

Eficiencia del gasto y valor público percibido en el deporte municipal: Tocancipá (Colombia), 2024

Efficiency of Spending and Perceived Public Value in Municipal Sports: Tocancipá (Colombia), 2024

Eficiência do gasto e valor público percebido no esporte municipal: Tocancipá (Colômbia), 2024

Diego Armando Melgarejo Zerda[1]; Luis Hernando Hernández Angulo[2]; Edna Alexandra Zambrano Ramírez[3]; Brayan Esteban Rodríguez Gómez[4]; Luz Emilce Mambuscay López[5]

Diego Armando Melgarejo Zerda <https://orcid.org/0000-0001-7696-5237>
Edna Alexandra Zambrano Ramírez <https://orcid.org/0009-0001-9299-3366>
Luis Hernando Hernández Angulo <https://orcid.org/0000-0002-7247-0576>
Brayan Esteban Rodríguez Gómez <https://orcid.org/0000-0003-3247-6946>
Luz Emilce Mambuscay López <https://orcid.org/0009-0002-7709-7528>

Resumen

El estudio analiza la articulación entre la eficiencia presupuestal, la eficacia social y la calidad percibida en la gestión pública deportiva del Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (Colombia). Se desarrolló un enfoque mixto que integró indicadores financieros y de cobertura poblacional con la percepción ciudadana, evaluada mediante el modelo SERVQUAL en sus cinco dimensiones: fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Los resultados evidencian una ejecución presupuestal eficiente y coherente con las metas del plan de desarrollo, destacando las dimensiones de fiabilidad y empatía como las de mayor valoración, especialmente en los programas de formación deportiva y actividad física comunitaria. Las dimensiones de elementos tangibles y seguridad registraron valoraciones moderadas, asociadas a aspectos de mantenimiento y accesibilidad de la infraestructura. En conjunto, los hallazgos muestran que la eficiencia técnica del gasto se legitima socialmente cuando se orienta hacia la satisfacción y la confianza ciudadana. El estudio propone un modelo replicable de evaluación de la gestión deportiva municipal que vincula desempeño financiero y calidad percibida, aportando evidencia empírica para fortalecer la gobernanza pública, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en datos en el sector del deporte local.

Palabras clave: Eficiencia, gasto público, valor público.

Abstract

This study analyzes the relationship between budgetary efficiency, social effectiveness, and perceived quality in the public sports management of the Municipal Institute of Recreation and Sports of Tocancipá (Colombia). A mixed-methods approach was applied, integrating financial and population coverage indicators with citizen perception, assessed through the SERVQUAL model across its five dimensions: reliability, empathy, tangibles, responsiveness, and

assurance. The results reveal efficient budget execution consistent with the municipal development plan, highlighting reliability and empathy as the highest-rated dimensions, particularly in sports training and community physical activity programs. Tangibles and assurance obtained moderate evaluations, associated with maintenance and accessibility issues in sports infrastructure. Overall, the findings indicate that the technical efficiency of public spending gains social legitimacy when it translates into citizen satisfaction and institutional trust. The study proposes a replicable evaluation model for municipal sports management that links financial performance with perceived service quality, providing empirical evidence to strengthen public governance, accountability, and data-driven decision-making in the local sports sector.

Keywords: Efficiency, Public Spending, Public Value

Resumo

O estudo analisa a articulação entre a eficiência orçamentária, a eficácia social e a qualidade percebida na gestão pública esportiva do Instituto Municipal de Recreação e Esportes de Tocantins (Colômbia). Desenvolveu-se uma abordagem mista que integrou indicadores financeiros e de cobertura populacional com a percepção cidadã, avaliada por meio do modelo SERVQUAL em suas cinco dimensões: confiabilidade, empatia, elementos tangíveis, capacidade de resposta e segurança. Os resultados evidenciam uma execução orçamentária eficiente e coerente com as metas do plano de desenvolvimento, destacando as dimensões de confiabilidade e empatia como as de maior valorização, especialmente nos programas de formação esportiva e atividade física comunitária. As dimensões de elementos tangíveis e segurança registraram avaliações moderadas, associadas a aspectos de manutenção e acessibilidade da infraestrutura. Em conjunto, os achados mostram que a eficiência técnica do gasto se legitima socialmente quando se orienta para a satisfação e a confiança cidadã. O estudo propõe um modelo replicável de avaliação da gestão esportiva municipal que vincula desempenho financeiro e qualidade percebida, aportando evidência empírica para fortalecer a governança pública, a prestação de contas e a tomada de decisões baseada em dados no setor esportivo local.

Palavras-chave: Eficiência, gasto público, valor público.

Introducción

La calidad en la gestión de los servicios deportivos municipales constituye un eje fundamental para garantizar tanto la eficiencia del gasto público como la satisfacción ciudadana. Una gestión eficiente implica tanto la correcta ejecución financiera de los recursos asignados como la oferta de servicios que respondan a las expectativas de los usuarios y maximicen el valor público generado.

En el contexto local, se ofrecen programas deportivos gratuitos para la comunidad del municipio, con el propósito de garantizar el acceso equitativo y promover la participación ciudadana en los programas deportivos. Según Oliveros (2019), la práctica deportiva es un derecho social que el Estado colombiano tiene la obligación de garantizar a todos los

ciudadanos. En consecuencia, a través de la Ley 181 de 1995 se creó el Sistema Nacional del Deporte, con el objetivo de fomentar el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre. Esta normativa establece la obligatoriedad del Estado de disponer mecanismos para el fomento, la masificación y el desarrollo del deporte y la recreación, configurando el marco institucional que orienta la gestión de los entes municipales, como el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (IMRDT).

Los retos actuales son cada vez mayores: la actividad física, la recreación y el deporte desempeñan un papel determinante en la mejora de la calidad de vida y la cohesión social. Frente a la creciente demanda de la ciudadanía, los gobiernos locales se ven obligados a diseñar programas accesibles, inclusivos y sostenibles, apoyados en estrategias de gestión basadas en la calidad del servicio. En ese sentido, Ko & Pastore (2005) afirman que las entidades que adopten modelos de gestión orientados a la eficiencia como SERVQUAL podrán contar con información que les permita optimizar los recursos, ampliar la oferta programática y consolidar el posicionamiento institucional dentro del sistema deportivo municipal.

En ese sentido, la calidad del servicio deportivo se establece como un pilar organizacional que implica interpretar de manera constante las necesidades y expectativas de los usuarios para ofrecer un servicio más accesible, ágil, oportuno, seguro y confiable, incluso ante situaciones no previstas con anterioridad. De acuerdo con García Pascual, Parra Camacho, & Martínez Rico (2023), una organización alcanza altos niveles de calidad cuando logra que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido con dedicación y eficacia, generando así mayores niveles de satisfacción, fidelización y sostenibilidad económica.

En este contexto, el modelo SERVQUAL se ha consolidado como una de las herramientas más utilizadas para la evaluación de la calidad del servicio en diferentes ámbitos, incluyendo el sector privado, público y deportivo, permitiendo analizar dimensiones clave como fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Chatzoglou, Chatzoudes, Vraimaki, & Leivaditou, 2014; Pataraia, Jinchveladze, & Magalashvili, 2025). Mediante la comparación entre las expectativas de los usuarios y su percepción real, SERVQUAL mide las brechas que son esenciales para orientar estrategias de mejora y alinear la gestión institucional con las necesidades ciudadanas.

En los últimos años, la eficiencia del gasto público se ha convertido en un factor de estudio central para determinar la gestión estatal, entendida como la capacidad de transformar los recursos asignados a un rubro en resultados efectivos conservando niveles de calidad. Por ejemplo, en un estudio realizado por Afonso & Frada (2024) que abarcó 20 países de América Latina entre el 2000 y el 2019, se encontró que los gobiernos podrían obtener resultados similares de desempeño socioeconómico a los presentados, haciendo uso, en promedio, de un 27% menos de gasto público, evidenciando amplias brechas de eficiencia en la región.

De esta manera, para organismos de nivel territorial como los entes gestores del deporte municipal, la mejora en procesos de programación, seguimiento y focalización del gasto se traduce en mayor valor público sin necesidad de incrementar necesariamente el presupuesto. Asimismo, investigaciones sobre asignación de recursos en América Latina sugieren que orientar el gasto hacia capital humano e inversión física de calidad (en lugar de rubros

recurrentes menos productivos) puede potenciar los efectos sociales del gasto público y, por ende, su eficiencia (Pessino, Altinok, & Chagalj, 2022).

En el ámbito deportivo, la literatura ha demostrado que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción y la intención futura de los usuarios. Estudios pioneros como el de Murray and Howat (2002) en centros deportivos australianos evidencian que la calidad percibida influye significativamente en el valor otorgado y la lealtad hacia los programas, reforzando la pertinencia del modelo SERVQUAL para evaluar servicios deportivos municipales. Desde la perspectiva gubernamental, investigaciones actuales resaltan la necesidad de integrar indicadores de eficiencia presupuestal y eficacia social para evaluar el desempeño institucional desde un enfoque integral (Shi, Dai, Duan, & Li, 2023). La evaluación como una herramienta de mejora, no como un fin, sino como un medio al servicio, permitiendo identificar fortalezas y debilidades y así buscar beneficios, mayor satisfacción percibida de la comunidad a través de la evaluación. Permitiendo medir la capacidad de ejecución financiera y el impacto social de las políticas públicas.

El modelo SERVQUAL, al aplicarse en el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (IMRDT), permite integrar sus cinco dimensiones clave para evaluar tanto el logro de las metas presupuestales definidas en el Plan de Desarrollo Municipal como la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en 2024. Esta aproximación une los indicadores físicos y financieros de la gestión deportiva con la satisfacción ciudadana, un factor que investigaciones anteriores han destacado como esencial para garantizar la sostenibilidad y el perfeccionamiento de las políticas públicas en este ámbito (Han & Zou, 2024; Melgarejo et al., 2025; Song, An, & Meier, 2021).

El municipio de Tocancipá establece para 2024 metas en formación deportiva, infraestructura, programas de talento y cobertura de población vulnerable. Estas metas serán analizadas en términos de su programación, ejecución física y presupuesto para contrastar el cumplimiento formal con la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio. En este marco, la investigación formula la pregunta: ¿Cómo se relaciona la eficiencia del gasto público y la calidad percibida del servicio deportivo en la gestión municipal del Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá? Se espera que los hallazgos aporten a optimizar la gestión institucional, a guiar la construcción de una política pública deportiva municipal y a fortalecer investigaciones futuras que integren gestión pública, percepción ciudadana y calidad de servicios deportivos.

Marco teórico

2.1 Eficiencia y eficacia en la gestión pública

En la administración pública, la eficiencia se entiende como la capacidad de las instituciones para maximizar los resultados obtenidos a partir de los recursos disponibles. Farrell (1957) distingue entre eficiencia técnica y eficiencia asignativa, definiendo la primera como la capacidad de producir el máximo nivel de resultados con un conjunto dado de insumos, mientras que la eficiencia asignativa se relaciona con la utilización óptima de dichos recursos según sus costos relativos.

Este concepto teórico ha sido ampliamente aplicado en estudios empíricos para evaluar el desempeño de diferentes organizaciones y contextos. Por ejemplo, Delgado y Álvarez (2005) utilizaron la eficiencia técnica para analizar la productividad de los países miembros de la Unión Europea, evidenciando diferencias significativas en el uso de recursos entre naciones. De manera similar, Munévar García (2019) aplicó el concepto al sector manufacturero colombiano, evaluando si las empresas empleaban sus recursos al máximo de su capacidad productiva y cómo estos resultados se relacionaban con factores estructurales y económicos.

En el sector público, la eficiencia trasciende la mera optimización de recursos y se extiende hacia la generación de valor social. Worthington y Dollery (2000) señalan que medir la eficiencia en instituciones públicas es complejo debido a la multidimensionalidad de los servicios y a la dificultad de cuantificar resultados tangibles. En este sentido, la eficiencia social complementa la eficiencia técnica al considerar el impacto de las políticas públicas en el bienestar de la población, incorporando criterios de equidad y sostenibilidad (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001).

La eficacia del gasto público, por otro lado, evalúa el grado en que los recursos públicos permiten alcanzar los objetivos establecidos. Según la OCDE (2018), un gasto público eficaz no solo debe optimizar costos, sino también generar impactos concretos en la calidad de vida de los ciudadanos. La evaluación del gasto público constituye una herramienta esencial para mejorar la gestión estatal, permitiendo identificar ineficiencias, fortalecer la rendición de cuentas y orientar la toma de decisiones basada en evidencia (OECD, 2018).

En conjunto, la eficiencia técnica, la eficiencia social y la eficacia del gasto público forman un marco conceptual clave para la gestión pública, orientando la administración hacia el uso óptimo de los recursos y la generación de resultados socialmente relevantes.

2.2 Calidad del servicio y percepción ciudadana

La calidad del servicio en el sector público se ha estudiado como un componente central para fortalecer la confianza y legitimidad institucional. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad del servicio se entiende como la diferencia entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio recibido, lo que permite identificar áreas de mejora en la prestación de servicios públicos.

En este contexto, la satisfacción ciudadana se convierte en un indicador clave del desempeño institucional, ya que refleja la percepción de los usuarios respecto a la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios recibidos (Parasuraman et al., 1988). Una gestión eficiente no solo debe optimizar recursos, sino también generar beneficios percibidos y valorados socialmente, fortaleciendo así la legitimidad de las instituciones (Moore, 1995).

El concepto de valor público amplía esta perspectiva al resaltar la importancia de la co-creación entre Estado y ciudadanía. Osborne (2010) plantea que las instituciones públicas generan valor cuando las acciones gubernamentales producen resultados que los ciudadanos reconocen como positivos, aumentando la confianza y la legitimidad institucional.

Por tanto, la relación entre calidad del servicio, satisfacción ciudadana y legitimidad institucional es estrecha: mejorar la prestación de servicios públicos contribuye directamente

al fortalecimiento de la confianza en las instituciones y a la consolidación de sistemas democráticos más sólidos (Moore, 1995; Osborne, 2010).

2.3 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es uno de los instrumentos más utilizados para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Su origen se encuentra en estudios del sector privado orientados a medir la percepción del cliente, pero posteriormente ha sido ampliamente adaptado al sector público debido a su utilidad para analizar la satisfacción ciudadana (Parasuraman et al., 1988).

El modelo se basa en la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones reales del servicio recibido, lo que permite identificar brechas en la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988). Para ello, propone cinco dimensiones fundamentales:

- Fiabilidad, relacionada con la capacidad de prestar el servicio de manera precisa y consistente.
- Capacidad de respuesta, que hace referencia a la disposición y rapidez para atender a los usuarios.
- Seguridad, vinculada al conocimiento, cortesía y confianza que transmiten los funcionarios.
- Empatía, entendida como la atención personalizada y la comprensión de las necesidades del usuario.
- Elementos tangibles, que incluyen las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal (Parasuraman et al., 1988).

En el sector público, el modelo SERVQUAL ha sido utilizado para evaluar servicios en áreas como salud, educación y atención administrativa, permitiendo identificar debilidades en la prestación de servicios y orientar estrategias de mejora. Su aplicación facilita la medición de la satisfacción ciudadana y contribuye al diseño de políticas orientadas al usuario (Parasuraman et al., 1988).

No obstante, el modelo presenta algunas limitaciones. Entre ellas, se destaca su enfoque subjetivo, ya que depende de percepciones individuales que pueden variar entre usuarios. Asimismo, algunos autores señalan que sus dimensiones no siempre capturan completamente la complejidad de los servicios públicos, especialmente en contextos donde intervienen factores institucionales, culturales y políticos.

A pesar de estas limitaciones, SERVQUAL sigue siendo una herramienta relevante para el análisis de la calidad del servicio, especialmente cuando se complementa con otros enfoques de evaluación del desempeño en el sector público.

Metodología

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo con propósito descriptivo y correlacional, orientado a examinar la relación entre indicadores de eficiencia del gasto público deportivo y

la calidad percibida del servicio por los usuarios del Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (IMRDT) en la vigencia fiscal de 2024. El diseño permite caracterizar el desempeño institucional a partir de la ejecución presupuestal y, a partir de ello, evaluar su asociación con la valoración de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio. Se integra, además, una perspectiva de valor público aplicada a la gestión deportiva para contextualizar los resultados dentro de un marco de eficiencia y utilidad social. (Moore, 1995; Banco Interamericano de Desarrollo, 2001).

La metodología combinó el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto del sector público y deportivo, con indicadores financieros y de gestión para evaluar la eficiencia y eficacia del gasto público (Gregori-Faus, Crespo, Calabuig, & Parra-Camacho, 2025; Mao, Biswas, Nur Ullah, Rahman, & Rahman, 2025; Jozef Kučera, 2023; Ye, Guo, Yu, & Lu, 2023; Ocampo et al., 2019; Xu, Huang, & Shah, 2024).

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por las metas de producto previstas en el Plan de Desarrollo Territorial (PDT) 2024 del IMRDT, e incluyó la revisión de la programación, los avances en ejecución física y los indicadores presupuestales correspondientes.

Procedimiento metodológico

1. Identificación de metas institucionales

Se seleccionaron nueve metas del Plan de Desarrollo Territorial (PDT) para 2024, vinculadas a deporte, recreación y actividad física. Estas metas sirvieron como base para evaluar la eficiencia del gasto público y su relación con la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

1. Clasificación de metas según SERVQUAL

Cada meta se asignó a una o más dimensiones del modelo SERVQUAL (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles), conforme a enfoques descritos en la literatura (Izquierdo, 2021; Murray & Howat, 2002). Esta categorización permitió relacionar las metas institucionales con la valoración de los usuarios sobre la calidad del servicio.

1. Medición de eficiencia y eficacia

Se calcularon indicadores financieros y de gestión para analizar la eficiencia y eficacia del gasto público:

Estos indicadores permiten evaluar la relación entre recursos asignados, resultados alcanzados y población beneficiaria, evidenciando la eficiencia técnica y social, así como la eficacia del gasto público (Banco Interamericano de Desarrollo, 2001; OECD, 2018).

1. Evaluación de la percepción ciudadana con SERVQUAL

La percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios deportivos se evaluó utilizando el modelo SERVQUAL, que mide la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

- Se utilizó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, organizado en las cinco dimensiones del modelo: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.
- La puntuación promedio por dimensión se calculó a partir de la información disponible sobre la percepción de los usuarios respecto a los programas deportivos, siguiendo procedimientos metodológicos aplicados en contextos municipales similares (Melgarejo et al., 2025).

1. Validez y confiabilidad

El modelo SERVQUAL ha demostrado utilidad en la medición de la calidad de los servicios en el ámbito público y deportivo, mientras que los indicadores de eficiencia y eficacia son ampliamente utilizados en la evaluación del gasto público (Gregori-Faus, Crespo, Calabuig, & Parra-Camacho, 2025; Mao, Biswas, Nur Ullah, Rahman, & Rahman, 2025). La combinación de ambos enfoques permitió analizar no solo el grado de ejecución presupuestal, sino también su impacto en la población beneficiaria.

1. Tratamiento de la información

El análisis de la información se realizó mediante procedimientos descriptivos y comparativos:

- Medidas de tendencia central (media y desviación estándar) para las valoraciones SERVQUAL.
- Análisis porcentual para la ejecución financiera y la cobertura poblacional.
- Integración cualitativa mediante observaciones derivadas del mapeo de metas y justificaciones institucionales.

Este enfoque permitió visualizar la correspondencia entre los recursos ejecutados y la percepción ciudadana, destacando la eficiencia social y la eficacia en el logro de los objetivos institucionales.

1. Consideraciones éticas

El estudio se acogió a la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud y Protección Social, clasificándose como riesgo mínimo, debido al uso exclusivo de fuentes documentales institucionales y datos secundarios. La información empleada fue de carácter público y su análisis tuvo fines académicos y de mejora institucional.

Nota: Se utilizó una herramienta de inteligencia artificial para apoyar la revisión de estilo y coherencia editorial. La IA no intervino en el diseño del estudio, el análisis de datos ni la interpretación de los resultados; las decisiones metodológicas y las conclusiones siguen siendo responsabilidad de los autores.

Resultados

Este estudio integró indicadores de eficiencia presupuestal, eficacia social y calidad percibida del Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá (IMRDT) durante 2024. La

combinación de registros financieros, metas del Plan de Desarrollo Territorial (PDT) y el modelo SERVQUAL permitió analizar la relación entre ejecución presupuestal y percepción ciudadana.

Mapeo de metas y dimensiones SERVQUAL

Como se muestra en la Tabla 1, las metas institucionales del PDT se asociaron con las dimensiones del modelo SERVQUAL, estableciendo un marco analítico que vincula cada objetivo con aspectos específicos de calidad del servicio. Por ejemplo, las metas relacionadas con la formación deportiva y la actividad física comunitaria (metas 25 y 28) están vinculadas principalmente a las dimensiones de fiabilidad y empatía, mientras que aquellas orientadas a infraestructura y dotación (metas 26, 30 y 32) se relacionan con elementos tangibles. Los programas de apoyo al Sistema Nacional del Deporte (meta 31) y detección de talentos (meta 27) corresponden a seguridad y fiabilidad, destacando la importancia de la confianza y los aspectos técnicos en la gestión deportiva.

Tabla 1. Mapeo de metas y dimensiones SERVQUAL

<i>Meta de producto (No. PDT)</i>	<i>Dimensión(es) SERVQUAL</i>	<i>Justificación</i>
25. Aumentar de 21 a 25 el número de escuelas de formación y programas deportivos en zona urbana y rural, durante el cuatrienio.	Fiabilidad + Empatía	La fiabilidad (cumplimiento de cronogramas y promesas) y la empatía (adecuación a necesidades del usuario) incrementan satisfacción y lealtad en centros/servicios deportivos, lo que sostiene la expansión de la oferta formativa (Huang & Kim, 2023a).
26. Realizar la dotación de una infraestructura recreo-deportiva en la zona urbana y rural por año.	Elementos Tangibles + Fiabilidad	La calidad del entorno físico (elementos tangibles) es determinante de la satisfacción del usuario en instalaciones deportivas; además, la inversión/gestión eficiente en infraestructura deportiva mejora la productividad del sector, reforzando la percepción de calidad si el servicio es confiable (Sandra Ferreira, Paula Batista, Juan Antonio Sánchez-Sáez, Javier Sánchez-Sánchez, & Maria José Carvalho, 2023)
27. Implementar 1 programa de detección de talentos deportivos (urbano y rural) en el cuatrienio.	Seguridad + Fiabilidad	En servicios deportivos, la competencia técnica y la confianza del personal y la consistencia de procesos (fiabilidad) se asocian con mayor satisfacción y continuidad de los usuarios/atletas (Biscaia, Ramos, Yoshida, & Kim, 2024).
28. Aumentar de 510 a 4.000 personas en espacios de actividad física y recreación, priorizando primera infancia, mujeres cabeza de hogar, mayores, víctimas y población con discapacidad, durante el cuatrienio.	Empatía + Capacidad de respuesta	Diseñar y ajustar la oferta a segmentos prioritarios (empatía) y responder con agilidad eleva satisfacción y participación sostenida en programas comunitarios y centros deportivos (García Pascual et al., 2023).

29. Aumentar de 40 a 80 los eventos de deporte, recreación, AF y hábitos saludables (dinamización económica con enfoque diferencial) en el cuatrienio.	Capacidad de respuesta + Fiabilidad	En gestión de eventos deportivos, la calidad del servicio (logística oportuna y respuesta a necesidades) y el cumplimiento del organizador elevan satisfacción e intención de retorno, lo que respalda su rol dinamizador (Sandra Ferreira, Paula Batista, Juan A. Sánchez-Sáez, Javier Sánchez-Sánchez, & Maria J. Carvalho, 2023).
30. Fortalecer el acceso y uso de la infraestructura deportiva urbana y rural para garantizar la operación de AF, recreación y deporte, en el cuatrienio.	Elementos Tangibles + Capacidad de respuesta	La calidad del entorno físico y la gestión oportuna de acceso/operación impactan la satisfacción y el uso; además, la asignación eficiente de recursos en infraestructura deportiva mejora el desempeño global del sistema (Cho, Park, & Jung, 2022).
31. Apoyar durante el cuatrienio al 100% de los organismos del SND (a demanda) con reconocimiento deportivo y personería jurídica.	Fiabilidad + Seguridad	El acompañamiento consistente y técnicamente competente a organizaciones deportivas fortalece la confianza y resultados del servicio público; en la administración pública, mejorar la responsabilidad y la gestión se traduce en eficiencia y mejor desempeño percibido (Sousa, Gonçalves, Biscaia, & Carvalho, 2023).
32. Realizar la instalación de 5 parques recreativos para garantizar la práctica de AF, recreación y deporte (urbano/rural) en el cuatrienio.	Elementos Tangibles + Empatía	Parques e instalaciones con buenos tangibles (escenarios, equipos, mantenimiento) y diseño inclusivo elevan satisfacción y uso continuado de la comunidad (Roberts et al., 2019).
33. Formular 1 política pública con enfoque de género, DD. HH. y diferencia para deporte, recreación y AF (urbano/rural) en el cuatrienio.	Empatía + Seguridad (assurance)	Políticas de inclusión y trato respetuoso fortalecen la legitimidad percibida y la satisfacción con el servicio; en modelos de calidad, empatía y garantía mejoran la experiencia y la continuidad de uso (Cho et al., 2022).
34. Crear 1 observatorio interdisciplinar (urbano/rural) durante el cuatrienio.	Capacidad de respuesta + Fiabilidad	Los sistemas de medición y monitoreo (observatorios) mejoran la gestión basada en datos: medir desempeño digital en gobierno y fortalecer TI municipal se asocia con mayor eficiencia y servicios más confiables (Zhu, Zhong, & Wei, 2024).

(Fuente: elaboración propia con base en datos del IMRDT, 2024)

Resultados de la aplicación SERVQUAL en el IMRDT-2024

Los resultados obtenidos en la aplicación del modelo SERVQUAL para los servicios deportivos ofertados por el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá en el año 2024 son:

Dimensión	Promedio
Fiabilidad	3,8

Sensibilidad	4,1
Seguridad	4
Empatía	3,8
Elementos Tangibles	3,9

(Fuente: elaboración propia con base en datos de Melgarejo et al., 2025)

Eficiencia presupuestal y asignación de recursos

Los datos de ejecución financiera evidencian que, para la vigencia 2024, el IMRDT destinó recursos con una distribución heterogénea entre metas, concentrando el 76,02 % del presupuesto en el fortalecimiento de programas de formación y promoción deportiva (meta 25), lo que refleja la priorización del componente social sobre la inversión física.

En contraste, las metas de infraestructura y apoyo institucional (metas 26, 30, 31, 32 y 33) reportaron ejecuciones inferiores al 2 %, debido a procesos de planeación a largo plazo y ejecución por fases, según los registros financieros del instituto.

El indicador de eficiencia presupuestal per cápita alcanzó un valor de **\$35.404 por habitante en inversión deportiva**, reflejando un uso favorable de los recursos públicos asignados al sector. Este resultado se encuentra por encima del promedio histórico municipal y evidencia una tendencia positiva en la optimización del gasto destinado al fomento deportivo.

Estos resultados concuerdan con lo reportado en estudios recientes sobre la eficiencia en la asignación de recursos en infraestructura y servicios deportivos, donde se evidencia que los mayores niveles de eficiencia se asocian a la planeación centrada en programas comunitarios y de formación (Han & Zou, 2024; Xu et al., 2024).

Eficacia social y cobertura poblacional

En términos de eficacia, los datos de atención y cobertura muestran que el 9,98 % de la población municipal participó en escuelas de formación deportiva, mientras que los programas de actividad física y recreación alcanzaron una cobertura estimada del 0,35 % de la población total.

Estas cifras reflejan avances en inclusión y participación, especialmente en grupos prioritarios como mujeres cabeza de hogar, adultos mayores y población con discapacidad, en concordancia con los objetivos definidos en la meta 28 del PDT.

La evidencia empírica respalda que la expansión de cobertura, junto con la adecuación de los programas a las necesidades específicas de los usuarios, constituye un factor determinante para la sostenibilidad social de los servicios deportivos municipales. (García Pascual et al., 2023; Gregori-Faus et al., 2025)

Calidad percibida del servicio deportivo (modelo SERVQUAL)

Los resultados de la medición de calidad percibida evidencian puntuaciones globales favorables en la mayoría de las dimensiones evaluadas. De acuerdo con la **Tabla 2**, las puntuaciones promedio oscilaron entre **3,8 y 4,0** sobre 5, con predominio de las dimensiones

fiabilidad y empatía, especialmente en los programas de formación deportiva (meta 25) y de inclusión social (meta 28).

Tabla 2. Asignación presupuestal y puntuación SERVQUAL por meta institucional

No. Meta PDT	Porcentaje de asignación presupuestal	Puntuación en las dimensiones asignadas	Dimensiones
25	76,02%	(3,8) (3,9)	Fiabilidad + Empatía
26	0,00%	(4,0) (3,8)	Elementos Tangibles + Fiabilidad
27	1,75%	(4,0) (3,8)	Seguridad + Fiabilidad
28	5,85%	(3,9)	Empatía
29	14,62%	(3,8)	Fiabilidad
30	1,46%	(4,0)	Elementos Tangibles
31	0,00%	(3,8) (4,0)	Fiabilidad + Seguridad
32	0,00%	(4,0) (3,9)	Elementos Tangibles + Empatía
33	0,00%	(3,9) (4,0)	Empatía + Seguridad
34	0,29%	(3,8)	Fiabilidad

Fuente: elaboración propia con base en datos del IMRDT, 2024

La dimensión de elementos tangibles presentó valoraciones ligeramente inferiores, asociadas a percepciones de mantenimiento y acceso a escenarios, mientras que las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta mostraron niveles estables en torno a 3,9 puntos. Estos resultados son consistentes con investigaciones recientes que destacan la fiabilidad y la empatía como los factores más influyentes en la satisfacción del usuario deportivo y la lealtad institucional (Biscaia et al., 2024; Kim & Kim).

Discusión

Los hallazgos de este estudio en Tocancipá revelan una convergencia sólida entre la eficiencia en la asignación y ejecución del gasto público, la eficacia social medida por la cobertura y cumplimiento de metas, y la calidad percibida por los usuarios de los servicios deportivos. Este patrón guarda estrecha relación con evidencias recientes en la administración pública del deporte, donde la combinación de técnicas cuantitativas avanzadas como Data Envelopment Analysis (DEA) y análisis de configuraciones mediante fuzzy-set Qualitative Comparative Analysis (fsQCA) permite identificar rutas óptimas para mejorar el desempeño institucional sin perder foco en la generación de valor público y el bienestar ciudadano (Han & Zou, 2024).

Respecto a la eficiencia en la asignación y uso de recursos, la literatura destaca que las disparidades regionales y las diferencias en la productividad total de los factores constituyen

elementos clave que inciden en la efectividad financiera de infraestructuras y servicios deportivos. Incorporar estos gradientes en el diseño presupuestal constituye una estrategia eficaz para optimizar la eficiencia del gasto público, tal como se observa en este estudio, donde las metas y programas con mayor ejecución financiera producen resultados significativamente superiores en términos de cobertura y servicios (Xu et al., 2024).

De manera complementaria, trabajos basados en modelos combinados DEA-Malmquist-Tobit aplicados a servicios públicos de acondicionamiento físico identifican ineficiencias promedio y brechas territoriales evidentes, lo que enfatiza la importancia de elegir indicadores de salida relevantes —uso de instalaciones, niveles de participación y organización deportiva— y analizar la eficiencia en función de variables estructurales como el PIB regional y la densidad poblacional. Este enfoque metodológico fortalece la interpretación integrada que aquí se expone, demostrando que el alineamiento entre ejecución presupuestal, cobertura poblacional y resultados en calidad de servicio es fundamental para una gestión eficiente y efectiva (Gao, Cao, & Gu, 2024).

En cuanto a la calidad percibida, las mayores calificaciones en las dimensiones de fiabilidad y empatía corroboran hallazgos internacionales que posicionan estos componentes como los principales determinantes de la satisfacción y fidelización del usuario en servicios deportivos, especialmente en programas con contacto continuo y prolongado, tales como formación y recreación (Biscaia et al., 2024). Investigaciones en el ámbito de centros de fitness amplían este marco al destacar que los cinco factores SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) influyen sobre la lealtad del usuario mediante mecanismos mediadores como la satisfacción, la confianza y el compromiso, con una incidencia modulada por el nivel de involucramiento deportivo (Huang & Kim, 2023b). Estos resultados validan la relevancia otorgada en este estudio a las dimensiones de fiabilidad y empatía para la percepción positiva del servicio.

Por otra parte, las puntuaciones relativamente inferiores en la dimensión de elementos tangibles reflejan una problemática recurrente en el sector, donde deficiencias en mantenimiento, dotación y condiciones físicas limitan la percepción global de calidad, incluso cuando la atención humana es valorada positivamente. Este diagnóstico subraya la necesidad imperante de fomentar el mantenimiento preventivo y mejorar la accesibilidad, como palancas estratégicas para mejorar rápidamente la experiencia del usuario (García Pascual et al., 2023).

Finalmente, la integración de la percepción ciudadana con la gestión presupuestal se encuentra en línea con enfoques contemporáneos de evaluación municipal que promueven el uso sistemático de encuestas y tableros de indicadores para la retroalimentación y toma de decisiones basada en evidencia. Estudios recientes demuestran que una respuesta institucional ágil y fundamentada en datos robustos incrementa la satisfacción y la confianza en las autoridades locales, aspectos clave para la legitimidad y sostenibilidad de la gestión pública (Metwally & Samir, 2024).

Conclusiones

El estudio sugiere que la gestión del deporte municipal en Tocancipá alcanza niveles de eficiencia presupuestal y eficacia social coherentes con un modelo de administración pública

basado en la creación de valor social. La articulación entre indicadores financieros y percepciones ciudadanas refiere que la eficiencia en la ejecución del gasto adquiere pleno sentido cuando se traduce en satisfacción, confianza y legitimidad institucional.

Los resultados mostraron que las dimensiones de fiabilidad y empatía del modelo SERVQUAL concentran las valoraciones más bajas, vinculadas a los programas de formación deportiva y actividad física comunitaria. Este resultado sugiere que el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Tocancipá debe adoptar acciones de mejora relacionadas con la consistencia del servicio, la atención al público y los tiempos de respuesta a las necesidades de los usuarios. Estos factores trascienden la mera cobertura numérica y deben fortalecer la cohesión social.

Por su parte, las dimensiones de elementos tangibles y seguridad revelaron valoraciones más moderadas, lo que sugiere la necesidad de reforzar los procesos de mantenimiento, acceso e infraestructura como componentes visibles de la eficiencia institucional. Este hallazgo es relevante, pues evidencia que la percepción ciudadana de la calidad del servicio público no se define solo por el desempeño financiero, sino por la experiencia física y emocional del usuario frente a las instalaciones y al personal que representa a la entidad.

El modelo aplicado, que integra los criterios de eficiencia, eficacia y percepción ciudadana, aporta una metodología replicable para evaluar la gestión pública deportiva local, al conectar los resultados presupuestales con la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios. Esta aproximación responde a las recomendaciones recientes de la literatura internacional, que enfatiza la importancia de vincular los análisis de eficiencia técnica con la medición de satisfacción ciudadana para generar valor público sostenible (Han & Zou, 2024; Xu et al., 2024; Ye et al., 2023).

En términos de política pública, los resultados respaldan la necesidad de su creación y la consolidación de sistemas de evaluación integrados, en los cuales los indicadores financieros, de cobertura y de calidad percibida se articulen en un mismo tablero de control institucional. Esta práctica no solo optimiza la planeación y el seguimiento del gasto, sino que fortalece la rendición de cuentas y la transparencia administrativa, pilares de la gobernanza moderna del deporte local.

Finalmente, el estudio reconoce como limitación su alcance transversal y la dependencia de registros administrativos de una sola vigencia fiscal. Se recomienda ampliar la investigación mediante análisis longitudinales que permitan medir la evolución de la eficiencia y la percepción ciudadana a lo largo del tiempo, así como comparaciones intermunicipales o interregionales. Igualmente, futuras líneas de investigación podrían incorporar métodos DEA o SEM aplicados a datos multianuales para modelar los determinantes estructurales de la eficiencia en la gestión deportiva pública.

REFERENCIAS

Afonso, A., & Fraga, G. B. (2024). Government spending efficiency in Latin America. *Empirica*, 51(1), 127-160. doi:10.1007/s10663-023-09599-4

Biscaia, R., Ramos, Ricardo F., Yoshida, M., & Kim, Y. (2024). Service Quality in Spectator Sports: A Review and Research Agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 48(6), e13086. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijcs.13086>

Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). Measuring Citizen Satisfaction Using the SERVQUAL Approach: The Case of the Hellenic Post. *Procedia Economics and Finance*, 9, 349-360. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00036-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00036-7)

Cho, K. H., Park, J.-B., & Jung, Y. H. (2022). Effects of Service Quality Characteristics of Neighborhood Sports Facilities on User Satisfaction and Reuse Intention of the Elderly during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14606. Retrieved from <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/21/14606>

Delgado, M. de J., & Álvarez, I. (2005). Evaluación de la eficiencia técnica en los países miembros de la Unión Europea. *Gestión y Política Pública*, 14(1), 107-128. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v14n1/1405-1079-gpp-14-01-107.pdf>

Farrell, M. J. (1957). The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (General)*, 120(3), 253-290. <https://doi.org/10.2307/2343100>

Ferreira, S., Batista, P., Sánchez-Sáez, J. A., Sánchez-Sánchez, J., & Carvalho, M. J. (2023). Road Racing Event Management Satisfaction: A Scoping Review of the Literature in Different Populations. *Sustainability*, 15(3), 2251. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/3/2251>

Ferreira, S., Batista, P., Sánchez-Sáez, J. A., Sánchez-Sánchez, J., & Carvalho, M. J. (2023). Road Racing Event Management Satisfaction: A Scoping Review of the Literature in Different Populations. *Sustainability*, 15(3). doi:10.3390/su15032251

Gao, X., Cao, L., & Gu, Q. (2024). Assessing the efficiency of China's national fitness public services: a super-efficiency DEA-Malmquist-Tobit approach. *Frontiers in Public Health* (2296-2565 (Electronic)). DOI: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1433337>

García Pascual, F., Parra Camacho, D., & Martínez Rico, G. (2023). Customer Experience in Sports Centres: Adaptation and Validation of a Measurement Scale. *Sustainability*, 15(7). doi:10.3390/su15075954

Gregori-Faus, C., Crespo, J., Calabuig, F., & Parra-Camacho, D. (2025). State-of-the-art of sustainability in sports facilities: a systematic review. *Environment, Development and Sustainability*. doi:10.1007/s10668-024-05854-1

Han, X., & Zou, Y. (2024). Research on the group path of improving the efficiency of China's public sports services based on DEA and fsQCA analysis. *Scientific Reports*, 14(1), 29482. doi:10.1038/s41598-024-81247-8

Huang, Y., & Kim, D. (2023a). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. *Sustainability*, 15(17). doi:10.3390/su151712840

Huang, Y., & Kim, D. (2023b). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. *Sustainability*, 15(17), 12840. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/17/12840>

Izquierdo, J. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8, 425-437. doi:10.26495/rce.v8i1.1648

Jozef Kučera, E. Z., Juraj Nemec & Miroslav Nemec. (2023). A comparative analysis of the efficiency of public funding policies for sports in the European Union. *Cogent Social Sciences*. DOI: <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2280335>

Kim, M., & Kim, D. A.-O. Exploring the Psychological Mechanism of How the Multidimensional Service Quality of Fitness Centers Affects Consumer Satisfaction and Loyalty Depending on the Level of Exercise Involvement. LID - 10.3390/bs14111049 [doi] LID - 1049. 2076-328X (Print).

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/10.1177/106169340501400203>

Mao, Z., Biswas, B., Nur Ullah, M., Rahman, M. M., & Rahman, F. (2025). The Role of User Value Co-Creation Behavior on Service Delivery Performance of Union Digital Center in Bangladesh. *Sage Open*, 15(2), 21582440251339460. doi:10.1177/21582440251339460

Melgarejo, D., Zambrano, E., Hernández, L., Rodríguez, B., & Mambuscay, L. (2025). Evaluación de la calidad del servicio en el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Tocancipá utilizando el modelo SERVQUAL (2024). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3), 8465-8478. doi:10.37811/cl_rcm.v9i3.18479

Metwally, E., & Samir, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 15(8), 102841. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>

Mokate, K. M. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.

Munévar García, W. G. D. (2019). Eficiencia técnica de las empresas manufactureras en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(2), 253-272. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025993>

Murray, D., & Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70060-0](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70060-0)

Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N. . . Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine

government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>

OECD. (2018). *Government at a glance 2017*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en

Oliveros, G. S. E. (2019). Registro normativo y desarrollo de la legislación para el deporte nacional. *Revista digital Actividad Física y Deporte*, 5(2), 197-220.

Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.

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.

Pataraiia, N., Jinchveladze, T., & Magalashvili, T. (2025). Examining Citizens' Expectations and Perceptions About Service Quality in Public Sector: Adapting a Hybrid Public Service Quality Model to the Local Context. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 37(1), 105-132. doi:10.1080/10495142.2024.2352851

Pessino, C., Altinok, N., & Chagalj, C. (2022). Allocative Efficiency of Government Spending for Growth in Latin American Countries. In.

Roberts, H., Kellar, I., Conner, M., Gidlow, C., Kelly, B., Nieuwenhuijsen, M., & McEachan, R. (2019). Associations between park features, park satisfaction and park use in a multi-ethnic deprived urban area. *Urban Forestry & Urban Greening*, 46, 126485. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ufug.2019.126485>

Shi, J., Dai, X., Duan, K., & Li, J. (2023). Exploring the performances and determinants of public service provision in 35 major cities in China from the perspectives of efficiency and effectiveness. *Socio-Economic Planning Sciences*, 85, 101441. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101441>

Song, M., An, S.-H., & Meier, K. J. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction with public services: cross-national evidence. *Public Management Review*, 23(6), 906-928. doi:10.1080/14719037.2020.1730939

Sousa, M., Gonçalves, C., Biscaia, R., & Carvalho, M. J. (2023). Service quality, satisfaction and behavioural intentions in sport child camps: participants and parents' perspectives. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 25(1), 18-41. doi:10.1108/ijmsms-10-2022-0183

Worthington, A. C., & Dollery, B. E. (2000). Measuring efficiency in local government: An analysis of New South Wales municipalities' domestic waste management function. *Policy Studies Journal*, 28(2), 232-249. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.2000.tb02036.x>

Xu, X., Huang, C., & Shah, W. U. H. (2024). Financial resources utilization efficiency in sports infrastructure development, determinant of total factor productivity growth and regional production technology heterogeneity in China. *Heliyon*, 10(5), e26546. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e26546>

Ye, J., Guo, G., Yu, K., & Lu, Y. (2023). Allocation Efficiency of Public Sports Resources Based on the DEA Model in the Top 100 Economic Counties of China in Zhejiang Province. *Sustainability*, 15(12), 9585. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/12/9585>

Zhu, B., Zhong, R., & Wei, C. (2024). Measuring digital government service performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 83, 102105. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2023.102105>

1. Mg. Ciencias y Tecnologías Aplicadas al Deporte y la Actividad Física; Docente Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A; Director Observatorio del Deporte I.M.R.D.T.; d.melgarejo@udca.edu.co; <https://orcid.org/0000-0001-7696-5237> ↑
2. Profesional en Ciencias del Deporte; candidato a Mg. en gestión y dirección deportiva; Investigador Observatorio del Deporte I.M.R.D.T.; luishernandez@udca.edu.com; <https://orcid.org/0000-0002-7247-0576> ↑
3. Mg. En actividad física, gestión y entrenamiento deportivo; Investigador Observatorio del deporte I.M.R.D.T.; edalzara@gmail.com; <https://orcid.org/0009-0001-9299-3366> ↑
4. Licenciado en educación física y deporte; Investigador Observatorio del deporte I.M.R.D.T.; Brayanr45@hotmail.com; <https://orcid.org/0000-0003-3247-6946> ↑
5. Economista; Abogada; Magíster en Planeación para el Desarrollo; Estudiante de Doctorado en Gobierno y Políticas Públicas, Revisora Académica del Observatorio del Deporte del I.M.R.D.T. <https://orcid.org/0009-0002-7709-7528> ↑

Preliminar: aceptado para publicación