

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMPLEJO ACUÁTICO
SIMÓN BOLÍVAR DE BOGOTÁ



Evaluación de la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar de Bogotá

Cesar Ricardo Quintero García

Raúl Esteban Sierra Usma

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Febrero de 2025

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL COMPLEJO ACUÁTICO
SIMÓN BOLÍVAR DE BOGOTÁ

Evaluación de la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar de Bogotá

Cesar Ricardo Quintero García

Raúl Esteban Sierra Usma

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)

Hugo Alejandro Muñoz Bonilla

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

NRC-4692

Febrero de 2025

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COMPLEJO ACUÁTICO
SIMÓN BOLÍVAR EN BOGOTÁ

Tabla de Contenido

Lista de tablas.....	4
Lista de Figuras	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
1. Planteamiento del problema.....	9
1.1 Pregunta De Investigación.....	9
2 Objetivos.....	10
2.1 Objetivo general	10
2.2 Objetivos específicos.....	10
3 Justificación.....	11
4 Marco Referencial	12
4.1 Marco de Antecedentes	12
4.2 Marco Teórico	13
4.3 Marco Legal.....	17
5 Metodología.....	18
5.1 Enfoque y alcance de la Investigación.....	18
5.2 Población y muestra	18
5.3 Instrumentos de recolección de datos	20
5.4 Descripción de procedimientos	23
5.5 Análisis de información	23
5.6 Consideraciones Éticas.....	41
6 Resultados.....	42
6.1 Codificación de datos	42
6.1.1 Proceso de Codificación	42
6.2 Análisis de Datos.....	45
7 Conclusiones.....	56
8 Recomendaciones	58
Referencias bibliográficas.....	60

Lista de tablas

Tabla 1. Encuesta formulada - Instrumento de recolección de datos.....	20
Tabla 2. Respuestas exportadas y clasificadas desde Microsoft Excel	33
Tabla 3. Asignación de codificación de variables	41
Tabla 4. Codificación de variables.....	43
Tabla 5. Estadísticas de Variables Obtenidas 1.....	46
Tabla 6. Estadísticas de Variables Obtenidas 2.....	47
Tabla 7. Estadísticas de Variables Obtenidas 3.....	48

Lista de Figuras

Figura 1. Dimensiones del Servqual	14
Figura 2. Encuesta Aplicada preguntas 1-2.....	24
Figura 3. Encuesta Aplicada preguntas 3-5.....	24
Figura 4. Encuesta Aplicada preguntas 6-8.....	25
Figura 5. Encuesta Aplicada preguntas 9-10.....	26
Figura 6. Estadísticas Edad.....	27
Figura 7. Estadísticas Grupo.....	27
Figura 8. Estadísticas Frecuencia Uso.....	28
Figura 9. Estadísticas Limpieza Piscina.....	30
Figura 10. Estadísticas Limpieza vestuario y áreas comunes.....	29
Figura 11. Estadísticas Funcionalidad.....	29
Figura 12. Estadísticas Seguridad.....	30
Figura 13. Estadísticas Accesibilidad.....	30
Figura 14. Estadísticas Calidad de Mantenimiento.....	31
Figura 15. Estadísticas mantenimiento y experiencia al usuario.....	32
Figura 16. Recodificación de variables.....	45
Figura 17. Gráfico distribución – Limpieza Piscinas.....	48
Figura 18. Gráfico distribución – Limpieza Vestuarios.....	49
Figura 19. Gráfico distribución – Funcionalidad Instalaciones.....	49
Figura 20. Gráfico distribución – Seguridad Complejo.....	50
Figura 21. Gráfico distribución – Accesibilidad Discapacitados.....	50
Figura 22. Gráfico distribución – Percepción de Mantenimiento.....	51
Figura 23. Gráfico Likert– Percepción de Atletas de alto rendimiento respecto a la limpieza de piscinas, seguridad y funcionalidad de instalaciones.....	51
Figura 24. Gráfico Likert– Percepción de Personas con discapacidad respecto a la Accesibilidad discapacitados y mantenimiento del complejo.....	52
Figura 25. Gráfico circular– Percepción de población infantil frente a limpieza de vestuarios....	53

Resumen

Es clave abordar desde la gerencia de proyectos, cual es la importancia de evaluar la calidad del servicio que ofrecen las instalaciones recreo deportivas a partir de la percepción de cada uno de los usuarios que frecuentan este tipo de establecimientos; esta información, nos puede ayudar a intuir cual es el rumbo que presenta una entidad a mediano plazo, y de acuerdo a los resultados, que aspectos se pueden llegar a fortalecer dentro de la misma. A partir de allí, el principal objetivo de esta investigación, es evaluar cual es la percepción de la calidad del servicio que presentan los usuarios que frecuentan el complejo acuático Simón Bolívar en la ciudad de Bogotá, Colombia. Es por ello que, a partir de un enfoque cuantitativo, se aplicarán encuestas de manera digital a 50 usuarios frecuentes del establecimiento, de tal forma que mediante el análisis que arrojen las encuestas, se logre analizar a través de métodos estadísticos, cual es la percepción que presentan los usuarios frente a distintos aspectos evaluados en el complejo. Por último, se espera que esta investigación, genere un aporte de referencia a futuras investigaciones que pretendan implementar mejoras a la calidad del servicio en instalaciones con fines relacionados.

Palabras Clave:

Calidad del servicio, calidad del mantenimiento, satisfacción del usuario, atención al cliente.

Abstract

It is key to address, from the project management perspective, the importance of evaluating the quality of the service offered by recreational sports facilities based on the perception of each of the users who frequent this type of establishment; this information can help us to intuit what direction an entity presents in the medium term, and according to the results, what aspects can be strengthened within it. From there, the main objective of this research is to evaluate what is the perception of the quality of the service presented by the users who frequent the Simón Bolívar aquatic complex in the city of Bogotá, Colombia. That is why, from a quantitative approach, surveys will be applied digitally to 50 frequent users of the establishment, in such a way that through the analysis that the surveys yield, it is possible to analyze through statistical methods, what is the perception that users present regarding different aspects evaluated in the complex. Finally, it is expected that this research will generate a reference contribution for future research that seeks to implement improvements to the quality of service in facilities with related purposes.

Keywords:

Service quality, maintenance quality, user satisfaction, customer service.

Introducción

El Complejo Acuático Simón Bolívar, es un área recreo-deportiva que hace parte de la infraestructura del I.D.R.D Instituto Distrital de Recreación y Deporte, ubicado en Bogotá Colombia. Este espacio representativo para la ciudad ha sido referente de todo tipo de experiencia deportiva, recreativa y cultural. Año tras año continúa siendo el punto de encuentro de miles de deportistas y aficionados de todas las edades, quienes tienen por objetivo el formarse como deportistas de alto rendimiento, y respecto a los aficionados y visitantes, además de mantenerse en un estado deportivo con condiciones óptimas, disfrutar de entornos saludables y seguros para lograr su acondicionamiento físico. (Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, 2023)

Día a día, son cada vez más elevadas las expectativas de todos aquellos usuarios que visitan este tipo de instalaciones, por lo que el evaluar factores vitales como la calidad del servicio se hace una prioridad estratégica, teniendo en cuenta los altos niveles de competencia al ofrecer este tipo de servicios. Por ende, conocer la opinión de los usuarios frecuentes frente a la calidad del servicio ofrecida, puede llegar a ser un factor crucial para determinar efectivamente el éxito y la sostenibilidad particularmente del Complejo Acuático Simón Bolívar.

Esta investigación además de arrojar un análisis estadístico, busca a partir de una prueba piloto, percibir si las necesidades de los usuarios encuestados están siendo satisfechas en su totalidad, y por tanto si los estándares técnicos ofrecidos por el complejo cumplen o no con lo que se esperaría por parte de los usuarios. Por tanto, el principal objetivo, es evaluar la percepción del usuario frente a la calidad del servicio de este Complejo Acuático, en donde se tendrán en cuenta factores determinantes como lo son la limpieza, la seguridad, la atención del personal y la funcionalidad de las instalaciones.

Dado lo anterior, se han recopilado datos cuantitativos, a partir de la elaboración de una encuesta dirigida a 50 usuarios que frecuentan el complejo, lo que nos permitirá analizar técnica y estadísticamente cada una de las variables recopiladas por medio de las encuestas realizadas. Al final del presente ejercicio investigativo lo que se busca es dar un aporte técnicamente soportado ya sea para la gerencia interna del complejo, así como herramienta para futuras investigaciones que busquen implementar mejoras a la calidad del servicio tanto del presente complejo acuático como de otras instalaciones relacionadas.

1. Planteamiento del problema

Diagnosticar la calidad del servicio que ofrecida por entidades recreo-deportivas es un factor clave para evaluar la conformidad de todos aquellos usuarios que frecuentan y hacen uso de sus instalaciones. En una institución deportiva como el Complejo Acuático Simón Bolívar de Bogotá, que ofrece servicios tanto turísticos como recreativos, examinar las opiniones de sus asistentes ayuda a conocer sus diferentes puntos de vista, además de permitir el diagnóstico de otros factores no tan favorables que una vez identificados pueden dar pie para mejorar la experiencia de todos sus usuarios y por tanto el éxito del complejo mismo.

Es fundamental para estas entidades mantener en lo más alto las expectativas de todos aquellos usuarios que a diario hacen uso de estos espacios turísticos, deportivos y culturales; pues a medida que surgen nuevos espacios, la competencia por mejorar las prestaciones de servicio aumenta; esto conlleva a que las críticas y las expectativas sean cada vez más altas, por lo que no prestar la atención adecuada a estos factores puede generar una insatisfacción en sus visitantes, pérdida en cuanto a la fidelización de los usuarios y en consecuencia un daño considerable a la sostenibilidad operativa y económica del complejo. (Rey, 2000).

A partir de diferentes investigaciones, se ha podido concluir que la calidad del servicio es directamente proporcional a la fidelización de nuevos usuarios y por consiguiente al valor atribuido, relación fundamental para el éxito o el fracaso de este tipo de instituciones (Calva, 2009). No obstante, en el Complejo Acuático Simón Bolívar no se cuenta con un reciente análisis de las opiniones de los usuarios que permita conocer en realidad la satisfacción respecto a la calidad del servicio que ofrece el complejo acuático.

1.1 Pregunta De Investigación

¿Cuál es la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio en el Complejo Acuático Simón Bolívar en Bogotá?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

- Evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar de Bogotá Colombia

2.2 Objetivos específicos

- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la infraestructura existente del Complejo Acuático Simón Bolívar.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los niveles de seguridad del Complejo Acuático Simón Bolívar.
- Evaluar la conformidad del usuario de acuerdo a su percepción frente a la empatía y calidad de mantenimiento del Complejo Acuático Simón Bolívar.
- Proponer acciones para mejorar la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar.

3 Justificación

Desde una percepción académica, esta investigación contribuye a mejorar la percepción frente a la influencia en la sostenibilidad de una entidad con condiciones semejantes. En esta ocasión, una institución que ofrece servicios deportivos, culturales y recreacionales. Utilizando metodologías cuantitativas, se busca adoptar nuevos conocimientos que permitan construir cimientos útiles para futuros análisis frente a investigaciones de iguales condiciones y que así contribuyan a consolidar una sostenibilidad operativa, económica y eficiente.

Desde un contexto científico, los resultados del presente ejercicio investigativo, proporcionarán una serie de datos tanto objetivos como personales de todos aquellos usuarios que frecuentan el complejo, por lo que posteriormente se permitirán establecer cuáles son los aciertos y las falencias en cuanto a la percepción de calidad de servicio en las instalaciones y así proponer medidas de contingencia y mejoramientos basados en información veraz a partir de una serie de estadísticas y análisis de información.

A partir de una óptica social, se busca generar un impacto positivo hacia los usuarios que hacen parte del uso frecuente de las instalaciones del Complejo Acuático Simón Bolívar.

Cuando se evalúa la calidad de servicio se busca mejorar la interacción del usuario, pero también es de vital importancia generar contribuciones tangibles para mejorar la calidad de las instalaciones y su infraestructura, lo que contempla factores tales como la accesibilidad, la seguridad y la funcionalidad de sus espacios.

4 Marco Referencial

4.1 Marco de Antecedentes

La calidad del servicio suele ser ampliamente analizada en distintos ámbitos, en donde por supuesto se incluyen las instalaciones deportivas, instalaciones recreativas y turísticas. Estas últimas debido a su alta repercusión respecto al estado de satisfacción del usuario y la importancia que presentan estas referencias de cara a la sostenibilidad de las instituciones.

De acuerdo a Mora (2011), la percepción de calidad de servicio del usuario tiene relación proporcional con la idea de continuar haciendo uso del servicio mismo, lo cual permite concluir que esta percepción influye de manera directa en la lealtad del usuario y en los resultados empresariales.

Estudios realizados en Colombia, como los de Cardona et al. (2018) indican la importancia en la calidad de servicios recreativos, dando un enfoque en aspectos y dimensiones trascendentales como lo son la cortesía (atención al cliente), capacidad de respuesta (calidad en la prestación de servicio), seguridad (confianza ante daños y riesgos), acceso (accesibilidad y comodidad de contacto) y tangibles (evidencia física del servicio). Estos estudios indican que los usuarios suelen dar prioridad a estos aspectos derivados de las dimensiones trascendentales para dar una mayor valoración en la calidad del servicio recibido.

Estos autores han identificado como la calidad del servicio en instalaciones recreativas y deportivas influyen directamente en la sostenibilidad financiera y social de la empresa; es decir, indican que trabajar en el fortalecimiento de mejora de la calidad de servicio marca una tendencia a favor tanto en la experiencia del cliente, como en la rentabilidad y en la reputación de las instalaciones recreativas.

Para el caso del Complejo Acuático Simón Bolívar, aunque se trata de una de las instalaciones recreo deportivas más destacadas de la ciudad, a la fecha no se reconocen investigaciones recientes que consoliden y analicen la perspectiva del usuario frecuente en base a la calidad del servicio; por lo anterior se determina que existe una fisura investigativa el cual busca ser subsanada a partir del estudio en curso.

4.2 Marco Teórico

La calidad del servicio se describe como el conjunto de acciones y estrategias que tienen por objetivo satisfacer el servicio al cliente, o sea la relación entre el usuario y la entidad. Cardona (2018) destaca que un servicio se entiende como una relación en doble vía que se presenta entre una organización y el usuario. Por otro lado indica que un servicio, a diferencia de un producto, presenta unas características específicas, como la intangibilidad, la heterogeneidad e inseparabilidad. Los servicios no son contados, inventariados ni medidos, por tanto, no pueden ser verificados por el consumidor antes de su adquisición, lo que los vuelve intangibles. Son inseparables viéndolo desde la producción y el consumo, o sea, estos procesos se presentan simultáneamente. Son heterogéneos, pues varían en cada producción, consumo, de usuario en usuario, por lo cual su calidad depende de la contribución que haga el usuario .

Montaudon (2010) indica la importancia del modelo denominado SERVQUAL, el cual permite consolidar una medida de la calidad del servicio en distintos ámbitos, bien sea para ámbitos de tipo comercial, industrial educativo y para nuestro caso recreativo; este permite conocer cuál es la expectativa del cliente frente a la percepción del servicio lo cual a su vez permite obtener información para diagnosticar el caso a analizar.

Existen cinco dimensiones desarrolladas por Parasuraman et al. (1985) y posteriormente revisadas y aceptadas a partir de estudios empíricos respecto al estudio de la calidad del servicio para las el autor asegura son trascendentales en aspectos financieros, seguros, educativos, reparación y mantenimiento de estructuras domésticas, servicio telefónico, reparación vehicular, hospedaje, entre otros mencionados, estas cinco dimensiones según Riveros (2007) son tangibilidad que apoya y acompañan el servicio, la fiabilidad, también habilidad de realizar un servicio de manera y cuidadosa, disposición de ayuda hacia los clientes, también llamada capacidad de respuesta, mejorando la rapidez del servicio, seguridad o conocimiento y atención mostrado por el personal junto con su habilidad de demostrar confianza, y empatía individual ofrecida a cada usuario. (Parasuraman et al., 1988).

Figura 1

Dimensiones del Servqual



Nota. (Adaptado de Barragán et al., 2021)

Así las cosas, y para fines de la presente investigación, de acuerdo a lo interpretado por los autores mencionados, las dimensiones abordadas se conocen como tangibles, fiabilidad, calidad de respuesta, empatía y seguridad, las cuales se pueden entender de múltiples maneras de acuerdo a la necesidad del servicio que se quiere analizar.

Un elemento tangible es todo aquel elemento que conforma la zona visible de un servicio, en otras palabras la apariencia de la instalación y los equipos. Estos transmiten representación física de siluetas del servicio con los cuales el usuario evalúa la calidad. En otras palabras, Riveros (2007) que el elemento tangible refiere a lo que el cliente detecta como muestra física del servicio. También según manifiesta Cantú (2011) a pesar de que en su mayoría todos los elementos de la calidad de servicio se perciben intangibles, a un elemento tangible se les atribuye el mayor valor y es el elemento mayor valorado por el usuario. Un servicio pese a ser intangible, necesita de un elemento material para ser elaborado, comercializado y consumido. De acuerdo al caso presentado como lo es el del Complejo Acuático Simón Bolívar, los elementos tangibles indicarían cual es la percepción de los usuarios respecto a las instalaciones físicas como lo son las piscinas, los vestuarios y las áreas comunes del complejo.

Por su parte, la fiabilidad la define Zeithaml y col. (2009) como la habilidad de la entidad para ofrecer un servicio o producto de forma segura y eficaz, es decir proporcionar el servicio de manera adecuada en el primer instante, de tal manera que cumpla cada uno de los compromisos que adquiere. Este elemento se aprecia como un elemento determinante en la percepción del usuario referente a la calidad de servicio que recibe. Cuando el proveedor de servicio presenta mayor éxito, aumenta la fiabilidad, la satisfacción y la expectativa por parte del usuario. En este caso de estudio, se podría garantizar un adecuado mantenimiento de las áreas del complejo respetando y cumpliendo de los horarios de operación, así como garantizar la disponibilidad en los recursos ofrecidos dentro del complejo acuático.

Referente a la capacidad de respuesta, Zeithaml y col. (2009) define la capacidad de respuesta como la sensibilidad que tiene un proveedor para con los usuarios. Ofrecer un servicio al cliente conforme a las solicitudes manifestadas, en términos de tiempo y calidad.

Cantú (2011) dice que la calidad de respuesta se define como la disponibilidad para auxiliar a los usuarios y prestar un servicio con la mayor rapidez, destacando responsabilidad y voluntad del prestador del servicio de colaborar al usuario. Los usuarios en este sentido cada vez son más exigentes y requieren ser atendidos sin tener que presentar tiempos de espera. De acuerdo a lo anterior, este elemento es uno de los elementos mayormente criticados por el usuario.

Cuando se habla del elemento seguridad, se dice que es la sensación que da el usuario respecto al cuidado de sus necesidades, además de sus dificultades, por la que el cliente tiene la sensación de que dichas problemáticas serán resueltas de la mejor forma. Este elemento tiene relación directa con la credibilidad, integridad y honestidad. Se puede inferir entonces que este elemento es más representativo en una entidad que enfoque sus servicios involucrando algún tipo de riesgo, como los financieros, legales y de tipo médico. Riveros (2007) manifiesta la importancia de que los empleados pongan a su disposición habilidades que mejoren la calidad de servicio, bien sea la ejecución de las actividades que se relacionen con su labor, así como la resolución de preguntas e inquietudes del usuario. Para potencializar esta última indicación, es importante que la entidad capacite a sus empleados y fomente la capacidad de lectura y aprendizaje. En términos de la investigación, la seguridad representa la sensación de confianza que genera el complejo ante sus usuarios, en donde se incluye la seguridad física, la protección y la competencia de todo el personal.

Finalmente, la empatía según indican Zeithaml y col. (2009) es darle trato al usuario como persona, es decir atender cuidadosa e individualísimamente al usuario. Es la esencia que transmite la entidad de empatía a través de un servicio más personalizado dando sensación de ser un usuario único y especial con respecto a los demás. En términos generales, este elemento se traduce en tener compromiso hacia el usuario, ser cortés, amable, resolver sus inquietudes y escuchar al usuario. Es decir, para el presente proceso investigativo la empatía será representada como la capacidad que tiene el complejo acuático ante sus usuarios de tratarlos como individuos colocándose en el lugar de este. El personal del complejo, administrativos, operarios, y trabajadores proveedores del servicio, deben demostrar la capacidad de escuchar a los usuarios y resolver sus problemas e inquietudes, lo que conllevará a generar un mayor valor en cuanto a la calidad del servicio.

Wang (2015) explica que el modelo SERVQUAL es un modelo adecuado para implementar y obtener indagaciones respecto a la valoración de la calidad de servicio. Por otro lado existen otros modelos descubiertos para estudiar la calidad de servicio, estos pueden ser complementados y/o modificados para adaptarse a las necesidades requeridas. No obstante sin importar el modelo, sus modificaciones o complementos, la finalidad de los mismos es la misma para todos, evaluar la satisfacción de un cliente frente a la calidad de servicio.

Al referirnos a las instalaciones recreo deportivas tales como las del Complejo Acuático Simón Bolívar, podemos concluir que percibir una alta percepción de la calidad se traduce en una mayor recepción de usuarios, lo cual procede a la generación de ingresos y una mayor puntuación en cuanto a la valoración del complejo.

No obstante, hablar de sostenibilidad no solo se limita a lo financiero, esto también incluye dimensiones ambientales y sociales. Para el presente contexto cuando se garantizan instalaciones que cuenten con total accesibilidad para personas con discapacidad se está aumentando la percepción de la calidad al tiempo que se promueve una mayor inclusión y el respeto hacia los derechos legítimos de los usuarios. También es importante destacar el uso de todo tipo de prácticas sostenibles, para mejorar la imagen del complejo deportivo y garantizar al tiempo su compromiso frente al medio ambiente.

4.3 Marco Legal

Actualmente en Colombia, existen múltiples normas que regulan y buscan garantizar la seguridad, la accesibilidad y el bienestar del usuario con relación a la calidad del servicio para instalaciones recreativas y deportivas. Una de ellas es la Ley 1967 de 2019, la cual instaure lineamientos en cuanto a la infraestructura deportiva en donde se tienen en cuenta todo tipo de aspectos técnicos y patrones de mantenimiento.

Por otro lado, la Ley 1618 de 2013, que protege a las personas en condiciones de discapacidad, exige la inclusión de toda la población en cuanto a accesibilidad y espacios para este grupo poblacional. Esto garantiza el uso y la instalación de rampas de acceso, una señalización visible, eficaz y espacios inclusivos, lo cual influye directamente a la percepción en calidad de este grupo de usuarios.

Finalmente, la ley 1562 de 2012, relacionada con salud ocupacional , enmarca que las entidades que manipulan este tipo de infraestructura, deben dar garantía de un ambiente seguro, en donde se garantice la estabilidad tanto para el personal como para los usuarios del establecimiento.

El conjunto de normatividades anteriormente indicadas, sugieren la importancia a la hora de implementar estándares de calidad que permitan el cumplimiento de dichas leyes y que al tiempo generen una contribución a la sostenibilidad del Complejo Deportivo Simón Bolívar.

5 Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la Investigación

El enfoque implementado a este proyecto investigativo, corresponde a un enfoque cuantitativo, pues se tiene como principal fundamento la recolección de cifras numéricas, el análisis e interpretación para recolectar, medir y estudiar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar en Bogotá. De esta manera, se pueden obtener resultados medibles que permiten calcular variables que tengan relación con aspectos vitales como el servicio, la limpieza, la seguridad, la atención y el estado de las instalaciones; lo anterior usando métodos estadísticos que garanticen la precisión en los resultados obtenidos (Hernández et al., 2016).

Teniendo en cuenta que lo que se busca es reconocer y describir la percepción de los usuarios analizados sin alterar las condiciones de las variables, el alcance dado a la presente investigación es descriptivo. De acuerdo a esto se logra visualizar un entorno preciso acerca de la calidad de servicio percibida por los usuarios, lo cual dará origen a establecer nuevos métodos que contribuyan a la sostenibilidad del Complejo Acuático Simón Bolívar.

5.2 Población y muestra

El principal objetivo de la muestra consiste en evaluar la calidad del servicio que ofrece el complejo acuático Simón Bolívar, con base en la percepción y apreciaciones de los usuarios encuestados. A partir de ello, se pretende identificar mediante datos cuantitativos cuales son los niveles de satisfacción frente a características tales como la limpieza de las piscinas, zonas comunes, seguridad, funcionalidad, accesibilidad entre otros. Finalmente, se espera analizar cuál es el estado real de la calidad del servicio del lugar, y a partir de este diagnóstico generar planes de acción que permitan mitigar las negatividades que se identifiquen.

Para determinar las características de la muestra, se identificaron tres grandes grupos que frecuentan el complejo acuático, conformados más exactamente por atletas de alto rendimiento, personas en condición de discapacidad, y población infantil (acompañados siempre por adultos responsables); dentro de estos tres grandes grupos, con el fin de obtener

un enfoque integral, se incluyeron variables para rangos de múltiples edades, variedades de género y se incluyeron niveles socioeconómicos de cualquier ámbito.

De acuerdo a los objetivos presentados en el estudio realizado, la población analizada está compuesta por un número limitado de 50 usuarios que frecuentan las instalaciones del complejo y que se dedican a realizar actividades deportivas de tipo recreacional, profesional e incluso para actividades de rehabilitación. Así mismo, se dividieron los usuarios en tres grupos principales que se componen así:

Los atletas de alto rendimiento los cuales equivalen a un grupo correspondiente al 30% de los usuarios encuestados. Para la presente investigación se incluyeron 20 nadadores que presentan condiciones deportivas de tipo profesional los cuales indican tener continuidad en sus entrenamientos, indican hacer uso de las instalaciones entre 2 y 3 veces a la semana. Para el caso de personas con condiciones de discapacidad, esta población está representada por el 30% de los usuarios estudiados, es decir 15 usuarios los cuales hacen uso de los espacios acondicionados ya sea para rehabilitación, así como usos recreativos y otro tipo de entrenamientos guiados por especialistas como ortopedistas o fisioterapeutas. Ellos indican hacer uso de las instalaciones entre 2 y 4 veces a la semana. El último grupo se encuentra representado por la población Infantil, la cual constituye el 50% de los usuarios estudiados. En esta ocasión se optó para efectos de calidad y responsabilidad incluir exclusivamente a los padres y/o acompañantes de los niños por lo que se realizó la encuesta a un total de 15 acudientes de niños y niñas entre los 5 y 12 años. Estos últimos indican visitar las instalaciones para participar en clases de natación y otras actividades, con una asistencia de entre 1 y 3 veces a la semana.

Por lo tanto, se realizó una prueba piloto de información bajo un tamaño de muestra correspondiente a 50 encuestas estructuradas, los cuales para el presente caso de investigación con fines académicos se considera suficiente para obtener una muestra adecuada respecto a las opiniones y percepciones de los usuarios. Se recomienda abordar un muestreo más amplio y representativo en caso de dar paso a futuras investigaciones. Durante la recolección de muestreo se consideraron algunos criterios de inclusión tales como usuarios mayores de 18 años, usuarios que frecuenten el complejo al menos 2 veces en los últimos 3 meses, y usuarios activos del complejo que voluntariamente acepten participar en la encuesta. Por otro lado, se consideraron factores de exclusión tales como menores de edad, usuarios que

no frecuentan el complejo en los últimos 3 meses para evitar percepciones desactualizadas y personas las cuales se nieguen a contestar la encuesta o lo hagan de forma incorrecta.

5.3 Instrumentos de recolección de datos

En consecuencia, se encontró que el instrumento que más se adecua para obtener y recolectar datos que garanticen dar rumbo al estudio, es el diseño de formularios de encuestas digitales a través de la aplicación Google Forms, el cual se compone en su primera sección por datos generales referentes al encuestado, en donde se solicitan rangos de edad, grupos pertenecientes y frecuencias de uso del complejo acuático; por otro lado se solicita la percepción del usuario a través de evaluaciones numéricas referente a la calidad del servicio, las cuales pueden ser diligenciados a través de dispositivos móviles, tablets entre otros aparatos electrónicos; esta encuesta se compone de preguntas cerradas, algunas estructuradas en una escala Likert entre 1 y 5 lo cual permite calcular la satisfacción percibida en los usuarios estudiados de acuerdo a las distintas dimensiones del servicio. El instrumento y su distribución, se puede apreciar a continuación:

Tabla 1

Encuesta formulada - Instrumento de recolección de datos

Evaluación de la calidad del servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar

Estamos llevando a cabo un estudio para evaluar la calidad del servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas exclusivamente con fines académicos. Agradecemos su participación.

Edad

- Menos de 18 años
- 18-30 años
- 31-50 años
- Más de 50 años

Grupo al que pertenece

- Atleta de alto rendimiento
- Persona con discapacidad

<input type="checkbox"/>	Población infantil (padre/tutor responde)
<input type="checkbox"/>	Otro: _____

Frecuencia de uso del complejo

<input type="checkbox"/>	1 vez por semana
<input type="checkbox"/>	2-3 veces por semana
<input type="checkbox"/>	4 o más veces por semana

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique
"Limpieza de las piscinas"**

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique
"Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"**

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique
"Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"**

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique
"Seguridad del complejo"**

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2

<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

**En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique
"Accesibilidad para personas con discapacidad "**

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?

<input type="checkbox"/>	Muy buena
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Insuficiente
<input type="checkbox"/>	Muy insuficiente

¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?

<input type="checkbox"/>	Si, de manera positiva
<input type="checkbox"/>	Si, de manera negativa
<input type="checkbox"/>	No influye

Nota. (Elaboración propia)

A través del instrumento seleccionado, en este caso la implementación de encuestas digitales, se busca medir la percepción de la calidad de servicio del usuario en función al nivel de satisfacción presentado por los encuestados en distintos escenarios del complejo, y posteriormente facilita el análisis estadístico de los datos recopilados mediante el instrumento, permitiendo comparar objetivamente los resultados entre varios grupos poblacionales asistentes al complejo, así como la identificación de tendencias y relación existente entre variables tales como la frecuencia de uso.

En cuanto a las limitaciones derivadas de la muestra seleccionada en la investigación, se identifican factores tales como un tamaño de muestra limitado, toda vez que se evaluaron 50 usuarios frecuentes, sin embargo como se menciona con anterioridad, se considera una prueba

piloto y se sugiere abarcar una población aún más extensa para abordar así un mejor análisis que complementa esta investigación.

5.4 Descripción de procedimientos

En primer lugar, se diseñarán los formularios de manera digital, a través de Google Forms. Para su estructuración se considerará la dimensión de la calidad de servicio según Parasuraman et al. (1985), conformadas por factores tangibles, de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y finalmente la empatía. Posteriormente, este formulario digital se ensayará en una población pequeña de 5 usuarios ordinarios, para identificar posibles redundancias en las preguntas, incoherencias y posteriores ajustes de redacción. A continuación, se dará paso a la recolección de datos durante 5 días, en donde se evaluarán a los usuarios entre los días miércoles y domingo, en horarios seleccionados estratégicamente entre las 8:00 am – 12:00pm y 1:00 pm – 4:30 pm, con el fin de garantizar la inclusión de toda la población muestra. Finalmente, una vez obtenidos los 50 datos objeto de la prueba piloto del presente proyecto investigativo, estos serán exportados y analizados en formato CSV para su posterior análisis en el programa o software JASP. A partir de este software se esperan obtener y validar datos reales a partir de estadísticas descriptivas, así como gráficos y representaciones que permitan detectar y analizar tendencias en la percepción de los usuarios.

5.5 Análisis de información

La entrevista digital estructurada y presentada a los usuarios para su análisis se presentó de la siguiente manera:

Figura 2

Encuesta Aplicada preguntas 1-2

Evaluación de la calidad del servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar

Estimado(a) usuario(a):
Estamos llevando a cabo un estudio para evaluar la calidad del servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas exclusivamente con fines académicos. Agradecemos su participación.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Edad *

Menos de 18 años

18-30 años

31-50 años

Más de 50 años

Grupo al que pertenece *

Atleta de alto rendimiento

Persona con discapacidad

Población infantil (padre/madre responde)

Nota. (Elaboración propia a través de Google Forms)

Figura 3

Encuesta Aplicada preguntas 3-5

Frecuencia de uso del complejo *

1 vez por semana

2-3 veces por semana

4 o más veces por semana

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas" *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes" *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Nota. (Elaboración propia a través de Google Forms)

Figura 4

Encuesta Aplicada preguntas 6-8

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)" *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo" *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad" *

1 2 3 4 5

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Nota. (Elaboración propia a través de Google Forms)

Figura 5

Encuesta Aplicada preguntas 9-10

¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo? *

Muy Buena
 Buena
 Regular
 Insuficiente
 Muy insuficiente

¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario? *

SI, de manera positiva
 SI, de manera negativa
 No influye

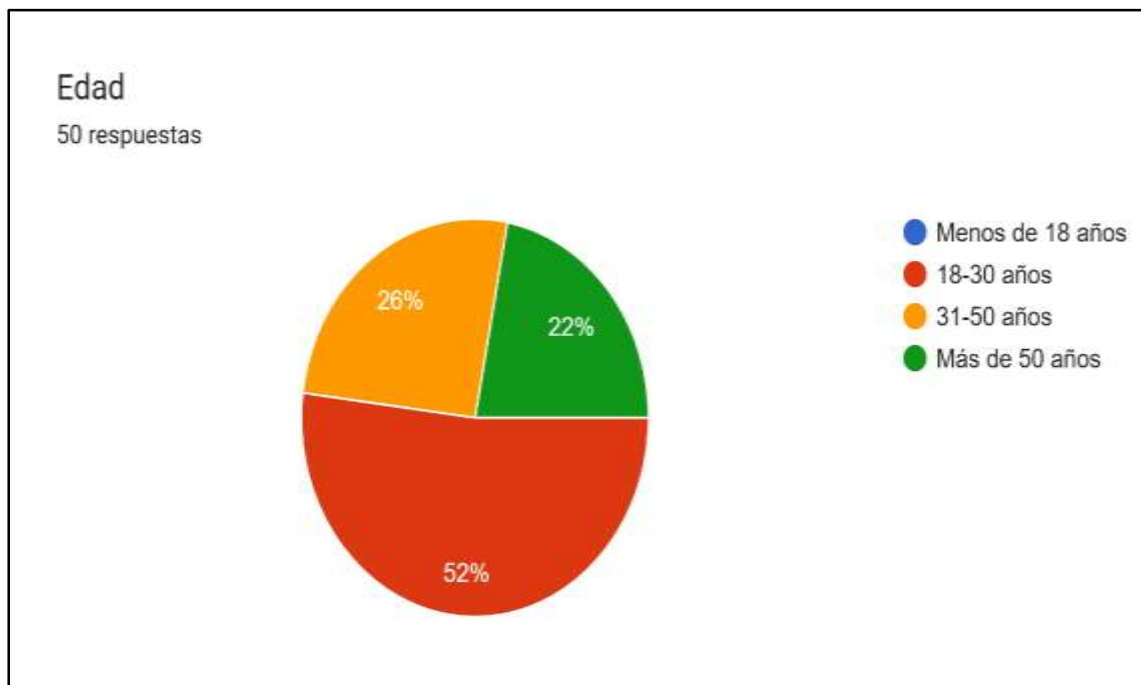
Enviar Borrar formulario

Nota. (Elaboración propia a través de Google Forms)

Así mismo, las estadísticas arrojadas por Google Forms para una población encuestada de 50 usuarios fueron las siguientes:

Figura 6

Estadísticas Edad

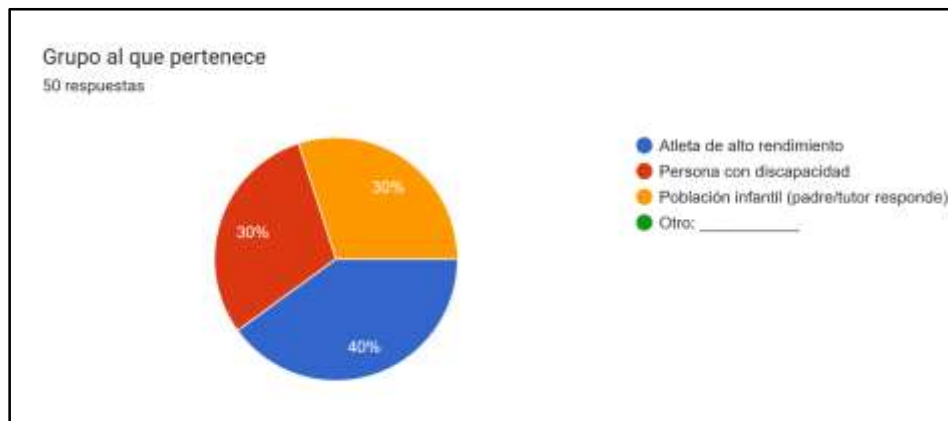


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

La figura 6 indica que más de la mitad de los usuarios que hacen parte de la encuesta corresponden a visitantes y deportistas entre los 18 y 30 años, luego se encuentra la población con edades entre los 31 y los 50 años representando un poco más de una cuarta parte de la muestra y finalmente el grupo con menor participación corresponde a edades de más de 50 años, que corresponden a los padres o tutores de la población infantil. Tal y como se indicó anteriormente la encuesta no se aplicó para menores de edad, lo cual es fácil de inferir en la gráfica al no tener representación de población menor de 18 años. Se puede indicar entonces a partir de la gráfica que la mayoría de los encuestados corresponde a adultos jóvenes.

Figura 7

Estadísticas Grupo

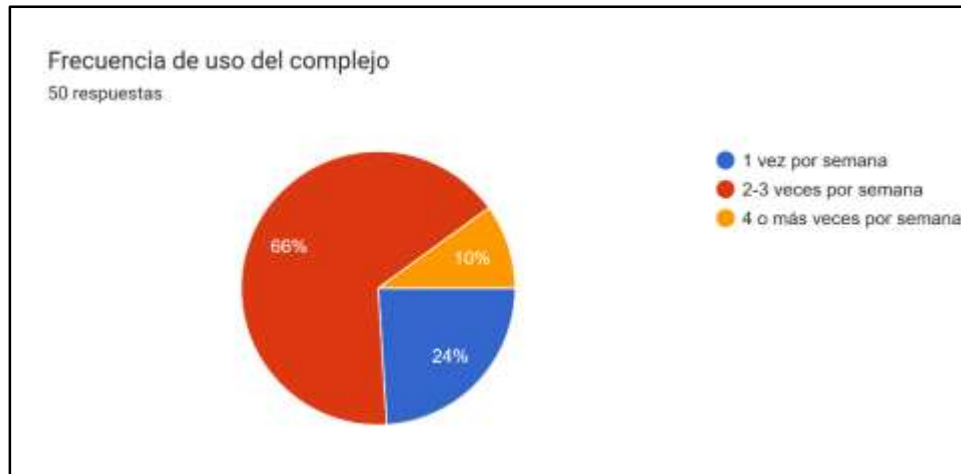


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

A partir de la figura 7 se puede inferir que la mayoría de los encuestados correspondieron a un conjunto de atletas de alto rendimiento, los cuales tienen una representación del 40%, y con una representación del 30% de la muestra se encontraron las personas con discapacidad; de la misma forma la población infantil representó un 30% del muestreo total. Esto permite deducir que la encuesta fue aplicada en su mayoría a una población que por su elevada trayectoria podrían dar un criterio más objetivo y profesional sobre los puntos evaluados en la encuesta, lo que se puede considerar un punto favorable para la investigación realizada.

Figura 8

Estadísticas Frecuencia Uso

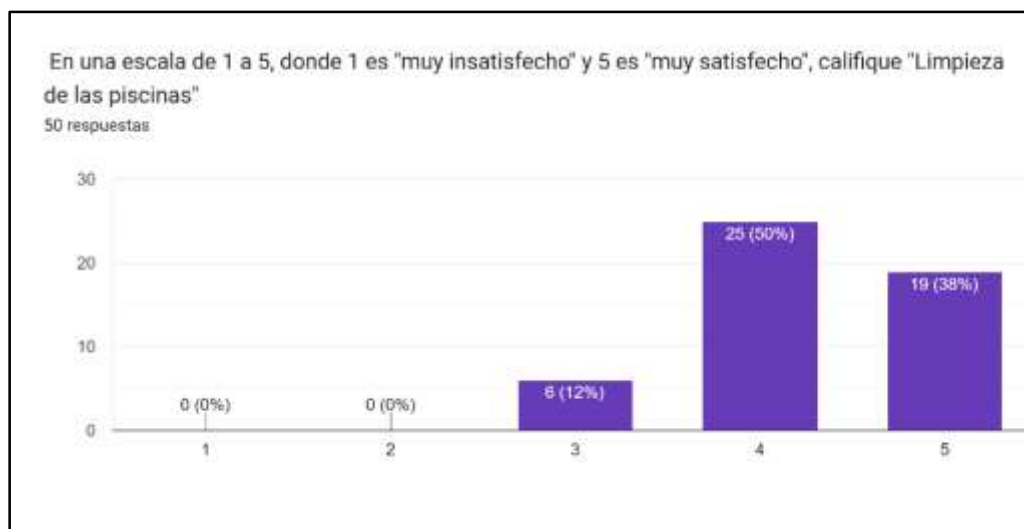


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

De la figura 8 se deduce que más de la mitad de la muestra estudiada (66%), asiste entre 2 y 3 veces por semana al complejo deportivo, el 24% de la población encuestada asiste solo 1 vez por semana, lo que es usual para la población infantil la cual asiste para fines recreativos; y finalmente solo un 10% de la población asiste 4 o más veces por semana es decir la población con discapacidad que en la generalmente realiza sus terapias físicas en las instalaciones del complejo.

Figura 9

Estadísticas Limpieza piscinas

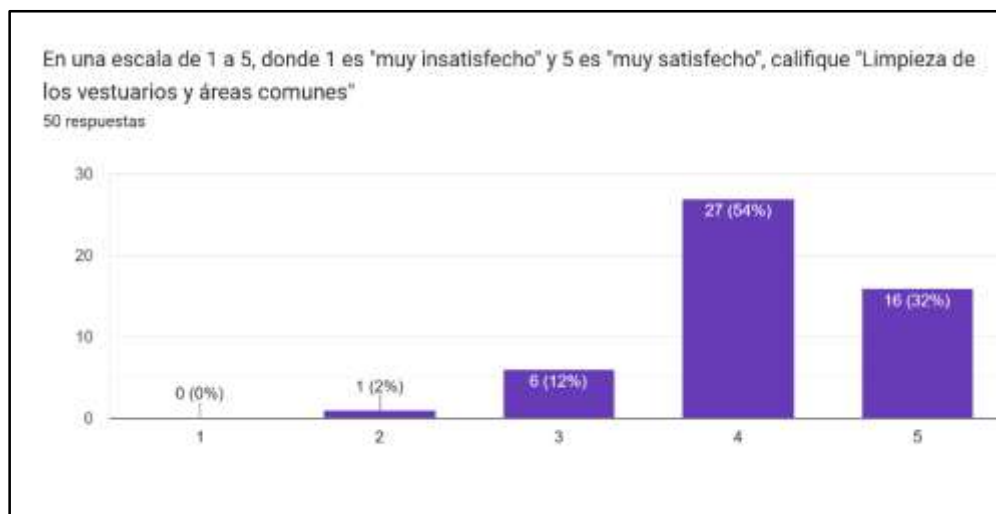


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

La figura 9 indica que la mitad de la población encuestada esta “satisfecha” con el estado de las piscinas más específicamente la limpieza; tan solo un 12% indica una postura “neutral” frente a este cuestionamiento y el 38% indica estar “muy satisfecho” con el estado de las mismas. Se puede inferir entonces que la población en términos generales no percibe piscinas contaminadas o en mal estado.

Figura 10

Estadísticas Limpieza vestuario y áreas comunes



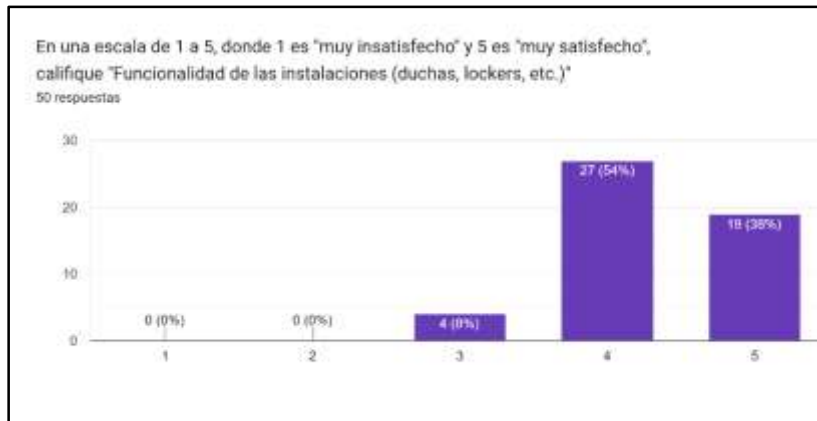
Nota. (Resultados a través de Google Forms)

La figura 10 muestra a un poco más de la mitad de la población encuestada (54%) la cual se percibe “satisfecha” respecto al aseo de los vestuarios y las zonas comunes del complejo; de nuevo un 12% indica mantenerse “neutral” y el 32% indica estar “muy satisfecho” con el con el aseo de los espacios compartidos. En esta ocasión un porcentaje mínimo del 2%

se mantiene “insatisfecho” con esta característica, lo cual pudo ser causado por alguna mala experiencia o en su defecto por un error a la hora de completar la encuesta.

Figura 11

Estadísticas Funcionalidad

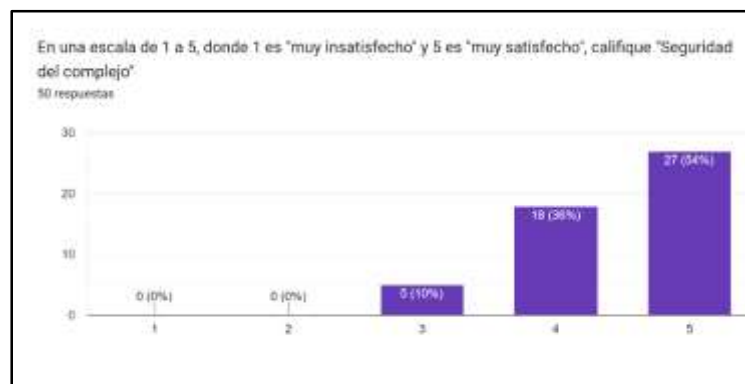


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

La figura 11 muestra nuevamente que más de la mitad de la población encuestada (54%) se encuentra “satisfecha” con el estado y la funcionalidad de los bienes muebles del complejo, así como el 36% de la población se encuentra “muy satisfecha” con el mobiliario. Una pequeña parte de la población representada por el 8% de la población manifiesta una postura “neutral” frente a esta característica evaluada. Se puede concluir el estado satisfactorio de estos elementos dentro del complejo acuático.

Figura 12

Estadísticas Seguridad

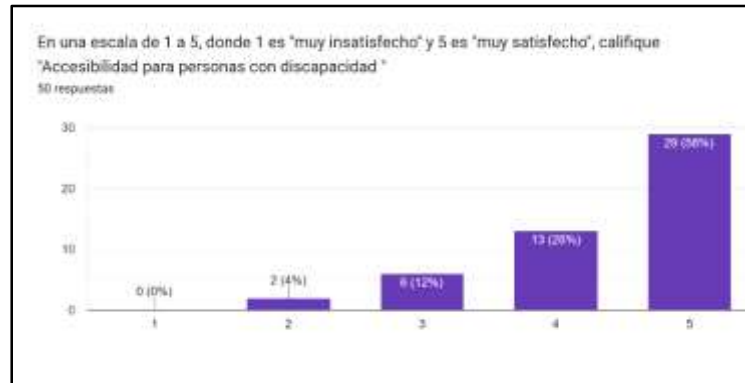


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

Según la figura 12, el 54% y el 36% de la población se encuentran “muy satisfechos” y “satisfechos” respectivamente en cuanto a la seguridad del complejo; un 10% de los usuarios mantiene una posición neutral frente a la seguridad del complejo. Se percibe una satisfacción de la mayoría de los usuarios frente a este elemento evaluado en la investigación.

Figura 13

Estadísticas Accesibilidad

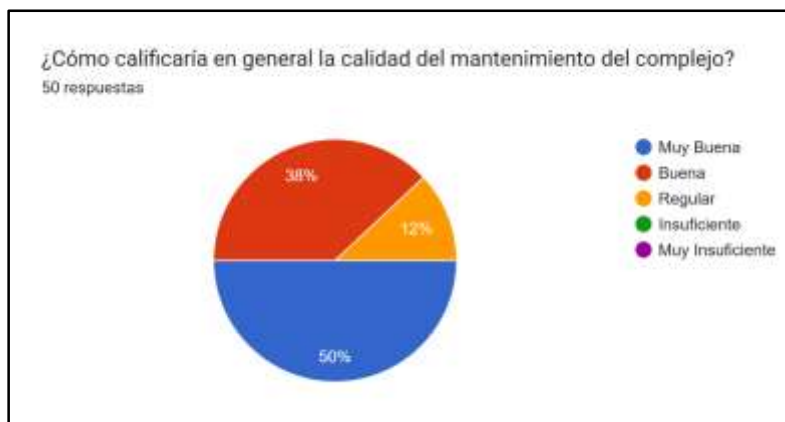


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

A partir de la figura 13, se puede deducir que más de la mitad de la población (58%) está de acuerdo en que la accesibilidad para discapacitados es la adecuada; por otro lado tan solo un 4% de la población manifestó encontrarse “insatisfecho” frente esta característica evaluada; esto puede deberse a experiencias y vivencias negativas de los usuarios pero que posiblemente con el tiempo se pudo haber controlado y acondicionado.

Figura 14

Estadísticas Calidad de mantenimiento

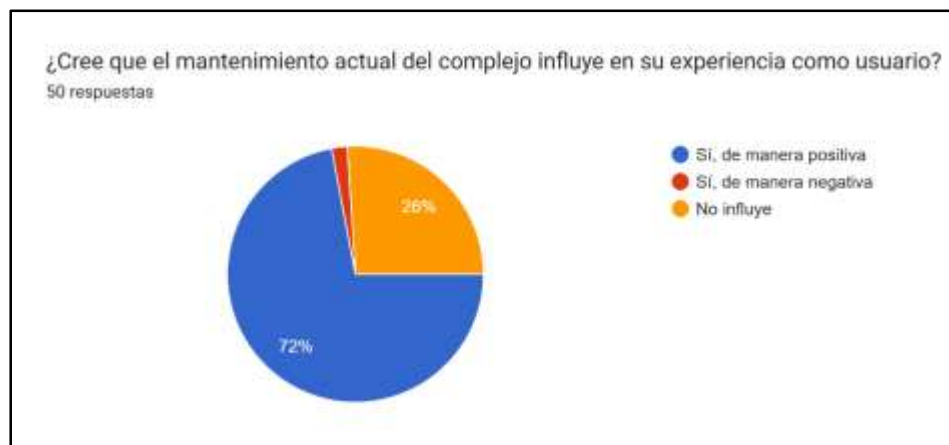


Nota. (Resultados a través de Google Forms)

La figura 14 indica que la mitad de la población encuestada (50%) tiene una percepción “muy buena” frente a la calidad del mantenimiento del complejo, un 38% percibe como “buena” esta cualidad y un 12% de la población la califica como “regular”. Lo anterior indica que en su mayoría los usuarios se encuentran a gusto con el estado y el mantenimiento realizado a las instalaciones del complejo, lo que indica una conformidad de los usuarios frente a la calidad de servicio ofrecido por el proveedor.

Figura 15

Estadísticas mantenimiento y experiencia al usuario



Nota. (Resultados a través de Google Forms)

Finalmente, la figura 15, nos indica que una gran parte de la población encuestada (72%) percibe que los mantenimientos actuales del complejo influyen de manera positiva en su experiencia como usuario; es decir tiene relación directa con su estado de confort, lo que tiene

sentido ya que un óptimo estado de las instalaciones del complejo acuático se relaciona directa y proporcionalmente a la experiencia positiva del usuario.

A continuación, podemos observar mediante la Tabla 1 el resultado de las respuestas obtenidas que posteriormente fueron exportadas y clasificadas mediante la aplicación Microsoft Excel:

Tabla 2*Respuestas exportadas y clasificadas desde Microsoft Excel*

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
31-50 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	5	5	5	4	3	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	5	4	4	Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	4	4	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	5	4	3	4	5	Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	5	4	4	5	5	Muy Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	5	4	5	Muy Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	5	5	3	4	Buena	Sí, de manera positiva

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	5	4	5	4	Muy Buena	No influye
31-50 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	3	5	5	3	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	5	4	4	5	5	Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	5	5	5	Buena	No influye
31-50 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	3	3	4	3	4	Regular	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	3	4	4	5	4	Muy Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	5	5	5	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	4	5	5	Muy Buena	No influye

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	5	5	4	4	Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	5	4	4	2	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	4	4	5	Muy Buena	No influye
18-30 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	4	4	4	5	5	Muy Buena	No influye
31-50 años	Atleta de alto rendimiento	2-3 veces por semana	3	3	3	4	3	Regular	Sí, de manera positiva
31-50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	4	4	4	4	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	5	4	4	5	5	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Población infantil	2-3 veces por semana	4	4	5	5	5	Buena	Sí, de manera positiva

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
	(padre/tutor responde)								
18-30 años	Población infantil (padre/tutor responde)	2-3 veces por semana	4	3	4	4	4	Muy Buena	Sí, de manera negativa
18-30 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	4	4	4	4	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	4	4	4	5	5	Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	4	4	3	3	3	Regular	Sí, de manera positiva
31-50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	4	5	5	5	4	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Población infantil	1 vez por semana	4	5	4	4	5	Buena	Sí, de manera positiva

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
	(padre/tutor responde)								
18-30 años	Población infantil (padre/tutor responde)	2-3 veces por semana	5	4	5	5	5	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Población infantil (padre/tutor responde)	2-3 veces por semana	4	4	4	4	5	Buena	Sí, de manera positiva
31-50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	2-3 veces por semana	4	4	5	5	5	Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	5	5	4	5	4	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Población infantil (padre/tutor responde)	1 vez por semana	5	5	4	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Población infantil	1 vez por semana	3	3	4	3	2	Regular	No influye

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
	(padre/tutor responde)								
31-50 años	Persona con discapacidad	1 vez por semana	5	5	4	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Persona con discapacidad	4 o más veces por semana	5	4	5	5	4	Buena	Sí, de manera positiva
31-50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	4	5	5	4	4	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	5	5	5	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
31-50 años	Persona con discapacidad	4 o más veces por semana	3	3	4	4	3	Regular	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	5	4	4	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
31-50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	4	4	5	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva

Edad	Grupo al que pertenece	Frecuencia de uso del complejo	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de las piscinas"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Limpieza de los vestuarios y áreas comunes"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Funcionalidad de las instalaciones (duchas, lockers, etc.)"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Seguridad del complejo"	En una escala de 1 a 5, donde 1 es "muy insatisfecho" y 5 es "muy satisfecho", califique "Accesibilidad para personas con discapacidad"	¿Cómo calificaría en general la calidad del mantenimiento del complejo?	¿Cree que el mantenimiento actual del complejo influye en su experiencia como usuario?
Más de 50 años	Persona con discapacidad	4 o más veces por semana	3	2	3	3	3	Regular	Sí, de manera positiva
31-50 años	Persona con discapacidad	4 o más veces por semana	5	4	5	4	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	5	5	4	4	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	5	4	4	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
Más de 50 años	Persona con discapacidad	4 o más veces por semana	5	4	4	5	5	Muy Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	4	5	4	5	5	Buena	Sí, de manera positiva
18-30 años	Persona con discapacidad	1 vez por semana	5	5	5	5	4	Buena	Sí, de manera positiva
31-50 años	Persona con discapacidad	2-3 veces por semana	5	4	5	5	4	Muy Buena	Sí, de manera positiva

Nota. (Elaboración propia a través de Microsoft Excel)

5.6 Consideraciones Éticas

Dentro de estas consideraciones se valorarán todas aquellas que fomenten valores integrales tales como el respeto, honestidad y la transparencia académica; consideraciones que se aplicarán en todo el entorno investigativo, partiendo desde la institución misma, así como todos los participantes que conforman el proceso de investigación. Por su parte previamente se garantizará que la población estudiada contemple cual es el alcance de la investigación, por lo que con anterioridad serán socializados los objetivos y junto a ello la metodología aplicada de una manera clara. También se asegurará el uso, la confidencialidad de la información y datos recolectados. Lo anterior se realizará de una manera estrictamente confidencial, considerando la ley de protección de datos personales en Colombia Ley 1581 de 2012. Dicha información recolectada se realizará de manera anónima y será utilizada exclusivamente para fines investigativos en el presente estudio.

La investigación tiene por objetivo evaluar la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar, por tanto, a partir de los resultados que se obtengan, se busca generar recomendaciones acertadas para con el complejo, y así integrar una mejora a la experiencia del usuario; por tanto, lo que se busca es crear un impacto positivo en todos los ámbitos sin que se genere ningún tipo de daño o perjuicio hacia los involucrados.

De otra parte, una vez ratificado el compromiso por alinear la investigación acorde con los principios éticos mencionados, se tendrá en cuenta un adecuado manejo en la recopilación, interpretación y exposición de los datos obtenidos; de esta forma se garantiza una adecuada manipulación en los datos. A su vez para fomentar y proteger la información en cuanto a derechos de autor se citarán las fuentes objeto de revisión según lo indican las normas APA.

6 Resultados

6.1 Codificación de datos

6.1.1 Proceso de Codificación

Los datos que a continuación se presentan, surgen de la información recolectada por medio de una prueba piloto, a través de encuestas realizadas a un grupo de 50 usuarios que frecuentan el Complejo Acuático Simón Bolívar; estas encuestas fueron previamente formuladas y digitalizadas, y posteriormente se clasificaron en distintas categorías y se luego se codificaron de la siguiente manera:

Tabla 3

Asignación de codificación de variables

Grupo de Usuarios	
Atletas de alto rendimiento	1
Personas Discapacidad	2
Población Infantil	3
Frecuencia Uso	
1 vez por Semana	1
2-3 veces por Semana	2
4 o más veces por Semana	3
Limpieza piscinas	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutral	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Limpieza vestuarios	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutral	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Funcionalidad instalaciones	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutral	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Seguridad del complejo	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutral	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Accesibilidad Discapacitados	
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutral	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Percepción mantenimiento	
Muy buena	5
Buena	4
Regular	3
Insuficiente	2
Muy insuficiente	1

Nota. (Elaboración propia a través de Microsoft Excel)

De acuerdo a la tabla 3 *asignación de codificación de variables*, se puede apreciar la codificación asignada para cada aspecto evaluado; para el caso del grupo de usuarios, se codificaron los atletas de alto rendimiento con un valor asignado de 1, personas en condición de discapacidad con un valor asignado de 2 y población infantil con un valor asignado de 3; en el caso de la frecuencia de uso, se codificaron los tiempos evaluados de 1 vez por semana con un valor asignado de 1, 2-3 veces por semana con un valor asignado de 2 y 4 o más veces por semana con un valor asignado de 3; los aspectos que a continuación se mencionan se codificaron en una escala Likert de 1 a 5 de la siguiente forma, en el aspecto referente a la limpieza de las piscinas, se codificó de tal manera que 5 representa “muy satisfecho”, 4 representa “satisfecho”, 3 representa “neutral”, 2 representa “insatisfecho” y 1 representa “muy insatisfecho”; en el aspecto referente a la limpieza de los vestuarios y áreas comunes, 5 representa “muy satisfecho”, 4 representa “satisfecho”, 3 representa “neutral”, 2 representa

“insatisfecho” y 1 representa “muy insatisfecho”; en el aspecto referente a la funcionalidad de las instalaciones del complejo, 5 representa “muy satisfecho”, 4 representa “satisfecho”, 3 representa “neutral”, 2 representa “insatisfecho” y 1 representa “muy insatisfecho”; en el aspecto referente a la seguridad del complejo, se codificó de tal forma que, 5 representa “muy satisfecho”, 4 representa “satisfecho”, 3 representa “neutral”, 2 representa “insatisfecho”, y 1 representa “muy insatisfecho”; en el aspecto referente a la accesibilidad para personas con discapacidad, 5 representa “muy satisfecho”, 4 representa “satisfecho”, 3 representa “neutral”, 2 representa “insatisfecho”, y 1 representa “muy insatisfecho”, y finalmente en el aspecto referente a la percepción frente a la calidad del mantenimiento del complejo, se codificó de tal manera que, 5 representa “muy buena”, 4 representa “buena”, 3 representa “regular”, 2 representa “insuficiente” y 1 representa “muy insuficiente”.

Tabla 4

Codificación de variables

No	Grupo de Usuarios	Frecuencia Uso	Limpieza Piscinas	Limpieza Vestuarios	Funcionalidad Instalaciones	Seguridad Complejo	Accesibilidad Discapacitados	Percepción Mantenimiento
1	1	2	5	5	5	4	3	4
2	1	2	4	4	5	4	4	4
3	1	2	4	4	4	4	5	5
4	1	2	5	4	3	4	5	4
5	1	2	5	4	4	5	5	5
6	1	2	4	4	5	4	5	5
7	1	2	4	5	5	3	4	4
8	1	2	4	5	4	5	4	5
9	1	2	4	3	5	5	3	5
10	1	2	5	4	4	5	5	4
11	1	2	4	4	5	5	5	4
12	1	2	3	3	4	3	4	3
13	1	2	3	4	4	5	4	5
14	1	2	5	5	5	5	5	5
15	1	2	4	4	4	5	5	5
16	1	2	4	5	5	4	4	4
17	1	2	4	5	4	4	2	4
18	1	2	4	4	4	4	5	5
19	1	2	4	4	4	5	5	5
20	1	2	3	3	3	4	3	3
21	3	1	4	4	4	4	5	5
22	3	1	5	4	4	5	5	4
23	3	2	4	4	5	5	5	4
24	3	2	4	3	4	4	4	5
25	3	1	4	4	4	4	5	5
26	3	1	4	4	4	5	5	4

27	3	1	4	4	3	3	3	3
28	3	1	4	5	5	5	4	4
29	3	1	4	5	4	4	5	4
30	3	2	5	4	5	5	5	4
31	3	2	4	4	4	4	5	4
32	3	2	4	4	5	5	5	4
33	3	1	5	5	4	5	4	5
34	3	1	5	5	4	5	5	5
35	3	1	3	3	4	3	2	3
36	2	1	5	5	4	5	5	5
37	2	3	5	4	5	5	4	4
38	2	2	4	5	5	4	4	5
39	2	2	5	5	5	5	5	5
40	2	3	3	3	4	4	3	3
41	2	2	5	4	4	5	5	5
42	2	2	4	4	5	5	5	5
43	2	3	3	2	3	3	3	3
44	2	3	5	4	5	4	5	5
45	2	2	5	5	4	4	5	5
46	2	2	5	4	4	5	5	5
47	2	3	5	4	4	5	5	5
48	2	2	4	5	4	5	5	4
49	2	1	5	5	5	5	4	4
50	2	2	5	4	5	5	4	5

Nota. (Elaboración propia a través de Microsoft Excel)

Así las cosas, tal y como aprecia en la tabla 4 *codificación de variables*, en donde se obtuvo la distribución y posterior codificación de cada uno de los aspectos con los cuales fueron evaluados 50 usuarios que frecuentan el complejo acuático Simón Bolívar, de modo que el total de información recopilada a partir de las encuestas hechas se observa reflejada numéricamente para así obtener un análisis estadístico válido.

6.2 Análisis de Datos

Una vez fue establecida la codificación de variables desde la plantilla utilizada en Microsoft Excel y visualizada en la Tabla 4 *Codificación de Variables*, en donde se identificaron las percepciones de los usuarios a partir de la recolección de los datos mediante las encuestas estructuradas, se procedió a realizar el cargue en el aplicativo estadístico o software JASP (por sus siglas *Jeffreys's Amazing Statistics Program*).

Para ello fue necesario configurar y guardar la plantilla de codificación en formato .CSV e importarla directamente desde JASP; a continuación, fue necesario realizar una recodificación de los datos, dado que era necesario alimentar nuevamente una parte de la base de datos del software y que así se garantizara un correcto análisis de las variables estudiadas.

Así, se obtuvieron los datos nuevamente pero ya cargados desde el aplicativo JASP; estos datos se lograron visualizar tal y como se muestra a continuación:

Figura 16
Recodificación de variables

Grupos de Usuarios	Frecuencia Usos	Limpieza Puentes	Limpieza Instalaciones	Puntualidad Instalaciones	Seguridad Complejo	Accesibilidad Docencia	Percepción Mantenimiento
1. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Buena
2. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena
3. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
4. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena
5. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
6. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
7. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Buena
8. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy Buena
9. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Neutral	Muy Buena
10. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena
11. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena
12. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Neutral	Neutral	Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Regular
13. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Neutral	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Muy Buena
14. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
15. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
16. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Buena
17. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Buena
18. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
19. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
20. Aldeas de Alto Rendimiento	2-3 Veces por Semana	Neutral	Neutral	Neutral	Satisfecho	Neutral	Regular
21. Población Infantil	1 Vec por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
22. Población Infantil	1 Vec por Semana	Muy Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena
23. Población Infantil	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena
24. Población Infantil	2-3 Veces por Semana	Satisfecho	Neutral	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Buena
25. Población Infantil	1 Vec por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Buena
26. Población Infantil	1 Vec por Semana	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Muy Satisfecho	Buena

The screenshot shows the JASP software interface with a data table. The table has 10 columns representing different variables: Grupo de Usuarios, Frecuencia Uso, Limpieza Piscinas, Limpieza Vestuarios, Personalidad Instructores, Seguridad Complejo, Accesibilidad Discapacitados, and Percepción Mantenimiento. The rows represent individual survey responses, with the first column indicating the user group (e.g., Poblacion Infantil, Personas Discapacitadas) and the subsequent columns showing the response for each variable, such as 'Satisfecho', 'Muy Satisfecho', 'Neutral', or 'Regular'.

Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

Una vez recodificadas las variables dentro del software JASP tal y como se aprecia en la figura 16, se realizaron comparaciones entre las bases de datos iniciales (desde Microsoft Excel) y la base de datos recodificada en las tablas del software JASP, con la finalidad de ajustar imprecisiones y verificar que los datos fueran correspondientes a los de la base de datos obtenida mediante las entrevistas estructuradas.

A partir de esta verificación, una vez las variables fueron corroboradas y ajustadas, se procedieron a realizar diversos análisis estadísticos utilizando el JASP para lo cual se evaluaron estos resultados estadísticos descriptivos:

Tabla 5

Estadísticas de Variables Obtenidas 1

	Limpieza Piscinas			Limpieza Vestuarios		
	Atletas de Alto Rendimiento	Personas Discapacidad	Poblacion Infantil	Atletas de Alto Rendimiento	Personas Discapacidad	Poblacion Infantil
Moda	4.000	5.000	4.000	4.000	4.000	4.000
Media	4.100	4.533	4.200	4.150	4.200	4.133

Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

La tabla nos indica las tendencias obtenidas para los tres grandes grupos encuestados (Atletas de Alto Rendimiento, Personas Discapacidad, Población Infantil) con relación a las apreciaciones frente a la limpieza de las piscinas y de los vestuarios. Para el primer caso referente a la limpieza de las piscinas, se obtuvo la media más baja por parte de los atletas de alto rendimiento con un valor de 4.10 y la más alta por parte de las personas con discapacidad con un valor de 4.53; No obstante, se concluye que se obtuvieron medias similares, lo que indica que existe una satisfacción en general por parte de los usuarios encuestados. Por su parte la moda obtenida frente a la limpieza de las piscinas para atletas y población infantil fue de 4.0, lo que indica apenas una sensación de satisfacción; por otro lado, las personas con discapacidad obtuvieron una moda de 5.0, lo que indica para este grupo una total satisfacción.

Tabla 6

Estadísticas de Variables Obtenidas 2

Estadísticos Descriptivos

	Funcionalidad Instalaciones			Seguridad Complejo		
	Atletas de Alto Rendimiento	Personas Discapacidad	Poblacion Infantil	Atletas de Alto Rendimiento	Personas Discapacidad	Poblacion Infantil
Moda	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	5.000
Media	4.300	4.400	4.200	4.350	4.600	4.400

Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

La tabla 6 nos muestra la percepción del usuario frente a la funcionalidad de las instalaciones y seguridad del complejo; en cuanto la funcionalidad de instalaciones se obtuvo la media más baja por parte de la población infantil con un valor de 4.20 y la más alta por parte de las personas con discapacidad con un valor de 4.40. Esto al igual que el caso anteriormente mencionado, indica que aunque hay una variación entre las medias todos encuentran una satisfacción en cuanto a la funcionalidad de las instalaciones. Respecto a la seguridad del complejo, la moda obtenida por las personas con discapacidad y la población infantil evaluada fue de 5.0, lo que indica una total satisfacción; en cuanto a los atletas de alto rendimiento, se obtuvo una moda de 4.0 lo que indica una satisfacción un poco más neutral con relación a los otros grupos.

Tabla 7

Estadísticas de Variables Obtenidas 3

	<i>Accesibilidad Discapacitados</i>			<i>Percepción Mantenimiento</i>		
	<i>Atletas de Alto Rendimiento</i>	<i>Personas Discapacidad</i>	<i>Poblacion Infantil</i>	<i>Atletas de Alto Rendimiento</i>	<i>Personas Discapacidad</i>	<i>Poblacion Infantil</i>
Moda	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000
Media	4.250	4.467	4.467	4.400	4.533	4.200

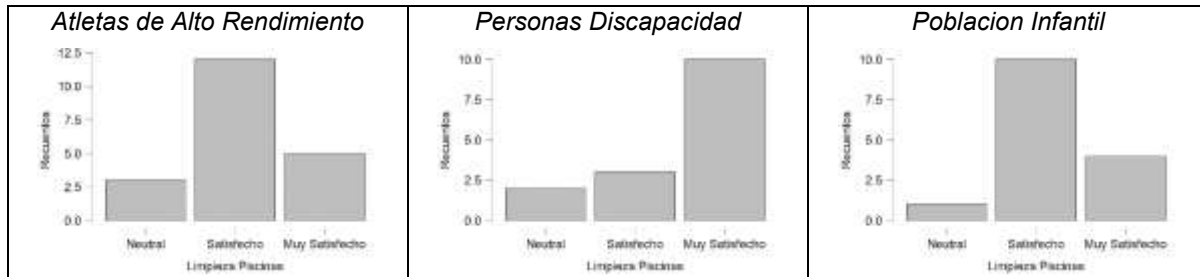
Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

Con relación a la tabla 7, esta nos presenta la opinión de los encuestados frente a la accesibilidad para discapacitados, así como la percepción general del mantenimiento del complejo; para el primer caso, con la media más baja por parte de los atletas 4.25 y la más alta por parte de las personas en condiciones de discapacidad y población infantil con 4.46; esto indica una satisfacción más baja por parte de los atletas respecto a las personas con discapacidad, lo que podría representar un parte de satisfacción para el complejo dado que en este punto es más valida la opinión que presenten las mismas personas en condición de discapacidad. Por último, referente a la percepción general del mantenimiento, los grupos conformados por atletas y personas con discapacidad, obtuvieron modas de 5.0, y los grupos conformados por la población infantil, obtuvieron modas de 4.0. Se evidencia una percepción según la escala de evaluación “muy buena” y “buena” por parte de los encuestados, lo que nuevamente puede ser un parte de tranquilidad para los proveedores del servicio.

Por otra parte a través del JASP también se realizaron análisis gráficos, para los cuales se obtuvieron los siguientes gráficos de distribución:

Figura 17

Gráfico de distribución – Limpieza Piscinas

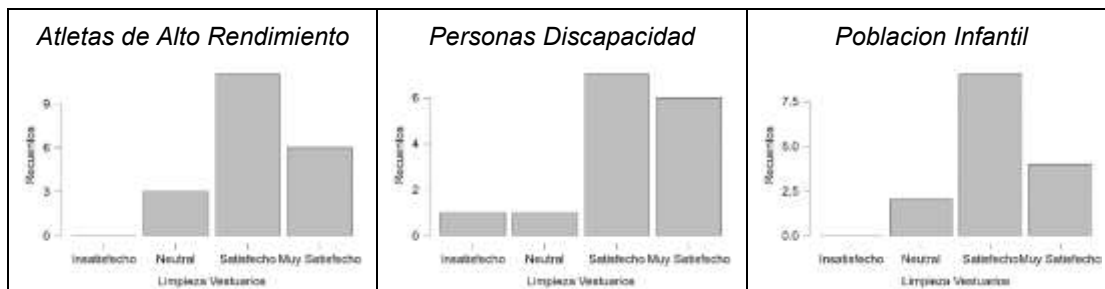


Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

En la anterior figura 17 se aprecia una importante inclinación entre sentirse “Satisfecho” y “Muy Satisfecho” respecto a la percepción de la limpieza de las piscinas por parte de los grupos encuestados, lo que puede generar una satisfacción para el proveedor del servicio; No obstante, alrededor de 5 personas mostraron una posición neutral frente a la pregunta, lo que indica que puede haber aspectos por mejorar en esta condición.

Figura 18

Gráfico de distribución – Limpieza Vestuarios

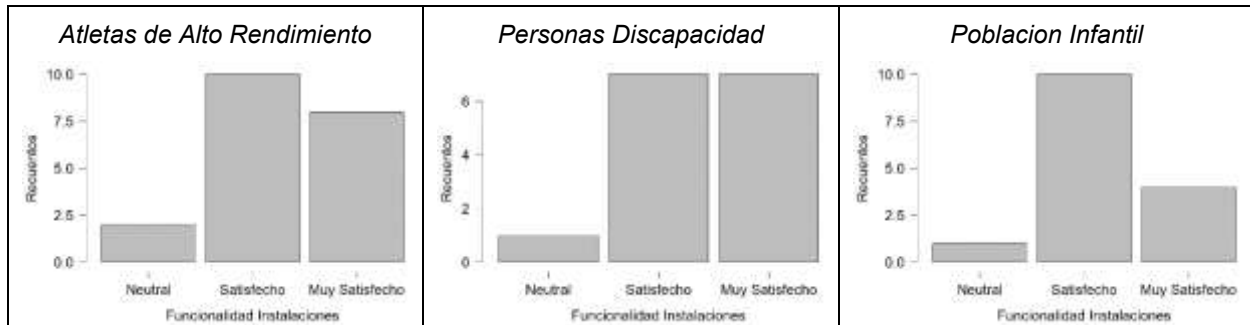


Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

La figura 18 muestra al igual que la tendencia anterior, una alta tendencia que indica satisfacción por parte de los usuarios pero esta vez frente a la limpieza de los vestuarios; nuevamente se podría deducir que para el complejo esta tendencia es positiva; no obstante, para este caso se evidencian nuevamente posiciones neutrales e incluso insatisfacción por parte de un usuario perteneciente al grupo de personas con discapacidad; esto podría obedecer a que el usuario presentó algún tipo de situación particular que lo llevo a presentar alguna mala experiencia, por lo que el complejo debería prestar especial atención a ello para no volver a repetir experiencias similares.

Figura 19

Gráfico de distribución – Funcionalidad Instalaciones

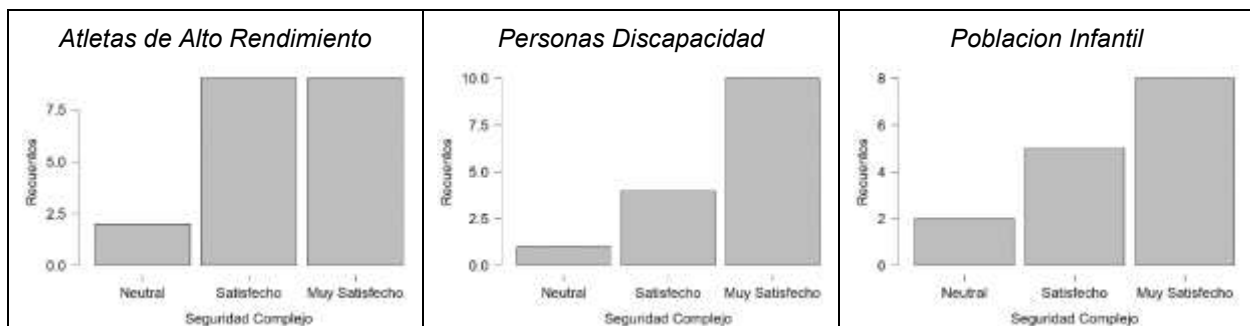


Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

Respecto a la funcionalidad de las instalaciones, la figura 19 indica satisfacción por parte de los tres grupos evaluados y posiciones neutrales frente a esta condición. De nuevo la tendencia muestra un parte de tranquilidad para el complejo acuático y sus representantes.

Figura 20

Gráfico de distribución – Seguridad Complejo



Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

De igual forma, la tendencia de los grupos encuestados muestra “satisfacción” y “neutralidad” ante la seguridad del complejo, lo cual se puede apreciar visualizando la figura 20; La población infantil, es decir los padres de familia muestran un comportamiento neutral más alto en comparación a los otros dos grupos evaluados. En términos generales, los usuarios no muestran insatisfacción en términos de seguridad, lo cual es positivo para este establecimiento.

Figura 21

Gráfico de distribución – Accesibilidad Discapacitados

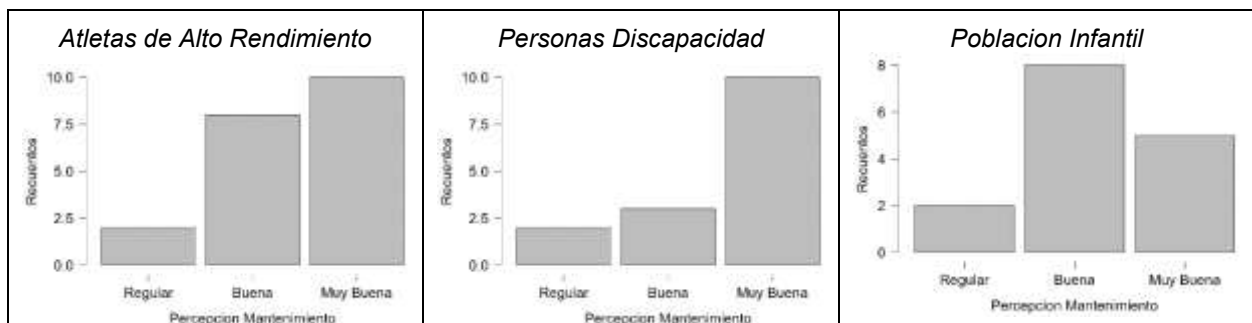


Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

En cuanto a la accesibilidad para discapacitados, la figura 21 indica una satisfacción por parte de uno de los atletas y uno de la población infantil. Esta percepción puede deberse a que, por parte de los atletas de alto rendimiento se tienen expectativas más elevadas frente a este tipo de infraestructura, por lo que son más exigentes en este sentido. Curiosamente, la población perteneciente a personas con discapacidad no manifestó insatisfacción en este aspecto, lo cual podría tomarse como un aspecto positivo para los proveedores del servicio.

Figura 22

Gráfico de distribución – Percepción de Mantenimiento



Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

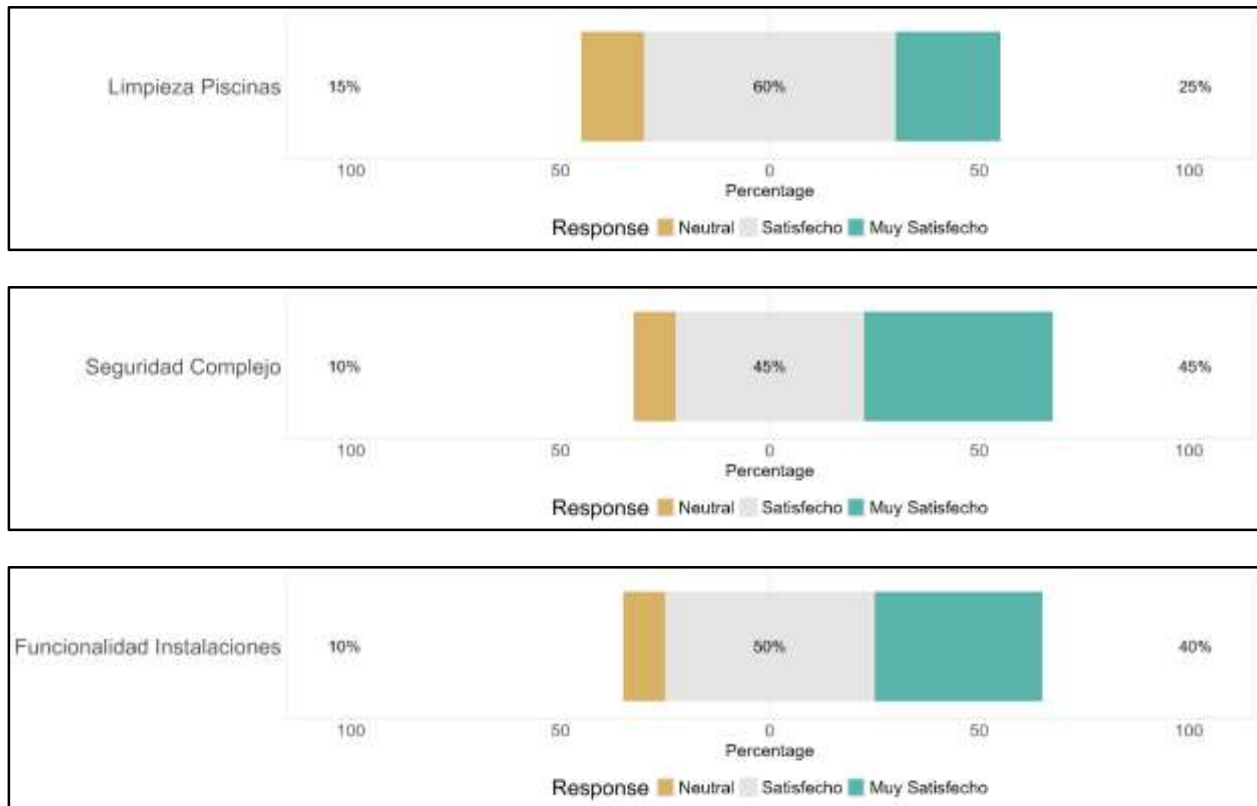
Finalmente, la figura 22 muestra una tendencia “regular”, “buena” y “muy buena” referente a la percepción del mantenimiento del complejo. A través de las estadísticas aplicadas, la mayoría de los encuestados tiene una percepción “buena” y “muy buena” en cuanto al mantenimiento. No obstante, el complejo tendrá que prestar especial cuidado en este sentido, puesto que se aprecian apreciaciones regulares en todos los grupos encuestados. En este caso, existirían variedad de aspectos por mejorar por parte de la institución.

JASP también permitió obtener gráficos de Likert que reflejaron lo siguiente:

Figura 23

Gráfico de Likert– Percepción de Atletas de alto rendimiento respecto a la limpieza de piscinas, seguridad y funcionalidad de instalaciones.

Atletas de alto rendimiento



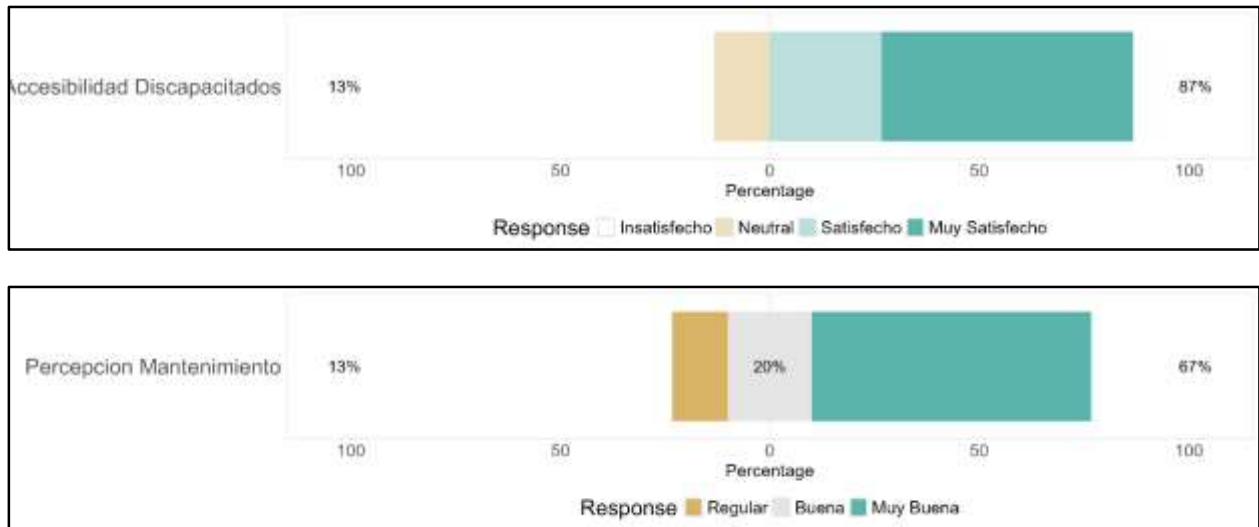
Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

La figura 23 nos confirma las tendencias de satisfacción expresadas en los análisis anteriores, con porcentajes de hasta el 60% de satisfacción por parte de los atletas de alto rendimiento en el caso de la percepción de limpiezas de las piscinas y 40%, 45% y 50% para el caso de la percepción de la seguridad y la funcionalidad de las instalaciones.

Figura 24

Gráfico de Likert– Percepción de Personas con discapacidad respecto a la Accesibilidad discapacitados y mantenimiento del complejo.

Personas Discapacidad



Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

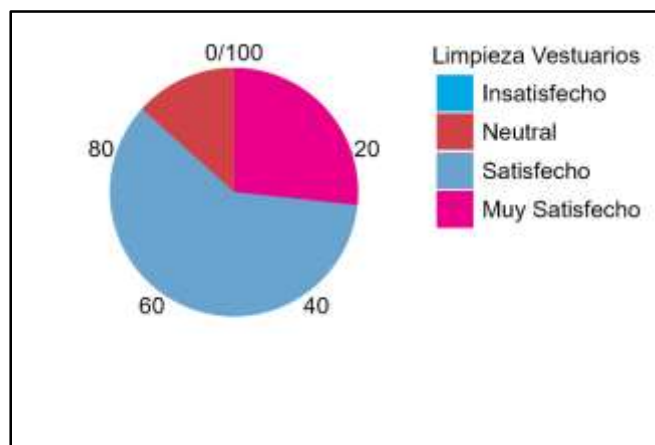
La figura 24 nos muestra un 87% de satisfacción por parte de las personas en condición de discapacidad referente a la accesibilidad, por otro lado, se percibe un 67% de alta satisfacción frente al mantenimiento del complejo.

También se obtuvieron resultados estadísticos a través de gráficos circulares obtenidos por el JASP:

Figura 25

Gráfico circular– Percepción de población infantil frente a la limpieza de los vestuarios.

Poblacion Infantil



Nota. (Elaboración propia con Software JASP)

El gráfico de la figura 25, permite corroborar la percepción de los acudientes de la población infantil frente a la limpieza de los vestuarios. Aunque el gráfico no refleja un porcentaje, se puede estimar que el 60% del grupo encuestado se muestra “satisfecho” respecto a la limpieza de vestuarios, cerca del 27% se encuentra “muy satisfecho”, y un poco más del 13% se muestran “neutrales” ante esta condición.

De acuerdo a los objetivos planteados inicialmente, enseguida se interpretan los resultados que se obtuvieron en el transcurso del estudio:

Frente al primer objetivo específico correspondiente a “Establecer el nivel de percepción de satisfacción del usuario frente a la infraestructura existente en el Complejo Acuático Simón Bolívar”, se puede deducir que esta interpretación fue evaluada con base en los elementos tangibles identificados en el complejo tales como la limpieza de las piscinas, vestuarios y zonas comunes, y funcionalidad de las instalaciones. De este modo, se pudo deducir que el 88% de la población encuestada percibe sentirse “satisfecho” y “muy satisfecho” frente a la limpieza de las piscinas y vestuarios; por su parte, el 92% de los encuestados dicen sentirse “satisfechos” y “muy satisfechos” respecto a la funcionalidad de las instalaciones del complejo. Por otra parte, la media obtenida frente a la funcionalidad de las instalaciones fue de 4.3, lo que refleja que en el mayor de los casos los usuarios encuestados están de acuerdo en que los espacios adecuados en el complejo cumplen correctamente con su propósito funcional.

Continuando con el segundo objetivo, “Determinar el grado de satisfacción del usuario con relación a los niveles de seguridad del Complejo Acuático Simón Bolívar”, se encontró que, el 92% de los usuarios encuestados se hallan entre “satisfechos” y “muy satisfechos” con la seguridad del complejo, lo cual sugiere una tranquilidad y una plena confianza cuando se encuentran dentro de las instalaciones del complejo acuático; lo anterior es significativo respecto a la reputación del complejo deportivo. Por otra parte, la accesibilidad para personas con discapacidad puede ser el punto más crítico en cuanto a la percepción de los usuarios, logrando un 16% entre estado “regular” y de “insuficiencia”, lo que indica que se deben de tomar acciones de mejora por parte de la gerencia del complejo acuático para corregir estos factores en cuanto se identifiquen.

Respecto al tercer objetivo, “Evaluar el nivel de conformidad del usuario de acuerdo con su percepción frente a la empatía y la calidad de mantenimiento del Complejo Acuático Simón Bolívar”, el 88% de los usuarios manifestaron que en general la calidad del complejo es entre “muy buena” y “buena”, y tan solo un 12% lo consideran como “regular”, lo cual refleja un punto

de vista favorable frente al mantenimiento e indica como este factor impacta en la experiencia del usuario. Sin embargo, no se debe dejar de lado la opinión de este grupo poblacional, y se deben implementar planes de mejora con el fin de mantener siempre en lo más alto los estándares de calidad del complejo acuático.

Finalmente, frente al último objetivo de “Proponer acciones para mejorar la calidad de servicio del Complejo Acuático Simón Bolívar”, considerando todas las anteriores apreciaciones, se podrían sugerir acciones de mejora tales como adecuar los accesos y optimizar la señalización en todas las áreas destinadas a las personas con discapacidad. Por otro lado, se podrían mejorar factores de luminosidad, con el fin de mejorar la percepción de algunos usuarios frente a la seguridad del complejo, así como implementar acciones para mejorar la seguridad en horarios con menor afluencia de usuarios tanto en el interior, como en los entornos del complejo.

7 Conclusiones

De acuerdo a los objetivos que se plantearon en este estudio, se concluye que los usuarios encuestados en general presentan una percepción favorable frente a la calidad de servicio. De acuerdo al nivel de percepción de satisfacción frente a la infraestructura existente en el complejo, se obtuvieron medias totales por un valor de 4,25 por parte de los grupos poblacionales evaluados, indicando según el grado de evaluación una “satisfacción” de los usuarios encuestados.

Por otro lado, el grado de satisfacción obtenido frente a los niveles de seguridad del complejo acuático, demostraron valores de media totales de 4,42 por parte de todos los grupos poblacionales evaluados, lo que indicó también una “satisfacción” general por parte de los usuarios encuestados.

Finalmente, se obtuvo una media total con relación a los niveles de empatía y calidad por un valor de 4,38 por parte de todos los grupos poblacionales evaluados; esto indicó que los usuarios percibieron que la calidad del mantenimiento es “buena” a partir de los niveles evaluados según la escala presentada.

Por otra parte, a partir de la investigación realizada, se obtiene un instrumento de recolección de datos que aporta tanto solidez como confiabilidad a la hora de valorar la calidad

de servicio ofrecido en el Complejo Acuático Simón Bolívar en Bogotá, Colombia, y que a su vez puede ser de utilidad ante entidades que presten servicios con características semejantes. Sin embargo, se debe tener en cuenta que se presentó un escenario bajo prueba piloto, evaluando la percepción del servicio con un número concreto de usuarios. Estos se clasificaron en diferentes rangos de edad, y grupos de entrenamiento, y fueron los encargados de dar su percepción frente a criterios tales como limpieza de las piscinas del complejo, limpieza de vestuarios y áreas comunes, funcionalidad de las instalaciones tales como duchas y lockers, seguridad del complejo, accesibilidad para personas con discapacidad y percepción general de la calidad del mantenimiento del complejo.

Así las cosas, este estudio permitió identificar que en general los usuarios encuestados perciben favorablemente la calidad de servicio, en especial la apreciación frente a la seguridad del complejo, los niveles de empatía y calidad del mantenimiento de las instalaciones; de otro lado también se lograron establecer posibilidades de mejora con relación a factores evaluados tales como limpieza de vestuarios y áreas comunes sin que estos se encontrasen del todo negativos.

Un factor adicional a tener en cuenta, es que se presentaron una serie de argumentos que tienen relación con la percepción de calidad de servicio, lo cual permitió construir un fundamento teórico respecto a la satisfacción del cliente en servicios de tipo deportivo y recreacional. Estos fundamentos, permiten generar un aporte favorable a posteriores estudios que cuenten con el mismo enfoque investigativo; por tanto, se puede deducir que esta investigación presentó resultados con conexión de tipo amplificadora, ya que a partir de los resultados se pueden reforzar definiciones de cada uno de los conceptos teóricos establecidos en la investigación.

Desde una perspectiva global, esta investigación permite dar continuidad a estudiar elementos relacionados con la calidad del servicio en instituciones recreo deportivas; de otro lado comprender y analizar la evolución que se puede presentar en cuanto a factores de limpieza de instalaciones, mantenimiento, seguridad y accesibilidad; lo que conlleva a cada una de estas gerencias institucionales a generar planes de acción que potencien sus capacidades de liderazgo mediante habilidades basadas en conocimiento científico, buscando ofertar mejoras para el usuario frente a la calidad del servicio prestado.

8 Recomendaciones

Dentro de los primordiales hallazgos que se obtuvieron en el presente ejercicio investigativo, se considera en general, una percepción positiva de la calidad de servicio ofrecida en el complejo acuático Simón Bolívar, en la cual se destaca principalmente la limpieza de algunas zonas tales como las piscinas y la sensación de seguridad dentro de las instalaciones del complejo. No obstante, aunque se obtuvo una valoración positiva, algunos usuarios indican que podrían mejorarse aspectos importantes como lo son la accesibilidad para personas en condiciones de discapacidad y las condiciones de limpieza en vestuarios y áreas comunes del complejo acuático.

Dado lo anterior, en primer lugar, se sugiere a los proveedores del servicio, focalizar más específicamente las mejoras hacia las condiciones de accesibilidad para personas discapacitadas, de tal manera que se puedan garantizar zonas de acceso más adecuadas, optimización en la señalización de todas las áreas especialmente las que más frecuentan las personas con discapacidad. Así mismo, se podrían mejorar factores de iluminación para lograr una percepción aún más ideal frente a la seguridad del complejo e implementar acciones para mejorar la seguridad en horarios con menor afluencia de usuarios en el interior, así como en los entornos del complejo.

Por otro lado, al tratarse de una prueba piloto, como bien se indicó anteriormente, se sugiere para posteriores investigaciones abordar una muestra aún más representativa a fin de obtener un análisis probabilístico más completo y real; A su vez, se sugiere complementar más a fondo las encuestas realizadas a los usuarios, de tal manera que se logren obtener otro tipo de datos que permitan profundizar aún más en las experiencias y expectativas de los usuarios encuestados.

En términos generales, los hallazgos obtenidos en esta investigación, permite a los proveedores del servicio entender la percepción real de la población evaluada y a su vez conocer cuál es la percepción que se tiene frente a la calidad de servicio que ofrecen sus instalaciones; de tal manera que, a partir de ello, se puedan conocer puntos críticos probablemente no identificados, y diseñar estrategias que permitan fortalecer las debilidades identificadas.

Finalmente, en términos de reflexión, indiscutiblemente este ejercicio de investigación se convierte en un proceso que fortalece nuestro rango académico partiendo de un ámbito

profesional a nivel de especialización. Gracias a ello, se han afianzado nuestros conocimientos con relación a las habilidades de tipo investigativo, partiendo de la formulación de un problema, el manejo estadístico de datos, y finalizando con un enfoque crítico basado en la información obtenida. Para este caso, la importancia de comprender como puede influir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en la sostenibilidad y equilibrio en este caso de un complejo acuático recurrente. Se espera que el presente ejercicio investigativo, represente un punto de salida para otras investigaciones que pretendan abordar temáticas similares considerando las recomendaciones anteriormente descritas, de tal manera que futuras investigaciones generen un impacto positivo para espacios tales como el complejo acuático Simón Bolívar y similares.

Referencias bibliográficas

- Calva, J. (2009) Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, México.
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD). (2023). Complejo Acuático Simón Bolívar. Recuperado de [<https://www.idrd.gov.co/parques-y-escenarios/complejo-acuatico-simon-bolivar>].
- Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
- Ley 1618 de 2013 por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1967 de 2019 por la cual se transforma el departamento administrativo del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre (Coldeportes) en el ministerio del deporte.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. Remark, 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de la calidad. Acta Universitaria, 20(2), 50-56.
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Rey Martin, C. (2000) La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Universidad de Barcelona. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. España
- Wang, Y. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. Informática económica, 19(1), 34-45. doi:0.12948/issn14531305/19.1.2015.03

Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.