

Fiabilidad del CECASDEP en Servicios Deportivos Universitarios de la UANL

Raquel Morquecho Sánchez¹, Gerardo Adolfo Jiménez Escobedo¹,

Rosa Elena Medina Rodríguez¹, Verónica Morales Sánchez²,

Mónica Cecilia Rodríguez Castro¹

¹Facultad de Organización Deportiva, Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

²Facultad de Psicología, Universidad de Málaga, España.

Resumen

Proporcionar servicios de calidad se ha convertido en una prioridad y en un constructo utilizado por la mayoría de los organismos sociales que ofertan servicios deportivos. Existen diferentes métodos para evaluar la calidad total y calidad percibida, uno de los métodos utilizados para evaluar dichos parámetros es el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP), ya que aporta evidencia metodológica satisfactoria de su funcionamiento, fiabilidad y validez. El objetivo del presente trabajo es valorar la efectividad de la adaptación del CECASDEP al contexto deportivo mexicano, por medio del análisis de fiabilidad, ya que cualquier cuestionario compuesto por varios ítems debe contener un análisis de consistencia interna que detecte hasta qué punto es fiable la realidad evaluada con el cuestionario utilizado. Éste análisis proporciona el grado en que los diferentes ítems son coherentes entre sí. Para esto, se seleccionó una muestra estratificada de 381 usuarios (53.8% mujeres y 46.2% hombres), tomando en cuenta las cuatro entidades deportivas más reconocidas de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL): Polideportivo Tigres (69 usuarios), Gimnasio de Área Médica (56 usuarios), Centro Acuático Olímpico Universitario (160 usuarios) y el Centro de Acondicionamiento Físico Magisterial (96 usuarios). Se realizó el análisis de fiabilidad a cada una de las dimensiones que conforma el cuestionario (instalaciones deportivas universitarias, espacios deportivos, vestidores, programa de actividades deportivas y entrenadores/ instructores) por medio del programa SPSS v.16, específicamente en la fórmula del "Alpha de Cronbach". Los resultados más significativos fueron que en las cinco dimensiones que conforma el cuestionario estuvieron en un rango de Alpha de Cronbach entre .812 a .955, siendo la dimensión más baja las instalaciones deportivas universitarias y la más alta los entrenadores/instructores. Se concluye que el instrumento es fiable y se puede adaptar con validez en el contexto mexicano, y es óptimo para evaluar la calidad percibida en los servicios deportivos universitarios.

Palabras Claves: CECASDEP, servicios deportivos universitarios, calidad percibida, fiabilidad.