



La calidad de los servicios deportivos universitarios en estudiantes mujeres: análisis con perspectiva de género

The quality of university sports services for female students: an analysis from a gender perspective

Isela Guadalupe Ramos Carranza¹, Ciria Salazar, Claudia Prado-Meza, Carmen Peña-Vargas, Emilio Gerzain Manzo Lozano

Resumen

El estudio analiza la calidad de los servicios deportivos universitarios, a partir de la percepción de mujeres estudiantes de licenciatura en una universidad pública mexicana desde la perspectiva de género. El diseño del estudio corresponde a una investigación exploratoria y transversal, con enfoque cuantitativo. El estudio se realizó con 211 mujeres estudiantes de licenciatura de la Universidad de Colima, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico intencional. La muestra se centró en usuarias activas de los servicios deportivos del Campus Central, principalmente de 18 a 21 años. La técnica fue la encuesta estructurada en línea y se utilizó el cuestionario CECASDEP, que evalúa instalaciones, equipamientos, personal, programas y actividades, servicios complementarios y atención al usuario, con alta confiabilidad interna ($\alpha = 0.862-0.975$). Los resultados muestran una percepción globalmente positiva, con medias más altas en instalaciones deportivas ($M = 4.32$) y programas y actividades ($M = 4.27$), seguidas de personal ($M = 4.15$) y servicios complementarios ($M = 4.08$), mientras que equipamientos y atención al usuario presentan valores medios ($M = 3.74$); el análisis de correlación muestra que las cinco dimensiones del instrumento presenta relaciones de manera positiva y estadísticamente significativas, identificando áreas de oportunidad en equipamientos deportivos y atención al usuario ($M = 3.74$). Se concluye que las altas valoraciones de instalaciones, programas de actividades y desempeño del personal evidencian un compromiso institucional con el bienestar y la formación integral de las estudiantes. Sin embargo, los puntajes más bajos en equipamiento deportivo y atención al usuario ponen de relieve la necesidad de fortalecer la infraestructura y los procesos de comunicación con un enfoque más inclusivo y sensible a las necesidades específicas de las mujeres usuarias.

Palabras claves: Calidad de servicio, mujeres, perspectiva de género, servicios deportivos.

Recibido: 29 de enero de 2025
Received: 29 January 2025

Aceptado: 19 de marzo de 2026
Accepted: 19 March 2026

¹iramos5@ucol.mx
Universidad de Colima



Abstract

The study analyzes the quality of university sports services based on the perception of female undergraduate students at a Mexican public university from a gender perspective. The study design corresponds to an exploratory, cross-sectional investigation with a quantitative approach. The study was conducted with 211 female undergraduate students from the University of Colima, selected through non-probability purposive sampling. The sample focused on active users of the sports services at the Central Campus, mainly aged 18 to 21 years. Data were collected using an online structured survey, and the CECASDEP questionnaire was employed to assess facilities, equipment, staff, programs and activities, complementary services, and customer service, showing high internal reliability ($\alpha = 0.862-0.975$). The results show an overall positive perception, with higher mean scores for sports facilities ($M = 4.32$) and programs and activities ($M = 4.27$), followed by staff ($M = 4.15$) and complementary services ($M = 4.08$), while equipment and customer service show moderate values ($M = 3.74$); the correlation analysis indicates that the five dimensions of the instrument are positively and statistically significantly related, identifying areas for improvement in sports equipment and customer service ($M = 3.74$). It is concluded that the high ratings for facilities, activity programs, and staff performance reflect an institutional commitment to the well-being and holistic development of female students. However, the lower scores in sports equipment and customer service underscore the need to strengthen infrastructure and communication processes with a more inclusive approach, sensitive to the specific needs of women users.

Keywords: Service quality, women, gender perspective, sports services

Introducción

La evaluación de la calidad de los servicios deportivos desde la perspectiva de género constituye un campo de investigación en crecimiento dentro de la gestión deportiva. Estos estudios reconocen que las experiencias, percepciones y necesidades de las usuarias y usuarios de las instalaciones y servicios deportivos no son homogéneas, sino que se encuentran atravesadas por elementos interseccionales, como el sexo, el género, el nivel económico, la orientación sexual, la discapacidad, y la etnia.

Los primeros estudios sobre percepción de la calidad del servicio, iniciados entre 1985 y 1988 con el desarrollo del instrumento SERVQUAL basado en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y

empatía (Parasuraman et al., 1985, 1988), operaron dentro del campo académico del marketing del consumidor en una época cuando la investigación de mercado era dominada por perspectivas androcéntricas (Hirschman, 1993; Bristor & Fischer, 1993). Posteriormente se adaptaron estos modelos al ámbito deportivo en contextos donde la equidad de género requería especial atención (Ko & Pastore, 2005), los marcos conceptuales fundacionales incorporaron las limitaciones de una ciencia del marketing que, en sus orígenes, naturaliza las experiencias masculinas como universales, genéricas o neutrales (Hein et al., 2016).

Esta tendencia se consolidó por más de dos décadas en la idea de la generalidad en el diseño de instrumentos, omitiendo análisis desagregados por sexo y asumiendo que las dimensiones de calidad identificadas



originalmente eran equivalentes en relevancia para todas las personas usuarias de servicios deportivos, independientemente de su sexo y género (Calabuig Moreno et al., 2008; Lee, 2010; Afthinos et al., 2005). Derivado de esta tradición, existen esfuerzos, aunque reducidos, por integrar la visión de las mujeres y las interseccionalidades, los estudios con perspectiva de género aún son escasos en el estudio de la calidad de servicios o programas deportivos, particularmente en aquellos orientados a los organismos públicos, como el caso de las instituciones educativas.

En este sentido, cuando se habla de la gestión deportiva universitaria, se habrá de entender la atención como el conjunto de procesos orientados a organizar, dirigir y evaluar los recursos institucionales en materia de prestación de servicios y programas (Pereda, 2011). Hay que puntualizar que, al referirnos a la calidad de gestión en las instituciones educativas, Cejas y Alfonso (2012, citados en Regalado & Murillo, 2018) destacan que una gestión eficiente debe considerar tanto los factores humanos como los materiales, garantizando coherencia entre los fines educativos y las estrategias operativas. En este marco, la calidad se asume como un concepto dinámico, vinculado con la satisfacción de la persona usuaria y la mejora continua (Kainth & Vij, 2020).

Una concepción más reciente define la calidad como "una condición dinámica relacionada con servicios, personas, procesos y entornos que pueden cumplir o superar las expectativas de la clientela" (Goetsch & Davis, citado en Tjiptono & Chandra, 2023, p. 818). Esta conceptualización permite interpretar la calidad no solo como adecuación al uso, sino como un compromiso organizacional orientado a la excelencia adaptativa que

responde específicamente a las necesidades diferenciadas de sus diversos usuarios. Cuando esta definición se aplica con sensibilidad de género, obliga a las instituciones a preguntarse: ¿nuestros servicios deportivos son diseñados para responder a las expectativas de todas las personas o reproducen implícitamente estereotipos de género?

Por ello, desde el ámbito universitario, las autoras del texto hemos desarrollado una línea de investigación para evaluar cómo viven y perciben la calidad de los servicios deportivos las estudiantes universitarias, y cómo estos responden a sus necesidades. Estas características resultan cada vez más sensibles en relación con la demanda de espacios seguros, democráticos y especialmente equitativos (García, 2022; Urquidi et al., 2024).

Estudios recientes en el ámbito universitario, evidencian que las experiencias y percepciones de las mujeres respecto a estos servicios suelen diferir significativamente de las de los hombres, debido a factores estructurales, culturales y simbólicos que aún permean la gestión y la práctica deportiva (Donoso Pérez et al., 2022; Urquidi et al., 2024; Orozco Rocha, et al., 2025). Estas diferencias no constituyen una simple variación en preferencias individuales, sino que reflejan la persistencia de los estereotipos de género en las decisiones directivas y diseños de los servicios deportivos (Salazar, et al, 2024).

Prueba de ello son los hallazgos que muestran que las mujeres perciben menor equidad y apoyo social en comparación con los hombres dentro del ámbito deportivo en las instituciones educativas (Muñoz-Helú et al., 2025). Pavón & Moreno (2008) destacaron que la satisfacción de los usuarios depende no



solo de la calidad técnica del servicio, sino también de la percepción de trato equitativo y de reconocimiento. Posteriormente, Ruiz & Sánchez (2011), al desarrollar el cuestionario CECASDEP (Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos), propusieron la inclusión de indicadores relacionados con la atención personalizada y la accesibilidad, dimensiones que cobran especial relevancia en la experiencia de las mujeres. Investigaciones más recientes de Morquecho et al. (2016), Padilla (2020) y Rocha et al. (2025) han demostrado con el mencionado instrumento y algunas de las dimensiones consideradas que la comunicación institucional, el mantenimiento de instalaciones, la adecuación de horarios y los programas deportivos universitarios especiales para mujeres son factores determinantes para su participación sostenida. Este reconocimiento representa un progreso respecto a la invisibilización histórica de las experiencias de las mujeres, aunque aún requiere profundización desde marcos teóricos explícitamente feministas.

El modelo CECASDEP propone un abordaje integral que contempla cuatro dimensiones: instalaciones, espacios deportivos, programas de actividades y profesor o monitor² (Ruiz & Sánchez, 2011). Estas dimensiones han sido aplicadas en diversos estudios (Morquecho et al., 2013; Padilla, 2020; Jiménez et al., 2020), demostrando su pertinencia para identificar áreas críticas en la gestión de los servicios deportivos universitarios. No obstante, su aplicación desde una perspectiva de género visibiliza cómo las experiencias y percepciones de las usuarias y los usuarios difieren según las relaciones de poder, las construcciones

culturales y los estereotipos de género presentes en el ámbito deportivo. Desde esta perspectiva, la literatura señala que las mujeres otorgan especial valor a factores como la seguridad, la ventilación, la limpieza, la accesibilidad y el ambiente de respeto (Regalado & Murillo, 2018; Jiménez et al., 2020). Estos aspectos inciden no solo en la satisfacción con el servicio, sino también en la continuidad en la práctica deportiva y en el sentido de pertenencia institucional. Cuando tales condiciones son insuficientes o inexistentes, las mujeres enfrentan barreras estructurales y simbólicas que limitan su participación plena en los servicios deportivos, reproduciendo las desigualdades de género históricamente documentadas por la literatura feminista del deporte.

Resulta pertinente profundizar en el análisis de cómo las mujeres universitarias experimentan y valoran las dimensiones propuestas por el modelo CECASDEP dentro del contexto institucional de la Universidad de Colima. Este enfoque no solo permite reconocer las diferencias de género en la percepción de la calidad de los servicios deportivos, sino también identificar los factores estructurales, simbólicos y culturales que condicionan el nivel de participación de las mujeres. Esta evaluación es relevante si se toma en cuenta los hallazgos en el nivel medio superior de la misma institución, donde se identificó que el abandono deportivo en las estudiantes de bachillerato está vinculado a sus percepciones de que las instalaciones son inadecuadas, los horarios de las actividades son poco accesibles y, en específico relacionado a aspectos sobre género, destacaron la sobrecarga de tareas de cuidado y estudio, lo que implica que

²El instrumento emplea los términos “profesor” y “monitor” conforme a una convención lingüística

de origen que adopta el masculino genérico como forma supuestamente neutral.



las mujeres tienen, a comparación de los varones menos tiempo libre para el deporte, además de que dependiendo el turno en el que estudian, también hay una variación en la disponibilidad de actividades y horarios por parte de la institución (Orozco Rocha et al., 2025).

Bajo la premisa de que estas brechas forman parte de un continuo de desigualdad estructural que precede al ingreso a la educación superior, el presente estudio se plantea como objetivo general evaluar, bajo una perspectiva de género, la calidad de los servicios deportivos universitarios a partir de la percepción de las estudiantes de nivel superior usuarias de la instalación central, con el fin de visibilizar cómo la infraestructura y la gestión institucional responden —o no— a sus necesidades específicas.

Método

El estudio corresponde a una investigación no experimental de tipo descriptivo. La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, ya que se centra en la recolección y análisis de información numérica y medible, lo que permite obtener resultados estadísticamente confiables sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos en estudiantes universitarias de una institución educativa pública (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Población y Muestra

La población objetivo del estudio estuvo conformada por las estudiantes de licenciatura de la Universidad de Colima (UCol, 2024), institución pública mexicana que registró una matrícula total de 30,479 estudiantes durante el ciclo escolar 2024–2025, distribuidos en cinco delegaciones universitarias. Dentro de este conjunto, la Delegación Colima concentra

la mayor proporción del alumnado de educación superior con el 42.62 % del total. Durante el semestre agosto 2024–enero 2025, dicha delegación registró 5,874 estudiantes de licenciatura, de los cuales el 62.68 % correspondió a mujeres (3,682 inscritas) y el 37.32 % a hombres (2,192 inscritos).

Inicialmente, se llevó a cabo un levantamiento probabilístico de 361 cuestionarios (211 mujeres y 150 hombres) con el fin de obtener una visión general del conjunto de usuarios de los servicios deportivos universitarios. Sin embargo, dada la naturaleza exploratoria del estudio y su enfoque en la percepción de la calidad de estos servicios desde la perspectiva de las mujeres, se delimitó posteriormente la muestra de análisis a un grupo no probabilístico y de tipo intencional.

El muestreo intencional se fundamentó en criterios de pertinencia y accesibilidad, buscando incluir exclusivamente a mujeres estudiantes activas y usuarias de los servicios deportivos universitarios del Campus Central, espacio que concentra la mayor infraestructura deportiva institucional y una elevada participación estudiantil. La participación fue de carácter voluntario, garantizando la disposición y el interés de las participantes por compartir su experiencia.

La muestra final quedó constituida por 211 mujeres estudiantes de licenciatura ($N=211$). En cuanto a la distribución por edad, la mayoría de las participantes se ubicó en los rangos de 18–19 años (37,9 %) y 20–21 años (41,2 %), mientras que los grupos de 22–23 años (16,6 %) y de 24 años o más (4,3 %) presentaron menor representación. Este perfil permitió caracterizar a un grupo de usuarias típicas de los servicios deportivos universitarios,



asegurando la pertinencia de la información para los objetivos del estudio.

Técnica e instrumento

La técnica de recolección seleccionada fue la encuesta estructurada, aplicada mediante cuestionario autoadministrado en modalidad online (en la plataforma Google Form), por ser coherente con el enfoque cuantitativo y el objetivo de analizar la percepción de la calidad de los servicios deportivos universitarios en una muestra amplia de estudiantes (Gálvez Ruiz, 2011; Gálvez & Morales, 2011; Ruiz, Morales & Gálvez, 2012; Morquecho et al, 2016).

La técnica de la encuesta resulta adecuada para identificar patrones y tendencias en las opiniones de las participantes, posibilitando el tratamiento estadístico de los datos y la comparación entre grupos etarios y trayectorias académicas, en un contexto universitario donde interesa captar de forma estandarizada las valoraciones de las usuarias sobre el servicio.

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP) diseñado por Ruiz, Morales y Gálvez (2012), elaborado originalmente para valorar la calidad percibida de los servicios deportivos a partir de la opinión de los usuarios y usuarias.

Se trata de un cuestionario estructurado tipo escala que evalúa dimensiones como instalaciones deportivas, equipamientos deportivos, personal, programas y actividades, servicios complementarios y atención al usuario., dimensiones que se han consolidado como ejes centrales en la literatura sobre calidad de servicios deportivos y se vinculan directamente con los objetivos de este estudio centrado en la

experiencia de las mujeres universitarias. En el contexto de esta investigación, dichas dimensiones permiten operacionalizar la percepción de calidad en indicadores concretos, facilitando la interpretación de los resultados en relación con la organización, la infraestructura y el componente humano de los servicios deportivos universitarios.

En términos de estructura, el CECASDEP se organiza en escalas que agrupan ítems relativos a cada una de sus dimensiones, formulados en formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos, que va de “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (5), lo que posibilita recoger distintos niveles de satisfacción respecto a los diversos aspectos del servicio.

El tiempo de aplicación del cuestionario osciló aproximadamente entre 10 y 15 minutos, permitiendo una administración ágil en contextos de aula y espacios comunes sin interferir de forma significativa con las actividades académicas. Se evaluó la confiabilidad interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor superior a 0.80, lo que indica una alta consistencia interna y validez del instrumento para medir la percepción de calidad en el contexto universitario.

La aplicación del cuestionario se realizó de manera anónima y voluntaria, garantizando la confidencialidad de las respuestas y el consentimiento informado de las participantes. El estudio se desarrolló conforme a los principios éticos de la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013) y a la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SSA3-2012, relativa a la investigación con seres humanos. En este marco, se aseguró que la participación fuera plenamente informada,



libre de coerción y con la posibilidad de retirarse en cualquier momento.

Dado que el estudio tuvo un diseño no experimental, de carácter descriptivo y sin manipulación de variables biológicas o de salud, no fue necesario someterlo a la revisión de un comité de bioética.

La investigación no implicó prácticas invasivas, riesgo físico o psicológico para las participantes, ni la recopilación de datos personales sensibles. No obstante, se observó en todo momento el cumplimiento de los principios de respeto, confidencialidad, consentimiento informado y uso responsable de los datos, conforme a las políticas de la institución educativa observada.

Este procedimiento permitió obtener información válida, confiable y éticamente fundamentada sobre la experiencia de las estudiantes en relación con los servicios deportivos universitarios

Resultados

El análisis de la muestra ($N = 211$) revela patrones diferenciados de distribución por edad y semestre cursado. La mayor proporción de estudiantes se concentra en los rangos de edad 18-19 años (37,9%) y 20-21 años (41,2%), mientras que los grupos de 22-23 años y 24 o más representan el 16,6% y 4,3% respectivamente.

En lo relativo a la trayectoria académica, se observa que el 33,2% y 26,1% se ubican en segundo y cuarto semestre (primero y segundo año), mientras que el 19% y 21,8% en sexto y octavo semestre (tercero y cuarto año).

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de la muestra del estudio.

Variable	Categoría	Frecuencia	%
Edad	18-19 años	80	37,9
	20-21 años	87	41,2
	22-23 años	35	16,6
	24 o más	9	4,3
Semestre	2°	70	33,2
	4°	55	26,1
	6°	40	19,0
	8°	46	21,8

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran una percepción generalmente positiva de la calidad del servicio deportivo (Tabla 2). Las medias más altas corresponden a las dimensiones instalaciones deportivas ($M = 4.32$) y programas y actividades ($M = 4.27$), seguidas de personal ($M = 4.15$) y servicios complementarios ($M = 4.08$), lo que refleja satisfacción con las condiciones físicas, la organización de las actividades y la atención del personal. Las puntuaciones más bajas se observaron en equipamientos deportivos y atención al usuario ($M = 3.74$ en ambos casos), lo que sugiere áreas susceptibles de mejora. Todos los valores del alfa de Cronbach (0.862 – 0.975) indican una alta fiabilidad interna, confirmando la consistencia del instrumento en la evaluación de la calidad percibida en servicios deportivos.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos por dimensión.

Dimensión	Media	Desviación estándar	α de Cronbach	Mínimo	Máximo	Nivel percibido	Interpretación
Instalaciones deportivas	4.32	0.56	.862	2.8	5.0	Alto	Espacios adecuados y funcionales
Equipamientos deportivos	3.74	0.81	.873	2.0	5.0	Medio	Variedad moderada de equipamiento
Personal	4.15	0.64	.920	2.5	5.0	Alto	Personal capacitado y disponible
Programas y actividades	4.27	0.59	.886	3.0	5.0	Alto	Ofertas deportivas pertinentes
Servicios complementarios	4.08	0.70	.912	2.4	5.0	Alto	Servicios de apoyo eficientes
Atención al usuario	3.74	0.81	.975	2.0	5.0	Medio	Comunicación y trato a mejorar



Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra las correlaciones entre las seis dimensiones que conforman la percepción de la calidad del servicio deportivo por parte de las mujeres. Todas las relaciones son positivas y estadísticamente significativas, con coeficientes que oscilan aproximadamente entre .52 y .69, lo que indica que a medida que mejora la valoración de una dimensión tienden a aumentar también las valoraciones de las demás.

En particular, se observan asociaciones moderadas-altas entre la dimensión de personal y las restantes, con valores que rondan entre .56 y .68, lo cual sugiere que la percepción del desempeño del personal se vincula estrechamente con la evaluación de instalaciones, equipamientos, programas y atención al usuario. De forma similar, los programas y actividades presentan correlaciones elevadas con servicios complementarios y atención al usuario, lo que evidencia la coherencia entre la oferta programática y la experiencia global del servicio deportivo universitario.

Tabla 3.
Correlaciones sobre la percepción de la calidad del servicio deportivo por parte de las mujeres

Dimensión	1	2	3	4	5	6
1. Instalaciones deportivas	1	.58**	.64**	.61**	.59**	.57**
2. Equipamientos deportivos		1	.56**	.60**	.63**	.52**
3. Personal			1	.68**	.66**	.62**
4. Programas y actividades				1	.69**	.64**
5. Servicios complementarios					1	.60**
6. Atención al usuario						1

Fuente: Elaboración propia.

Nota. $p < .01$ (bilateral). Todas las correlaciones fueron positivas y significativas, lo que evidencia una adecuada coherencia interna y percepción integral de la calidad del servicio deportivo.

Discusión

Se reconoce que existen pocos estudios empíricos directamente comparables con el presente trabajo, lo cual limita la posibilidad de establecer contrastes estrictos. No obstante, se recurre a investigaciones y marcos conceptuales que, si bien abordan contextos o poblaciones distintas, aportan categorías analíticas y elementos desde la perspectiva de género que permiten interpretar la realidad estudiada y fortalecer la discusión de los hallazgos ante la ausencia de estudios similares.

Considerando lo anterior, nos permitimos explicar los resultados con perspectiva de género, para el caso, aunque las mujeres usuarias de los servicios deportivos universitarios manifiestan en general una percepción positiva de la calidad del servicio, esta valoración no puede interpretarse de forma neutra, sino situada en un contexto marcado por desigualdades de género (Donoso Pérez et al., 2022; Urquidí et al., 2024). La propia composición de la muestra (211 mujeres, mayoritariamente en los primeros semestres y entre 18 y 21 años) revela que se trata de jóvenes en un momento clave de construcción de identidad y autonomía, pero también de exposición a mandatos de género que históricamente han limitado su participación deportiva (García, 2022). El dato de que sólo alrededor del 8.6% de las estudiantes que ingresan a preparatoria en la institución expresan interés inicial en practicar actividad deportiva (González, et al, 2025) refuerza la hipótesis de que



existen barreras previas culturales, familiares, escolares y simbólicas que operan antes incluso de que las mujeres lleguen a ser usuarias regulares de los servicios deportivos universitarios (Muñoz-Helú et al., 2025; Orozco Rocha, 2025).

Las medias elevadas en instalaciones deportivas, programas y actividades, personal y servicios complementarios indican que las mujeres que acceden a los servicios valoran positivamente las condiciones físicas, la organización de la oferta y el trato recibido (Ruiz, Morales y Gálvez, 2012, Lee, 2010). Resulta congruente con las concepciones actuales de la calidad como una condición dinámica vinculada a servicios, personas, procesos y entornos capaces de cumplir o superar las expectativas de las personas usuarias (Goetsch & Davis, citado en Tjiptono & Chandra, 2023). No obstante, esta satisfacción se produce en un universo ya filtrado por procesos de selección social y de género: las mujeres que no se sienten identificadas con la cultura deportiva institucional, en su segunda jornada trabajan, o que enfrentan mayores cargas de trabajo doméstico y de cuidado, permanecen fuera de la muestra y, por tanto, fuera del alcance de este tipo de mediciones (Hirschman, 1993; Hein et al., 2016, Orozco Rocha, et al., 2025).

Las puntuaciones relativamente menores en equipamientos deportivos y atención al usuario ($M= 3.74$) señalan áreas de tensión donde la vivencia positiva coexiste con carencias percibidas. Desde un análisis con perspectiva de género, el deporte, los equipamientos y la atención al usuario pueden interpretarse como espacios donde se materializan desigualdades más sutiles, espacios que no responden a las necesidades y cuerpos de las mujeres, organización de horarios que desconoce la

sobrecarga de tareas académicas y de cuidados que ellas asumen en mayor proporción, y dispositivos de información o acompañamiento que no consideran sus temores específicos frente a la exposición corporal, el juicio sobre su desempeño o el riesgo de acoso (Regalado & Murillo, 2018; Jiménez et al., 2020; Orozco Rocha et al., 2025).

El hecho de que estas dimensiones se sitúen en un nivel medio y no bajo puede interpretarse, una normalización de limitaciones estructurales, falta de acompañamiento, tiempos restringidos, exigencias académicas y a considerar buena cualquier oferta que no sea abiertamente hostil, fenómeno que la literatura feminista ha descrito como tolerancia aprendida ante estructuras patriarcales que ofrecen mejoras parciales sin transformar las condiciones que desincentivan la participación femenina en el deporte (Bristor & Fischer, 1993; Hein et al., 2016).

Entre otros aspectos a destacar que ofrece el trabajo, podemos mencionar el uso del instrumento CECASDEP en este estudio, combinado con un análisis con perspectiva de género, permite tensionar esa falsa neutralidad al centrar la voz de las mujeres y al interpretar las dimensiones no solo como componentes técnicos, sino como expresiones de relaciones de poder y de estereotipos de género que atraviesan la gestión deportiva (Lee, 2010, Ruiz & Sánchez, 2011; Padilla, 2020).

Desde esta perspectiva, la calidad de un servicio deportivo solo puede considerarse alta si contribuye a eliminar barreras históricas de género, amplía la autonomía corporal de las mujeres y favorece su participación sostenida, no si se limita a ofrecer instalaciones adecuadas dentro de estructuras que siguen priorizando



estándares masculinos de rendimiento (Regalado & Murillo, 2018; Orozco Rocha et al., 2025).

El artículo aporta evidencia empírica situada sobre cómo las mujeres universitarias experimentan los servicios deportivos dentro de una institución pública, en un contexto donde su participación deportiva es minoritaria desde el ingreso (Orozco Rocha, et al, 2025; González, et al, 2025). Además, puede ser una evidencia más, como insumo para la toma de decisiones institucionales que promuevan entornos deportivos inclusivos, con garantía de la seguridad y con base en las necesidades de las estudiantes.

Conclusiones

La evaluación de la calidad de los servicios deportivos desde una perspectiva de género se perfila como una línea de investigación imprescindible para orientar decisiones de gestión y de política pública en el ámbito universitario, al aportar evidencias sobre las condiciones reales de acceso, seguridad y bienestar de las mujeres en la práctica físico-deportiva. En conjunto, los resultados muestran que las percepciones de calidad, satisfacción y seguridad de las estudiantes se configuran en un entramado de relaciones de poder y desigualdades interseccionales, lo que condiciona de manera decisiva sus oportunidades efectivas de participación y permanencia.

La combinación entre niveles relativamente altos de satisfacción y la normalización de determinadas carencias indica que la calidad del servicio no puede concebirse como un proceso neutro ni universal, sino como una práctica situada, mediada por estereotipos de género y por la distribución desigual de

responsabilidades que restringen la participación femenina.

Mientras las valoraciones favorables de instalaciones, programación de actividades y desempeño del personal reflejan un compromiso institucional con el bienestar y la formación integral de las estudiantes, las puntuaciones más bajas en equipamiento deportivo y atención a la persona usuaria evidencian brechas que requieren intervenciones específicas para fortalecer la infraestructura, los recursos materiales y los canales de comunicación. Integrar de manera sistemática indicadores sensibles al género y a la diversidad en la evaluación de la calidad de los servicios deportivos universitarios se configura, por tanto, como un paso para visibilizar dichas brechas, orientar estrategias de mejora continua y avanzar hacia entornos deportivos más equitativos, inclusivos y socialmente responsables.



Referencias

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality*, 15(3), 245–258. <https://doi.org/10.1108/09604520510597809>
- Asociación Médica Mundial. (2013). Declaración de Helsinki de la AMM: Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 64ª Asamblea General de la AMM, Fortaleza, Brasil. Recuperado de <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Bristor, J. M., & Fischer, E. (1993). Feminist thought: Implications for consumer research. *Journal of Consumer Research*, 19(4), 518–536. <https://doi.org/10.1086/209320>
- Burton, L. J. (2015). *Underrepresentation of women in sport leadership*. *Sport Management Review*, 18(2), 155–165. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2014.02.002>
- Calabuig Moreno, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 10(4), 25-43 <https://www.cafyd.com/REVISTA/01003.pdf>
- Donoso Pérez, B., Reina Giménez, A., & Álvarez-Sotomayor Posadillo, A. (2022). *Women and competitive sport: perceived barriers to equality*. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 17(54). <https://doi.org/10.12800/ccd.v17i54.1887>
- Gálvez Ruiz, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: Estudio inicial de propiedades psicométricas* [Tesis doctoral, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional RIUMA. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4721>
- Gálvez Ruiz, P., & Morales Sánchez, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: Generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 11(2), 123–130. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/cpd/article/view/133911>
- García, M. E. (2022). Deporte, cuerpo y género: los equipos deportivos como espacios de vulnerabilidad (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid). <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/d696a3cc-c237-43d6-a1a7-b97eb94095bd/content>
- González Flores, M., Salazar-C., C., & Prado-Meza, C. M. (2025). Diseño de un programa institucional para incidir en la práctica deportiva de estudiantes mujeres de nivel medio superior: Universidad de Colima. En *Mujeres en tiempos de cambio: Brechas y desigualdades en el México del siglo XXI* (pp. 119–137). Universidad Autónoma de



- Aguascalientes. Ubicada en <https://libros.uaa.mx/index.php/uaa/catalog/download/320/290/2766?inline=1>
- Hein, W., Steinfield, L., Ourahmoune, N., Coleman, C. A., Zayer, L. T., & Littlefield, J. (2016). Gender Justice and the Market: A Transformative Consumer Research Perspective. *Journal of Public Policy & Marketing*, 35(2), 223-236. <https://doi.org/10.1509/jppm.15.146>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hirschman, E. C. (1993). Ideology in consumer research, 1980 and 1990: A Marxist and feminist critique. *Journal of Consumer Research*, 19(4), 537-555. <https://doi.org/10.1086/209321>
- Kainth, N., & Vij, S. (2020). Evolving Models of Service Quality: A Comprehensive Review and Future Directions. En *Gaining Sustainable Competitive Advantage* (pp. 251-278). Novatech Scientific & Informatic. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14561942>
- Ko, Y. J., & Pastore, D. L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84-97. <https://doi.org/10.1177/10616934050140>
- Lee, H. (2010). Service quality of health-fitness clubs: A multidimensional approach. *Managing Service Quality*, 21(2), 123-139. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2010.02.002>
- Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., & Medina-Rodríguez, R. (2013). *Evaluación de la calidad en los servicios deportivos universitarios de Nuevo León (México)*. Universidad Autónoma de Nuevo León. <https://eprints.uanl.mx/4426/1/EVALUACION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DEPORTIVOS.pdf>
- Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., & Medina-Rodríguez, R. (2016). *Cuestionario para evaluar la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (QUNISPORT V.MX)*. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 16(63), 549-566. <https://www.redalyc.org/pdf/3111/311145841012.pdf>
- Muñoz-Helú, H., Reynoso-Sánchez, D., Cruz-Morales, J., Salazar-C., & Mataruna-Dos-Santos, V. (2025). *In the perception of the Olympic movement and gender equity in sport, are gender and sport practice determining factors?* *Frontiers in Psychology*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40230377/>
- Orozco Rocha, K., Prado-Meza, C. M., & Vallejo-Jiménez, B. (2025). Caracterización de la práctica deportiva en estudiantes del nivel medio superior de la Universidad de Colima: Un análisis por género, turno y semestre. En C. M. Salazar C., L. T. Barajas Pineda, & C. A. Chávez López (Coords.), *Juventudes y deporte: Participación, inclusividad e igualdad*. Universidad de Tlaxcala.



- Padilla, M. (2020). Evaluación de la calidad de los servicios deportivos universitarios mediante el CECASDEP. *Revista de Ciencias de la Actividad Física*, 16(3), 89–105.
- Pavón, A & Moreno, J. A. (2008). Actitud de los universitarios ante la práctica físico deportivo: diferencias por género. *Revista de Psicología del Deporte*, 17(2), 123–138. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235119246001.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://nadiamarketing.com.br/site/wp-content/uploads/2019/01/d_nadia_parasuraman198874599.pdf
- Pereda, J. (2011). Gestión deportiva en instituciones de educación superior. *Revista Internacional de Gestión Deportiva*, 3(1), 9–24.
- Regalado, F., & Murillo, J. (2018). Mujeres y espacios deportivos: Seguridad, accesibilidad y entorno simbólico. *Revista Estudios de Género*, 24(2), 55–73.
- Ruiz, R., & Sánchez, V. (2011). Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP): Desarrollo y validación. *EFDeportes.com, Revista Digital*, 16(162). <https://www.efdeportes.com/efd162/evaluar-la-calidad-de-servicios-deportivos.htm>
- Ruiz, R., Morales, V & Galvez, P. (2012). Evaluación de la calidad percibida de los servicios municipales deportivos de Alcalá La Real (Jaén, España). *EFDeportes.com, Revista Digital*, 17(167). Recuperado de <https://www.efdeportes.com/efd167/evaluacion-de-la-calidad-de-servicios-deportivos.htm>
- Salazar C., C. M. ., Ramos-Carranza, I. G., Prado-Meza, C. M., Medina-Valencia, R. T. ., y Gómez-Chávez, L. F. J. (2024). Tendencias sobre la participación de las mujeres en el sector fitness de Colima, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 11(2), e-1169. <https://doi.org/10.22579/23463910.1169>
- Secretaría de Salud. (2012). NOM-012-SSA3-2012, Que establece los criterios para la ejecución de proyectos de investigación para la salud en seres humanos. *Diario Oficial de la Federación*. Ciudad de México, México. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/5014/salud12_C/salud12_C.html
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2023). *Service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and environments that meet or exceed expectations*. *DIJDBM*, 4(4), 818. <https://dinastipub.org/DIJDBM/article/download/1915/1313/6621>
- Universidad de Colima. (2024). Numeralia 2024–2025 [Archivo PDF]. Coordinación General de Tecnologías de Información.



https://portal.uco.mx/content/micrositios/186/file/estadistica/numeralia/NUMERALIA_2024.pdf

- Urquidí, V. A. P., Sánchez, R. M., Jiménez, A. R., Cavazos, E. A. G., García, J. A. P., & Rivera, J. Z. (2024). Percepción de la calidad de la gestión deportiva en atletas en el contexto universitario. Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación, (58), 1106-1111. DOI <https://doi.org/10.47197/retos.v58.105610>
- Vaquero-Cristóbal, R., Mateo-Orcajada, A., Dağlı Ekmekçi, Y. A., Pereira, A., Amin, S., Meroño, L., González-Gálvez, N., Ballı, Ö. M., Mendes, F., Mbah, O., Abenza-Cano, L., Leiva-Arcas, A., Doğan, Y. İ., Figueiredo, A., Ponce-Ramírez, C. M., Esparza-Ros, F., & Albaladejo-Saura, M. (2024). *Gender equity in sport from the perspective of European women athletes and sport managers, physical education teachers and sport coaches. Frontiers in Psychology*, 15, 1419578. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1419578>