

RESUMEN

Siempre el evaluar la satisfacción de un servicio presenta un alto grado de dificultad al buscar evaluar la percepción que tienen los usuarios. El modelo SERVQUAL creado por Parasuman, Zeithmal y Berry (1985, 1988) es un instrumento de medición de la satisfacción del servicio con un alto nivel de fiabilidad. El modelo busca encontrar la diferencia entre las percepciones de los usuarios y las expectativas que estos se han formado previamente. El modelo SERVQUAL fue aplicado a los Centros Activos del Ministerio del Deporte ubicados en el Distrito Metropolitano de Quito con el objetivo de determinar la satisfacción real de sus clientes y establecer estrategias para la eliminación de errores en el servicio.

La investigación llevo a conocer resultados de insatisfacción general del 31,81%. Este dato analizado por ítems entrego información clara acerca de los mayores deficiencias en cuanto a satisfacción del usuario se refiere. En cuanto a las dimensiones de la calidad encontramos que los Elementos Tangibles tienen una insatisfacción del 42,4%, la dimensión de Fiabilidad con un 27,6%, Capacidad de Respuesta con un 30,4%, Seguridad con un 27,5%, Empatía con un 31,3%. Lo cual nos indica que la dimensión con mayores índices de insatisfacción es referente a los Elementos Tangibles.

Como conclusiones se logró determinar la brecha existente entre percepción y expectativa, la misma que muestra a través de una cifra negativa la insatisfacción, en donde todas las dimensiones poseen un nivel alto de insatisfacción. Siendo que Tangibilidad es la dimensión que más alta brecha de insatisfacción posee.

PALABRAS CLAVE

- **MODELO SERVQUAL**
- **CENTRO ACTIVO**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**
- **DEPORTE**
- **MINISTERIO DEL DEPORTE**

SUMMARY

Always evaluate service satisfaction has a high degree of difficulty when looking for assessing the perception of users. The SERVQUAL model created by Parasuman, Zeithmal and Berry (1985, 1988) is an instrument for measuring service satisfaction with a high level of reliability. The model seeks to find the difference between user perceptions and expectations that they have been previously formed. The SERVQUAL model was applied to the active centers of the Sports Ministry located in the Metropolitan District of Quito in order to determine actual customer satisfaction and establish strategies for the elimination of errors in the services.

The research results led to meet general dissatisfaction 31.81%. This data analyzed by items give clear information about the major deficiencies in terms of user satisfaction. In the dimensions of quality the tangible items have a dissatisfaction of 42.4%, with the dimension of Reliability 27.6%, Responsiveness with 30.4%, Security 27.5%, and Empathy with 31.3%. Which indicates the dimension with the highest levels of dissatisfaction is related to tangible items.

In conclusion it was determined the gap between perception and expectation, showing itself through a negative figure dissatisfaction, where all dimensions have a level of dissatisfaction. Since tangibility is the highest gap dimension of dissatisfaction has. Besides positioning within the quadrants of the dimensions we find that the reliability dimension is one of the strengths of the active centers and unlike this are the dimensions of tangibility as an opportunity for improvement.

KEYWORDS

- **SERVQUAL MODEL**
- **ACTIVE CENTER**
- **MARKET RESEARCH**
- **SPORT**
- **THE SPORTS MINISTRY**