

Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario¹

Diego Alonso Fernández*, Javier Rial Boubeta* y Antonio Rial Boubeta**

PERCEIVED QUALITY ASSESSMENT IN COLLEGE SPORTS SERVICES

KEYWORDS: Quality, Sports Services, University.

ABSTRACT: The physical and psychological benefits provided by regular moderate physical activity have been evidenced in numerous studies. Spanish universities have echoed this, recently creating the *Spanish Network of Healthy Universities*, resulting in a decided addition to its range of services of physical activity programs aimed at promoting sport among members of the university community, thus contributing to the establishment of a healthy lifestyle. The progressive adaptation of sporting activities to the needs and motivations of users, optimization of resources, and even adherence to doing sport, largely depends on providing a quality service. It is therefore important to have valid and reliable instruments, which are also simple at the same time, so that those responsible for university sports services can appropriately monitor their operation, incorporating the users' perceptions of their management. This study tests a tool of only 10 items, obtaining very acceptable psychometric properties, which makes it a useful tool in practical terms.

En la actualidad existen numerosas evidencias de que la práctica regular de actividad físico-deportiva moderada tiene una repercusión directa en la mejora y mantenimiento de la salud (Pastor, 1995; Regidor, Gutiérrez-Fisac, Banegas, Domínguez y Rodríguez-Artalejo, 2007). Los efectos beneficiosos del ejercicio pueden detectarse en distintos componentes del organismo: muscular, esquelético, cardiorrespiratorio, hematocirculatorio, psico-neurológico o endocrino-metabólico (García-Artero et al., 2007). De igual modo, diferentes patologías y problemas derivados de una vida sedentaria son susceptibles de ser prevenidos o atenuados mediante la realización regular de actividades físico-deportivas que mejoren o mantengan una condición física adecuada (García Ferrando, 2006; Mihalko, Wickley y Sharpe, 2006). Todo ello deriva en la instauración progresiva de una nueva concepción de la práctica físico-deportiva como medio de potenciación de la calidad de vida (Cantón, 2001). Como consecuencia la oferta físico-deportiva se ha desplazado en los últimos años desde una vertiente vinculada prioritariamente al rendimiento, a una más diversa orientada a la práctica saludable, el ocio e incluso a la mejora de la propia imagen personal. Este hecho se evidencia en la última encuesta sobre hábitos deportivos de los españoles, elaborada por el *Consejo Superior de Deportes* (CSD, 2010), en la que se muestra cómo el deporte competitivo va perdiendo fuerza frente a la práctica ligada a la mejora de la salud y la calidad de vida.

Esta misma tendencia se hace extensiva al deporte universitario. El deporte universitario ha evolucionado desde una visión estrictamente competitiva a una perspectiva más centrada en la promoción de actividades físico-deportivas saludables orientadas al conjunto de toda la comunidad universitaria (Alonso, 2009;

García y Alonso, 2011). Dicha orientación responde a un cambio en los usos sociales de las actividades físico-deportivas, en la medida en que los ciudadanos incluyen el deporte en sus hábitos o estilo de vida. A finales de la década de los 90, Quesada y Díez (1998) caracterizan el deporte universitario bajo un enfoque integral, en el que se incluyen precisamente tanto las actividades físicas de mantenimiento, ocio y recreación, como las puramente competitivas. En la actualidad el propio Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte, elaborado desde el Consejo Superior de Deportes (2010) recalca la necesidad de concebir el deporte universitario bajo una triple perspectiva: una orientada a la mejora de la salud y el *fitness*, otra orientada al aprendizaje de diferentes deportes (escuelas deportivas) y, una tercera, referida a las actividades vinculadas con el entorno natural. La primera de estas dimensiones se centra en el desarrollo de actividades orientadas a la salud y programas que buscan mejorar la condición física general y la calidad de vida de los individuos. En este tipo de programas o actividades se incluiría el yoga, aeróbic, *spinning*, musculación, *pilates* o mantenimiento, destacándose también su componente social. Cabe señalar además que 6 de las 100 medidas de actuación comprendidas en el *Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte* (CSD, 2010) se refieren de forma explícita al deporte universitario. En concreto, la medida nº40 se centra en la necesaria colaboración con la *Red Española de Universidades Saludables* para que la actividad físico-deportiva sea reconocida como un elemento de promoción de la salud. Dicha red es un organismo nacional constituido por 25 universidades españolas entre cuyos objetivos está la promoción de estilos de vida saludables entre los miembros de la comunidad universitaria, apoyando su difusión en el conjunto de la sociedad.

Correspondencia: Diego Alonso Fernández. Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte. Universidad de Vigo. Campus Universitario da Xunqueira s/n. 36005 Pontevedra. E-mail: diego_alonso@uvigo.es

¹ Este trabajo se ha financiado a través del Servicio de Deportes de la Universidad de Vigo.

*Universidad de Vigo.

** Universidad de Santiago de Compostela.

— Fecha de recepción: 7 de Mayo de 2011. Fecha de aceptación: 13 de Julio de 2012.

En el caso de la Universidad de Vigo la preocupación por el deporte se ha ido haciendo patente en los últimos tiempos. La *Memoria de Actividades del Servicio de Deportes* del pasado año destaca la preocupación por el fomento de estilos de vida más activos y por su contribución a la mejora de la salud física y psicológica de la comunidad universitaria. Dicho documento resalta la importancia de los programas vinculados con la salud y la calidad de vida y la amplia participación registrada. Al igual que otras universidades, a día de hoy la Universidad de Vigo cuenta con servicios médico-deportivos accesibles a toda la comunidad universitaria de sus diferentes campus, ofertando además programas de acondicionamiento físico personalizados. Para ello cuenta con instalaciones y salas específicas para el trabajo cardio-saludable y pone a disposición de estudiantes y trabajadores una amplia y variada oferta de actividades físico-deportivas: escuelas de iniciación, actividades en el medio acuático, programas de tiempo libre, etc.

No obstante, para que este enfoque "saludable" resulte efectivo no debe limitarse exclusivamente a la configuración de una oferta de actividades deportivas. Diferentes trabajos han evidenciado que el usuario de servicios deportivos se ha convertido con el paso del tiempo en un consumidor experimentado que, al igual que en otros ámbitos, posee unas expectativas de los beneficios que espera obtener del servicio (Bodet, 2006; Dorado y Gallardo, 2004; Kim y Kim, 1995; Luna y Tang, 2005; Murray y Howat, 2002; Rial, Rial, Real y Varela, 2008; Robinson, 2006). La nueva concepción de la práctica físico-deportiva y su expansión han propiciado un incremento en el número de usuarios, lo que hace indispensable la utilización de herramientas y estrategias de marketing, con la esperanza de adecuarse mejor y más rápido a un sector altamente dinámico y exigente (Mañas, Giménez, Muyor, Martínez-Tur y Moliner, 2008; Martínez-Tur, Zurriaga, Luque y Moliner, 2005; Morales, Hernández-Mendo y Blanco, 2005). Esta orientación hacia el usuario exige un conocimiento preciso de sus características, motivaciones, intereses y necesidades. En un sector donde la heterogeneidad es tan evidente, la consecución de este objetivo se convierte en un elemento decisivo. Las características de los consumidores marcan el punto de partida de la actividad empresarial y cualquier decisión ha de tener presente la necesidad de diferenciar a las personas (Mullin, Hardy y Sutton, 1995; Rial, Alonso, Rial, Picón y Varela, 2009). La relevancia de este tipo de conocimiento en términos de gestión tiene además su refrendo en los modelos y normas de gestión de la calidad vigentes, como las normas ISO, o el modelo de excelencia Europeo EFQM (Redondo, Oliver y Redondo, 2006).

En el caso del deporte universitario se hace patente también la orientación de los servicios al cliente. El diagnóstico del Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte refiere la necesidad de estructurar y documentar el trabajo, de medir y presentar resultados y de enfocar los servicios al cliente, generando con ello una nueva cultura de gestión de los servicios deportivos basada en la calidad (CSD, 2010). La medida nº 42 de este Plan Integral se centra en la necesidad de introducir sistemas de gestión de la calidad en los Servicios de Deportes de las Universidades. Asimismo, diferentes estudios como los recientes trabajos de Morales, Hernández-Mendo y Blanco, (2009) o Rosa, Castellanos y Palacios, (2012) destacan la importancia del análisis y gestión de la calidad del servicio en las organizaciones deportivas para favorecer su fidelización.

Por último, diferentes trabajos han evidenciado el hecho de que la calidad del servicio se convierte en muchas ocasiones en un claro condicionante de la adherencia a un programa, las actitudes hacia el tratamiento o, incluso, de la eficacia de éste (Ibern,

1992; Hernández-Mendo, 2001; Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez, 1998; Pascoe, 1983; Rial, Torrado, Braña y Varela, 2010).

Como consecuencia de su *apuesta por la calidad*, las organizaciones se ven en la necesidad de disponer de herramientas adecuadas que hagan posible la evaluación sistemática de su oferta de actividades y servicios a partir de las percepciones de sus propios clientes o usuarios. La evaluación de la calidad percibida de un servicio supone establecer con anterioridad las dimensiones y elementos que definen el servicio como tal, garantizando además que dichos elementos sean relevantes y poseen una incidencia en el comportamiento del usuario y en su satisfacción final. Existen en la literatura diferentes antecedentes al respecto. Kim y Kim (1995) desarrollaron un instrumento específico para evaluar la calidad de servicio en centros deportivos de Corea (QUESC - *Quality Excellence of Sports Centers*). Absher, Crilley, Howat y Milne, (1996) elaboraron una escala para evaluar la calidad del servicio en centros deportivos y de ocio (CERM-CSQP). Papadimitriou y Karteroliotis (2000) desarrollaron una nueva herramienta (FITSSQ - *Fitness and Sport Service Quality*) a partir del trabajo de Kim y Kim (1995); Alexandris, Grouios, Tsozatzoudis y Zahariadis, (2004) propusieron una herramienta específica para clubs de salud privados. En el caso de España existen también antecedentes recientes como las escalas desarrolladas por Hernández-Mendo (2001); Martínez y Martínez (2008); Morales, Hernández-Mendo y Blanco, (2009); Rial, Varela Rial y Real, (2010) o Serrano, Rial, García y Hernández-Mendo, (2010). Sin embargo, se desconocen antecedentes dirigidos exclusivamente al ámbito de los servicios deportivos universitarios.

Habida cuenta de los antecedentes señalados, el presente trabajo se plantea con la intención de desarrollar un instrumento capaz de evaluar de forma válida y fiable la calidad de los servicios deportivos universitarios, desde el punto de vista de sus propios usuarios. La intención es que además de unas propiedades psicométricas adecuadas, la escala de calidad percibida sea breve y sencilla, de manera que pueda ser utilizada de forma periódica con garantías por los responsables de los servicios deportivos de las universidades españolas. Su utilización supondría incorporar sistemáticamente la opinión del usuario a la gestión de los servicios deportivos, facilitando no sólo un seguimiento del correcto funcionamiento de éstos, sino también la adaptación progresiva a las necesidades de la comunidad universitaria y la optimización de los recursos.

Método

Participantes

Para dar cuenta de los objetivos señalados se utilizó una metodología selectiva, que consistió en la elaboración de una encuesta entre los usuarios de uno de los servicios deportivos que actualmente ofrece la Universidad de Vigo, que no es otro que el programa de acondicionamiento físico en la sala cardio-fitness. La población o universo de referencia estaba compuesta por todos los miembros de la comunidad universitaria que utilizan este servicio de forma regular (al menos dos o tres veces por semana). Dicha población tiene un volumen aproximado de 1.300 individuos, siendo éste el servicio de mayor aceptación dentro de la actual oferta deportiva de esta universidad. La muestra estuvo compuesta por un total de 227 usuarios (158 hombres y 69 mujeres), con edades comprendidas entre los 18 y los 51 años ($M = 24.55$; $DE = 5.69$). El 84% eran estudiantes, mientras que el 26%

restante pertenecía al colectivo de PAS ó PDI de la Universidad de Vigo. El 43.3% de la muestra correspondía al campus de Vigo, el 33.6% al de Ourense y el 23.1% restante al campus de Pontevedra. Estos porcentajes reproducen casi con exactitud la distribución actual de usuarios del programa de cardio-fitness disponible en los tres campus que componen dicha universidad. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo por Cuotas (a partir de los datos facilitados por el propio Servicio de Deportes) y entrevistados en el entorno de las propias instalaciones, en diferentes días y franjas horarias, tratando con ello de alcanzar el mayor grado de representatividad posible.

Instrumentos

La escala utilizada fue una adaptación del instrumento presentado por Rial et al., (2010), aunque compuesta tan sólo por 10 ítems que daban cuenta de dos grandes dimensiones: Instalaciones y Personal (Tabla 1). Lo que a los entrevistados se les pedía era que evaluaran el funcionamiento del servicio respecto a cada uno de los elementos considerados, utilizando para ello una escala de respuesta de 1 a 5 (1 “Muy mal”, 2 “Mal”, 3 “Regular”, 4 “Bien” y 5 “Muy Bien”). El cuestionario incluía además dos ítems referidos a la *Valoración Global* del servicio y a la *Satisfacción* del usuario, respectivamente, junto a varias preguntas de clasificación.

INSTALACIONES

1. Ambiente físico (ventilación, temperatura, humedad, ...)
2. Equipamiento y materiales adecuados y suficientes
3. Higiene y limpieza
4. Mantenimiento y estado de conservación
5. Amplitud y comodidad (disponibilidad de espacio, saturación, ...)
6. Vestuarios, aseos y duchas

PERSONAL

7. Trato de los monitores (amabilidad, educación, formas, ...)
 8. Profesionalidad de los monitores (preparación, eficacia, conocimientos, ...)
 9. Adaptación necesidades del usuario (personalización)
 10. Interés y empatía
-

Tabla 1. Ítems que componen la escala de Calidad Percibida.

Procedimiento

Los datos fueron recogidos mediante entrevista personal, con la ayuda de un cuestionario estructurado elaborado específicamente para este estudio. Las entrevistas fueron realizadas por personal ajeno al Servicio de Deportes, aunque con la autorización de sus responsables. La duración de cada entrevista no superaba los 10 minutos.

Resultados

La Tabla 2 recoge las medias y desviaciones típicas de los 10 ítems, así como los valores de asimetría y curtosis estandarizados y el índice de homogeneidad de cada elemento. Como se puede observar, en términos generales la valoración del *Personal* es significativamente mejor que la valoración las *Instalaciones* ($t = 10.02$; $p < .01$), con promedios de 3.24 y 2.74, respectivamente. De manera particular, el elemento mejor valorado es el *Trato* y *Amabilidad del Personal* (3.44), mientras que el peor resultado corresponde a la *Amplitud y Comodidad de la sala* (2.17). A pesar de que casi todos los ítems presentan valores absolutos de asimetría y curtosis estandarizados inferiores a 3, el coeficiente de Mardia alcanzó un valor de 7.37, por lo que debería rechazarse la hipótesis de normalidad multivariante.

A continuación, para analizar la estructura interna de la escala se ejecutó un análisis factorial confirmatorio (AFC) de primer nivel, partiendo del modelo teórico bidimensional planteado por Rial et al. (2010). Los análisis fueron realizados mediante el pro-

grama Amos 16, implementado en el paquete estadístico SPSS 15.0. A pesar de la ausencia de normalidad, los parámetros fueron estimados mediante el método de Máxima Verosimilitud (ML), habida cuenta de que trabajos como el de Curran, West y Finch (1996) o Tomás y Oliver (1998) señalan que el método ML es razonablemente robusto ante el incumplimiento de normalidad y en cualquier caso, el posible sesgo en la estimación suele informar de un ajuste peor del real. No obstante, se utilizaron de manera complementaria otros procedimientos de estimación (GLS, ULS y ADF), obteniendo resultados muy similares.

Todos los parámetros estimados fueron estadísticamente significativos ($p < .01$) aunque en algunos casos las saturaciones factoriales (λ) presentaban valores discretos, sobre todo en el caso del factor *Instalaciones*. La escasa correlación entre factores ($\phi < .19$) supone, por otra parte, una evidencia de su validez discriminante. Los índices de modificación proporcionados por el programa sugerían además liberar el parámetro que estima la correlación entre los errores de medida asociados a los ítems 2 y 4 ($\delta_2 - \delta_4$), resultando también significativo.

Por lo que se refiere al ajuste del modelo, tal y como recomiendan diferentes autores (Brown, 2006; Byrne, 2001), para una mejor evaluación del mismo se consideraron de manera simultánea varios índices: χ^2 , GFI (Goodness of Fit Index), AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index), NFI (Normed Fit Index) y TLI (Tucker Lewis Index). Siguiendo las recomendaciones de Steiger (1998) en el caso del RMSEA se incluyeron

también los intervalos de confianza para el 95%. Como se puede observar en la Tabla 3, el ajuste de la escala al modelo teórico de partida es elevado, obteniéndose valores de GFI, CFI y TLI superiores a .95 y AGFI y NFI superiores a .90. Algo similar puede

decirse del valor de RMSEA (.046), por debajo del valor del .05 recomendado por Kline (2005) o del .06 que se recoge en el trabajo de Hu y Bentler, (1999).

	\bar{X}	DE	Asimetría	Curtosis	IHC
INSTALACIONES	2.743	.445			
1. Ambiente físico	2.474	.889	-2.525	.911	.402
2. Equipamiento y materiales	2.749	.614	-2.153	1.078	.399
3. Higiene y limpieza	3.135	.552	-.814	2.776	.500
4. Mantenimiento	2.936	.521	-3.108	6.101	.380
5. Amplitud y comodidad	2.170	.861	-1.478	-.501	.494
6. Vestuarios, aseos y duchas	3.000	.751	-5.344	6.256	.394
PERSONAL	3.243	.540			
7. Trato, amabilidad	3.447	.574	-2.385	-1.951	.598
8. Profesionalidad	3.296	.590	-1.062	-1.522	.764
9. Adaptación necesidades del usuario	3.176	.597	-1.339	1.021	.789
10. Interés y empatía	3.053	.776	-2.509	.381	.752

Tabla 2. Descriptivos para los 10 ítems de la escala de calidad percibida.

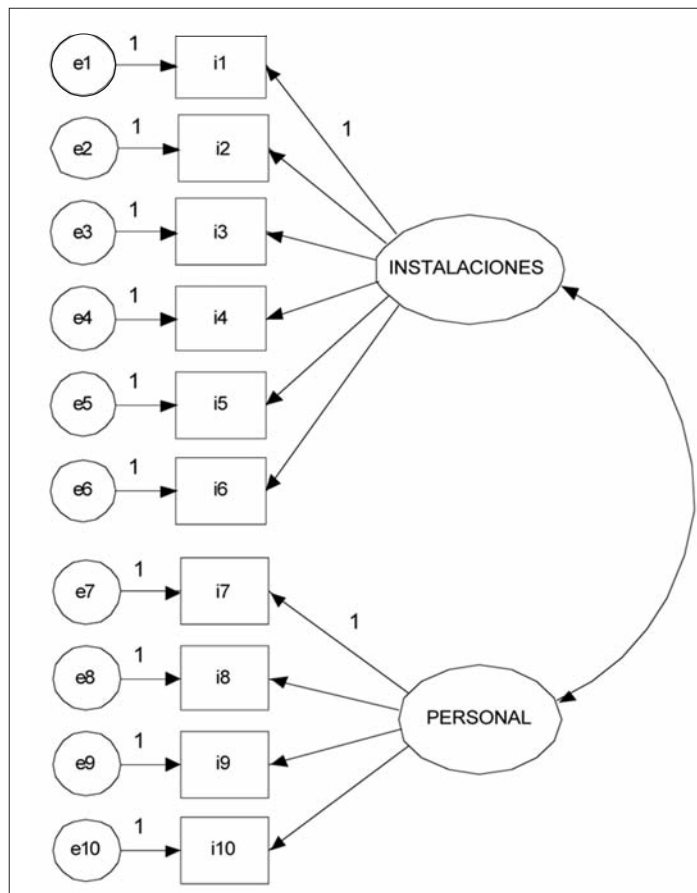


Figura 1. Modelo teórico AFC.

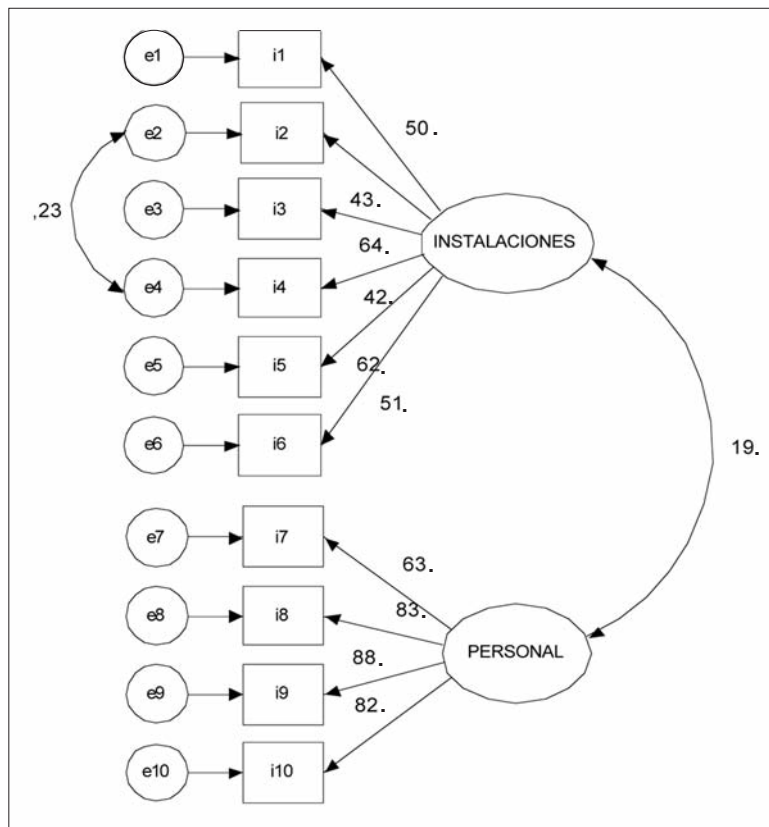


Figura 2. Modelo empírico AFC (parámetros estimados estandarizados).

	χ^2	gl	p	χ^2/gl	GFI	AGFI	CFI	NFI	TLI	RMSEA [IC]
Modelo AFC	44.634	33	.085	1.353	.953	.921	.977	.918	.968	.046 [.001-.077]
Modelo CAUSAL	64.474	50	.082	1.289	.941	.908	.978	.911	.971	.041 [.001-.068]

Tabla 3. Indicadores de bondad de ajuste del modelo.

Para estudiar la consistencia interna se calculó el coeficiente α de Cronbach, obteniéndose un resultado aceptable ($\alpha_{\text{Personal}} = .86$; $\alpha_{\text{Instalaciones}} = .68$; $\alpha_{\text{Global}} = .72$), sobre todo si se tiene en cuenta el reducido número de ítems que compone cada dimensión (4 y 6, respectivamente). De manera complementaria, dado que el formato de respuesta utilizado era una escala categórica ordenada, se calculó el coeficiente α para variables ordinales, tal y como se propone en el trabajo de Elosúa y Zumbo (2008). Los resultados obtenidos permiten corregir ligeramente al alza los valores alfa de Cronbach, obteniéndose un α de .87 para el Personal y de .69 para las Instalaciones.

Por último, con el fin informar acerca de la validez de criterio de la escala, se estudió la relación entre la calidad percibida del servicio y la valoración global de éste, por un lado, y con la satisfacción del usuario, por otro. Para ello se llevó a cabo un análisis causal de estructuras de covarianza, a partir del modelo AFC al que se incorporó una medida de *Desempeño* compuesta por

los dos indicadores mencionados: (1) la valoración general del servicio y, (2) la satisfacción en sí de los usuarios, ambas operativizadas en una escala de 0 a 10. En consecuencia, se disponía de un modelo causal recursivo, con una variable latente endógena definida por dos indicadores. El análisis se llevó a cabo utilizando de nuevo el Método de Máxima Verosimilitud. Los parámetros estimados se recogen en la Figura 3. Como se puede observar, todos los parámetros resultan significativos y el ajuste del modelo a los datos empíricos es elevado (Tabla 3). La medida de la Calidad Percibida realizada a través de las dos dimensiones que recoge la escala (Personal e Instalaciones) explica el 41% de la varianza del Desempeño ($R^2 = .41$). El mayor coeficiente de regresión asociado a la dimensión Personal ($\gamma = .49$) refleja que sus elementos poseen un peso ligeramente mayor que los referidos a las Instalaciones en la conformación de la satisfacción de los usuarios, aunque el peso de éstas no debe considerarse ni mucho menos despreciable ($\gamma = .32$).

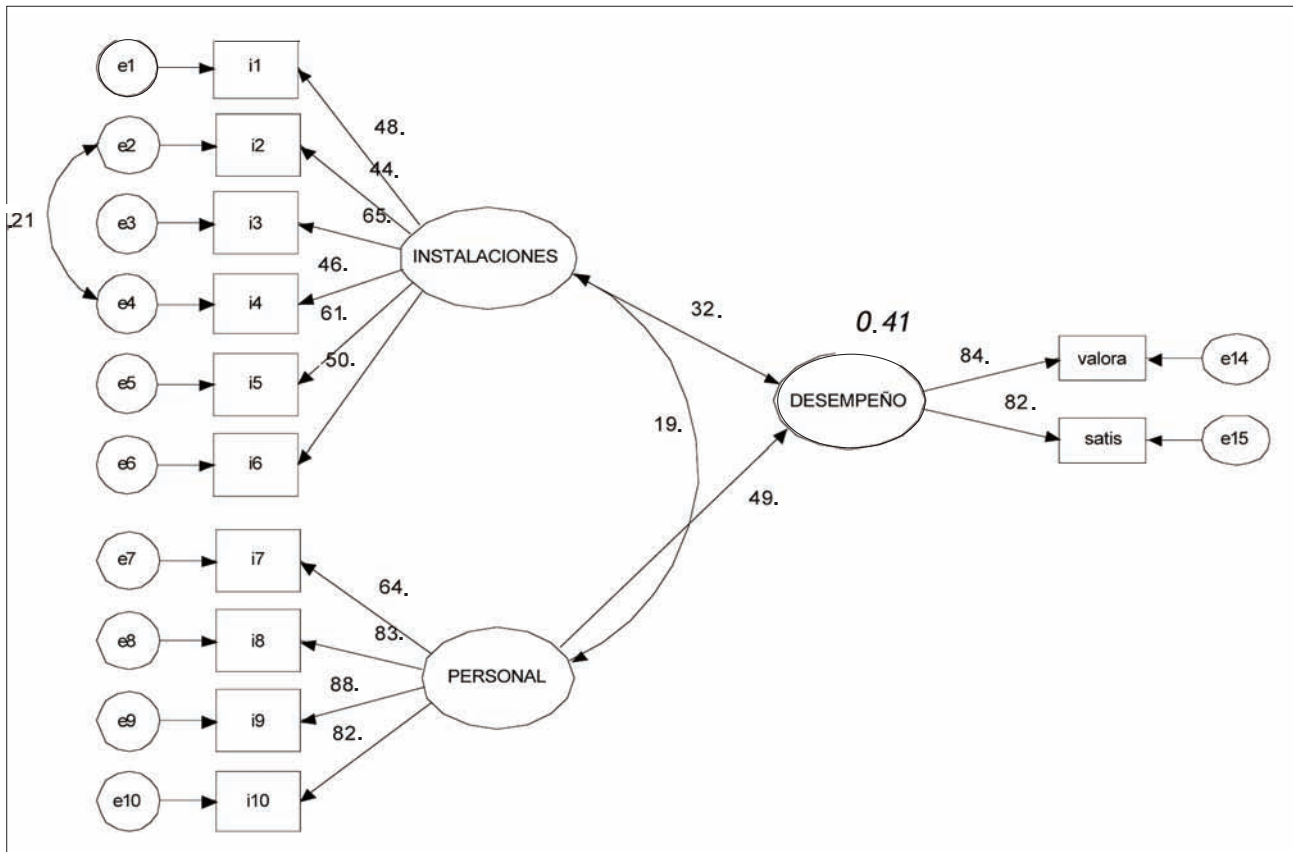


Figura 3. Modelo causal de estructuras de varianza (parámetros estimados estandarizados).

Una posible explicación de la moderada capacidad explicativa de la escala (con una varianza explicada del *Desempeño* del 40%) podría encontrarse en la escasa variabilidad encontrada en los ítems utilizados como Variable Dependiente o Criterio (*Valoración General del Servicio* y *Satisfacción*), con puntuaciones muy elevadas (entre 5 y 10), al tratarse de usuarios habituales del servicio y el carácter gratuito del mismo para la comunidad universitaria. Para tratar de atenuar esta limitación estadística, se recurrió a una estrategia de *grupos polares*, estableciendo dos grupos en función de su satisfacción con el servicio: el primero de los grupos lo configuraban aquellos sujetos que presentaban puntuaciones de 9 o 10 en el ítem de satisfacción (*Altamente Satisfechos*) y el segundo los que presentaban puntuaciones de 5 o 6 (Medianamente Satisfechos), prescindiendo de todos aquellos que tenían puntuaciones intermedias (7-8). A continuación se llevó a cabo un análisis discriminante simple mediante el Método de Pasos, utilizando como criterio de inclusión la distancia de Mahalanobis, dado el carácter ordinal de los ítems de la escala. Como resultado entraron en la función discriminante el ítem *Profesionalidad de los Monitores* (con un coeficiente estandarizado de .88) y el ítem *Limpieza e Higiene de las Instalaciones* (con un coeficiente de .49). El valor de Lambda de Wilks fue de .62 y el de la correlación canónica de .61, siendo el porcentaje de sujetos correctamente clasificados por la función del 76% ($\chi^2 = 25.99; p < .001$).

Discusión

Buena parte las universidades españolas se han marcado entre sus objetivos promocionar el deporte entre la comunidad universitaria. Para ello ponen en marcha anualmente nuevos programas de actividad física y elaboran una oferta de instalaciones y servicios, para los que suelen destinar una cantidad importante de recursos económicos y humanos. En este contexto, la instauración de una práctica deportiva estable y unos hábitos de vida saludables en la comunidad pasan por desarrollar una oferta de calidad, que sea percibida como tal y que satisfaga los intereses y motivaciones de sus usuarios. Como consecuencia de ello se ha realizado un trabajo empírico cuya intención era poner a disposición de los servicios de deportes universitarios un instrumento capaz de evaluar de forma válida y fiable la calidad de sus servicios, desde el punto de vista de quienes los utilizan de forma regular. La intención es que además de unas propiedades psicométricas adecuadas, la escala de calidad percibida sea breve y sencilla, para que pueda ser utilizada periódicamente.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la medida desarrollada posee unas propiedades psicométricas satisfactorias, tanto desde el punto de vista de su consistencia interna, como de su validez. Los análisis llevados a cabo permiten contar con una medida realmente parsimoniosa (únicamente 10 ítems), de interesante potencial a nivel práctico, de cara a incorporar sistemáti-

camente la opinión del usuario a la gestión de los servicios deportivos. Su utilización facilita no solo un seguimiento del correcto funcionamiento de éstos, sino también la adaptación progresiva a las necesidades de la comunidad universitaria y la optimización de los recursos, facilitando la mejora continua del servicio. Los análisis realizados revelan que tanto los elementos vinculados al *Personal* como a las *Instalaciones* poseen una incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios, por lo que no debe ser descuidado ninguno de ellos. No obstante, el usuario actual parece más sensible a todo lo que tiene que ver con el componente humano del servicio, especialmente a la *Profesionalidad de los monitores*. La *Limpieza e Higiene de las Instalaciones*, constituiría el segundo gran elemento particular que debería centrar la atención de los gestores.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, no cabe duda de que la disponibilidad de una muestra mayor permitiría la realización de nuevos análisis que darían a los resultados una mayor consistencia. Así, por ejemplo, la realización de una *validación cruzada* permitiría estudiar la estabilidad de la estructura factorial de la escala y de la misma relación con la satisfacción del usuario. Un tamaño muestral mayor permitiría también realizar análisis segmentados, estudiando las posibles vías de satisfacción para di-

ferentes tipos de usuarios, en función del género, tipo de actividad realizada, nivel de práctica deportiva, motivaciones o perfil (estudiantes vs. personal). Ello posibilitaría el diseño de una oferta de instalaciones, programas y servicios personalizada y adaptada a los intereses y necesidades de los diferentes segmentos. Por otra parte, un tamaño muestral mayor permitiría seguramente disponer de mayor variabilidad en lo que se refiere a la propia medida de la satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, obtener una mayor capacidad explicativa del modelo causal puesto a prueba.

Tampoco debemos olvidar que es posible una evaluación más completa y detallada de la calidad percibida del servicio, incorporando nuevos elementos a la escala que permitan un diagnóstico más preciso de su funcionamiento. Sin embargo, el investigador no debe perder de vista el uso que a nivel aplicado se pretende hacer del instrumento y las limitaciones logísticas que la evaluación regular de la calidad suele implicar, por lo que debe optar por escalas parsimoniosas. Por último, se recomienda la adaptación progresiva de herramientas como ésta a otros servicios deportivos ofertados actualmente por las universidades, como es el caso de las escuelas deportivas o las competiciones universitarias, que acumulan un importante volumen de usuarios.

Agradecimientos

A todos los usuarios/as, personal y colaboradores del Servicio de Deportes de la Universidad de Vigo sin los cuales este estudio no hubiera sido posible.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

PALABRAS CLAVE: Calidad, Servicios deportivos, Universidad.

RESUMEN: Los beneficios que una actividad física moderada y regular reporta tanto a nivel físico como psicológico han sido evidenciados en numerosos trabajos. Las universidades españolas se han hecho eco de ello, creándose recientemente la *Red Española de Universidades Saludables*, lo que se traduce en una incorporación decidida a su oferta de servicios, de programas de actividad física encaminados a promocionar la práctica deportiva entre los miembros de la comunidad universitaria, contribuyendo así a la instauración de hábitos de vida saludables. La adaptación progresiva de la oferta deportiva a las necesidades y motivaciones de los usuarios, la optimización de los recursos, e incluso la adherencia a la propia práctica deportiva, pasan en buena medida por proporcionar un servicio de calidad. En consecuencia, es importante disponer de instrumentos válidos y fiables, a la par que sencillos, para que los responsables de los servicios deportivos universitarios realicen un adecuado seguimiento del funcionamiento de estos, incorporando la percepción de sus usuarios a la gestión. En este estudio se pone a prueba una herramienta de tan sólo 10 ítems, obteniendo unas propiedades psicométricas muy aceptables, lo que la convierte en un instrumento interesante a nivel aplicado.

VALIAÇÃO DA QUALIDADE PERCIBIDA DOS SERVIÇOS DESPORTIVOS NO ÂMBITO UNIVERSITÁRIO

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Serviços desportivos, Universidade.

RESUMO: Os benefícios que uma actividade física moderada e regular apresenta tanto a nível físico como psicológico têm sido evidenciados em diversos trabalhos. As universidades espanholas têm feito eco disso mesmo, criando-se recentemente a *Rede Espanhola de Universidades Saudáveis*, o que traduzem numa incorporação na sua oferta de serviços de programas de actividade física direccionados para a promoção da prática desportiva entre os membros da comunidade universitária, contribuindo assim para a promoção de hábitos de vida saudáveis. A adaptação progressiva da oferta desportiva às necessidades e motivações dos utentes, a optimização dos recursos e inclusivamente a adesão à própria prática desportiva, passam em boa medida por proporcionar um serviço de qualidade. Em consequência, é importante dispor de instrumentos válidos, fiáveis e simples, para que os responsáveis dos serviços desportivos universitários realizem uma adequada monitorização do seu funcionamento, incorporando a percepção dos utentes relativamente à gestão. Este estudo põe à prova uma ferramenta de apenas 10 itens, revelando possuir propriedades psicométricas muito aceitáveis, o que a torna num instrumento interessante a nível aplicado.

Referencias

- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsozbatzoudis, C. y Grouios, G. (2004). An Empirical Investigations of the Relationships Among Service Quality, Customer Satisfaction and Psychological Commitment in a Health Club Context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Alonso, D. (2009). *Niveles de Condición Física Saludable y hábitos de práctica físico-deportiva en alumnado universitario*. (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Vigo, España.
- Bodet, G. (2006). Investigating Customer Satisfaction in a Health Club Context. *European Sport Management Quarterly*, 6, 149-165.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Nueva York: Guilford Press.

- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Londres: LEA.
- Cantón, E. (2001). Deporte, salud, bienestar y calidad de vida. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 1, 27-38.
- Consejo Superior de Deportes (2011). *Encuesta sobre los hábitos deportivos en España 2010*. Madrid: CSD.
- Consejo Superior de Deportes (2010). *Plan integral para la actividad física y el Deporte*. Madrid: CSD.
- Curran, P. J., West, S. G. y Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1, 16-29.
- Dorado, A. y Gallardo, L. (2004). La satisfacción del consumidor deportivo los servicios públicos. *Investigación y Marketing*, 83, 26-30.
- Elosúa, P. y Zumbo, B. D. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 20, 896-901.
- García, J. L. y Alonso, D. (2011). Valoración de la condición física saludable en universitarios gallegos. *Revista Internacional de Ciencias de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 41, 34-42.
- García-Artero, E., Ortega, F. B., Ruiza, J. R., Mesa, J. L., Delgado, M., González-Gross, M., García-Fuentes, M., Vicente-Rodríguez, G., Gutiérrez, A. y Castillo, M. J. (2007). El perfil lipídico-metabólico en los adolescentes está más influido por la condición física que por la actividad física (estudio AVENA). *Revista Española de Cardiología*, 60, 581-588.
- García-Ferrando, M. (2006). *Posmodernidad y Deporte: entre la individualización y la masificación*. Encuesta sobre hábitos deportivos de los españoles. Madrid: CIS.
- Kim, D. y Kim, S. Y. (1995); QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centres in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. Nueva York: Guilford.
- Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 2, 179-196.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G. y Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Hu, L. T. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6, 1-55.
- Ibern, P. (1992). La medida de la satisfacción en els serveis sanitaris. *Gaceta Sanitaria*, 6, 176-185.
- Luna, R. y Tang, T. L. P. (2005). The use of cluster analysis to segment clients of a sport centre in Spain. *European Sport Management Quarterly*, 5, 381-413.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Muyor, J. M., Martínez-Tur, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20, 243-248.
- Martínez, J. A. y Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 8, 244-255.
- Martínez-Tur, V., García-Buades, E., Marzo, J. C. y Gosálvez, I. (1998). Nivel de saturación de las instalaciones deportivas como atributo situacional y variable de la calidad: sus relaciones con la satisfacción de los usuarios. *Revista de Psicología del Deporte*, 7(2), 135-146.
- Martínez-Tur, V., Zurriaga, R., Luque, O. y Moliner, C. (2005). Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor. *Psicothema*, 2, 281-285.
- Mihalko, S. L., Wickley, K. L. y Sharpe, B. L. (2006). Promoting physical activity in independent living communities. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 38, 112-115.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 2, 311-317.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18, 137-150.
- Mullin, B., Hardy, S. y Sutton, W. (1995). *Marketing deportivo*. Barcelona: Paidotribo.
- Murray, D. y 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, 25-43.
- Pastor, Y. (1995). *Estilos de vida y Salud: una revisión*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Papadimitriou, D. A. y Karateroliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A reexamination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9, 157-164.
- Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 6, 185-210.
- Quesada, S. y Diez, M. D. (1998). Descripción y análisis del Deporte Universitario en España. Perspectivas de futuro. *Lecturas: Educación Física y Deportes*. Ed. digital, 12.
- Redondo, J. C., Oliver, D. y Redondo, A. (2006). *El modelo EFQM de gestión de la calidad en las instalaciones deportivas*. Sevilla: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Regidor, E., Gutiérrez-Fisac, J. L., Banegas, J. R., Domínguez, V. y Rodríguez-Artalejo, F. (2007). Influencia a lo largo de la vida de las circunstancias socioeconómicas, de la inactividad física y de la obesidad sobre la presencia de síndrome metabólico. *Revista Española de Salud Pública*, 81, 25-31.
- Rial, A., Alonso, D., Rial, J., Picón, E. y Varela, J. (2009). Un intento de segmentación integral de los usuarios de centros deportivos. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 95, 82-95.
- Rial, A., Rial, J., Real, E. y Varela, J. (2008). An application of Importance Performance Analysis (IPA) to the management of Sport Centres. *Managing Leisure*, 13, 179-188.
- Rial, A., Torrado, N., Braña, T. y Varela, J. (2010). Relación entre la calidad asistencial percibida y la actitud frente al tratamiento en drogodependencias. *Psicothema*, 22, 574-580.
- 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, 57-73.
- Robinson, L. (2006). Customer Expectations of Sport Organisations. *European Sport management Quarterly*, 6, 79-96.
- Rosa, I.M., Castellanos, M. y Palacios, B. (2012). Calidad percibida por el espectador de fútbol. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(1), 25-33.
- Serrano, V., Rial, A., García, O. 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. Educación Física y Deportes*, 102, 95-105.
- Servicio de Deportes de la Universidad de Vigo (2010). *Memoria de Actividades del Servicio de Deportes de la Universidad de Vigo*. Curso 2009/10. Vigo: Universidad de Vigo.
- Steiger, J. H. (1998). A note on multiple sample extensions of the RMSEA fit index. *Structural Equation Modeling*, 5, 411-419.
- Tomás, J. M. y Oliver, A. (1998). Response format and method of estimation effects on confirmatory factor analysis. *Psicothema*, 10, 197-208.