

LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEPORTIVOS

Verónica Morales Sánchez y Pablo Gálvez Ruiz
Universidad de Málaga

RESUMEN

Ofrecer servicios de calidad supone una de las estrategias más buscadas en la actualidad por las organizaciones deportivas como fórmula para conseguir la satisfacción de los usuarios, por lo que las investigaciones referentes a la calidad de los servicios deportivos suponen una de las principales líneas sobre las que se apoya la filosofía organizacional. Así, el objetivo principal de este estudio es elaborar una herramienta que permita evaluar la calidad percibida por usuarios de un servicio municipal deportivo. Se ha realizado un análisis factorial exploratorio a fin de obtener la estructura subyacente de la herramienta y las interrelaciones entre variables, así como un análisis de fiabilidad para comprobar la consistencia interna de las escalas. Los resultados obtenidos cumplen las condiciones de fiabilidad y validez satisfactorias que nos permita en estudios futuros continuar el proceso de validación de la herramienta mediante un análisis factorial confirmatorio, análisis de variabilidad, análisis de generalizabilidad y otros.

PALABRAS CLAVE

Calidad de servicios; Evaluación de la calidad. Calidad percibida. Servicios deportivos; Gestión deportiva.

USER'S PERCEPTION OF THE QUALITY EVALUATION OF MUNICIPAL SERVICES SPORTS

ABSTRACT

Providing quality services is one of the strategies currently sought by sports organizations as a way to achieve customer satisfaction, so that investigations concerning the quality of sports services are one of the main lines on which supports the organizational philosophy. Thus, the main objective of this study is to develop a tool to evaluate the quality perceived by users of a municipal sports. There has been an exploratory factor analysis to obtain the underlying structure of the tool and the interrelationships among variables and a reliability analysis to check the internal consistency of the scales. The results comply with conditions satisfactory reliability and validity in future studies will allow us to continue the process of validation of the tool through a confirmatory factor analysis, variability analysis, generalizability, analysis and others.

KEY WORDS

Quality of services; quality assesment; perceived quality; sporting services; sport management.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo experimentado por la industria del deporte en la última década representa uno de los aspectos más notables de la actual cultura de consumo. La gran transformación de las actividades deportivas, derivadas de las nuevas tendencias y adaptaciones, ha provocado una creciente demanda de unos usuarios muy formados en materia de deporte. De esta manera, existe gran preocupación por mejorar la prestación de los servicios municipales deportivos, lo que lleva a las organizaciones de servicios a un mayor grado de exigencia en todos los sentidos.

La búsqueda de la excelencia empresarial y la consecución de una alta rentabilidad, que permita a las organizaciones de servicios municipales deportivos ser autosuficientes, obliga a establecer estrategias de diferenciación basadas en la mejora de la satisfacción de los usuarios gracias a la incorporación de adecuados planes de calidad. Como consecuencia, encontramos nuevos modelos de gestión, nuevas estrategias, donde la investigación ha cobrado importancia como medio para encontrar la fórmula adecuada para conseguir eficacia y eficiencia, orientando hacia la calidad tanto la gestión de los servicios como de todos los elementos que intervienen en su prestación, ya que la calidad de servicio no sólo se refiere a una experiencia interna de cada persona, sino a la valoración de atributos externos al servicio (Sánchez-Hernández y cols., 2009).

Grönroos (1984), precursor de la *Escuela Nórdica de Marketing de Servicios*, distingue dos dimensiones básicas a la hora de hablar de la calidad del servicio: la forma en que se ofrece (calidad *técnica*) y la interacción entre cliente y personal de contacto (calidad *funcional*). En esta línea, Peiró, Martínez-Tur y Ramos (2005) incluyeron a estas dos dimensiones la calidad *relacional*, refiriéndose a la obtención de beneficios emocionales que se producen ante un trato exquisito. De esta manera, resulta necesario establecer variables de segmentación que nos permitan profundizar en el comportamiento de los ciudadanos, identificando así sus características, necesidades y demandas, para a partir de ahí tratar de conseguir elevados niveles de satisfacción a través de una adecuada oferta de programas de actividades, de una adaptación y/o adecuación de las instalaciones y espacios deportivos existentes con el objetivo de conseguir la máxima funcionalidad y rentabilidad, así como también de una óptima relación de la organización con los usuarios, tratando de asegurar una alta fidelización de los usuarios con respecto al servicio y a la organización.

Así, conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio deportivo que reciben resulta un aspecto clave en el proceso de consecución de la calidad por parte de las organizaciones de servicios municipales deportivos. Pese a que existen numerosas investigaciones, el primer estudio relevante en el campo de la medición de la calidad de servicio es la desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mediante la escala SERVQUAL, suponiendo una de las herramientas más empleadas en la evaluación de la calidad de los servicios deportivos (Morales Sánchez, Blanco Villaseñor y Hernández Mendo, 2004; Morales Sánchez, Hernández Mendo y Blanco Villaseñor, 2009), entre otros.

No obstante, también se han desarrollado diversas herramientas para evaluar la satisfacción del usuario o la calidad percibida, centrándose en servicios deportivos muy definidos como por ejemplo en centros fitness (Afthinos y cols., 2005), servicios náuticos (Calabuig y cols., 2008), practicantes de spinning (Sanz y cols., 2005), o el servicio prestado en clubes de golf (Serrano y cols., 2010). Otros trabajos evalúan aspectos concretos del servicio, como por ejemplo la satisfacción de los espectadores de un evento de atletismo (Calabuig y cols., 2010), la calidad de los programas de actividad física (Hernández Mendo, 2001), los aspectos tangibles (Mañas y cols., 2008), los técnicos deportivos (Nuviala y cols., 2010) o las instalaciones deportivas municipales (Vila y cols., 2009), entre otros. Los estudios de Rial y cols. (2010) y Nuviala y cols. (2008, 2010) utilizan herramientas para evaluar el servicio en su conjunto, aplicándolo en estos casos a centros privados, por lo que consideramos muy necesario la creación de un cuestionario que recoja las tendencias actuales del servicio municipal deportivo,

tratando así de establecer semejanzas y diferencias en los estándares de calidad de los procesos de gestión que presentan organizaciones con diferente titularidad.

MÉTODO

Participantes

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo por conglomerados utilizando los municipios de Vélez-Málaga y Ronda, ambos de la provincia de Málaga, participando un total de 110 usuarios en alguna de las actividades ofertadas, de los que 48 (43.6%) eran mujeres y 62 (56.4%) hombres, con edades comprendidas entre los 23 y los 66 años ($M=36.13$; $DT=8.41$). Por municipios, la muestra estaba distribuida por 84 (76.4%) participantes de Vélez-Málaga, 37 mujeres y 47 hombres con una edad media de 36.48 años ($DT=8.37$), mientras que de Ronda fueron 26 (23.6%) participantes, 11 mujeres y 15 hombres cuya edad media fue de 34.47 años ($DT=8.69$) (tabla 1).

Tabla 1. Resultados estadísticos de la muestra

	Vélez-Málaga	Ronda	TOTAL
Válidos	84 (76.4%)	26 (23.6%)	110 (100%)
Género Masculino	47 (56%)	15 (57.7%)	62 (56.4%)
Femenino	37 (44%)	11 (42.3)	48 (43.6%)
Edad Media	36.48	34.47	36.13
Desv. Típica	8.37	8.69	8.41
Edad mínima	23	23	23
Edad máxima	66	55	66

La información referente a las actividades deportivas practicadas por los participantes se muestra en la tabla 2, donde comprobamos que de las 6 actividades diferentes, la natación es la de mayor frecuencia con 87 (79.1%) participantes, seguida por la actividad de padel con 16 (14.6%) participantes. Las actividades de yoga, tenis y baloncesto cuentan con 2 (1.8%) participantes cada una, mientras que la actividad de taekwondo cuenta solamente con 1 (0.9%) participante.

Tabla 2. Resultados estadísticos relativos a las actividades practicadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Natación	87	79.1	79.1	79.1
	Padel	16	14.6	14.6	93.7
	Yoga	2	1.8	1.8	95.5
	Tenis	2	1.8	1.8	97.3
	Baloncesto	2	1.8	1.8	99.1
	Taekwondo	1	0.9	0.9	100
Total		110	100	100	

Instrumentos

Se elaboró para esta investigación el *Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP)* partiendo fundamentalmente de las investigaciones realizadas por otros autores en el ámbito de la evaluación de la calidad de los servicios, de los programas de actividad física y/o las instalaciones deportivas. Pese a encontrar diversas herramientas de evaluación en la literatura, tomamos como referencia las investigaciones de Morales Sánchez (2003; 2009), Morales Sánchez, Hernández Mendo y Blanco Villaseñor (2005, 2009) y Morales Sánchez, Blanco Villaseñor y Hernández Mendo (2004), donde realizan una evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos utilizando las herramientas *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, 1993); Parasuraman, A., Berry, L. y

Zeithaml, V. (1991) y el *Inventario de Calidad en Programas de Actividad Física (ICPAF)* (Hernández Mendo, 2001).

De esta manera, la herramienta que se presenta (figura 1), en su primera versión, está compuesto por 71 ítems, los cuales se redujeron en posteriores versiones. Cuyas respuestas se recogen mediante una escala de un continuo que oscilaba entre 1 (*nada de acuerdo*) y 5 (*muy de acuerdo*), con distintas escalas de evaluación: 1- *Instalaciones deportivas (ID)*; 2- *Atención al usuario (AU)*; 3- *Espacios deportivos (ED)*; 4- *Vestuarios (V)*; 5- *Programa de actividades (PA)*; 6- *Profesor o monitor (PM)*. A mayor acuerdo con el enunciado del ítem, la puntuación será mayor. Además, se incluyeron siete preguntas de carácter sociodemográfico al final del cuestionario, así como un apartado que permite una respuesta abierta en el caso de que se quiera realizar alguna observación o sugerencia (por petición expresa de las organizaciones participantes).

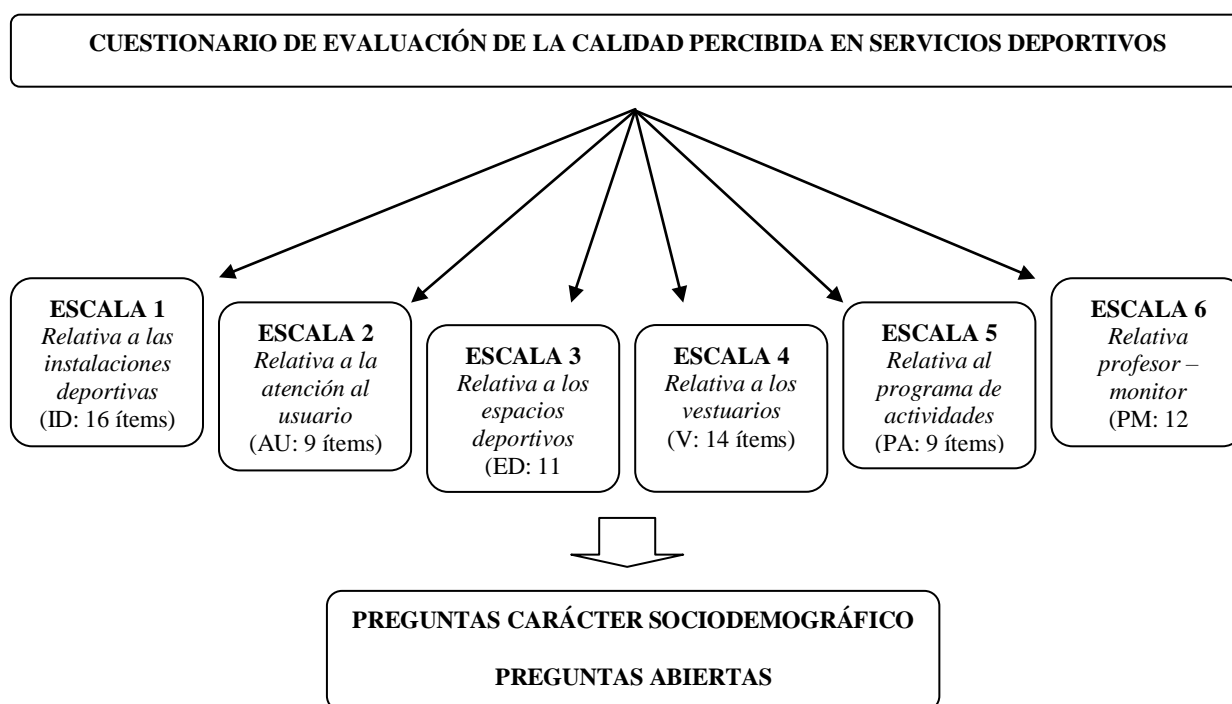


Figura 1. Estructura del cuestionario CECASDEP

Procedimiento

Tras la revisión bibliográfica realizada en primer lugar, se redactaron una batería de ítems sobre los aspectos que pueden influir en la percepción de la calidad de los usuarios que consumen servicios municipales deportivos, tratando de recoger en los mismos, de forma resumida, todos los procesos que ocurren en el recorrido teórico que realizan los usuarios que acuden a una instalación deportiva desde que salen de su lugar de origen hacia la instalación deportiva hasta que se marchan de la misma al finalizar la actividad. Una vez nombradas las escalas, se integraron los ítems dentro de la escala correspondiente, configurando así la estructura del cuestionario.

A continuación se mostró la herramienta a 5 gerentes de distintos Patronatos Municipales de Deportes, todos de la provincia de Málaga, los cuales emitieron diversas opiniones sobre el contenido del instrumento y sugirieron la inclusión de ciertos contenidos que resultaban importantes para sus propias organizaciones. De esta forma, se concretaron una serie de preguntas de carácter sociodemográfico y un apartado de observaciones y/o sugerencias con preguntas abiertas.

La selección de los municipios se realizó en función de la ubicación de sus instalaciones deportivas. En este caso, las de Vélez-Málaga se sitúan en el centro urbano de la localidad, mientras que en el caso de Ronda las instalaciones se encuentran en un polígono industrial. Los participantes cumplieron voluntariamente, y con el consentimiento de las respectivas organizaciones, los cuestionarios en los distintos espacios deportivos en los que se desarrollaban las actividades, el cual fue administrado por los responsables de la investigación.

Análisis de los datos

Se ha realizado un análisis factorial exploratorio para determinar la validez de constructo, compuesto de la prueba de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett como paso previo al análisis de componentes principales; en segundo lugar se realizó un análisis de fiabilidad de las escalas evaluada a través de la consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951). Para el tratamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS (Social Program for Statistical Sciences) v.15.0

RESULTADOS

Este estudio forma parte de una investigación de mayor alcance, por lo que se muestran los resultados de las propiedades psicométricas pertenecientes al estudio piloto realizado con la primera versión de la herramienta que se pretende validar.

El análisis factorial exploratorio se realizó mediante una extracción de componentes principales con rotación Oblimin al considerar que los factores resultantes en cada escala podían estar relacionados. Tanto la prueba KMO como del test de esfericidad de Bartlett presentaron resultados satisfactorios para todas las escalas (tabla 3). En este sentido, en la medida de adecuación muestral (Kaiser-Meyer-Olkin) los valores oscilan entre .671 de la escala 2 y .906 de la escala 6, por lo que se consideran índices aceptables para las escalas 1 y 2, siendo muy buenos para el resto de las escalas (Martínez, 1996); el test de esfericidad de Bartlett presenta para todas las escalas valores significativos ($p < 0.05$) y se consiguen además altos valores de χ^2 , por lo que las variables presentan altas correlaciones. Por último, el determinante de la matriz de correlaciones, con valores próximos a 0 en todas las escalas, resulta igualmente satisfactorio.

Tabla 3. Resultados del análisis factorial exploratorio

Escala	Nº ítems	Determinante	KMO	Esfericidad de Bartlett
1	16	.002	.779	$\chi^2 (120) = 647.820$ $p < .001$
2	9	.059	.671	$\chi^2 (36) = 297.312$ $p < .001$
3	11	.007	.835	$\chi^2 (55) = 513.371$ $p < .001$
4	14	.001	.869	$\chi^2 (91) = 795.991$ $p < .001$
5	9	.007	.855	$\chi^2 (36) = 525.059$ $p < .001$
6	12	.000003	.906	$\chi^2 (66) = 1318.141$ $p < .001$

En cuanto a su estructura factorial, mediante los análisis se extrajeron un total de diecisiete factores para las seis escalas de la herramienta, los cuales muestran una varianza explicada superior al 60% en todos los casos. La tabla 4 muestra la distribución de factores por escala, su denominación correspondiente, el número de ítems que lo integran así como el porcentaje de la varianza explicada.

Tabla 4. Estructura del cuestionario CECASDEP

ESCALA	TOTAL ÍTEMS	FACTORES	DENOMINACIÓN	ÍTEMS	Varianza explicada
1 (IMD)	16 (1-16)	1	Recepción, trato	7, 9, 10, 14, 15	65.748%
		2	Canalización de información	4, 12, 13	
		3	Ubicación, situación	1, 2, 3, 11	
		4	Equipamiento	5, 8	
		5	Accesibilidad a la instalación y a la dirección	6, 16	
2 (AT)	9 (17-25)	1	Servicio al usuario	22, 23, 24, 25	64.942%
		2	Cafetería	20, 21	
		3	Sala de espera	17, 18, 19	
3 (ED)	11 (26-36)	1	Dimensiones, funcionalidad	26, 27, 28	66.319%
		2	Comodidad, confort	29, 30, 32	
		3	Seguridad, material	31, 33, 34, 35, 36	
4 (V)	14 (37-50)	1	Funcionalidad, limpieza	39, 40, 41, 47, 50	63.441%
		2	Espacio, comodidad	37, 38, 44, 45, 46	
		3	Zona de agua, ambiente	42, 43, 48, 49	
5 (PA)	9 (51-59)	1	Características de las actividades	51, 52, 56, 57, 58, 59	67.688%
		2	Modificaciones, expectativas	53, 54, 55	
6 (PM)	12 (60-71)	1	Aspecto, contenido, interacción	60 al 71	66.360%

La consistencia interna de las escalas se muestra en la tabla 5. Los resultados indican que son fiables, pues siguiendo el rango establecido por Nunnally (1976), obtenemos un resultado aceptable para la escala 2 ($\alpha > .711$), bueno para las escalas 1, 3 y 5 ($\alpha > .80$), mientras que las escalas 4 y 6 muestran valores excelentes ($\alpha > .90$).

Tabla 5. Resultados del análisis de fiabilidad

Escala	Media	Desv. Típica	Alpha de Conbach (α)
1	55.91 (3.494)	9.177	.817
2	36.58 (4.065)	5.027	.711
3	36.84 (3.349)	8.044	.863
4	45.80 (3.271)	11.867	.907
5	33.13 (3.681)	7.530	.886
6	48.54 (4.045)	11.343	.951

CONCLUSIONES

El objetivo del presente estudio ha sido analizar las propiedades psicométricas del *Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos*. Considerando la muestra de 110 participantes, adecuada para el cálculo del análisis factorial (Del Barrio y Luque, 2000), los resultados obtenidos cumplen las condiciones de fiabilidad y validez satisfactorias, así como una estructura factorial adecuada que determinan la pertinencia del análisis factorial.

La consistencia interna (alpha de Cronbach) ha sido adecuada en todas las escalas, siendo el valor más bajo para la escala 2 (AU) con .711 mientras que las escalas 4 y 5 obtienen valores superiores a .90.

En cuanto a su estructura factorial, los resultados muestran que en la matriz de correlaciones las variables están altamente correlacionadas. En este sentido, se obtiene significación ($p < 0.05$) en todas las escalas para el test de esfericidad de Bartlett e índices KMO que pueden considerarse adecuados, lo que permite concluir que el análisis de componentes principales resulta a priori pertinente.

Por último, con un método de rotación Oblimin de la matriz factorial, se obtuvieron valores de varianza explicada superiores al 60%, obteniendo un total de diecisiete factores que saturan claramente en los ítems que configuran cada factor.

Consideramos que este primer estudio reúne los requisitos que nos permitirá diseñar una herramienta válida, fiable y precisa, para lo cual debemos utilizar una muestra más amplia y evaluar la estructura latente del cuestionario a través de un análisis factorial confirmatorio, análisis de variabilidad y análisis de generalizabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D. Y Nassis, P. (2005). Customer's expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Calabuig, F., Quintanilla, I. y Mundina, J. J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 4(10), 25-43.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. J. y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychological Bulletin*, 88, 296-334.
- Del Barrio, S. y Luque, T. (2000). Análisis de ecuaciones estructurales. En T. Luque (Coord.), *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados* (489-557). Madrid: Pirámide.
- Hernández Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Mayor, J. A., Martínez, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Martínez, R. (1996). *Psicometría. Teoría de los test psicológicos y educativos*. Madrid: Síntesis.
- Morales Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Málaga: Spicum
- Morales, V., Blanco Villaseñor, Á. y Hernández Mendo, A. (2004). Optimización de modelos de medida en la evaluación de programas de actividad física. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Suplemento 2004*, 427-433.
- Morales, V., Hernández Mendo, A. y Blanco Villaseñor, Á. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Morales, V., Hernández Mendo, A. y Blanco Villaseñor, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.

- Morales Sánchez, V. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 62(1-2), 99-110.
- Nunnally, J. C. (1976). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J. y Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., González, J. A. y Fernández, A. (2010). Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 82-87.
- Nuviala, A., Salinero, J. J., García, M., Gallardo, L. y Burillo, P. (2010). Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 121-135.
- Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Peiró, J. M., Martínez-Tur, V. y Ramos, J. (2005). Employee's overestimation of functional and relational service quality: A gap analysis. *The Service Industries Journal*, 25, 1-17.
- Rial, J., Varela, J., Rial, A. y Real, E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 18(6), 57-73.
- Sánchez-Hernández, R. M., Martínez-Tur, V., González-Morales, M. G., Ramos, J. y Peiró, J. M. (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Psicothema*, 21(3), 421-426.
- Sanz, I., Redondo, J., Gutiérrez, P. y Cuadrado, G. (2005). La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición. *Motricidad: European Journal of Human Movement*, 71(13), 17-36.
- Serrano, V., Rial, A., García, Ó. y Hernández-Mendo, A. (2010). La evaluación de la calidad percibida del servicio como elemento clave para la gestión de los clubs de golf en España. *Apunts*, 102(4), 95-105.
- Schlotzhauer, S. D. & Littell, R. C. (1997). *SAS System for Elementary Statistical Analysis*. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- Vila, I., Sánchez, C., Manassero, M^a. A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 4(1), 59-73.