



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE EDUCACIÓN

**CARRERA DE PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
Y DEPORTE**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y FIDELIDAD EN SERVICIOS
DEPORTIVOS PRIVADOS DE LA ESCUELA DE FÚTBOL
GUACAMAYOS F.C PERÍODO MARZO-AGOSTO 2026**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD
FÍSICA Y DEPORTE**

AUTOR: JONNATHAN OSWALDO ROCANO RIVERA

DIRECTOR: LCDO. EDGAR DAVID SÁNCHEZ ENCALADA, MGS

AZOGUES - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE EDUCACIÓN

**CARRERA DE PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
Y DEPORTE**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y FIDELIDAD EN SERVICIOS
DEPORTIVOS PRIVADOS DE LA ESCUELA DE FÚTBOL
GUACAMAYOS F.C PERÍODO MARZO-AGOSTO 2026**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD
FÍSICA Y DEPORTE**

AUTOR: JONNATHAN OSWALDO ROCANO RIVERA

DIRECTOR: LCDO. EDGAR DAVID SÁNCHEZ ENCALADA, MGS

AZOGUES-ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302898622**. Declaro ser el autor de la obra: **“Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados de la Escuela de Fútbol Guacamayos F.C. Periodo marzo-agosto 2026”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, **9 de julio de 2026**



Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera

C.I. 0302898622

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Lic. Wilson Hernando Bravo Navarro, Mgs.

DOCENTE DE LA CARRERA DE PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE

De mi consideración:

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados de la Escuela de Fútbol Guacamayos F.C. Periodo marzo-agosto 2026”**, realizado por: **Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera** con documento de identidad: **0302898622**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Pedagogía de la Actividad Física y Deporte** ha sido asesorado, orientado, revisado y supervisado durante su ejecución, bajo mi tutoría en todo el proceso, por lo que certifico que el presente documento, fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación que exige la Universidad Católica de Cuenca, por lo que está expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Azogues, 27 de mayo de 2026



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**EDGAR DAVID SANCHEZ
ENCALADA**

LIC. Edgar David Sánchez Encalada, MGS

C.I. 0301670188

DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, quienes, a pesar de la distancia, han sido un apoyo incondicional durante toda mi vida. Gracias por sus consejos, sacrificios, confianza y amor, valores que me han permitido superar los desafíos y alcanzar esta meta académica.

A mi tutor de tesis, por su orientación, paciencia y valiosos conocimientos compartidos, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de esta investigación.

A los docentes de la carrera, por transmitir sus conocimientos y experiencias, contribuyendo significativamente a mi formación académica y profesional.

Finalmente, agradezco a todas las personas que colaboraron directa o indirectamente en la realización de este trabajo y que hicieron posible la culminación de esta importante meta.

Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por guiar mis pasos, darme fortaleza en los momentos difíciles y permitirme alcanzar una de las metas más importantes de mi vida.

A mis padres, quienes, a pesar de la distancia que nos separa, han estado siempre presentes con su amor, apoyo, consejos y confianza. Su sacrificio y esfuerzo han sido la inspiración que me ha impulsado a seguir adelante y a no rendirme ante las dificultades. Este logro también les pertenece a ustedes.

A mi familia y a mi madrecita querida María Consolación Rivera, por su cariño y por creer en mí durante todo este proceso académico, brindándome motivación para continuar persiguiendo mis sueños. Ella fue y será mi pilar fundamental para salir adelante.

A mis docentes y compañeros, quienes contribuyeron con sus enseñanzas, experiencias y apoyo a mi formación profesional.

Finalmente, dedico este trabajo a todas las personas que formaron parte de este camino y que, de una u otra manera, aportaron para que hoy este sueño se convierta en realidad.

Con cariño y gratitud,

Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera

Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados de la Escuela de Fútbol

Guacamayos F.C. Periodo marzo-agosto 2026

Rocano Rivera Jonnathan Oswaldo, Sánchez Encalada Edgar David

Universidad Católica de Cuenca, jonnathan.rocانو@est.ucacue.edu.ec

RESUMEN

Antecedentes: La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad y la fidelidad en los servicios deportivos privados de la escuela de fútbol Guacamayos F.C. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, y correlacional. Para la recolección de la información se empleó la Escala de Percepción de la Calidad en Organizaciones Deportivas (EPOD), que evalúa las dimensiones técnicas, instalación y materiales, actividades e imagen de la organización, y la dimensión lealtad de la Escala de Intenciones Futuras de Comportamiento en usuarios de servicios deportivos. Los resultados evidenciaron una percepción favorable de la calidad del servicio y elevados niveles de lealtad por parte de los usuarios. Asimismo, los instrumentos presentaron una excelente consistencia interna. Sin embargo, las correlaciones entre las dimensiones de la calidad y la lealtad fueron débiles y no significativas, indicando que la fidelidad no depende exclusivamente de la calidad percibida. Se concluye que los usuarios mantienen una valoración positiva del servicio, aunque otros factores podrían influir en su permanencia y recomendación de la institución.

Palabras clave: calidad percibida, fidelidad, servicios deportivos, escuela de fútbol

Perception of Quality and Loyalty in Private Sports Services at the Guacamayos F.C.

Soccer School, March-August 2026

ABSTRACT

Background: This research aimed to determine the perception of quality and loyalty in the private sports services provided by the Guacamayos F.C. Soccer School. It was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. For data collection, the Perceived Quality in Sports Organizations Scale (EPOD, by its Spanish acronym) was used, which assesses the dimensions of technical quality, facilities and equipment activities, and organizational image, as well as the loyalty dimension of the Future Behavioral Intentions Scale in users of sports services. The results showed a favorable perception of service quality and high levels of loyalty among users. Likewise, the instruments showed excellent internal consistency. However, the correlations between the quality dimensions and loyalty were weak and non-significant, indicating that loyalty does not depend exclusively on perceived quality. It is concluded that users maintain a positive assessment of the service, although other factors may influence their continued use and recommendation of the institution.

Keywords: perceived quality, loyalty, sports services, soccer school

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Marco teórico.....	3
3. Método.....	7
3.1 Diseño	7
3.2 Población y muestra	8
3.3 Instrumentos	8
3.4 Procedimiento.....	9
3.5 Análisis de datos	9
4. Resultados.....	10
5. Discusión	13
6. Conclusiones.....	16
7. Referencias bibliográficas.....	17

1. Introducción

En la actualidad, los servicios deportivos privados han adquirido una gran relevancia dentro del desarrollo social y educativo, especialmente en las escuelas de fútbol, donde no solo se prioriza la formación técnica de los niños, sino también la calidad del servicio brindado a los usuarios. En este sentido, las escuelas de fútbol se desenvuelven en un entorno competitivo, en el cual la calidad del servicio constituye un factor determinante para su posicionamiento, sostenibilidad y permanencia frente a otras instituciones deportivas (García-Pascual et al., 2020; Gómez-Hincapié et al., 2024).

Sin embargo, a pesar de la importancia de estos factores, muchas organizaciones deportivas no realizan evaluaciones sistemáticas que permitan conocer de manera objetiva cómo los usuarios perciben la calidad del servicio recibido. La calidad del servicio se entiende como la valoración que realizan los usuarios a partir de la comparación entre sus expectativas y las experiencias obtenidas, lo cual influye directamente en su satisfacción y en su intención de permanencia dentro de la institución (Dueñas-Dorado et al., 2024). La ausencia de esta información limita la identificación de fortalezas y debilidades relacionadas con la atención brindada, la organización de las actividades, la infraestructura y la gestión institucional.

En el caso específico de la escuela de fútbol Guacamayos F.C., resulta importante analizar cómo los padres de familia perciben la calidad del servicio deportivo, debido a que esta percepción puede influir en la permanencia de los niños en la institución. En las escuelas de formación deportiva privadas, cuando los servicios no satisfacen las expectativas de los usuarios, se produce una disminución en la asistencia e incluso el abandono de la práctica deportiva. Por el contrario, una percepción favorable fortalece la relación entre la institución y los usuarios, promoviendo un mayor compromiso y continuidad en la práctica deportiva (Berruecos Licona et al., 2023).

La fidelidad de los usuarios constituye un elemento fundamental para la sostenibilidad de las organizaciones deportivas, ya que no solo implica la permanencia en el servicio, sino también la recomendación a otros potenciales usuarios. Diversos estudios han demostrado que la calidad percibida y la satisfacción favorecen las intenciones futuras de comportamiento, fortaleciendo las relaciones entre los usuarios y las instituciones deportivas (Reyes-Robles et al., 2022). En consecuencia, resulta pertinente analizar la percepción de la calidad y la fidelidad en los servicios deportivos privados, con el propósito de generar información que contribuya al mejoramiento continuo y a la toma de decisiones institucionales.

A partir de esta problemática surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la percepción de la calidad del servicio influye en la fidelidad de los usuarios hacia la escuela de fútbol Guacamayos F.C.? Esta interrogante orienta el desarrollo del presente estudio, cuyo objetivo es determinar la percepción de la calidad y la fidelidad en los servicios deportivos privados de la escuela de fútbol Guacamayos F.C., durante el período marzo-agosto de 2026.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación aporta al campo de la gestión deportiva al analizar dos variables de gran relevancia, como son la calidad percibida y la fidelidad en un contexto específico de formación deportiva. Desde la perspectiva práctica, permitirá identificar fortalezas y aspectos susceptibles de mejora en los servicios ofrecidos, proporcionando información útil para la toma de decisiones y el diseño de estrategias orientadas a incrementar la satisfacción y permanencia de los usuarios. Asimismo, desde una perspectiva social, el estudio contribuye al fortalecimiento de la práctica deportiva en niños y jóvenes, promoviendo hábitos saludables y favoreciendo su desarrollo integral.

En los últimos años, diversas investigaciones han abordado la relación entre la calidad del servicio y la fidelidad en organizaciones deportivas. Nicolás-López y Escaravajal-Rodríguez (2020) analizaron la satisfacción de los usuarios de servicios deportivos universitarios, evidenciando que una percepción favorable del servicio incrementa la intención de permanencia y recomendación. Del mismo modo, Reyes-Robles et al. (2022) demostraron que el instrumento EPOD constituye una herramienta válida y confiable para evaluar la calidad percibida en organizaciones deportivas. Por otra parte, Berruecos Licona et al. (2023) evidenciaron que la percepción positiva de la calidad se relaciona con mayores niveles de fidelidad en usuarios de servicios deportivos privados. Estos antecedentes sustentan la importancia de estudiar dichas variables en contextos específicos como las escuelas de fútbol. Por tal motivo, el objetivo del presente estudio fue determinar la percepción de la calidad y la fidelidad en los servicios deportivos privados de la escuela de fútbol Guacamayos F.C.

2. Marco teórico

La calidad del servicio en el ámbito deportivo ha adquirido una relevancia significativa en las últimas décadas, especialmente en organizaciones privadas como escuelas de fútbol, donde la competencia por captar y retener usuarios es cada vez mayor. En este contexto, la percepción de la calidad del servicio se configura como un elemento clave en la gestión organizacional, ya que influye directamente en la satisfacción y fidelidad de los usuarios. La calidad percibida se entiende como el juicio subjetivo que realizan los usuarios respecto a la excelencia del servicio recibido, basado en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real obtenida (Nuviala et al., 2015).

En las organizaciones deportivas, la calidad percibida está determinada tanto por aspectos tangibles como por factores intangibles. Entre los primeros se encuentran las instalaciones, los materiales y los recursos disponibles, mientras que los aspectos intangibles incluyen la atención del personal, la comunicación institucional, la organización de las actividades y el desempeño de los entrenadores. En este sentido, Nicolás-López y Escaravajal-Rodríguez (2020) señalan que los usuarios valoran especialmente la profesionalidad del personal, la adecuada planificación de las actividades y la calidad de las instalaciones, debido a que estos factores influyen significativamente en la percepción global del servicio.

Dentro de las escuelas de fútbol, la percepción de la calidad adquiere una mayor relevancia, ya que los padres de familia no solo buscan que sus hijos desarrollen habilidades deportivas, sino que también reciban una formación integral en un entorno seguro y organizado. En consecuencia, la valoración positiva de los servicios ofrecidos favorece la confianza hacia la institución y fortalece el vínculo entre los usuarios y la organización deportiva (Nuviala et al., 2015; García-Pascual et al., 2020). Este instrumento ha sido ampliamente utilizado y validado en distintos contextos, permitiendo evaluar dimensiones como los aspectos técnicos, las instalaciones, las actividades y la imagen de la organización.

Posteriormente, Reyes-Robles et al. (2022) analizaron las propiedades psicométricas de la escala EPOD2 y evidenciaron adecuados niveles de validez y confiabilidad para su utilización en contextos deportivos. Los autores destacan que este instrumento permite identificar fortalezas y debilidades en la gestión de los servicios deportivos, proporcionando información útil para la toma de decisiones y la implementación de estrategias orientadas hacia la mejora continua (Reyes-Robles et al., 2022).

La calidad percibida mantiene una estrecha relación con la satisfacción del usuario, entendida como el grado en que las expectativas son satisfechas mediante la experiencia obtenida durante la prestación del servicio. De acuerdo con Dueñas-Dorado et al. (2024), la satisfacción representa una consecuencia directa de la calidad percibida y constituye un elemento esencial para consolidar relaciones duraderas entre los usuarios y las organizaciones deportivas. Por ello, la satisfacción es un predictor significativo de la intención de permanencia en centros deportivos (Nicolás-López & Escaravajal-Rodríguez, 2020).

Por otra parte, la fidelidad de los usuarios representa uno de los objetivos fundamentales de las organizaciones deportivas, debido a que garantiza la permanencia y sostenibilidad de los servicios a largo plazo. Zeithaml et al. (1996) definen la fidelidad como las intenciones futuras de comportamiento manifestadas a través de la continuidad en el uso del servicio, la recomendación a otras personas y la emisión de comentarios positivos, la recomendación y la continuidad en el servicio.

En el caso de las escuelas de fútbol, la fidelidad se refleja en la continuidad de los niños dentro de los programas de formación y en la confianza depositada por los padres de familia hacia la institución. Además, la recomendación realizada por usuarios satisfechos favorece la captación de nuevos participantes y fortalece la imagen institucional. En este sentido, García-Pascual et al. (2019) sostienen que la recomendación boca a boca constituye uno de los mecanismos más importantes para el crecimiento y consolidación de los centros deportivos (García-Pascual et al., 2019).

La relación entre calidad percibida y fidelidad ha sido ampliamente estudiada en la literatura científica. Nuviala et al. (2015) proponen que la calidad del servicio actúa como antecedente del valor percibido y de la satisfacción, variables que influyen

directamente sobre las intenciones futuras de comportamiento y la fidelidad de los usuarios. Desde esta perspectiva, las organizaciones deportivas que priorizan la calidad del servicio logran mayores niveles de satisfacción y, en consecuencia, una mayor permanencia de los usuarios (Nuviala et al., 2015).

Asimismo, García-Pascual et al. (2019) evidenciaron que la satisfacción y el valor percibido ejercen una influencia significativa sobre la recomendación y la intención de permanencia en centros deportivos. Los resultados de dicho estudio demuestran que la fidelidad es un fenómeno multidimensional en el que intervienen factores relacionados con las experiencias positivas y el valor otorgado por los usuarios al servicio recibido (García-Pascual et al., 2019).

De igual manera, (Nicolás-López & Escaravajal-Rodriguez, 2020), concluyeron que variables asociadas al bienestar subjetivo y a la percepción del valor desempeñan un papel importante en la lealtad de los usuarios. Los autores señalan que la fidelidad no depende exclusivamente de la calidad percibida, sino también de aspectos emocionales y de las experiencias acumuladas durante la permanencia en la organización deportiva (García-Pascual et al., 2020).

En el contexto latinoamericano, Gómez-Hincapié et al. (2024) destacan la importancia de la gestión organizacional y de la calidad de los procesos para fortalecer la percepción positiva de los usuarios y mejorar la imagen institucional. Los autores concluyen que las organizaciones deportivas que implementan estrategias de mejora continua logran incrementar los niveles de satisfacción y favorecer la permanencia de los usuarios en el servicio (Gómez-Hincapié et al., 2024).

Por su parte, Berruecos Licona et al. (2023) encontraron que una percepción favorable de la calidad del servicio se asocia con mayores niveles de fidelidad en usuarios

de servicios deportivos privados. Los resultados de la investigación evidenciaron que la satisfacción y las experiencias positivas desempeñan un papel importante en la intención de permanencia y recomendación, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones entre los usuarios y las organizaciones deportivas (Berruecos Licona et al., 2023).

En síntesis, la literatura científica coincide en señalar que la calidad percibida constituye un elemento esencial para la satisfacción y la fidelidad de los usuarios en organizaciones deportivas. La utilización de instrumentos como el EPOD y la dimensión de Lealtad de la Escala de Intenciones Futuras de Comportamiento permite evaluar de manera objetiva estas variables y proporcionar información relevante para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias orientadas a la mejora continua. En consecuencia, analizar la percepción de la calidad y la fidelidad en la escuela de fútbol Guacamayos F.C. permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora que favorezcan la permanencia y satisfacción de los usuarios (Nuviala et al., 2008; Nuviala et al., 2015; Reyes-Robles et al., 2022).

3. Método

3.1 Diseño

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, debido a que se basa en la recopilación de datos numéricos que permiten medir la percepción de la calidad y fidelidad de los servicios deportivos, así como realizar su respectivo análisis estadístico. El diseño es no experimental, ya que no se manipulan las variables de estudio, sino que se observan tal como se presentan en su contexto natural. Además, el estudio es de tipo transversal porque la información recolectada fue en un momento o período indicado, como es el caso del período marzo-agosto 2026. El alcance de la investigación es descriptivo, puesto que busca detallar las características y percepciones de los padres de familia respecto a los servicios recibidos por parte de la escuela de fútbol Guacamayos

F.C., y es de tipo correlacional, ya que se busca relacionar la calidad y fidelidad. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Además, cuenta con el aval del CEISH de la Universidad Católica de Cuenca con el número de registro 213.

3.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 50 padres de familia de los deportistas pertenecientes a la escuela de fútbol Guacamayos F.C., con edades comprendidas entre 18 y 60 años. Debido al tamaño reducido de la población y a la facilidad de acceso a los participantes, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los sujetos disponibles y que aceptaron participar voluntariamente en el estudio. Este tipo de muestreo es apropiado cuando se pretende acceder a una población específica y cuando las características de los participantes responden a los objetivos planteados en la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3 Instrumentos

Para la recolección de datos se empleó el cuestionario EPOD (Escala de Percepción de la Calidad en Organizaciones Deportivas), el cual presenta adecuados niveles de validez y confiabilidad en contextos deportivos. Este instrumento consta de 29 ítems, organizado en dimensiones como aspectos técnicos, instalaciones, actividades e imagen de la organización. La respuesta se registró mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 corresponde a “muy en desacuerdo” y 5 a “muy de acuerdo” (Nuviala et al., 2008). Para medir la variable fidelidad, se utilizó textualmente la dimensión lealtad del cuestionario de la escala de intenciones futuras de comportamiento en usuarios de servicios deportivos validada en español por Nuviala et al. (2014), a partir de la escala de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996).

Se emplearon únicamente los cinco ítems correspondientes a la dimensión Lealtad, debido a que dicha dimensión evalúa directamente la fidelidad del usuario hacia el servicio deportivo, mediante la intención de realizar comentarios positivos, recomendar el servicio, animar a otras personas, considerar el servicio como primera opción y continuar utilizándolo. Las respuestas se valoraron mediante una escala tipo Likert de siete puntos, donde 1 corresponde a “nada probable” y 7 a “totalmente probable”.

3.4 Procedimiento

En primer lugar, se gestionaron los permisos correspondientes con las autoridades de la escuela de fútbol Guacamayos F.C. Posteriormente, se informó a los participantes sobre el objetivo del estudio y se solicitó la firma del consentimiento informado, en concordancia con los principios éticos de la investigación científica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La aplicación del cuestionario se realizó de forma presencial en las instalaciones de la institución, en un ambiente adecuado y bajo la supervisión del investigador. El tiempo estimado para completar el instrumento fue de 30 minutos por participante.

3.5 Análisis de datos

Los datos obtenidos fueron organizados inicialmente en una hoja de cálculo de Microsoft Excel (Microsoft Corporation, s. f.) y posteriormente procesados mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 29 (George & Mallery, 2024). Se empleó estadística descriptiva a través del cálculo de frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar. Asimismo, se determinó la consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente alfa de Cronbach, cuya interpretación se realizó siguiendo los criterios propuestos por George y Mallery (2024). Posteriormente, se verificó el supuesto de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk y, debido a que una de las dimensiones presentó una distribución no normal, se utilizó el coeficiente de

correlación Rho de Spearman para analizar la relación entre las dimensiones de la calidad percibida y la lealtad de los usuarios. Estos procedimientos permitieron responder a los objetivos planteados en la investigación (George & Mallery, 2024; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

4. Resultados

Tabla 1

Análisis de Fiabilidad de los instrumentos aplicados.

Instrumento		Dimensiones	A
EPOD	Técnica		,929
	Instalaciones y materiales		,944
	Actividades		,940
	Imagen de la organización		,936
EIFC	Lealtad		,910

Nota. α = coeficiente alfa de Cronbach. Valores entre 0,70 y 0,79 indican una fiabilidad aceptable; entre 0,80 y 0,89, una fiabilidad buena; y valores iguales o superiores a 0,90, una fiabilidad excelente.

La Tabla 1 presenta los resultados del análisis de fiabilidad de las dimensiones evaluadas mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los valores obtenidos oscilaron entre 0,910 y 0,944, evidenciando una excelente consistencia interna en todas las dimensiones analizadas. La dimensión Instalación y materiales presentó el coeficiente más alto ($\alpha = 0,944$), seguida por Actividades ($\alpha = 0,940$), Imagen de la organización ($\alpha = 0,936$), Técnica ($\alpha = 0,929$) y Lealtad ($\alpha = 0,910$). Todos los coeficientes superaron el valor de referencia de 0,90, lo que indica una elevada homogeneidad entre los ítems que conforman cada dimensión. Estos resultados demuestran que los instrumentos empleados

poseen una excelente fiabilidad y proporcionan mediciones consistentes y precisas. En consecuencia, los datos obtenidos son confiables y adecuados para la realización de los análisis estadísticos posteriores, garantizando el rigor metodológico y el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Tabla 2

Resultados de prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Técnica	,957	50	,068
Instalaciones y materiales	,973	50	,306
Actividades	,946	50	,023
Imagen de la organización	,958	50	,072
Lealtad	,972	50	,271

• Nota. *gl* = grados de libertad; *Sig.* = significancia estadística.

La Tabla 2 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk aplicada a las dimensiones de percepción de la calidad y lealtad en los usuarios de la escuela de fútbol Guacamayos F.C. Los resultados evidencian que las dimensiones Técnica ($W = 0,957$; $p = 0,068$), Instalación y materiales ($W = 0,973$; $p = 0,306$), Imagen de la organización ($W = 0,958$; $p = 0,072$) y Lealtad ($W = 0,972$; $p = 0,271$) cumplen con el supuesto de normalidad al presentar valores de significancia superiores a 0,05. Sin embargo, la dimensión Actividades registró un estadístico $W = 0,946$ y una significancia de $p = 0,023$, indicando una distribución significativamente diferente a la normal. En consecuencia, al no cumplirse el supuesto de normalidad en la totalidad de las dimensiones evaluadas, se determinó la utilización de procedimientos estadísticos no paramétricos para el análisis inferencial. Específicamente, se empleó el coeficiente de

correlación rho de Spearman, al ser el método más adecuado para evaluar la relación entre las variables en presencia de distribuciones no normales. Esta decisión metodológica garantiza la validez de los resultados y fortalece el rigor estadístico de la investigación.

Tabla 3

Correlaciones bivariadas entre las dimensiones de estudio.

Dimensiones	M	DE	1	2	3	4	5
Técnica	3,94	,660	1	,504**	,168	,318*	-,046
Instalación y materiales	3,84	,665	-	1	,238	,169	,124
Actividades	4,10	,634	-	-	1	,471**	-,098
Imagen de la organización	3,90	,668	-	-	-	1	,088
Lealtad	5,82	,699	-	-	-	-	1

Nota. *M* = media; *DE* = desviación estándar. ** = La correlación es significativa al nivel de 0,01 (bilateral). * = La correlación es significativa al nivel de 0,05 (bilateral).

La Tabla 3 presenta las correlaciones bivariadas entre las dimensiones de la percepción de la calidad y la lealtad de los usuarios. Los resultados evidencian una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las dimensiones Técnica e Instalación y materiales ($\rho = 0,504$; $p < 0,01$), lo que indica que una mejor valoración de la calidad técnica se asocia con una percepción más favorable de las instalaciones y los recursos disponibles. Asimismo, se observó una relación positiva moderada entre Actividades e Imagen de la organización ($\rho = 0,471$; $p < 0,01$), sugiriendo que una mayor satisfacción con las actividades deportivas se relaciona con una mejor imagen institucional. De igual forma, la dimensión Técnica presentó una correlación positiva baja con Imagen de la organización ($\rho = 0,318$; $p < 0,05$). Sin embargo, las correlaciones entre las dimensiones de calidad y la Lealtad fueron muy débiles y no

significativas ($p > 0,05$), evidenciando que, en la muestra estudiada, la percepción de la calidad no se asoció significativamente con la fidelidad de los usuarios. En consecuencia, los resultados sugieren que otros factores podrían estar influyendo en la intención de permanencia y recomendación del servicio deportivo.

5. Discusión

Los resultados obtenidos evidenciaron una percepción favorable de la calidad de los servicios deportivos privados de la escuela de fútbol Guacamayos F.C., así como elevados niveles de lealtad por parte de los padres de familia. Estos hallazgos coinciden con Nuviala et al. (2015), quienes señalan que la calidad percibida constituye uno de los principales indicadores de satisfacción en las organizaciones deportivas y fortalece las relaciones entre los usuarios y las instituciones. Asimismo, Reyes-Robles et al. (2022) destacan que la escala EPOD es un instrumento válido y confiable para evaluar la calidad percibida e identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión organizacional.

En cuanto a las dimensiones evaluadas, Actividades presentó la media más elevada, seguida de Técnica e Imagen de la organización, reflejando una valoración positiva respecto a la planificación, organización y desarrollo de los servicios ofrecidos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Nicolás-López y Escaravajal-Rodríguez (2020), quienes señalan que la calidad de las actividades y la profesionalidad del personal son factores determinantes en la percepción global del servicio. De igual manera, Gómez-Hincapié et al. (2024) sostienen que una adecuada gestión organizacional fortalece la satisfacción de los usuarios y la imagen institucional.

La dimensión Lealtad también presentó una media elevada, evidenciando una alta predisposición de los padres de familia para continuar utilizando y recomendar los servicios de la institución. Estos resultados concuerdan con Zeithaml et al. (1996),

quienes consideran que la intención de permanencia y la recomendación a otras personas constituyen manifestaciones directas de la fidelidad. Asimismo, García-Pascual et al. (2019) indican que la recomendación boca a boca y la intención de permanencia representan indicadores importantes para la consolidación de las organizaciones deportivas.

Respecto a la fiabilidad de los instrumentos, los coeficientes alfa de Cronbach oscilaron entre 0,910 y 0,944, evidenciando una excelente consistencia interna. Estos resultados coinciden con lo reportado por Nuviala et al. (2008), quienes desarrollaron la escala EPOD, y con Reyes-Robles et al. (2022), quienes respaldan su utilización en la evaluación de la calidad percibida en organizaciones deportivas.

En relación con el análisis inferencial, la prueba de Shapiro-Wilk mostró que una de las dimensiones no presentó distribución normal, por lo que se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, decisión respaldada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes señalan que las pruebas no paramétricas son adecuadas cuando no se cumplen los supuestos de normalidad.

Uno de los hallazgos más relevantes fue la ausencia de correlaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones de la calidad percibida y la lealtad. Las relaciones encontradas fueron débiles y no significativas, lo que sugiere que una percepción favorable del servicio no necesariamente se traduce en mayores niveles de fidelidad. Estos resultados difieren parcialmente de los reportados por Berruecos Licon et al. (2023), quienes encontraron asociaciones positivas entre ambas variables. Las diferencias podrían explicarse por las características particulares de la muestra y el contexto de estudio.

En este sentido, la permanencia de los usuarios en las escuelas de fútbol formativas no depende únicamente de la calidad del servicio. Factores como las condiciones económicas de las familias, la ubicación geográfica, los horarios de entrenamiento, las expectativas deportivas y la relación con los entrenadores pueden influir en la continuidad de los deportistas. Al respecto, Dueñas-Dorado et al. (2024) señalan que la satisfacción y la fidelización son procesos complejos influenciados por múltiples variables.

De igual manera, la fidelidad podría estar relacionada con factores subjetivos como la confianza, el bienestar y el valor percibido. En este contexto, García-Pascual et al. (2020) sostienen que estas variables desempeñan un papel importante en las intenciones futuras de comportamiento y en la lealtad de los usuarios. Por ello, la fidelidad debe entenderse como un fenómeno multidimensional influido tanto por aspectos racionales como emocionales.

Desde una perspectiva práctica, los resultados representan una herramienta útil para la gestión de la escuela de fútbol Guacamayos F.C., ya que evidencian una valoración favorable del servicio y elevados niveles de lealtad. No obstante, la ausencia de correlaciones significativas sugiere la necesidad de incorporar variables como la satisfacción, el valor percibido y la experiencia emocional para fortalecer la fidelización y garantizar la sostenibilidad institucional, planteamiento respaldado por Nuviala et al. (2015).

Finalmente, entre las principales limitaciones del estudio se encuentran el tamaño reducido de la muestra y el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual limita la generalización de los resultados. En consecuencia, futuras investigaciones deberían considerar muestras más amplias e incorporar variables mediadoras como la

satisfacción, el valor percibido y el bienestar subjetivo, tal como sugieren García-Pascual et al. (2020) y Dueñas-Dorado et al. (2024).

6. Conclusiones

La percepción de la calidad de los servicios deportivos privados de la escuela de fútbol Guacamayos F.C. fue favorable, evidenciándose valoraciones positivas en las dimensiones Técnica, Instalación y materiales, Actividades e Imagen de la organización. De manera particular, la dimensión Actividades presentó la media más alta, lo que refleja una adecuada planificación y desarrollo de las actividades deportivas ofertadas por la institución.

La fidelidad de los usuarios, evaluada mediante la dimensión Lealtad, mostró niveles elevados, evidenciando una alta predisposición de los padres de familia a continuar vinculados con la institución, recomendar sus servicios a otras personas y considerarla como una primera opción para la práctica deportiva de sus hijos.

No se encontró una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la percepción de la calidad y la lealtad de los usuarios de la escuela de fútbol Guacamayos F.C. En consecuencia, se infiere que la fidelidad de los padres de familia no depende exclusivamente de la calidad percibida del servicio, sino que podría estar influenciada por otros factores asociados a la satisfacción, la confianza, las experiencias previas y el valor percibido por los usuarios.

7. Referencias bibliográficas

- Berruecos Licona, P., Morquecho-Sánchez, R., Pineda-Espejel, A., Morales Sánchez, V., León Alcerreca, F. M., y Ramírez Nava, R. (2023). *Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados. Cuadernos de Psicología del Deporte*, 23(3), 278-287. <https://doi.org/10.6018/cpd.562271>
- Dueñas-Dorado, L. A., Fernández-Martínez, A., Nuviala, R., & Nuviala, A. (2024). *Intervención en la cultura organizativa y sus efectos sobre los usuarios de servicios deportivos privados. International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 13(3), 258-276. <https://doi.org/10.17583/rimcis.15407>
- García-Pascual, F., Alguacil, M., & Molina, N. (2020). *Predicción de la lealtad de los usuarios de centros deportivos privados: Variables de gestión y bienestar subjetivo. Retos*, 38, 16-19. <https://doi.org/10.47197/retos.v38i38.73345>
- García-Pascual, F., Molina, N., & Mundina, J. (2019). Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “Word of Mouth” in costumers of sports centers *Deporte TK*, 8(1), 29-36. <https://doi.org/10.6018/sportk.362291>
- George, D., & Mallery, P. (2024). *IBM SPSS Statistics 29 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. (18ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781032622156>
- Gómez-Hincapié, Á. J., Cardona-Triana, C. P., Medina-Quijano, R. A., Henao-Grisales, M. A., & Londoño-Valencia, M. C. (2024). *Calidad del servicio en los entes administrativos del deporte y la recreación: Caso departamento de Risaralda, Colombia. Retos*, 56, 487-496. <https://doi.org/10.47197/retos.v56.101391>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Educación McGraw-Hill.
- Microsoft Corporation. (s. f.). *Microsoft Excel*. <https://www.microsoft.com/>
- Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. C. (2020). *Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo*. **Sport TK**, 9(1), 105-112.
<https://doi.org/10.6018/sportk.412571>
- Nuviala, A., García-Fernández, J., Bernal-García, A., Grao-Cruces, A., Teva-Villén, M. R., & Pérez-Ordás, R. (2014). *Adaptación y validación de la escala de intenciones futuras de comportamiento en usuarios de servicios deportivos*. **Universitas Psychologica**, 13(3), 1071-1082.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.avei>
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Fernández-Ozcorta, E., & Nuviala, R. (2015). *Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España*. **Universitas Psychologica**, 14(2), 589-598.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>
- Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J. A., Iranzo Llopis, J., & Falcón Miguel, D. (2008). *Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos*. **Retos**, 14, 10-16. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i14.35004>
- Reyes-Robles, M., Ceballos-Gurrola, O., Medina-Rodríguez, R. E., Rojo-Villa, J. A., & López-Esquerri, L. E. (2022). *Propiedades psicométricas de la escala de*

calidad percibida y satisfacción del deporte municipal (EPOD2). Cuadernos de Psicología del Deporte, 22(1), 215-229. <https://doi.org/10.6018/cpd.473731>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0302898622**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación **“Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados de la Escuela de Fútbol Guacamayos F.C. Periodo marzo-agosto 2026”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **9 de julio de 2026**

F:



Jonnathan Oswaldo Rocano Rivera

C.I. 0302898622