

Percepción de los servicios deportivos y disfrute por la práctica deportiva en jugadores de fútbol

Perception of sports services and enjoyment of sports practice in soccer players

Romel Leonardo Quezada Vargas, Zoila Guillermina Torres Palchisaca

Resumen

La calidad de servicio en los centros deportivos debe estar enfocado en el mejoramiento y la satisfacción de los usuarios internos y externos además de la asistencia profesional e infraestructura acorde a las disciplinas. El objetivo de la investigación fue conocer la percepción que tienen los deportistas sobre los servicios deportivos que ofrece el club las Águilas de la ciudad de Loja y la valoración en cuanto al disfrute por la práctica deportiva. La metodología tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional; para este estudio la muestra estuvo conformada por 85 deportistas de fútbol con edades comprendidas entre los 12 y 16 años, todos de sexo masculino, en la recolección de datos se utilizó los cuestionarios sobre los servicios Deportivos EPOD2 y el disfrute en la actividad física PACES. Los resultados demostraron que los deportistas le presentan más atención al personal de organización y no a la comunicación como tal; además existe una relación negativa entre el monitor/entrenador y las variables de estudio, así mismo se determinó que las instalaciones del club no cuentan con los espacios necesarios para los entrenamientos; respecto a la relación calidad/precio el servicio brindado no representa la inversión. En conclusión, el disfrute por la práctica deportiva depende de los programas y servicios ofrecidos por la organización, factores que les permite obtener un crecimiento económico y personal en cuanto a la formación de los deportistas.

Palabras Clave: Deporte; Motivación; Desarrollo Motor; Educación Física.

Romel Leonardo Quezada-Vargas

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | romel.quezada@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1805-9786>

Zoila Guillermina Torres Palchisaca

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | ztorresp@ucacue.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3078-6465>

<http://doi.org/10.46652/pacha.v6i18.408>

ISSN 2697-3677

Vol. 6 No. 18 mayo-agosto 2025, e250408

Quito, Ecuador

Enviado: enero 14, 2025

Aceptado: marzo 21, 2025

Publicado: abril 09, 2025

Publicación Continua

Abstract

The quality of service in sports centers should be focused on the improvement and satisfaction of internal and external users in addition to professional assistance and infrastructure according to the disciplines. The objective of the research was to know the perception that athletes have about the sports services offered by the Las Águilas club in the city of Loja and the valuation in terms of the enjoyment of sports practice. The methodology has a quantitative approach of non-experimental design, descriptive-correlational type; for this study the sample consisted of 85 soccer athletes aged between 12 and 16 years, all male, in the data collection questionnaires on sports services EPOD2 and enjoyment in physical activity PACES were used. The results showed that the athletes pay more attention to the organizational staff and not to communication as such; there is also a negative relationship between the monitor/trainer and the study variables; it was also determined that the club facilities do not have the necessary spaces for training; with respect to the quality/price ratio, the service provided does not represent the investment. In conclusion, the enjoyment of practicing sports depends on the programs and services offered by the organization, factors that allow them to obtain economic and personal growth in terms of the training of athletes.

Keywords: Sports; Motivation; Motor Development; Physical Education.

Introducción

En el mundo deportivo existe cada vez más competencia por captar la atención de los usuarios en los diferentes campos, y sobre todo la necesidad de ofrecer un servicio diferenciado que se aproxime a las expectativas y necesidades de los usuarios; en los últimos años, países de Europa y Latinoamérica ha experimentado un crecimiento masivo en la práctica y organización de eventos deportivos, generando la necesidad de evaluar estos servicios con la finalidad de entregar al usuario una mejora en la práctica deportiva a través de estrategias en este ámbito (Serrano et al., 2024). En los últimos años el deporte se ha transformado en un fenómeno con gran importancia económica, política, social y cultural a escala global; desde la década de 1960 en Estados Unidos, cuando se iniciaron los primeros programas de Sport Management hasta la actualidad la práctica deportiva se convirtió en un elemento central para el desarrollo integral de los deportistas (Powell y Rojas, 2020).

En Ecuador, el conocimiento que tienen los entes públicos sobre la calidad de servicio deportivo desde la perspectiva de usuarios y la percepción de los colaboradores es limitado, debido a que, en su mayor parte, se enfocan solo en los procesos de la administración deportiva excluyendo el servicio deportivo que depende de la interacción y la apreciación de las mismas por parte de los usuarios. Al respecto autores como Puche et al. (2021), mencionan que la calidad del servicio implica responsabilidad a mediano y largo plazo para el cumplimiento de los requisitos legales, el mejoramiento de la competitividad y la sistematización de la información que conduzca a proyectos acordes a las necesidades del sector. En el mismo contexto se puede mencionar que dentro del ámbito deportivo la satisfacción y el rendimiento están relacionados con la percepción de los servicios deportivos y el disfrute que les pueda proporcionar a los usuarios, por lo tanto, la eficacia de este servicio puede conducir a una experiencia deportiva con mejor participación y compromiso de los deportistas (Urquidí et al., 2024).

En el contexto del Club Águilas, es esencial comprender cómo los jugadores perciben los servicios ofrecidos y cómo esta percepción influye en su disfrute y desempeño en el campo. Estudios previos han señalado que una percepción positiva del entorno deportivo se asocia con mayores niveles de satisfacción y motivación entre los futbolistas (Andreu y Ramírez, 2021). Así pues, examinar la percepción de los servicios deportivos y su vínculo con la satisfacción de la práctica deportiva en los jugadores del club Águilas facilitará la identificación de fortalezas y áreas de mejora, que promuevan la satisfacción y optimicen el desempeño deportivo de los futbolistas.

Es así que se ha llegado a determinar la pregunta de investigación: ¿De qué manera la percepción de los servicios deportivos proporcionados por el club Águilas afecta el grado de disfrute y satisfacción por la práctica deportiva en sus futbolistas? Y de acuerdo a lo mencionado en párrafos anteriores se ha establecido el objetivo de investigación: *Identificar la percepción de los servicios deportivos de los deportistas del Club de fútbol Águilas de la ciudad de Loja y su relación con el disfrute por la práctica deportiva.*

La percepción de los servicios deportivos hace referencia a la manera en que los usuarios valoran la calidad y efectividad de las instalaciones, actividades y cuidado brindado por una entidad; de manera que, para crear y brindar un servicio significativo, la función principal se concentra en los deseos del cliente (González y Aranda 2022). Al respecto una investigación reciente examinó la percepción de la calidad y lealtad en entidades deportivas privadas, teniendo en cuenta factores como la edad, el género y el tiempo de permanencia de los usuarios, los hallazgos revelaron variaciones notables en la percepción de calidad y lealtad dependiendo de la edad y el sexo, pero no en términos de la duración de la permanencia (Berruecos et al., 2023).

Es esencial que los usuarios perciban la calidad en los servicios deportivos para disfrutar y sentirse satisfechos. Una valoración favorable de elementos como las instalaciones, la estructura y la relación con el personal puede potenciar la motivación y el compromiso de los deportistas (Ngo y Nguyen, 2016). Además, los servicios deportivos no sólo contribuyen al desarrollo físico de los deportistas sino también a su bienestar emocional y social; de modo que, la estrategia de gestión de servicio de la organización deportiva debe estar enfocada hacia el mejoramiento de la competitividad, por medio de estrategias corporativas que aumenten la satisfacción tanto de los usuarios internos, como de los usuarios externos (León et al., 2022). Por lo tanto, entender la calidad percibida de estos servicios es esencial para garantizar que cumplan con las expectativas y necesidades de los deportistas y disfruten de las actividades que cotidianamente realizan dentro y fuera del club deportivo al cual pertenecen.

Los clubes de fútbol han experimentado una evolución notable en su organización y administración, adoptando modelos corporativos que valoran la calidad de los servicios brindados a sus asociados y seguidores; de manera que esta modificación surge de la exigencia de ajustarse a un ambiente deportivo cada vez más competitivo y profesional (García, 2016). Los servicios deportivos en las entidades de fútbol cubren una variedad de elementos que abarcan desde la excelencia de las infraestructuras y la administración del equipo hasta la relación con los medios de comunicación. Es imprescindible una administración completa y centrada en la calidad en estos

sectores para asegurar la satisfacción y lealtad de los seguidores en un ambiente deportivo que cambia continuamente (Pascual et al., 2020).

Considerando la importancia de brindar óptimos servicios, a los deportistas es necesario estudiar otras variables que contextualicen la importancia que estos le dan a los mismos, como es el tipo de motivación que los lleva a practicar y mantenerse en un determinado club o entidad deportiva, pues es un elemento esencial en el deporte, que ejerce una influencia significativa respecto del inicio, mantenimiento y/o abandono del mismo por parte de los deportistas; igualmente resulta útil para evaluar el rendimiento, así como la orientación y la dirección de la conducta del deportista (Pelletier et al., 2017); a partir de aquí, se podrán establecer estrategias de motivadoras, efectivas mismas que funcionen como un motor llevándolos a tener salud mental y física.

En el mismo sentido se puede citar a Deci y Ryan (1985), quienes clasifican a la motivación en tres niveles: Motivación intrínseca (MI), motivación extrínseca (ME) y desmotivación (D), siendo la MI y la ME lo que permite a los deportistas evitar el fracaso o sentirse orgullosos de sus logros. Por otro lado la MI se basa en elementos internos que van desde la autonomía, curiosidad, reto y dedicación que emergen de manera natural por tendencias internas y requerimientos psicológicas que promueven conductas libres de gratificaciones extrínsecas; por otro lado la MI se manifiesta como el grado más alto de autodeterminación y responsabilidad de una persona, de donde el desarrollo de la actividad en sí mismo representa la evolución de la misma en base al objetivo y la gratificación, suscitando también sensaciones de competencia y autorrealización (Orbegoso, 2016).

Por el contrario, la ME, cambia en relación a la autonomía que va teniendo el sujeto, categorizada de menos a más autodeterminada, lo cual permite hacer una distinción entre externa, introyectada, identificada e integrada; por tanto, una persona está motivada de manera extrínseca hacia una actividad cuando existe la obtención de un beneficio de ella (Llanga et al., 2019); es el tipo de motivación que proviene de componentes externos que inciden claramente en la motivación de la persona, llevándola a actuar de una u otra manera.

Otro factor importante que afecta directamente en el ámbito del disfrute del deporte es la desmotivación, que representa la falta completa de interés sobre la actividad que se desempeña, además comprende la ausencia de razones que impulsen al deportista a mantener su acción de entrenamiento en el tiempo; este factor produce un estado de vulnerabilidad en el campo de juego con gran probabilidad, al fracaso deportivo (Rodríguez et al., 2020).

A partir de la motivación y la percepción se deriva el clima motivacional (CM) que hace referencia a un grupo de indicadores, ya sean implícitos o explícitos, detectados en el ambiente, mediante los cuales se determinan las claves de éxito o el fracaso (Chacón, 2018); esta opinión percibida en el deporte es creado por lo entrenadores, compañeros y amigos, el cual es considerado como un factor psicosocial que presenta dos dimensiones: el clima tarea y clima ego; en esta línea, un entrenador que genera un ambiente de ego es aquel que pone el foco en el desenlace y

no en el procedimiento, aquí prima el cotejo entre los deportistas, haciendo lo más importante la superación de los demás.

Es decir, el clima ego se fomentaría mediante la ausencia de variedad en las tareas, un estilo de dirección autoritario que no permita a los deportistas implicarse en la toma de decisiones, un reconocimiento público y basado en la comparación de acuerdo al nivel de la habilidad, una valoración basada en el triunfo o la derrota y fundamentada en la comparación, y una repartición del tiempo de práctica uniforme para todos (Ruiz et al., 2017). Por otra parte, en el momento en que el entrenador comunica un clima tarea, se está centrando solo en los procesos, en áreas de superación personal, dedicación y esfuerzo esperando que los deportistas mejoren su rendimiento dejando a un lado la colaboración, la persistencia y el trabajo en equipo.

Con respecto al tema planteado, existen varias investigaciones que se han realizado sobre la percepción de los servicios deportivos y el disfrute de la práctica deportiva en general como las realizadas por Matus et al. (2023); García et al. (2021); Tenorio (2021); Núñez (2022); investigaciones que tuvieron como finalidad valorar la disposición de los servicios junto con la satisfacción de los deportistas, más específicamente en el fútbol se han encontrado investigaciones como las de Aznar y Vernett (2023); Santander et al. (2022); Martínez y Díaz (2014); Ortín et al. (2016), estudios que tuvieron como objetivo conocer el disfrute y/o aburrimiento, satisfacción, calidad percibida y la valoración general del servicio deportivo en los futbolistas.

Metodología

Se trata de un estudio cuantitativo de diseño no experimental, pues no se modificaron las variables, tipo descriptivo - correlacional para contrastar con las hipótesis y de carácter transversal porque se recogió la data en un determinado tiempo (Cabezas et al., 2018). Se definen como variable independiente la percepción de los servicios deportivos y como variable dependiente el disfrute por la práctica deportiva.

Población y muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional de donde según Hernández (2021), supone es un procedimiento de selección orientado por las características y el contexto de la investigación de modo que la muestra de estudio estuvo conformada por 85 deportistas de fútbol con edades comprendidas entre los 12 y 16 años de edad, todos de sexo masculino ($M = 12.44$); deportistas pertenecientes al Club Deportivo formativo especializado las Águilas de la ciudad de Loja, periodo 2024 - 2025, de igual manera el procedimiento de la recolección de datos contó con las adecuadas garantías éticas principalmente los de anonimato, confidencialidad y rigor en la custodia de la información.

Instrumentos

Cuestionario Percepción de los servicios deportivos (EPOD2): usado para medir la valoración sobre los Servicios Deportivos, este cuestionario fue desarrollado por Nuviala et al., (2013) y consta de 25 ítems dividido por 8 dimensiones: *monitor/entrenador*, (ej. “Me siento complacido con el trato que he recibido por parte del entrenador.”), *instalaciones* (ej. “Los vestuarios están suficientemente limpios.”), *material deportivo* (ej. “Se cuenta con el material adecuado para los entrenamientos.”), *actividades* (ej. “Las actividades finalizan en el tiempo indicado”), *comunicación* (ej. “la oferta de actividades se actualiza permanentemente”), *personal de la organización* (ej. “El servicio brindado por el personal de la instalación es acogedor.”), *organización* (ej. “Estoy conforme por haberme inscrito en el club.”) y por ultimo *valor* (ej. “Estoy satisfecho respecto a la relación calidad/precio del entrenamiento.”) Las respuestas se establecen en base a una escala tipo Likert donde 1 es (Totalmente en desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

Cuestionario Disfrute por la práctica deportiva (PACES): escala utilizada para conocer el disfrute de la práctica deportiva; el instrumento original de Molt y Cols, (2001) consta de 16 ítems que se basan en la afirmación (cuando estoy activo) y evalúa el disfrute desde el nivel más alto, por ejemplo: “me gusta”, “es muy emocionante”, “me resulta agradable”; mientras el nivel más bajo: “estoy aburrido”, “no me gusta”, “me frustra”. Las respuestas fueron almacenadas en una escala Likert entre 1 (Totalmente en desacuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

Procedimiento

El estudio fue ejecutado durante el mes de enero de 2025; previa autorización de los Directivos del Club las Águilas, se procedió a establecer los horarios para la aplicación de los instrumentos (cuestionarios), en la que además de mencionar el objetivo de estudio, se les indicó a los deportistas que el mismo era anónimo y voluntario. Además, se procedió a la entrega de consentimientos informados. El tiempo estimado de la aplicación fue 15 minutos. Se realizó el análisis de las variables mediante el programa SPSS versión 25. Se realizaron análisis descriptivos, correlaciones bivariados y de fiabilidad (alfa de Cronbach).

Resultados

Tabla 1. Resultados del Alpha de Cronbach de las dimensiones del cuestionario EPOD2 y del cuestionario PACES.

Dimensiones	α .
1. monitor/entrenador	.89
2. instalaciones	.79
3. material deportivo	.76
4. actividades	.75
5. comunicación	.84
6. personal de la organización	.81
7. organización	.86

Dimensiones	α .
8. valor	.88
Cuestionario: PACES	.86
$\alpha \geq .7$ considerado aceptable	

Fuente: elaboración propia tomado de Toro et al. (2022).

En la tabla 1 se evidencia los resultados del Alpha de Cronbach de cada una de las dimensiones de los cuestionarios EPODS y del cuestionario PACES con valores alcanzados mayores a ($\alpha > .7$) siendo un valor aceptable para la aplicación de los instrumentos.

Tabla 2. Estadísticos descriptivos de los factores y correlaciones bivariados

Dimensiones	M	DS	R	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Monitor/entrenador	3.9	.72	1-5	1	.181	-.162	-.023	.040	.009	.244*	.262*	.002
2. Instalaciones	3.5	.55	1-5	-	1	.041	.050	-.022	.012	.069	-.019	-.039
3. Material deportivo	3.9	.52	1-5	-	-	1	.283**	-.086	.185	.145	.066	.280**
4. Actividades	3.7	.38	1-5	-	-	-	1	-.049	.187	.292**	.135	.235*
5. Comunicación	1.8	.38	1-5	-	-	-	-	1	-.457**	-.464**	-.269*	-.188
6. Personal Organización	4.1	.60	1-5	-	-	-	-	-	1	.631**	.362**	.359**
7. Organización	3.8	.69	1-5	-	-	-	-	-	-	1	.597**	.392**
8. Valor	3.9	.85	1-5	-	-	-	-	-	-	-	1	.327**
9. Disfrute práctica deportiva (PD)	3.1	.32	1-5	-	-	-	-	-	-	-	-	1

M: Media; DS: Desviación Estándar R: rango.

Fuente: elaboración propia

Nota * $p < 0,05$; ** $(p < 0,01)$.

Respecto a los datos de la Tabla 2, se puede observar que el dato de la media que más sobresale es el que corresponde a *personal de la organización* (4.1), es decir la población de estudio le da mayor importancia a esta dimensión dentro de la institución deportiva, en cambio la media más baja corresponde a la *comunicación* (1,8), lo que significa que la muestra no le presta atención a esta dimensión.

En cuanto a las correlaciones se puede observar que existe una relación negativa entre el *monitor entrenador* y todas las variables e incluso con el *disfrute con la práctica deportiva*. En cuanto a las *instalaciones*, los resultados indican que esta variable no tiene una relación con el resto de las variables, incluso existe relaciones negativas con la *comunicación* (-.022), con el *valor* (-.019) y el *disfrute PD* (-.039) lo que significa que las instalaciones del Club no cuentan con los espacios y requerimientos necesarios para que los deportistas puedan realizar su entrenamiento de forma agradable. Además, existe una correlación significativa entre las variables *material deportivo con actividades* (.289**), *disfrute PD* (.280**) esto demuestra que, para las actividades programadas sean satisfactorias por los usuarios se necesita de material adecuado; entre *actividades con la or-*

ganización (.292**) existe una correlación significativa, es decir que las actividades deben estar bien organizadas para la satisfacción de los deportistas; *personal de la organización con organización* (.631**), *valor* (.362**), *disfrute* (.359**) lo que demuestra que existe una buena relación con las personas que prestan sus servicios en el Club; *organización con valor* (.597**) y *disfrute por la práctica deportiva* (.392**) lo que demuestra que los deportistas están conformes mas no satisfechos demostrando poco interés en la práctica; *valor con disfrute por la práctica deportiva* (.327**) indica que no están satisfechos respecto a la relación calidad/precio de la práctica deportiva generando en los deportista desconformidad.

Discusión

El propósito del estudio tuvo como finalidad analizar la percepción del valor en los servicios deportivos y disfrute por la práctica deportiva en adolescentes practicantes de futbol del club deportivo las Águilas y la posible relación entre sus variables.

Respecto a la percepción que tienen los deportistas sobre los servicios que ofrece el club se encuentran basadas en experiencias positivas y negativas que han tenido durante su etapa de formación percibiendo una mala administración, ambigüedad en la práctica y pésima comunicación entre el personal de la organización, por tal motivo el servicio que brinda el club debe estar priorizado en el prestigio y no en la capitalización; corroborando con Dias et al. (2019), quienes mencionan que el servicio deportivo y el prestigio del club es más importante que el solo enfocarse en obtener más ingresos económicos.

En cuanto al servicio deportivo los datos analizados durante la investigación demostraron que existe inconformidad no hay una buena relación con el monitor/entrenado, las instalaciones el material deportivo, las actividades que se desarrollan en cada entrenamiento, además hay inconformidad por haberse inscrito al club lo que genera desmotivación y mala percepción del servicio; datos que se corroborando con el estudio de Elasri (2018), en donde se menciona que en una encuesta aplicada a 791 deportistas sobre la calidad del servicio y satisfacción en centros deportivos varios deportistas mostraron inconformidad con las instalaciones. En contraste el estudio realizado por Cerro (2018), resalta la importancia y menciona que los servicios deportivos que pueden llegar a ofrecen los clubs se convierten en una piedra angular de estrategia para la captación de más usuarios y el disfrute por la práctica deportiva.

Respecto al personal de la organización se demostró que existe un buen trato, los deportistas mantienen una buena comunicación datos que se corroboran con el estudio realizado por Hincapié et al. (2024), quienes mencionan que en la percepción del servicio deportivo el personal humano en la organización es muy importante destacando la importancia de capacitar con el objetivo de buscar mejoras en la prestación del servicio. En la misma línea autores como Pinco (2017), manifiestan que la gestión del talento humano se constituye como un soporte fundamental para el centro deportivo.

Además los resultados muestran aspectos muy importantes que requieren una acción urgente como es la de mantener las instalaciones limpias, los vestidores con dimensiones adecuadas, materiales deportivos en óptimas condiciones, factores que son importantes dentro del servicio que ofrece un club desde el personal que realiza las tareas de limpieza hasta la atención prestada por el entrenador; los resultados obtenidos son similares con un estudio realizado por García et al. (2021), en donde aplicaron una encuesta a 389 deportistas de un centro deportivo encontrando un $p < 0,001$ respecto a todas las variables estudio sobresaliendo la gestión deportiva, calidad de servicio y el valor; en el estudio se concluyendo que el servicio deportivo no era el más adecuado, ocasionando una desplome en la calidad del servicio y disfrute de los deportistas; de manera que el disfrute y el valor que le dan los deportistas a la práctica será positiva siempre que se priorice la calidad sus servicios en todas sus dimensiones.

Sobre el papel que desarrolla el entrenador, los datos demuestran que no existe un buen acompañamiento, tampoco una adaptación acorde a las necesidades de los deportistas mismos que consideran que no hay una adaptación en los entrenamientos acorde a las necesidades del grupo; contrastando con Bandura y Kavussan (2018), declaran que existe un mayor disfrute en la práctica deportiva cuando los deportistas observan un liderazgo por parte de su entrenador; al respecto estudios como el de Ortega et al. (2020) y Palomar (2019), corroboran la importancia y la labor que desempeña el entrenador en la práctica deportiva, en los estudios realizados encontraron altas relaciones respecto al disfrute por la práctica deportiva mismas que se complementan con la labor que cumple el entrenador en torno a la formación de los deportistas y también a los niveles de exigencia asociadas a la federación y al club.

Así mismo en cuanto al valor percibido con relación a calidad/precio, se observa una correlación negativa un estudio realizado por Ruiz (2015), menciona que la calidad del servicio es considerada como una necesidad muy importante en cuanto a la elaboración de estrategias y servicios que les permitan sobresalir en el mercado; otros estudios como Robles (2022), definen al valor (calidad) como la reflexión fundada por los usuarios a partir de experiencias propias en relación al servicio recibido; lo que demuestra que el valor que le dan los usuarios al servicio dado por el club es considerado como un punto referente y diferenciador dentro de la industria del deporte la misma que tiene como objetivo fomentar el prestigio o desprestigio para los usuarios (deportistas) o futuros clientes.

El disfrute por la práctica deportiva requiere de energía, persistencia, pasión, compromiso, factores que promueven y potencian el desarrollo mental, físico y psicológico de los deportistas por la actividad deportiva tal como lo menciona (Wang y Ashokan, 2021) y Moradi et al. (2020), quienes mencionan que los deportistas al desarrollar su práctica deportiva muestran mayor motivación intrínseca que extrínseca, entendiendo que el disfrute no está ligado a factores externos si no a propios, fruto de la comunicación y del ambiente en el que se desarrolla el entrenamiento, lo que le permite adquirir mayor protagonismo, autoeficacia y cumplimiento de los objetivos.

De lo antes mencionado y en igualdad con el estudio de Ngo y Nguyen, (2016), “la satisfacción del cliente se convierte en el eje transversal de las organizaciones” (p. 11); es importante tomar en consideración que el servicio deportivo es un factor muy importante para el desarrollo de habilidades en los deportistas y que este a su vez debe estar enfocado en promover y fomentar varias prácticas deportivas interesantes y personalizadas con el objetivo del disfrute de la práctica, mejorando su bienestar mental y emocional.

Conclusiones

Una vez culminada la investigación se llega a la conclusión que la población de estudio le da mayor importancia al personal y organización de la institución deportiva y no así a la comunicación que existente. También se determinó que existe una relación negativa entre el monitor entrenador y todas las variables, además las instalaciones del Club no cuentan con los espacios y requerimientos necesarios para que los deportistas puedan realizar su entrenamiento de forma agradable, al igual que las que las actividades deben estar bien organizadas para su satisfacción y por último se concluye que existe falta de satisfacción en la relación calidad/precio, es decir para los usuarios del Club, el servicio brindado no representa el precio por ellos aportado.

Finalmente, el disfrute por la práctica deportiva depende principalmente de los programas y servicios ofrecidos que pueda entregar la organización permitiendo un sentido de pertenencia y así establecer un crecimiento no solo económico sino constante en la formación de los deportistas y como resultado de ello el disfrute por la práctica.

Referencias

- Andreu, J. M. P., y Ramírez, A. (2021). Percepción de jugadores de fútbol jóvenes sobre el entorno deportivo. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (39), 267-270.
- Aznar Ballesta, A., y Vernetta Santana, M. (2023). Disfrute y motivación en la práctica de actividad física y satisfacción con los servicios deportivos durante la adolescencia. (Enjoyment and motivation in the practice of physical activity and satisfaction with sports services during adolescence). *Retos*, 47, 51–60. <https://doi.org/10.47197/retos.v47.94986>
- Bandura, C. T., y Kavussanu, M. (2018). Authentic leadership in sport: Its relationship with athletes' enjoyment and commitment and the mediating role of autonomy and trust. *International Journal of Sports Science and Coaching*, 13(6), 968–977. <https://doi.org/10.1177/1747954118768242>
- Berruecos Licon, P., Morquecho-Sánchez, R., Pineda-Espejel, A., Morales Sánchez, V., León Alcerrec, F. M., y Ramírez Nava, R. (2023). Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 23(3). <https://doi.org/10.6018/cpd.562271>
- Cabezas Mejía, E., Andrade-Naranjo, D., y Torres-Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE.

- Cerro, D. (2018). Análisis de la calidad percibida y satisfacción de participantes en eventos deportivos. En S. López Salas, M. Urraco Solanilla, & D. Gallardo Vázquez, (eds.). *Catálogo de Investigación Joven en Extremadura* (pp. 66-70). Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones.
- Chacón Cuberos, Ramón, Martínez Martínez, Asunción, Espejo Garcés, Tamara, Castro Sánchez, Manuel, Zurita Ortega, Félix, y Pérez Cortés, Antonio José. (2018). Clima motivacional percibido hacia el deporte y factores académicos en estudiantes universitarios de Granada. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(4), 100-109. <https://doi.org/10.24320/revdie.2018.20.4.1795>
- Deci, E. L., y Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum.
- Dias, C., Ferreira, A., Romão Pereira, A., y Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de psicología del deporte*, 28(2), 49-58.
- Elasri Ejjaberi, A. (2018). *Estrategias para la fidelización en empresas de servicios y acciones sobre procesos para el cambio organizativo. Aplicaciones en el sector de las instalaciones deportivas en España* [Tesis de doctorado, Universitat de Barcelona].
- García Martí, C. (2016). Fútbol y sociedad: el paso de la defensa individual a la defensa en zona [Tesis doctoral, Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)] <https://doi.org/10.20868/UPM.thesis.44626>.
- García Pascual, F., Pérez-Campos, C., García-Sánchez, J., Soto - Rubio, A., y Aguado -Berenguer, S. (2021). Models of Sports Management in Fitness Centres. Influence of Sex, Age and Sport Frequency. *Linear Models vs. Qualitative Comparative Analysis. Sustainability*, 13(8995), 1-11. <https://doi.org/10.3390/su13168995>
- González, G. B., y Aranda, M. F. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(97), 212-228.
- GICOM Instrumentos. (s.f.). *Grupo de investigación en comportamiento motor*. Universitat Miguel Hernández.
- Hernández González, Osvaldo. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).
- Hincapié, Á. J. G., Triana, C. P. C., Quijano, R. A. M., Grisales, M. A. H., y Valencia, M. C. L. (2024). Calidad del Servicio en los Entes Administrativos del Deporte y la Recreación: Caso Departamento de Risaralda, Colombia. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (56), 487-496.
- León Vanegas, J., Sánchez-Oms, A., Pérez-García, W., González-Reyes, E., & Noriega Gómez, J. (2022). Consideraciones de la aplicación de una metodología para evaluar el sistema de ciencia e innovación en el deporte. *Conrado*, 18(87), 272- 287.
- Llanga Vargas, E. F., Silva Ocaña, M. A. y Vistin Remache, J. J. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca en el estudiante. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*.

- Matus Castillo, C., Sanhueza-Sáez, M., Oliva - González, D., Duclos - Bastías, D., Giakoni - Ramírez, F., Poblete - Valderrama, F., & Garrido-Méndez, A. (2023). Aproximación a la calidad percibida de un servicio deportivo universitario. Un estudio de caso. *Revista Podium*, 18(2).
- Martínez Caro, E., y Díaz-Suardiá, A. (2014). La calidad del servicio en los clubes de fútbol base de la región de Murcia. Una aplicación del análisis de importancia-satisfacción. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 3(1-2), 33-40.
- Moradi, J., Bahrami, A., y Dana, A. (2020). Motivation for participation in sports based on athletes in team and individual sports. *Physical Culture and Sport, Studies and Research*, 85(1), 14–21. <https://doi.org/10.2478/pcssr-2020-0002>
- Moreno, J. A., González-Cutre, D., Martínez Galindo, C., Alonso, N., y López, M. (2008). Propiedades psicométricas de la Physical Activity Enjoyment Scale (PACES) en el contexto español. *Estudios de Psicología*, 29(2), 173-180.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J., Nuviala, R., Álvarez, J., y Fernández-Martínez, A. (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 13(51), 419-436.
- Ngo, V. M., y Nguyen, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116.
- Núñez Apumayta, M. (2022). *Gestión deportiva y actividad física en un club de fútbol de primera división Perú, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan y Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educação*, 2(1), 75-93.
- Ortega Martínez, J. I., Lourenço Martins, F. M., González- Villora, S., & Campos, F. (2020). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos*, 39, 477–482. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.80061>
- Ortín, F., Maestre, M., y García-de-Alcaraz, A. (2016). Formación a entrenadores de fútbol base y grado de satisfacción de los deportistas. *SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5(1), 11–17. <https://doi.org/10.6018/249031>
- Palomar Olmeda, A. (2019). Viabilidad de una ley estatal ordenadora de la profesión. *Revista Española de Educación Física y Deportes*, 425, 103–130.
- Pascual, F. G., Alguacil, M., y García, N. M. (2020). Predicción de la lealtad de los usuarios de centros deportivos privados. Variables de gestión y bienestar subjetivo. *Retos*, 38(38), 16-19.
- Pelletier, L. G., Rocchi, M., Guertin, C., Hébert, C., & Sarrazin, P. (2017). French adaptation and validation of the Sport Motivation Scale-II (Echelle de Motivation dans les Sport-II). *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 17(3), 232–249. <https://doi.org/10.1080/1612197X.2017.1339729>
- Powell, A., y Rojas, L. (2020). *Bancos sólidos para la recuperación económica*. IDB.
- Pinco, C. C. (2017). *Gestión del Talento Humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC*. Universidad Peruana Los Andes.

- Puche, N., Velásquez, M., Núñez, Y., & Rangel, H. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *Revista Tekhné*, (24.2), 12-23.
- Rivera Vásquez, A., y González Rivas, D. (2024). Análisis del ejercicio profesional docente desde la motivación intrínseca, extrínseca y desmotivación en diferentes escuelas y colegios de Azuay y Cañar. *Revista Científica de Investigación Educativa*, 20. <https://doi.org/10.70141/runae.10.917>
- Rodríguez, N., Moreno, M. y Hernández, J. (2020). Teoría de la autodeterminación y su relación con la conducta de riesgo en adolescentes: una revisión teórica. *Health and Addictions*, 20(2), 135-144.
- Robles, M. R., Gurrola, O. C., Rodríguez, R. E. M., Villa, J. A. R., y Esquerria, L. E. L. (2022). Calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 11, 17. <https://doi.org/10.6018/sportk.475801>
- Ruiz MC, Haapanen S., Tolvanen A., Robazza C., Duda J. (2017). predicción de las emociones funcionales y disfuncionales de los deportistas: el papel del clima motivacional y las regulaciones de la motivación. *J. Sports Sci.*, 35, 1598–1606.
- Santander, E. y Schreiber, M. (2022). Importancia de la motivación en el proceso de aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4095-4106. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3378
- Serrano, J., Toro, M., Navarro, I. G., y Besa, M. C. (2024). Evaluación de la calidad de los servicios deportivos a usuarios entre 18 a 88 años del Estadio Víctor Jara, Santiago, Chile. *Revista Observatorio del Deporte*, 10(1), 17-28. <https://doi.org/10.58210/odep304>
- Schmidt, V., Molina, M. F., Raimundi, M. J., Celsi, I., González, A., Pérez-Gaido, M., y García Ara-behety, M. (2022). ¿Qué implica disfrutar del deporte? Presentación de un instrumento para su evaluación. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 18(1), 259-277.
- Tenorio Heredia, L. (2021). *La gestión en los servicios deportivos* [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato].
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 2(63), 17.
- Urquidi, V. A. P., Sánchez, R. M., Jiménez, A. R., Cavazos, E. A. G., García, J. A. P., y Rivera, J. Z. (2024). Percepción de la Calidad de la Gestión Deportiva en Atletas en el contexto Universitario. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (58), 1106-1111.

Autores

Romel Leonardo Quezada-Vargas. Licenciado en Cultura Física Deportes y Recreación, Universidad Nacional de Loja. Magister en Educación Física y Entrenamiento Deportivo. Docente Universidad Nacional de Loja en la Carrera de Pedagogía de la Actividad física y deporte

Zoila Guillermina Torres Palchisaca. Licenciada en Ciencias de la Educación, mención Cultura Física, Universidad Estatal de Cuenca. Magister en Cultura Física, Universidad de Guayaquil. Magister en Educación Física y Entrenamiento Deportivo. Universidad Católica de Cuenca. Docente Universidad Católica de Cuenca en la Carrera de Pedagogía de la Actividad Física y Deporte.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.