

<https://doi.org/10.58210/odep304>

**“Evaluación de la calidad de los servicios deportivos a usuarios entre 18 a 88 años del Estadio Víctor Jara, Santiago, Chile.”**

**“Evaluation of the quality of sports services for users between 18 and 88 years of age at the Víctor Jara Stadium, Santiago, Chile.”**

**Jorge Luis Serrano Valenzuela**

Universidad Andres Bello, Chile

[jorge.serrano@ind.cl](mailto:jorge.serrano@ind.cl)

**María de Los Ángeles Villegas Toro**

Universidad de Playa Ancha, Chile

[mariadelosangelesvillegastoro@gmail.com](mailto:mariadelosangelesvillegastoro@gmail.com)

**Ignacio Gallardo Navarro**

Universidad de las Americas

[ignacio.gallardo.navarro@edu.udla.cl](mailto:ignacio.gallardo.navarro@edu.udla.cl)

**Matías Casanova Besa**

Universidad Andres Bello, Chile

[mcasanova@csjf.cl](mailto:mcasanova@csjf.cl)

**Fecha de Recepción:** 22 de noviembre de 2023

**Fecha de Aceptación:** 24 de marzo de 2024

**Fecha de Publicación:** 30 de abril de 2024

**Financiamiento:**

La investigación fue autofinanciada por el autor.

**Conflictos de interés:**

Los autores declaran no presentar conflicto de interés.

**Correspondencia:**

Nombres y Apellidos: Jorge Luis Serrano Valenzuela

Correo electrónico: [jorge.serrano@ind.cl](mailto:jorge.serrano@ind.cl)

Dirección postal: Chile

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar descriptivamente la calidad del servicio deportivo para lo cual se aplicó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP) que mide la satisfacción de los usuarios en 5 dimensiones (instalación deportiva, espacio de actividad, vestuario, programa de actividades y profesor o monitor) en los diferentes grupos etarios jóvenes de 18 a 29 años, adultos entre los 30 y 59 años y adultos mayores, que asisten a las actividades deportivas al Estadio Víctor Jara, Santiago, Chile

La presente investigación corresponde a una metodología cuantitativa, es un estudio comparativo y de alcance descriptivo.

Entre los principales resultados, se puede indicar que existen asociaciones significativas entre la edad y la dimensión de instalación deportiva, también existe una asociación entre la edad y la dimensión de espacios deportivos, existe asociación entre la edad y el área de vestuario, existe asociación en la edad y el ítem de programas y actividades, finalmente, existe diferencia significativa entre la edad y la percepción que evalúa la dimensión de profesor /monitor.

**Palabras claves:** gestión deportiva, calidad percibida, actividades deportivas, grupos etarios.

## Abstract

The objective of this research is to descriptively analyze the quality of the sports service, for which the Questionnaire for the Evaluation of Perceived Quality in Sports Services (CECASDEP) was applied, which measures user satisfaction in 5 dimensions (sports facility, activity space, clothing, activity program and teacher or monitor) in the different age groups: young people from 18 to 29 years old, adults between 30 and 59 years old and older adults, who attend sports activities at the Víctor Jara Stadium, Santiago, Chile

The present research corresponds to a quantitative methodology, it is a comparative study and descriptive scope.

Among the main results, it can be indicated that there are significant associations between age and the size of the sports facility, there is also an association between age and the size of sports spaces, there is an association between age and the locker room area, there is an association in age and the program and activities item, finally, there is a significant difference between age and the perception that evaluates the teacher/monitor dimension.

**Keywords:** sports management, perceived quality, sports activities, age groups.

## Introducción

En la actualidad, el deporte se ha convertido en un fenómeno que va más allá de los resultados referidos a una competición. El deporte es reconocido como un agente social y cultural que abarca diversas manifestaciones en nuestra sociedad. Se habla incluso de la industria deportiva, que ofrece una amplia gama de actividades relacionadas con el ocio, el entretenimiento, la educación y el Bienestar físico y recreativo (Ferrando, 1990). En los últimos años, Latinoamérica ha experimentado un crecimiento significativo en la práctica deportiva y la organización de eventos deportivos, lo que ha impulsado la necesidad de evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios, con el fin de entregar una mejor calidad en el producto o/u actividad mediante una gestión efectiva y estratégica en este ámbito.

La gestión deportiva se ha convertido en un elemento central para el desarrollo integral de las personas y comunidades en Latinoamérica. Desde sus inicios en la década de 1960 en Estados Unidos, cuando se crearon los primeros programas de sport management en universidades para responder a la creciente demanda de productos y servicios deportivos. (Gutiérrez, 2010), Señala tres funciones de la gestión deportiva: Alcanzar objetivos y metas de la organización deportiva, manejar recursos humanos, Manejar los recursos financieros.

Desde esta concepción, la tendencia de la gestión deportiva son las acciones orientadas a planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar los recursos disponibles para cumplir los objetivos de las organizaciones de forma eficaz.

Diversas definiciones han surgido en torno a la gestión deportiva. (Chelladurai, 1994) La describe como "la coordinación de diferentes fuentes, tecnologías, procesos y situaciones para lograr una producción eficiente y compartir los servicios deportivos". Por su parte, (Santos, 2019)La concibe como un proceso que involucra acciones administrativas para hacer más efectiva la promoción de productos y servicios deportivos, atendiendo a las necesidades e intereses de diferentes grupos. Estas definiciones evidencian la complejidad y amplitud de la gestión deportiva, que abarca desde la práctica de eventos deportivos hasta la gestión de recursos humanos y financieros.

La finalidad última de los servicios que cualquier administración debe ofrecerá los ciudadanos ha de estar orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas en cualquier aspecto que aquellos exijan(SUÁREZ, 2006). Conocer estas necesidades o exigencias, son claves a la hora de hablar sobre la fidelización del cliente o usuario. Cualquier organización deportiva que quiera prosperar en el sector debe identificar las necesidades de los usuarios para satisfacerlas a través de su gestión.(SUÁREZ, 2006).

La importancia de los deportistas que utilizan los servicios de una entidad deportiva es innegable, ya que son esenciales para garantizar la calidad y el éxito de dicha entidad. Sin la participación de los usuarios, no tiene sentido invertir en la

construcción, desarrollo y mejoramiento de instalaciones deportivas, ya sean privadas o estatales. Es por esta razón que se han ideado diversos procedimientos que contribuyen en mejorar la oferta de servicios, centrándose en comprenderlas y tomar en cuenta los requerimientos de los usuarios en relación con la actividad deportiva a ejecutar. Estas necesidades pueden variar según: Sexo, edad u/o interés personal. En este contexto, es interesante examinar la situación específica del Estadio Víctor Jara, e identificar y analizar que variables influyen al momento de proporcionar un bienestar en los usuarios de distintos rangos etarios.

## **Metodología y Materiales**

La metodología corresponde a una investigación cuantitativa, ya que “usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”(Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) . Es un estudio comparativo que, en sentido estricto, trata de investigar las relaciones causales e intenta aislar factores que puedan considerarse causa (variables independientes) de un efecto (variables dependientes), en lo que se conoce como causalidad y que constituye para las ciencias sociales el sustituto del experimento(Dieter, 2020)y de alcance descriptivo, que se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis(Ministerio Educación Ecuador, 2020). Las respuestas otorgadas se analizaron por el programa SPSS.

Se aplicó una encuesta de caracterización a 95 personas. La muestra seleccionada pertenece a los siguientes grupos etarios jóvenes 18 a 29 años; adultos 30 a 59 años y adultos mayores de 60 años más, usuarios de actividades deportivas del recinto Estadio Víctor Jara (EVJ). En relación a las preguntas de dicha encuesta, para recoger información socio demográficos, los usuarios indicaron: la edad, género, si presenta alguna discapacidad, la ocupación laboral, la actividad física o deporte que realiza y la frecuencia a la semana.

Para medir la calidad de los servicios del Recinto Estadio Víctor Jara, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP) (Gálvez, 2011), formado por cuarenta y nueve ítems y estructurado en cinco subescalas: instalación deportiva (ítems 1-10); espacio de actividad (ítems 11-20); vestuarios (ítems 21-32); programa de actividades (ítems 33-41); y profesor-monitor (ítems 42-49) (Tabla 2). Las respuestas se obtuvieron mediante una escala tipo Likert de cinco puntos que oscila desde nada de acuerdo (1) a muy de acuerdo (5)

Ambas encuestas se aplicaron mediante dos procedimientos, uno de manera online, a través de un formulario de Google Forms para aquellos usuarios que tenían mejor acceso a las TICS y otro de manera impresa, para aquellos adultos y

adultos mayores que presentaron dificultad para el manejo de la tecnología. Además se entrega un consentimiento informado a los participantes, en el cual se señala en qué consiste la investigación y se deja constancia de la participación voluntaria. Tal instrumento fue entregado a los usuarios junto a la encuesta de caracterización y Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP) (Gálvez, 2011)

## Resultados

La muestra total de encuestados es de 95 personas, 41 mujeres y 54 hombres. En relación al género femenino, 5 mujeres están en el rango de 18 a 29 años (jóvenes), 12 se ubican entre los 30 y 59 años (adultas) y 24 mujeres corresponde al grupo etario de 60 años y más (adultas mayores). En cuanto al género masculino, 27 están en el rango de jóvenes (18 a 29 años), 19 hombres pertenecen al grupo de 30 -59 años de edad y 8 personas son adultos mayores (60 años a más).

Tabla 1: Valores para la dimensión relacionada a Instalación Deportiva

Criterios	Dimensión 1 (10p)			Total
	18-29 años	30-59 años	60 años y más	
<b>5</b>	62	95	51	208
<b>4</b>	62	54	38	154
<b>3</b>	88	57	100	245
<b>2</b>	63	45	77	185
<b>1</b>	65	49	54	168
<b>Total</b>	340	300	320	960

Valor  $p < 0.05$

Los valores mostrados en la tabla n°1 indican que hay más respuestas el criterio n° 3 ( $n = 100$ ) es decir, las personas de 60 años y más señalan que, no están ni de acuerdo ni desacuerdo con este ítem, que evalúa la ubicación del recinto deportivo, la facilidad para llegar, el espacio y el control de recepción de usuarios, que no están de acuerdo ni desacuerdo con los medios para transmitir sugerencias y reclamos. No obstante, se puede señalar que en el rango etario de 30-59 años ( $n=95$ ), evalúan muy de acuerdo esta dimensión. Existe una asociación entre la edad y la dimensión 1 de "Instalación deportiva" del cuestionario aplicado, con  $p < 0.005$ , por lo cual se puede señalar que la edad si influye en la percepción de la evaluación de la calidad de los servicios deportivos.

Tabla 2: Valores para la dimensión relacionada a Espacios Deportivos.

Criterios	Dimensión 2 (10p)			Total
	18-29 años	30-59 años	60 años y más	
<b>5</b>	161	157	51	369
<b>4</b>	106	73	70	249
<b>3</b>	39	55	96	190
<b>2</b>	24	11	75	110
<b>1</b>	10	4	28	42
<b>Total</b>	340	300	320	960

Valor  $p < 0.05$

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N°2 se observa que quienes evalúan de mejor forma esta dimensión son los participantes de 18-29 años ( $n=161$ ), seguidos de las personas entre 30-59 años edad ( $n=157$ ). Esto indica que existe una asociación entre la edad y la dimensión 2 “Espacios deportivos” del cuestionario que evalúa el espacio, la percepción de la acústica, la temperatura, iluminación, ventilación, limpieza, seguridad, equipamiento y material adecuados del espacio deportivo, con un valor  $p < 0.05$ .

Tabla 3: Valores para la dimensión relacionada a Vestuario.

Criterios	Dimensión 3 (12p)			Total
	18-29 años	30-59 años	60 años y más	
<b>5</b>	65	97	14	176
<b>4</b>	75	74	20	169
<b>3</b>	114	73	51	238
<b>2</b>	86	65	143	294
<b>1</b>	68	51	155	274
<b>Total</b>	408	360	383	1151

Valor  $p < 0.001$

Para la tabla N°3, podemos señalar que los adultos mayores 60 años y más ( $n=155$ ) evalúan de peor forma esta dimensión, versus los sujetos de 18-29 años ( $n = 114$ ) quienes al parecer no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión 3 “Vestuarios” que hace referencia al vestuario, comodidad, seguridad, ventilación, tipo de suelo, temperatura iluminación y limpieza no son adecuados de acuerdo a su percepción. Al aplicar la prueba de  $\chi^2$  se observa que existe una

asociación significativa entre la edad y la dimensión número 3, con un valor  $p < 0.001$ .

Tabla 4: Valores para la dimensión relacionada a Programa de Actividades

Criterios	Dimensión 4 (9p)			Total
	18-29 años	30-59 años	60 años y más	
<b>5</b>	84	86	96	266
<b>4</b>	36	51	45	132
<b>3</b>	81	69	56	206
<b>2</b>	65	42	57	164
<b>1</b>	40	22	34	96
<b>Total</b>	306	270	288	864

Valor  $p < 0.05$

En la tabla N°4 se observa que todos los rangos etarios presentan una alta valoración en la dimensión N°4 “programas y actividades” que se relaciona con la amplia oferta de actividades, la entrega de información de las actividades ofertadas, la modificación de actividades de acuerdo a los intereses, la puntualidad de los servicios entregados, las expectativas del programa deportivo, el precio, la distribución semanal, el horario y la duración de actividades. Se puede indicar que la edad si influye en la percepción de la dimensión N°4 (valor  $p < 0.05$ ).

Tabla 5: Valores para la dimensión relacionada a Profesor o Monitor

Criterios	Dimensión 5 (8p)			Total
	18-29 años	30-59 años	60 años y más	
<b>5</b>	114	163	153	208
<b>4</b>	85	37	80	154
<b>3</b>	68	31	22	245
<b>2</b>	5	6	0	185
<b>1</b>	0	3	0	168
<b>Total</b>	272	240	155	767

Valor  $p < 0.05$

Los valores que se presentan en la tabla N°5, señala que para todos los rangos etéreos se observa una alta valoración para la dimensión de “Profesor – monitor”, en donde señalan la satisfacción en relación con la comunicación entre los usuarios y el monitor – profesor, el trato, la adaptación de actividades, la distribución del tiempo, el material disponible, la implicancia del profesor – monitor en las actividades y la capacidad de desempeño. Se puede indicar que la edad si influye en la percepción de la dimensión N°5 (valor  $p < 0.05$ ).

## **Discusión**

El objetivo primordial de este estudio ha sido la evaluación de la percepción de la calidad de los servicios deportivos por parte de usuarios con edades comprendidas entre los 18 y los 88 años, en el contexto del Estadio Víctor Jara, situado en Santiago, Chile. La investigación se alinea con numerosos estudios previos que respaldan la existencia de una estrecha correlación entre la calidad percibida y la satisfacción del servicio deportivo, apoyando la premisa de que la satisfacción del cliente emerge directamente de la calidad del servicio percibido (Incidencia del género y la edad sobre la calidad, 2021). Es por esto que cada vez son más los trabajos que evalúan las percepciones de los usuarios de servicios deportivos (Calabuig F. Q., 2008).

La calidad percibida, tal como la define (Calabuig F. B., 2010), se manifiesta como una evaluación post-consumo o post-uso de largo plazo, susceptible de cambio en cada interacción, y es susceptible de influir en el desarrollo y la transformación de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso. Esta percepción resulta de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. De este modo, nuestra evaluación de la calidad de un producto o servicio no se fundamenta únicamente en aspectos racionales, como su rendimiento o sus características técnicas, sino que también involucra una dimensión emocional. Por lo tanto, por lo que podemos mencionar que las correlaciones entre los diferentes constructos que integran la investigación muestran una clara relación entre satisfacción. (Dueñas-Dorado, Pérez-García, Tristán-Rodríguez, CunhaBastos, & Nuviala, 2021). Por consiguiente, Cada vez que evaluamos la satisfacción del cliente, estamos examinando cómo la calidad percibida del servicio afecta su nivel de satisfacción, (Hurley & Estelami, 1998).

La importancia de llevar a cabo este tipo de estudios o encuestas radica en su relevancia para la gestión deportiva, ya que proporciona una herramienta para evaluar y redirigir las decisiones administrativas a lo largo del tiempo. No obstante, y coincidiendo con el estudio de Arias & Ramos (2016) se reconoce que la realización de tales investigaciones todavía se encuentra en una fase incipiente dejando un vasto campo de temas por abordar, líneas de investigación por explorar e interrogantes por resolver en relación con la percepción de la calidad percibida y la satisfacción del usuario en el contexto de organizaciones deportivas. Dentro de estas áreas se incluyen estudios demográficos detallados,

caracterización de la población según edad y género, comparativas entre instituciones públicas y privadas, así como evaluaciones de la fidelidad del cliente, entre otros aspectos (Arias-Ramos, 2016).

Los resultados obtenidos en el presente estudio destacan una relación significativa entre la percepción de calidad de los servicios y la edad de los usuarios. En varias dimensiones evaluadas, se han observado diferencias sustanciales en la percepción de calidad en función de la edad de los usuarios. En particular, en la dimensión relacionada con el "Vestuario," se ha constatado que los usuarios más jóvenes han otorgado evaluaciones más positivas en comparación con las personas mayores de 65 años, esto se relaciona con el estudio de (Fernández, Boubeta, & Boubeta, 2013) estas diferencias pueden atribuirse a las expectativas y preferencias distintas entre los grupos etarios, posiblemente debido a que algunas personas adultas mayores consideran innecesario el uso del vestuario o perciben que las condiciones no se ajustan a sus expectativas y necesidades.

Por otra parte, uno de los hallazgos más relevantes se ha observado en la dimensión que aborda el "Profesor o Monitor." Los usuarios mayores de 65 años han expresado una valoración más alta en relación con los aspectos relacionados con el profesor o monitor. Estos resultados guardan coherencia con la investigación realizada por (Ortega Martínez, Lourenço Martins, González-Víllora, & Campos, 2020) quien sugieren un cambio en la manera en que las personas interactúan con los demás a medida que envejecen, destacando una mayor importancia en las interacciones cognitivas y afectivas con los individuos que forman parte del entorno deportivo.

Los resultados obtenidos subrayan la influencia de la edad de los usuarios en la percepción de la calidad de los servicios deportivos. Las diferencias identificadas podrían estar relacionadas con variaciones en las expectativas, necesidades y preferencias propias de cada grupo etario. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de que la gestión y los servicios deportivos consideren de manera proactiva estas diferencias generacionales al diseñar estrategias de mejora y al adaptar sus instalaciones y programas para satisfacer de manera óptima las necesidades de todos los grupos de usuarios. Este enfoque estratégico contribuirá a la mejora continua de la calidad percibida y en última instancia a la satisfacción de los usuarios.

Después de considerar todo lo mencionado anteriormente, se puede afirmar que a medida que aumenta la edad de los usuarios, cambia la percepción de satisfacción, ya que sus necesidades son distintas. Este fenómeno se puede atribuir a la naturaleza multidimensional de estos factores, que refleja las distintas etapas que experimenta un individuo a lo largo de su vida, tanto a nivel personal como en la sociedad en general. Es importante destacar que estas diferencias se relacionan con el desarrollo psicoevolutivo, las necesidades específicas y las experiencias que son particulares para cada etapa de la vida humana, en particular, la edad adulta (Angélica María Razo González, 2017).

## **Conclusión**

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la satisfacción y percepción de la calidad de los servicios deportivos por parte de usuarios del Estadio Víctor Jara. De acuerdo con el estudio, se reconoce la importancia del deporte en la sociedad actual y su impacto en diversas áreas, desde el ocio y el entretenimiento hasta la educación y el bienestar físico y recreativo. Destacando la gestión deportiva como un elemento central para el desarrollo de las personas y las comunidades, con un enfoque en alcanzar objetivos y metas, administrar recursos humanos, financieros, planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar eficazmente los recursos disponibles. Enfatizando en la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios como un elemento esencial para el éxito de las organizaciones deportivas.

Se revela una correlación significativa entre la edad de los usuarios y su percepción de la calidad de los servicios deportivos en varias dimensiones evaluadas. En particular se destacan diferencias en las dimensiones de "Vestuario", "Profesor o Monitor" y "Espacios deportivos" en función de la edad. Se destaca la importancia de que las organizaciones deportivas consideren proactivamente estas diferencias generacionales al diseñar estrategias de mejora y adaptar sus instalaciones y programas para satisfacer las necesidades de todos los grupos de usuarios.

## **Proyecciones**

En cuanto a las proyecciones futuras, se sugiere la necesidad de llevar a cabo investigaciones adicionales que profundicen en las razones detrás de las diferencias en la percepción de la calidad de acuerdo con la edad. Se propone la realización de estudios cualitativos para comprender las necesidades, expectativas y experiencias de los diferentes grupos de edad en el contexto de los servicios deportivos.

Además, se sugiere replicar este tipo de encuestas en los diferentes recintos deportivos públicos del país con el fin de levantar información que sirva para mejorar la calidad de los servicios deportivos

## **Bibliografía**

Angélica María Razo González, R. D. (2017). Construcción de las Representaciones sociales de la calidad de vida de diferentes etapas de la edad adulta. 27. Espacio abierto .

- Arias-Ramos, M. S.-G.-G. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o publica? . Murcia.
- Biblioteca del congreso nacional. (2023). Biblioteca nacional. Obtenido de [https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas\\_v.html?anno=2023&idcom=13106](https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2023&idcom=13106)
- Calabuig, F. B. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo.
- Calabuig, F. Q. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según la instalación, genero, edad y tipo de usuarios nauticos. (R. i. deporte, Ed.)
- Chelladurai, P. (1994). Sport Management Defining the Field. European Journal for Sport Management.
- Dieter, N. (2020). Método comparativo. En H. Sánchez de la Barquera y Arroyo, Antologías para el estudio y la enseñanza de la ciencia política. Volumen III: La metodología de la ciencia política (pág. 44). Ciudad de México.
- Dueñas-Dorado, L. A., Pérez-García, J. A., Tristán-Rodríguez, J. L., CunhaBastos, F. d., & Nuviala, A. (2021). Etapas de cambio y regulación en usuarios de servicios deportivos. Relación con la satisfacción y lealtad. (Edición Web: 1988-2041). (F. E. (FEADEF), Ed.) Retos.
- Fernández, D. A., Boubeta, J. R., & Boubeta, A. R. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ambito universitario. 22. Barcelona.
- Ferrando, M. G. (1990). Aspectos sociales del deporte. Madrid.
- Gálvez. (2011). Cuestionario de Evaluación de la calidad percibida en recintos deportivos.
- Gutiérrez, J. (-1. (2010). Administración Deportiva. Educación física y Deporte (Vol. 18).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurley, R., & Estelami, H. (1998). ndices alternativos para monitorear las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio: una evaluación comparativa en un contexto minorista.
- Incidencia del género y la edad sobre la calidad, s. y. (6 de marzo de 2021). : Federación Española de Asociaciones de Docentes de Educación Física (FEADEF).
- Juan Ignacio Ortega Martínez, F. M.-V. (27 de Octubre de 2020). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias segun sexo y edad. España.
- Ministerio Educación Ecuador. (2020). Anexo Nro. 1. Estudio de Caso con alcance descriptivo. Ecuador.
- Miragaia, D. A. (2015). Mix between Satisfaction and Attributes Destination Choice: A Segmentation Criterion to Understand (Vols. 17-).

Santos, M. F.-1. (2019). A percepção dos gestores sobre os objetivos do esporte nos municípios. Cuadernos de Psicología del deporte (Vol. 19).

SUÁREZ, A. D. (2006). Estudio para el análisis de la satisfacción de los servicios deportivos municipales. Castilla-La Mancha, España.

Licencia Creative Commons Attribution  
Non-Comercial 4.0 Unported (CC  
BY-NC 4.0) Licencia Internacional



**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la Revista.

Para referencias de números de páginas de este artículo revisar su versión en  
PDF