



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE TOCANCIPÁ UTILIZANDO EL MODELO SERVQUAL (2024)

EVALUATION OF SERVICE QUALITY AT THE MUNICIPAL INSTITUTE OF RECREATION AND SPORTS OF TOCANCIPÁ USING THE SERVQUAL MODEL (2024)

Diego Armando Melgarejo Zerda

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá, Colombia

Edna Alexandra Zambrano Ramírez

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá, Colombia

Luis Hernando Hernández Angulo

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá, Colombia

Brayan Esteban Rodríguez Gómez

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá, Colombia

Luz Emilce Mambuscay López

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá, Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18479

Evaluación de la Calidad del Servicio en el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá Utilizando el modelo SERVQUAL (2024)

Diego Armando Melgarejo Zerda¹

d.melgarejo@udca.edu.com

<https://orcid.org/0000-0001-7696-5237>

Observatorio del Deporte Municipio de
Tocancipá
Colombia

Luis Hernando Hernández Angulo

luishhernandez@udca.edu.com

<https://orcid.org/0000-0002-7247-0576>

Observatorio del Deporte Municipio de
Tocancipá
Colombia

Luz Emilce Mambuscay López

emymambuscay@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-7709-7528>

Observatorio del Deporte Municipio de
Tocancipá
Colombia

Edna Alexandra Zambrano Ramírez

edalzara@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-9299-3366>

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá
Colombia

Brayan Esteban Rodríguez Gómez

Brayanr45@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3247-6946>

Observatorio del Deporte Municipio de Tocancipá
Colombia

RESUMEN

Este estudio evaluó la calidad del servicio percibida por los usuarios del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá (IMRDT) en 2024, aplicando el modelo SERVQUAL. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 1.631 usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico, con un nivel de confianza del 99 % y un margen de error del 2,4 %. El instrumento, validado previamente en contextos latinoamericanos, incluyó 21 ítems distribuidos en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El análisis estadístico fue realizado en SPSS v.20.1, utilizando medidas de tendencia central y dispersión. Los resultados mostraron puntuaciones altas y homogéneas en las dimensiones de seguridad, sensibilidad y empatía, mientras que la dimensión de elementos tangibles presentó mayor variabilidad. Se identificaron diferencias significativas en la percepción de calidad entre algunos ítems ($p < 0,05$), especialmente en relación con la infraestructura. Los hallazgos son consistentes con estudios previos (Cárdenas, 2018; Muñoz, 2022), que subrayan la importancia de los recursos físicos en la percepción del servicio en contextos deportivos. Los resultados permiten orientar estrategias de mejora focalizadas que fortalezcan la gestión institucional y eleven la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: calidad del servicio, SERVQUAL, gestión deportiva pública

¹ Autor principal.

Correspondencia: d.melgarejo@udca.edu.com

Evaluation of Service Quality at the Municipal Institute of Recreation and Sports of Tocancipá Using the SERVQUAL Model (2024)

ABSTRACT

This study assessed the perceived service quality among users of the Municipal Institute of Recreation and Sports of Tocancipá (IMRDT) in 2024, using the SERVQUAL model. A quantitative, descriptive, and cross-sectional design was employed. The sample consisted of 1,631 users, selected through probabilistic sampling, with a 99% confidence level and a 2.4% margin of error. The instrument, previously validated in Latin American contexts, included 21 items across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was conducted using SPSS v.20.1 through descriptive statistics (mean and variance). Results showed high and homogeneous ratings in the dimensions of assurance, responsiveness, and empathy, while the tangibility dimension exhibited greater variability. Statistically significant differences were identified in the perception of service quality across certain items ($p < 0.05$), particularly those related to infrastructure. These findings align with previous research (Cárdenas, 2018; Muñoz, 2022), which highlights the critical role of physical resources in shaping service perceptions in sports contexts. The results provide a basis for targeted improvement strategies aimed at strengthening institutional management and enhancing user satisfaction.

Keywords: service quality, SERVQUAL, public sports management

*Artículo recibido 22 mayo 2025
Aceptado para publicación: 28 junio 2025*



INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es un componente esencial para las organizaciones encargadas de ofrecer servicios públicos, especialmente en áreas relacionadas con la recreación, la actividad física y el deporte, ya que impacta directamente en la satisfacción y el bienestar de los usuarios (Kotler & Keller, 2012). En este sentido, el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (IMRDT) desempeña un rol fundamental en la promoción de actividades físicas, recreativas y deportivas para los habitantes de este municipio, contribuyendo no solo a la salud física, sino también al desarrollo social y comunitario (Tuñón, Laiño, & Castro, 2014).

Sin embargo, para garantizar que los servicios brindados por el IMRDT cumplan con las expectativas de los usuarios y sean sostenibles en el tiempo, es necesario evaluar de manera sistemática la calidad del servicio. Una de las herramientas más ampliamente reconocidas para medir la calidad del servicio es el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), que permite comparar las expectativas y percepciones de los usuarios, identificando las brechas que existen entre ambas y proporcionando un diagnóstico claro de la calidad en diferentes dimensiones, como fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad y empatía (Rojas & Aparco, 2013).

Este modelo se aplica con el fin de conocer en profundidad la percepción de los usuarios del IMRDT respecto a los servicios prestados durante el año 2024. Mediante la evaluación de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, se podrá identificar qué aspectos del servicio necesitan mejora y cuáles son percibidos de manera positiva por los usuarios. Según estudios previos, un adecuado análisis de estas dimensiones es clave para mejorar la satisfacción y fomentar la fidelidad de los usuarios (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

El propósito de esta investigación es, por lo tanto, evaluar la calidad del servicio ofrecido por el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá en 2024, a través del modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos permitirán establecer estrategias de mejora para cerrar las brechas identificadas, optimizando la gestión de los recursos del IMRDT y elevando el nivel de satisfacción de los usuarios. Esto, a su vez, contribuirá al fortalecimiento de la relación entre la institución y la comunidad, asegurando que las actividades y servicios prestados sean más efectivos y adecuados a las necesidades de la población de Tocancipá.



Actualmente, el área de Deporte de Tocancipá, Cundinamarca, ofrece una amplia gama de programas deportivos en diversas disciplinas. Entre los deportes disponibles para la comunidad se incluyen: voleibol, actividad física, ajedrez, atletismo, baloncesto, ciclismo, push bike, deportes urbanos, fútbol, fútbol sala, deportes para personas con discapacidad, tiro con arco, gimnasia, golf, karate do, matrogimnasia, patinaje, porrismo, taekwondo, Hockey, tenis de campo y tenis de mesa. Estos programas buscan satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de la población, desde niños y jóvenes hasta adultos mayores, promoviendo la inclusión social y el bienestar físico. Cada uno de estos programas tiene un impacto positivo en la comunidad, sin embargo, se han planteado algunas inquietudes sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. No obstante, hasta la fecha no se ha realizado un estudio formal de satisfacción que permita conocer en detalle la percepción de la comunidad respecto a la gestión y calidad de los servicios ofrecidos. La calidad del servicio, según Chabla (2024), se refiere al hábito de una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, y ofrecerles un servicio adecuado, flexible y confiable.

Surge entonces la necesidad de abordar el tema de la gestión deportiva municipal, reconociendo el servicio gestionado por las secretarías de deporte y recreación como un servicio público esencial. Este proyecto está orientado a contribuir a la mejora del instituto de recreación y deportes de Tocancipá, cuyo impacto social es relevante, ya que atiende a un gran número de usuarios que participan activamente en los programas deportivos. Evaluar la calidad del servicio es clave para identificar oportunidades de mejora que beneficien a los usuarios y optimicen el uso de los recursos disponibles.

METODOLOGÍA

El diseño utilizado en esta investigación es descriptivo, con variables agrupadas con relación a los factores fundamentales de los que se deriva el análisis de la situación del instituto de recreación y deporte de Tocancipá. Desde el concepto que se afirmó anteriormente se determina que el presente trabajo para determinar la “Calidad del servicio del instituto de recreación y deportes de Tocancipá” a través del modelo de análisis SERVQUAL es de carácter descriptivo ya que evalúa el estado de la calidad del servicio a partir de la percepción de los usuarios de los servicios que se prestan.

Como población se tienen todos los usuarios inscritos a las escuelas de formación deportivas del instituto; donde se localizan las 21 disciplinas para un total de 4000 inscritos en todos los programas.



Para determinar la muestra representativa se calculó el tamaño de la muestra utilizando una fórmula de muestreo probabilístico que según Gabaldón (1980) utiliza la fórmula: para determinar la muestra concreta en una investigación, siendo así una muestra de 1631 usuarios con una probabilidad del 99% de confianza y un error del 2.4 %.

Como recolección de datos se utilizó la plataforma de Google forms, para el análisis estadístico los softwares Excel 2023 y SPSS V.20.1

Como parte del instrumento de recolección de datos, se incluyeron cinco ítems de identificación personal: escuela a la que pertenece el usuario, parentesco con el deportista (en caso de ser acudiente), edad, género y tiempo de permanencia en la escuela deportiva. Estos ítems complementarios permitieron caracterizar el perfil de los encuestados y delimitar con mayor precisión el público objetivo del estudio. La información recolectada facilitó la segmentación de la muestra, el análisis diferenciado por grupos y la identificación de necesidades específicas de los usuarios. Asimismo, estos datos proporcionaron insumos valiosos para el diseño de estrategias de mejora adaptadas a las características de los diferentes segmentos poblacionales atendidos por el Instituto.

Variables

La variable calidad se midió por medio de un método de evaluación del servicio SERVQUAL, siendo este un soporte que valida la medición de la relación entre expectativas y percepciones de los padres, el instrumento que guía a medir los servicios ha sido una herramienta para varios estudios a nivel mundial, así como lo evidencia el autor (Vázquez, 2015) donde el exponen “Generalmente las réplicas de SERVQUAL en Europa y Estados Unidos, han sido exitosas en su mayoría”.

Instrumentos de medición y técnicas

El instrumento de medición utilizado es el modelo SERVQUAL; este es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por (Zeithaml, 2002) desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios (Zeithaml & Bitner, 2002).

La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 2004). Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja

una escala de Likert, Las escalas de valor y de estimación tipo Likert son aquellas que se utilizan para determinar la percepción de alguna variable cualitativa que por su naturaleza denota algún orden (Lee y Joo, 2019).

Escala de liker implementada:

Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni en desacuerdo ni acuerdo; De acuerdo; Totalmente de acuerdo

RESULTADOS

Se aplicó un instrumento tipo encuesta a un total de N = 1628 usuarios del Instituto Municipal de Recreación con un rango de edad entre 14 y 65 años.

En la tabla N°1 se encuentran los resultados de las escuelas de formación encuestadas, con la cantidad de usuarios que la diligenciaron y su porcentaje de participación general. Se encontró que la mayor participación en la encuesta fue de la escuela de formación de fútbol con 444 deportistas, y la menor participación fue de tenis de mesa y deportes urbanos con 2 deportistas. Para un total de todas las encuestas de 1628.

Tabla N°1: Escuelas de Formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Actividad física	84	5,2	5,2
Ajedrez	31	1,9	7,1
Atletismo	44	2,7	9,8
Bal11sto	134	8,2	18,0
Ciclismo	59	3,6	21,6
Deportes Urbanos	2	,1	21,7
Futbol	444	27,3	49,0
Futbol Sala	87	5,3	54,4
Gimnasia	100	6,1	60,5
Golf	41	2,5	63,0
Hockey	28	1,7	64,7
Karate Do	40	2,5	67,2
Matro Gimnasia	96	5,9	73,1
Patinaje	185	11,4	84,5

Porrismo	68	4,2	88,6
Push Bike	40	2,5	91,1
Taekwondo	34	2,1	93,2
Tenis	16	1,0	94,2
Tenis de mesa	2	,1	94,3
Tiro con Arco	6	,4	94,7
Voleibol	87	5,3	100,0
Total	1628	100,0	

En general la calidad del servicio presenta una media de 3,96; lo que representa una percepción de estar de acuerdo con los servicios prestados por el instituto municipal de recreación y deportes de Tocancipá. Se evaluaron las cinco dimensiones del modelo ServQual: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía

La Tabla N°2 muestra la distribución de los encuestados según rangos de edad, agrupados en cinco categorías. El grupo etario con mayor frecuencia correspondió a los 31 a 40 años, con un total de 688 registros. Este predominio se debe a que, en los casos de usuarios menores de 14 años, fueron sus padres o acudientes quienes completaron el instrumento de recolección de datos en su nombre.

Tabal N°2: ¿Qué edad tiene usted? (el que llena la encuesta)

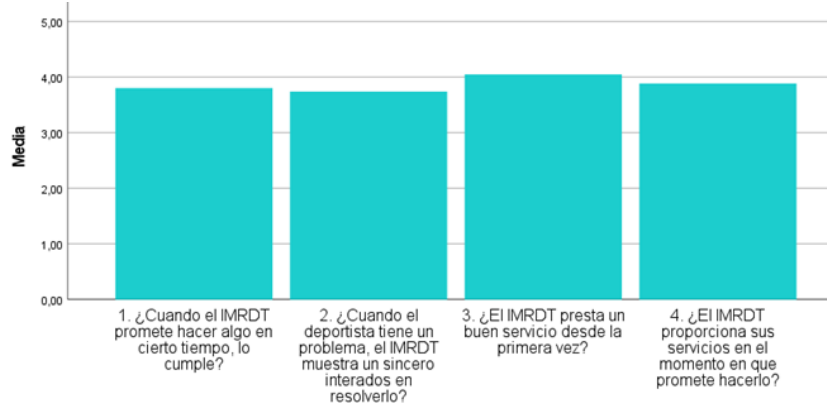
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	14 a 20 años	325	20,0
	21 a 30 años	262	16,1
	31 a 40 años	688	42,3
	41 a 50 años	273	16,8
	Más de 50 añ	80	4,9
	Total	1628	100,0

Se evaluaron las cinco dimensiones del modelo ServQual: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía

La Grafica N°1 presenta los promedios obtenidos en la dimensión de fiabilidad. La pregunta con mayor media corresponde a la percepción sobre la primera experiencia con el servicio, que también mostró la menor desviación estándar, indicando respuestas más homogéneas. La afirmación con la media más baja fue la relacionada con la gestión de situaciones problemáticas, aunque se mantuvo dentro de un rango de percepción positiva. El ítem sobre el cumplimiento de promesas obtuvo una media elevada,

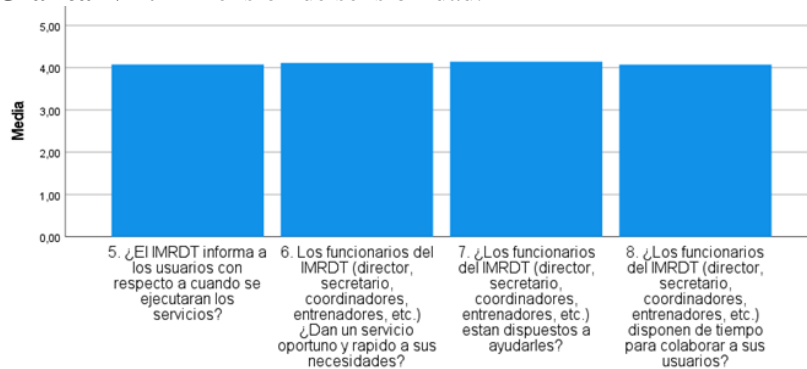
pero con mayor dispersión en las respuestas. Finalmente, la afirmación sobre la consistencia en la prestación del servicio reflejó una media positiva con variabilidad moderada. Estos resultados describen la distribución de las percepciones de los usuarios sobre la fiabilidad del servicio prestado por el IMDRT.

Grafica #1: Fiabilidad



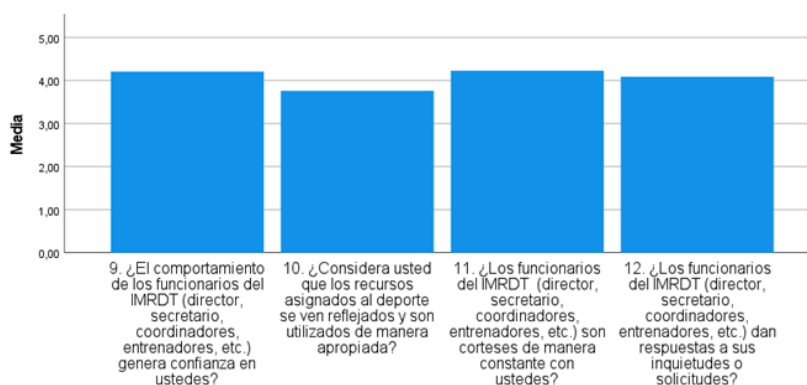
La Gráfica N.º 2 muestra los resultados correspondientes a la dimensión de sensibilidad, evidenciándose una media homogénea en las respuestas para todos los ítems evaluados.

Grafica N.º2: Dimensión de sensibilidad.



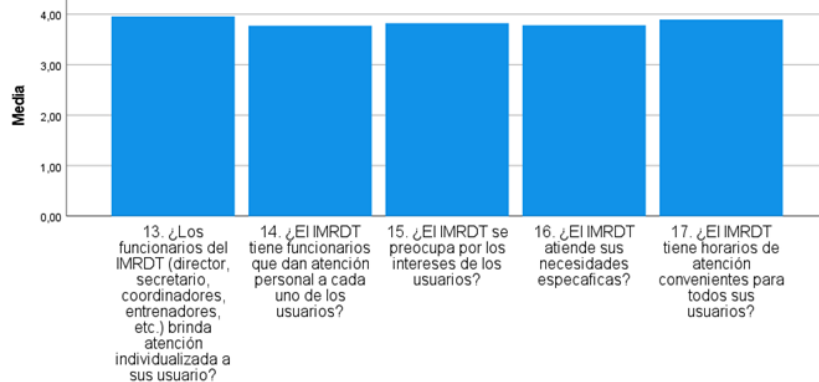
La Gráfica N.º 3 muestra los resultados correspondientes a la dimensión de seguridad, observándose una media similar en las respuestas de todos los ítems que la componen.

Grafica N.º 3: Resultados de la dimensión seguridad



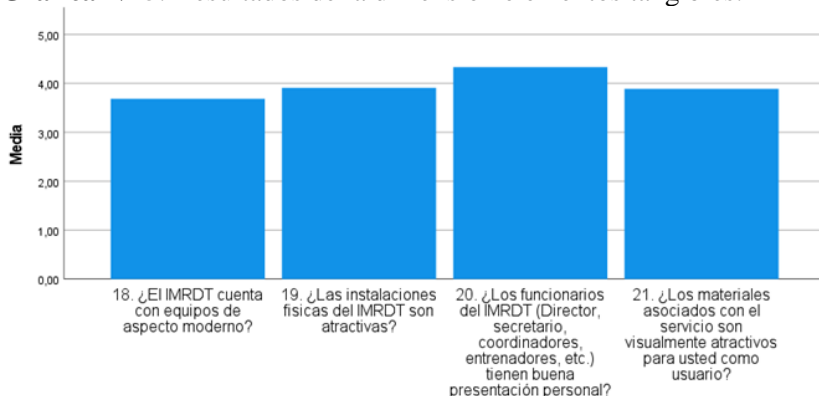
La Gráfica N.º 4 presenta los resultados correspondientes a la dimensión de empatía. En general, se observa una media similar en las respuestas de los ítems evaluados, con la excepción del ítem 4, que presenta una media inferior en comparación con los demás.

Gráfica N.º 4: resultados de la dimensión empatía.



La Gráfica N.º 5 muestra los resultados correspondientes a la dimensión de elementos tangibles, la cual presenta una mayor dispersión en las puntuaciones en comparación con las otras dimensiones evaluadas. A diferencia de la tendencia homogénea observada en sensibilidad, seguridad y empatía, en esta dimensión se identifican diferencias notables entre los ítems. En particular, el ítem 18 registra la puntuación media más baja, lo que podría indicar una percepción menos favorable de los participantes respecto a ese aspecto específico del entorno físico o los recursos disponibles. Por el contrario, el ítem 20 alcanza la puntuación media más alta, reflejando una evaluación significativamente más positiva en ese componente. Esta variabilidad sugiere que, dentro de la dimensión de elementos tangibles, algunos aspectos son valorados de manera más crítica que otros, lo que podría señalar áreas específicas de mejora en la experiencia percibida por los usuarios.

Gráfica N.º 5: Resultados de la dimensión elementos tangibles.



La presente tabla muestra los estadísticos descriptivos de media y varianzas correspondientes a los 21

ítems del instrumento aplicado, los cuales se agrupan en torno a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad. La media permite identificar la tendencia central de las respuestas, indicando el grado de conformidad o satisfacción percibida por los participantes en cada ítem. Por su parte, la varianza proporciona información sobre la dispersión de los datos respecto a la media, lo cual es clave para evaluar la consistencia de las percepciones entre los encuestados.

Los resultados permiten observar que algunos ítems presentan medias superiores a 4, lo cual indica una valoración positiva por parte de los participantes, mientras que otros se sitúan por debajo de este umbral, sugiriendo áreas potenciales de mejora. Asimismo, se identifican diferencias notables en la varianza entre los ítems, oscilando entre 0,68 y 1,30, lo que refleja distintos niveles de consenso o dispersión en las respuestas. Estos indicadores son fundamentales para un análisis más profundo de la calidad percibida en cada dimensión, ya que permiten distinguir entre ítems que reciben evaluaciones homogéneas y aquellos en los que las percepciones son más diversas.

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.
Media	3,8	3,7	4,0	3,8	4,0	4,1	4,1	4,0	4,2	3,7	4,2	4,0	3,9	3,7	3,8	3,7	3,8	3,6	3,9	4,3	3,8
	0	4	5	8	7	1	4	7	0	5	2	8	5	7	2	8	9	8	0	3	8
Varianza	1,1	1,2	0,9	1,0	0,9	0,9	0,8	0,9	0,8	1,3	0,8	0,8	0,9	1,0	1,0	1,0	0,9	1,2	1,0	0,6	1,0
a	5	0	9	7	7	3	9	2	3	0	0	9	7	6	7	5	4	3	9	8	7

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio proporcionan una visión integral sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá, a través de la aplicación del modelo SERVQUAL. En general, las dimensiones de sensibilidad, seguridad y empatía presentaron medias homogéneas, lo que sugiere una valoración positiva y equilibrada de los participantes en relación con estos aspectos del servicio. Estos hallazgos son consistentes con los reportados por Muñoz (2022), quien en su estudio sobre la calidad de servicios deportivos en instituciones públicas encontró que las dimensiones relacionadas con la atención al cliente y la seguridad tienen una alta valoración, similar a lo observado en el presente estudio.

Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles presentó una mayor variabilidad en las respuestas.

En particular, el ítem 18 obtuvo la puntuación media más baja, mientras que el ítem 20 alcanzó la puntuación más alta. Esta dispersión sugiere una percepción diversa sobre los recursos físicos e infraestructurales del Instituto. Este patrón de variabilidad es congruente con los resultados de Cárdenas (2018), quien también identificó que las percepciones sobre los elementos tangibles pueden variar considerablemente en función de las expectativas y experiencias de los usuarios con respecto a la infraestructura y los recursos materiales disponibles.

En este sentido, la infraestructura y los recursos materiales juegan un papel crucial en la calidad percibida del servicio. Cárdenas (2018) subraya que las expectativas de los usuarios en entornos recreativos y deportivos tienden a estar fuertemente influenciadas por la calidad de las instalaciones, lo que podría explicar la variabilidad observada en la dimensión de elementos tangibles. Este hallazgo es también respaldado por las conclusiones de Parasuraman et al. (1988), quienes destacan que los aspectos tangibles, como la calidad de las instalaciones y equipos, son factores clave que afectan la percepción general de calidad en los servicios.

El estudio confirma la utilidad del modelo SERVQUAL en contextos deportivos e institucionales, como el caso del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá. La validez del modelo en este tipo de contextos ha sido previamente documentada por diversos autores, como Cárdenas (2018), quien aplicó SERVQUAL en contextos similares, y Muñoz (2022), quien señaló que el modelo es eficaz para evaluar de manera integral las percepciones de los usuarios respecto a múltiples dimensiones del servicio.

Los hallazgos de este estudio, en conjunto con los estudios previos, proporcionan una base sólida para continuar explorando los factores que influyen en la calidad percibida en instituciones recreativas y deportivas. La consistencia de los resultados obtenidos en este estudio con los de investigaciones previas refuerza la aplicabilidad y la relevancia del modelo SERVQUAL para evaluar la satisfacción y la calidad en diferentes contextos de servicios.

CONCLUSIONES

Este estudio ha permitido evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá mediante la aplicación del modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos proporcionan una comprensión integral de las diferentes dimensiones que

componen la experiencia del usuario en este contexto específico.

Sensibilidad, Seguridad y Empatía: Las dimensiones de sensibilidad, seguridad y empatía mostraron una valoración homogénea y positiva por parte de los participantes. Estos resultados sugieren que los aspectos relacionados con la atención interpersonal, la seguridad y el trato recibido en la institución son percibidos de manera satisfactoria, lo que refleja un adecuado nivel de satisfacción en estas áreas.

Elementos Tangibles: En contraste con las dimensiones anteriores, la dimensión de elementos tangibles presentó una mayor variabilidad en las respuestas. Si bien algunos ítems fueron altamente valorados, otros, especialmente el ítem 18, presentaron puntuaciones significativamente más bajas. Esto indica que, aunque algunos aspectos de la infraestructura y los recursos materiales son apreciados positivamente, existen áreas específicas que requieren atención para mejorar la percepción global de los usuarios respecto a los elementos físicos del servicio.

Implicaciones para la Gestión: A partir de los hallazgos, se puede concluir que, si bien el Instituto se desempeña de manera sólida en términos de atención al cliente y seguridad, debe prestar especial atención a la mejora de la infraestructura y los recursos tangibles. Las discrepancias en las percepciones sobre los elementos tangibles resaltan la importancia de la actualización y mantenimiento de las instalaciones para reducir la variabilidad y aumentar la satisfacción general.

Aplicabilidad del Modelo SERVQUAL: Los resultados validan el uso del modelo SERVQUAL en el contexto de servicios recreativos y deportivos, proporcionando un marco efectivo para evaluar la calidad percibida en instituciones públicas como el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá. Esta investigación refuerza la aplicabilidad del modelo SERVQUAL en contextos institucionales locales y amplía su utilidad al ámbito deportivo y recreativo.

En resumen, los resultados de este estudio proporcionan una base sólida para implementar estrategias de mejora en la calidad del servicio en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá, centrándose en la optimización de los elementos tangibles y aprovechando la fortaleza de las dimensiones relacionadas con la atención y seguridad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brito, B. A. (octubre de 2015). Análisis de servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S.A. Guayaquil., Ecuador.



- Cárdenas, J. S. (2018). Evaluación de la calidad del servicio de las escuelas deportivas del municipio de Facatativá, a través del modelo de análisis Servqual. (Monografía). Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales Retrieved from <https://repository.udca.edu.co/server/api/core/bitstreams/21752838-56fd-4be8-9376-6de74c93e83e/content>
- Chabla, J. A. H. (2024). análisis de la calidad de la atención de servicio al cliente del banco del pacífico agencia Albán Borja de la ciudad de guayaquil.
- Gabaldón, N. (1980). Algunos conceptos de muestreo. División de Publicaciones. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela. González, A.E. (2006) ¿Es el deporte, la recreación y la educación física en Colombia, Un derecho fundamental? Trabajo de grado. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Gómez Hincapié, A. J., Cardona Triana, C. P., Medina Quijano, R. A., Alejandra Henao, M., & Londoño Valencia, M. C. (2024). Calidad del Servicio en los Entes Administrativos del Deporte y la Recreación: " Caso Departamento de Risaralda, Colombia". *Retos: Nuevas Perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación*, 56.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de marketing (Decimocuarta ed.). *Naucalpan de Juárez: Pearson Education*.
- Lee, P., Joo, S. H., and Lee, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure. *Personality and Individual Differences*, 142,13-20
- Martínez, V., y Yesaved, M. (2018). Las estrategias de afrontamiento y su influencia en la calidad de vida de las personas en proceso de recuperación del trastorno por consumo de sustancias del centro gran renacer (Bachelor's thesis, Universidad Tecnológica Indoamérica). Recuperado el 19 de abril de 2019 de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/962>
- Moreno, Y. (2014). Modelo de gestión deportiva para el municipio de Quibdó. *Elsevier* 12(5), 148–157.
- Muñoz Manzano, E. N. (2022). *La calidad de servicios en deportes de aventura en el cantón Baños de*

- Agua Santa. Universidad Tècnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
- Nishizawa, R. M. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*(34), 181-209.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Rojas, M. V., & Aparco, R. V. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).
- Tuñón, I., Laiño, F., & Castro, H. (2014). El juego recreativo y el deporte social como política de derecho: Su relación con la infancia en condiciones de vulnerabilidad social. *Educación Física y Ciencia*, 16(1), 00-00.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*: McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*: McGraw-Hill.

