

Nuviala Nuviala, A.; Tamayo Fajardo, J.A.; Fernández Martínez, A.; Pérez-Turpin, J.A. y Nuviala Nuviala, R. (2011). Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte vol. 11 (42) pp. 220-235. [Http://cdeporte.rediris.es/revista/revista42/artcalidad210.htm](http://cdeporte.rediris.es/revista/revista42/artcalidad210.htm)

ORIGINAL

CALIDAD DEL SERVICIO DEPORTIVO EN LA EDAD ESCOLAR DESDE UNA DOBLE PERSPECTIVA

SPORT SERVICE QUALITY AT SCHOOL AGE FROM A DOUBLE PERSPECTIVE

Nuviala Nuviala, A.¹; Tamayo Fajardo, J.A.²; Fernández Martínez, A.³; Pérez-Turpin, J.A.⁴ y Nuviala Nuviala, R.⁵

¹Profesor Titular de Universidad. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla. España.

anuvnuv@upo.es

²Profesor Titular de Escuela Universitaria. Universidad de Huelva. España. tamayo@uhu.es

³Profesor Contratado Doctor. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla. España. afermar1@upo.es

⁴Profesor Titular de Universidad. Universidad de Alicante. España. jose.perez@ua.es

⁵Doctorando en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Universidad de Zaragoza.

romanescarbo@hotmail.com

Código UNESCO: 5311 Marketing
5899 Educación Física y Deportes

Clasificación del Consejo de Europa: 1. Administración organización y gestión del deporte

Recibido 30 de octubre de 2009

Aceptado 18 de octubre de 2010

RESUMEN

Para determinar la calidad percibida de los servicios deportivos en edad escolar hemos utilizado una escala de elaboración propia. La población objeto de estudio ha estado formada por los monitores y los clientes de un sistema deportivo, siendo un total de 463 usuarios y 29 prestadores. La valoración global de los servicios ha sido buena. Existen diferencias entre los dos grupos objeto de estudio en la valoración global y en la dimensión técnicos deportivos. Por lo que se refiere a las diferentes prácticas físico-deportivas baile, tenis y aeróbic han sido las mejor valoradas. Los aspectos peor calificados están

relacionados con los recursos, materiales e instalaciones, y la imagen que transmiten las propias organizaciones. El punto fuerte del servicio deportivo en edad escolar lo constituye el recurso humano.

PALABRAS CLAVE: Calidad, deporte escolar, usuarios, prestadores del servicio

ABSTRACT

In order to determine the perceived quality about sport services at school age we have used the EPOD scale. The target population that has been studied was composed of coaches and customers of a sport system, with a total of 463 users and 29 service providers. The global valuation of services and activities has been positive. There are some differences between the two groups under consideration in the overall size and sports technicians' category. As regards to the different physical-sports activities, the best valued ones are dance, tennis and aerobics. The worst valued aspects are related to resources, materials and facilities, and also the organisations public image. Human resources are the strongest point of sport services for students at school age.

KEY WORDS: Quality, school sport, users, service providers.

INTRODUCCIÓN

El análisis y la comprensión de la satisfacción de los usuarios de servicios es uno de los hechos más estudiados en los últimos años debido a dos factores: la comprensión en profundidad del comportamiento de éstos y el aprovechamiento de la información que las organizaciones van a tener gracias a este tipo de investigaciones (Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez, 1998; Martínez-Tur, Peiró, Ramos y Tordera; 2000). Ambos tienen un fin común, el de mejorar la calidad y la percepción que los usuarios tienen del servicio recibido. Estos dos conceptos están interrelacionados, e incluso algunos autores como Liljander (1994) consideran ambos constructos como sinónimos y sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo. Dabholkar (1995), dentro de esta línea argumental, propuso que los profesionales centrados en la intervención de estos temas, no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

El concepto de calidad de los servicios nace cuando los responsables de las organizaciones encuentran dificultades para crear ventajas tecnológicas competitivas duraderas y deben prestar mayor atención, así como destinar recursos, al valor añadido que representa el propio servicio como una verdadera fuente de superioridad competitiva (Lloréns y Fuentes, 2000). En la actualidad, la calidad se ha convertido en una de las metas de las organizaciones (Chelladurai y Chang, 2000), llegando a constituirse departamentos responsables para la consecución de la misma. Los

responsables de la calidad están interesados en conocer los elementos que son determinantes para conseguir una evaluación positiva del servicio por parte del usuario (Mañas, Jiménez, Muyor, Martínez y Moliner, 2008).

Pero la calidad no siempre ha significado lo mismo, para Reeves y Bednar (1994) este concepto ha evolucionado a lo largo de cuatro enfoques:

- *La calidad como excelencia.* Se trata de lo mejor en su sentido pleno y/o absoluto. Autores como Zeithaml (1988) se posicionan en esta línea cuando asocian la calidad a condiciones de excelencia o superioridad.
- *Calidad como valor.* La calidad, en este enfoque, según Lloréns y Fuentes (2000), viene determinada por varios factores, por ejemplo el precio y la accesibilidad. La ubicación temporal de esta línea se sitúa en el momento que el precio y calidad van unidos como determinantes de la elección del consumidor.
- *Calidad como conformidad.* La calidad técnica es normalmente denominada calidad de conformidad (Larrea, 1991) y es la adecuación de las características del producto fabricado a las especificaciones.
- *Satisfacción de las expectativas de los usuarios.* El principio básico que sustenta este aspecto indica que se alcanzarán elevados niveles de calidad si se cubren las expectativas de los usuarios. Esta línea de trabajo es más compleja que las anteriores, ya que los juicios emitidos por los clientes fluctúan tanto en el tiempo como en función del servicio. Calidad, dentro de este enfoque, significa percepción por parte del consumidor (Grönroos, 1990).

Este último planteamiento es el más utilizado en la actualidad y sitúa al cliente como eje central del servicio (Criado y Calvo de Mora, 2004). Es necesario investigar con el objeto de identificar los puntos claves a tener en cuenta para obtener el máximo rendimiento de los servicios desde el punto de vista de los usuarios (Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008), ya que con ello mejoraremos la calidad percibida, entendida como la medida de los juicios acerca de la excelencia global del prestatario al dar un servicio al consumidor, o la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes-usuarios de un servicio (Mundina y Calabuig, 1999).

Una de las propuestas más conocidas en la medición de la calidad de los servicios es SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Debido a que la calidad de servicio no puede ser evaluada a través de medidas objetivas estos autores propusieron medir la calidad de servicio percibida por el consumidor mediante una escala de 22 ítems que se agrupan en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento ha sido criticado tanto por motivos conceptuales (Cronin y Taylor, 1992, 1994; Teas, 1993), como operativos (Buttle, 1996). Por ello Cronin y Taylor (1992) construyeron la escala SERVPERF, que en esencia es igual que SERVQUAL, con la modificación de que los sujetos sólo son preguntados para que valoren la percepción posterior

del servicio recibido. Esta segunda propuesta ha generado una gran cantidad de instrumentos que valoran la calidad a partir de las percepciones posteriores a la recepción del servicio.

Otra de las críticas realizadas a SERVQUAL es la falta de especificidad (Calabuig, Quintanilla, y Mundina, 2008), por lo que se han creado instrumentos específicos para cada uno de los distintos tipos de servicios (Martínez y Martínez, 2009). En el campo de los servicios deportivos encontramos diferentes instrumentos como puede ser el diseñado por Afthinos, Theodorakis y Nassis (2005), el elaborado por Bodet (2006) para centros deportivos de fitness franceses, QUESC creado por Kim y Kim (1995), NEPTUNO diseñado por Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008) o el creado por Sanz, Redondo, Gutiérrez y Cuadrado (2005) para evaluar la satisfacción en los practicantes de spinning.

Todos ellos están pensados para que el evaluador sea el usuario del servicio. Sin embargo, los clientes no son los únicos que nos pueden proveer de información relativa a los servicios deportivos. Ovretveit (1991) propuso tres tipos de calidad en los servicios humanos para ser evaluados por grupos diferentes de evaluadores: a) *La calidad del cliente*, la calidad se relaciona con las expectativas de los clientes; b) *La calidad profesional*, asegura que el servicio resuelva las necesidades del cliente definidas por profesionales, a través de técnicas y procedimientos precisos para satisfacer las necesidades del consumidor; c) *La calidad de gestión*, relacionada con el uso más eficiente y productivo de recursos para conseguir que el consumidor satisfaga sus necesidades hasta el nivel más alto. Estos tres tipos de calidad no son incompatibles (Chelladurai y Chang, 2000), todo lo contrario, la información que nos proporcionen los diferentes grupos que intervienen en la prestación del servicio ayudarán a mejorar la calidad.

Desgraciadamente, además, las investigaciones relativas a la satisfacción de los usuarios de servicios se han centrado principalmente en aspectos metodológicos y teóricos de los procesos que se estudian, que en la mayor parte de las ocasiones no ofrecen información de gran valor diagnóstico para los responsables de las organizaciones, políticos y planificadores (Martínez-Tur, Peiró, Ramos y Tordera, 2000). Por este motivo Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008) diseñaron una escala de percepción de organizaciones deportivas y de los servicios que prestan (EPOD), que pudiese ser administrado a los diferentes grupos de personas implicados en el servicio. EPOD está compuesta por 29 ítems agrupados en cuatro dimensiones (técnicos deportivos, recursos materiales, actividades e imagen de la organización) de modo similar al realizado por Hernández (2001) y Morales, Hernández y Blanco (2005).

Gracias a este instrumento podremos conocer mejor la calidad del servicio desde diferentes ópticas, lo que supondrá información valiosa para que las organizaciones prestadoras de los servicios fomenten la mejora continua e involucren a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del

cliente interno como del externo. Por ello, es necesario conocer no sólo la opinión de los niños y niñas en edad escolar, usuarios directos de estos servicios, sino también la de los prestadores del mismo, los técnicos directos. Son los proveedores del servicio quienes en gran medida condicionan los resultados de la organización.

El fin de este trabajo fue determinar el nivel de calidad de los servicios deportivos dirigidos a la población en edad escolar en un entorno rural de la Provincia de Huelva desde un doble punto de vista, el de los niños y niñas usuarios, y el de los técnicos prestadores del servicio.

Los objetivos que han guiado nuestra investigación han sido los siguientes:

- Conocer la calidad que los usuarios otorgan a las organizaciones y/o servicios deportivos en las que desarrollan sus prácticas.
- Analizar los elementos que integran el sistema deportivo: organización, recursos materiales y recursos humanos.
- Comparar la valoración que de los diferentes elementos que integran la prestación del servicio hacen los usuarios y los técnicos.

METODOLOGÍA

SUJETOS

La muestra seleccionada constituye el 100% de la población objeto de estudio. Los sujetos participantes han sido todos los adolescentes, niños y niñas, que realizan actividades físicas organizadas y gestionadas por el Servicio Agrupado Sierra en la Provincia de Huelva (servicio integrado por un total de 40 municipios y pedanías), con una edad media de $13,9 \pm 1,4$ años. El total asciende a 463, siendo el 70,2 % niños y el 29,8 % niñas.

El segundo grupo objeto de nuestro estudio es el formado por el total de técnicos deportivos directos (monitores) que trabajan con los niños participantes en actividades físicas organizadas. El número de responsables deportivos encuestados ha sido de 29, siendo los de sexo masculino mayoría entre los técnicos, 65,5% del total. Se trata de un grupo joven con una edad media $30,94 \pm 6,95$. La profesión mayoritaria de los técnicos deportivos es la de dinamizador-deportivo (85,7%). Casi el noventa por ciento posee un contrato de trabajo. El 62% tiene estudios universitarios y un 34,5% tiene estudios de grado medio (Secundaria, BUP, F.P.). La titulación académica más frecuente es la de Maestro Especialista en Educación Física (60,7%) y un 3,6% afirma no tener una titulación académica-deportiva.

No se ha seleccionado ningún otro grupo de personas para la investigación, puesto que no existen responsables de la organización en la gran mayoría de las localidades (solamente una cuenta con esta figura), y los

padres y madres son uno de los puntos débiles del sistema deportivo en edad escolar (Nuviala, Ruiz y García, 2003), siendo su implicación en las actividades deportivas de sus hijos/as muy escasa.

INSTRUMENTO

El instrumento utilizado es la escala de percepción de los servicios deportivos (EPOD) (Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, 2008), diseñada para valorar la satisfacción de los clientes de servicios deportivos. EPOD es una herramienta de aplicación práctica y directa sobre la percepción que los clientes y técnicos deportivos tienen de la organización deportiva y de los servicios que esta presta.

El instrumento cuenta con las propiedades psicométricas necesarias para el desarrollo de este tipo de trabajos. La validez de contenido fue conseguida siguiendo las orientaciones metodológicas propuestas por Martínez (1995). En primer lugar se definieron las dimensiones y variables, tras una revisión bibliográfica, y se seleccionaron los indicadores en función de su relevancia en cuanto al contenido y de su viabilidad de aplicación. Posteriormente, se realizó la selección de personas externas que colaboraron en la redacción de las preguntas, las cuales tenían experiencia en el campo científico y práctico del tema a investigar. Este grupo realizó una serie de objeciones y comentarios materializados en una escala que valorase la “idoneidad-congruencia” de los ítems. Finalmente se elaboró el cuestionario definitivo con los indicadores que mayor aceptación tuvieron por parte del grupo de expertos. El resultado final fue una escala tipo Likert de 5 puntos, desde “muy en desacuerdo” (1) a “muy de acuerdo” (5), compuesta por 29 ítems agrupados en cuatro dimensiones: técnicos deportivos, recursos materiales, actividades e imagen de la organización.

La validez de criterio se estableció a partir de los coeficientes de correlación de Pearson entre la puntuación de la valoración del servicio y la valoración global medida con EPOD. El resultado muestra una alta correlación entre ambas variables (Pearson= 0,168, $p=.001$).

Para la validez de constructor se realizó un análisis factorial exploratorio sobre los 29 ítems, por el método de extracción de componentes principales y posterior rotación *Varimax*. Antes de realizar el análisis, se calculó la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett. El índice KMO mostró un valor de .939 y el test de Bartlett resultó estadísticamente significativo ($\chi^2_{406} = 5495.737$; $p < .001$), lo que llevó a concluir que la aplicación del análisis factorial resultaba pertinente. El procedimiento de rotación utilizado fue *Varimax* a pesar de que se aconseja para casos en que los factores no están relacionados. Se optó por éste debido al interés teórico de separar, en la medida de lo posible, los factores resultantes, a pesar de constatar la relación de los factores. La estructura dimensional resultante está conformada por cinco factores (actividades,

técnicos, espacios, materiales e imagen) que conjuntamente explican un 60.11% de la varianza (tabla 1).

La fiabilidad del instrumento fue determinada con el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo resultados excelentes en cada una de las escalas o dimensiones que componen EPOD. No fue eliminado ningún ítem para mejorar la fiabilidad de las diferentes dimensiones, puesto que la fiabilidad total se veía reducida y la fiabilidad de cada una de ellas era buena (George y Mallery, 1995).

La consistencia interna de las cinco dimensiones de la EPOD fue evaluada con el alfa de Cronbach (tabla 1). Los valores se situaron entre 0,799 (Técnicos) y 0,885 (Actividades).

| Factor | Actividades | Técnicos | Espacios | Materiales | Imagen | r^2 |
|---|-------------|----------|----------|------------|--------|-------|
| 1. El profesor/entrenador es respetuoso con el horario. | .475 | | | | | .430 |
| 15. La oferta de actividades se actualiza. | .597 | | | | | .456 |
| 16. La actividad es amena. | .564 | | | | | .541 |
| 17. Las tareas que desarrolla en la clase son lo suficientemente variadas. | .442 | | | | | .476 |
| 18. Los horarios son convenientes para los usuarios. | .645 | | | | | .502 |
| 19. Las actividades finalizan en el tiempo indicado. | .666 | | | | | .532 |
| 20. Está informado/a sobre los beneficios de esta actividad. | .557 | | | | | .565 |
| 21. Está satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad. | .648 | | | | | .551 |
| 22. Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba. | .538 | | | | | .511 |
| 25. Le ha resultado sencillo incorporarse en la actividad que participo. | .522 | | | | | .442 |
| 27. El trato del personal de la instalación es agradable. | .565 | | | | | .529 |
| 2. Está contento/a con el trato dispensado por el monitor/entrenador. | | .571 | | | | .525 |
| 3. Cree que presta el entrenador/monitor una atención adecuada a los usuarios-alumnos desde el primer día. | | .542 | | | | .483 |
| 4. Cree que el entrenador/monitor adapta las clases a los intereses-necesidades de los alumnos-usuarios. | | .671 | | | | .584 |
| 5. Considera que el entrenador/monitor anima suficientemente al grupo. | | .776 | | | | .663 |
| 6. Percibe que el entrenador/monitor tiene las clases bien planificadas. | | .746 | | | | .629 |
| 7. Los vestuarios están suficientemente limpios. | | | .800 | | | .705 |
| 8. Los vestuarios son lo suficientemente amplios. | | | .734 | | | .658 |
| 9. Las instalaciones están suficientemente limpias. | | | .753 | | | .717 |
| 10. La temperatura es la adecuada. | | | .715 | | | .625 |
| 23. Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, tablón de anuncios). | | | .634 | | | .542 |
| 11. Se dispone de suficiente material para las clases. | | | | .830 | | .754 |
| 12. El material está en condiciones óptimas para su uso. | | | | .783 | | .760 |
| 13. El material es moderno. | | | | .737 | | .702 |
| 14. La seguridad de la instalación es la adecuada. | | | | .517 | | .604 |
| 24. La información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada. | | | | | .496 | .553 |
| 26. El personal de servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarle. | | | | | .557 | .643 |

| | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 28. Hay buena relación entre el personal de la instalación. | | | | | .706 | .780 |
| 29. La relación de usted con el grupo es agradable. | | | | | .739 | .733 |
| % Varianza explicada | 16.14 | 13.23 | 11.94 | 9.69 | 9.09 | 60.11 |
| Autovalor | 11.24 | 2.55 | 1.41 | 1.21 | 1.09 | |
| Alfa de Cronbach | .885 | .799 | .847 | .857 | .841 | |

Tabla 1. Estructura factorial rotada, comunalidades, autovalores, alfa de Cronbach y porcentaje de varianza explicada por cada factor.

A este instrumento se le añadieron varias preguntas de tipo sociodemográfico con el fin de poder establecer perfiles diferenciadores en función del sexo, edad, organización en la que realizan las prácticas y modalidad deportiva. Además se añadió un ítem para determinar la valoración global del servicio recibido, pudiendo calificarlo de 0 a 10.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se analizaron los datos tras ser tabulados y mecanizados informáticamente, mediante el paquete informático SPSS 17.0, que permitió la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación.

Recurrimos en primer lugar a un análisis descriptivo en el que los estadísticos utilizados para tal fin han sido la media y desviación típica. A continuación, procedimos a la comparación de medias por dos procedimientos: la prueba T para muestras independientes y Anova de un factor.

Como es conocido, la prueba T nos permite constatar hipótesis referidas a la diferencia entre dos medias independientes. Paso previo a este análisis hemos solicitado el estadístico Levene sobre la homogeneidad o igualdad de las varianzas el cual nos ha permitido asumir o rechazar varianzas iguales. Una vez conocido el grado de significación de esta prueba, utilizamos la información proporcionada por SPSS 17.0, bien asumiendo o rechazando la igualdad.

Por otro lado, Anova de un factor compara varios grupos en una variable cuantitativa. Se trata de una generalización de la prueba T para muestras independientes con más de dos muestras. Anova precisa de dos condiciones para su aplicación, la normalidad de la población y la igualdad de varianzas. La primera de ellas en poblaciones de un tamaño como el nuestro no es exigible y carece de relevancia, puesto que el estadístico F se comporta bien incluso con poblaciones cuyas distribuciones están alejadas de la normalidad (Pardo y Ruiz, 2002), mientras que la segunda la vamos a medir mediante la prueba de Levene. Tras lo cual, pedimos el estadístico Games-Howell para el supuesto de varianzas desiguales.

RESULTADOS

La valoración global de la actividad física realizada es muy buena. Los practicantes, niños y niñas, califican el servicio deportivo prestado por la

organización con un $8,86 \pm 1,82$ sobre 10. No hemos encontrado diferencias en relación al sexo ($8,9 \pm 1,76$ niños y $8,7 \pm 1,97$ niñas, $p=.288$). Por lo que se refiere a los técnicos deportivos directos, la evaluación es sensiblemente inferior $7,37 \pm 1,32$ sobre 10. Tampoco aparecen diferencias significativas según el sexo de los técnicos ($7,5 \pm 1,26$ mujeres y $7,31 \pm 1,37$ hombres, $p=.728$). Si comparamos la valoración del servicio entre usuarios y técnicos mediante la prueba T, observamos la existencia de diferencias significativas ($p=.000$)

Entre los objetivos de nuestro estudio está el relacionar la actividad realizada con la valoración global. Para ello hemos realizado la tabla 2 en la que podemos observar que para los usuarios, la evaluación de las diferentes actividades oscila entre el 10 de la actividad baile y el 7,11 obtenido por el baloncesto. Los técnicos, en función de la actividad en la que desempeñan su labor, no presentan diferencias estadísticas en su juicio (nótese que la valoración del servicio prestado (7,37) difiere de la evaluación por actividad (7,08), al haber técnicos que desarrollan su labor en diferentes modalidades deportivas). Finalmente al establecer una estimación conjunta, usuarios más técnicos, apreciamos que existen diferencias en el juicio final.

| | Modalidades deportivas | | | | | | | Total | F | p |
|-----------------|------------------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-------|-----------|--------------|-------------|
| | Fútbol/Fútbol-sala | Baloncesto | Voleibol | Atletismo | Aeróbic | Tenis | Baile | | | |
| Usuarios | 8.99±1.75 | 7.11±2.6 | 9.18±1.2 | 7.86±2.31 | 8.5±1 | 9.75±0.5 | 10±0 | 8.87±1.82 | 5.013 | .000 |
| Técnicos | 7.26±1.32 | 7±1.2 | 7±1.2 | 6.2±1.3 | 7.5±1.73 | 6.66±0.57 | | 7.08±1.28 | 1.393 | .231 |
| Población total | 8.88±1.77 | 7.05±1.98 | 8.51±1.56 | 7.55±2.24 | 8±1.41 | 8.42±1.71 | 10±0 | 8.58±1.86 | 6.797 | .000 |

Tabla 2. Valoración de las actividades deportivas por parte de usuarios, técnicos y clientes internos y externos. Media, desviación estándar y resultado de ANOVA y nivel de significación.

Uno de los aspectos esenciales de esta investigación es analizar la percepción del servicio, recibido o prestado, a través de las diferentes dimensiones y variables del instrumento utilizado (EPOD), con el objeto de poder establecer estrategias para mejorar la calidad percibida de los servicios deportivos prestados por las diferentes organizaciones. Hemos encontrado relación entre la valoración global del servicio y la estimación media referida a las diferentes dimensiones que conforman la escala tanto de forma individual para cada uno de los grupos, así como de forma conjunta (tabla 3).



| | Correlación de Pearson | Sig. (bilateral) |
|------------------------------|------------------------|------------------|
| Usuarios | .128(**) | .007 |
| Técnicos | .983(**) | .000 |
| Clientes internos y externos | .168(**) | .001 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 3. Correlación valoración del servicio, recibido o prestado, con la calificación media obtenida por el servicio mediante EPOD.

Para los usuarios del servicio, los “técnicos” deportivos son el punto fuerte del servicio, obteniendo 3,85 sobre un máximo de 5. Por el contrario, las instalaciones han obtenido la valoración más baja, aunque la imagen que transmite la organización ha obtenido una calificación muy próxima, ligeramente más alta. Por lo que respecta a los “monitores”, de la misma forma que los usuarios, la dimensión “técnicos” es la más valorada y las instalaciones es la más criticada. Si comparamos las medias en cada una de las dimensiones que conforman la escala, solamente en la dimensión técnicos tenemos diferencias significativas en el juicio realizado por usuarios y prestadores del servicio.

| DIMENSIONES | Valoración usuarios | | Valoración técnicos | | T | p | |
|---------------------------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|-------|------|
| | Media | Desv. Típ | Media | Desv. Típ | | | |
| TÉCNICOS | 3.85 | 1.06 | 4.16 | 0.52 | -2.878 | .006 | |
| RECURSOS MATERIALES | Espacios | 3.32 | 1.07 | 3.09 | 0.89 | 1.249 | .222 |
| | Material | 3.79 | 1.05 | 3.61 | 1.01 | 0.900 | .376 |
| ACTIVIDADES | 3.68 | 1.16 | 3.86 | 0.65 | -1.331 | .188 | |
| IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN | 3.42 | 1.15 | 3.68 | 0.84 | -1.217 | .224 | |

Tabla 4. Valoración del servicio prestado por las organizaciones mediante EPOD. Prueba T y nivel de significación.

Finalmente relacionaremos las valoraciones otorgadas en las diferentes dimensiones para cada una de las modalidades deportivas. Hemos encontrado diferencias en la valoración media de la dimensión “técnicos”, siendo el aeróbico la que ha obtenido la mejor valoración. Fútbol y baloncesto han sido las peor calificadas. También existen diferencias en el factor espacios, siendo la actividad baile la que obtiene la valoración más baja (tabla 5).

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| | MODALIDADES DEPORTIVAS | |
|--|-------------------------------|--|

| DIMENSIÓN | | Fútbol | Baloncesto | Voleibol | Atletismo | Aeróbic | Tenis | Baile | Total | Levene | Sig. | F | p |
|---------------------------|----------|--------|------------|----------|-----------|---------|-------|-------|-------|--------|------|-------|------|
| TÉCNICOS | | 3.87 | 3.88 | 4.18 | 4.17 | 4.43 | 4.36 | 4.27 | 3.96 | 1.895 | .069 | 2.140 | .038 |
| RECURSOS | ESPACIOS | 3.17 | 3.21 | 3.54 | 3.78 | 3.62 | 3.37 | 2.5 | 3.26 | 2.266 | .037 | 2.464 | .024 |
| | MATERIAL | 3.72 | 3.47 | 4.12 | 3.83 | 4.12 | 3.5 | 4.5 | 3.7 | 1.827 | .093 | 1.497 | .178 |
| ACTIVIDADES | | 3.7 | 3.63 | 3.87 | 3.92 | 4.06 | 3.78 | 4.41 | 3.74 | .773 | .610 | .932 | .481 |
| IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN | | 3.4 | 3.29 | 3.67 | 3.77 | 3.62 | 3.45 | 3.5 | 3.46 | 1.335 | .232 | 1.325 | .237 |

Tabla 5. Valoración de las actividades deportivas mediante EPOD. Media, estadístico Levene, ANOVA y nivel de significación.

DISCUSIÓN

Las actividades deportivas educativas de tiempo libre dirigidas a la población en edad escolar se han convertido en excelente medio de formación y desarrollo de hábitos sociales considerados como positivos (Kirk, 2006), llegando cada vez a más niños y niñas, al tiempo que la sociedad aprueba su realización (Macphail, Gorely y Kirk, 2003). El objeto de este trabajo es conocer la calidad percibida de este tipo de actividades y además desde una doble perspectiva: la de los proveedores del servicio y la de los usuarios.

Cada vez son más los trabajos que tienen por objeto el análisis de las actividades deportivas y de las organizaciones que las producen, si bien como se apunta en diversos estudios (Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Macphail, Gorely y Kirk, 2003; Tsitskari, Tsiotras y Tsiotras, 2006), son todavía pocos, lo que dificulta esta parte del trabajo: la discusión.

Desafortunadamente, este problema no es único, pues como ocurre en el análisis de programas de intervención social, una gran cantidad carece de la necesaria metodología evaluativa (Alvira, 1991; Anguera, 1991 y 1995; Chacón, Anguera y López, 2000), lo cual impide disponer del feedback necesario y adoptar las correspondientes propuestas autocorrectivas (Morales, Hernández-Mendo y Blanco, 2005).

La valoración del servicio, tanto desde la perspectiva de los usuarios como de la de los técnicos, podemos calificarla de muy positiva, los datos expuestos con anterioridad así lo demuestran, aunque hayan aparecido diferencias entre ambos grupos. Los usuarios han valorado en mejor medida la actividad que los prestadores del servicio. Entre la diversas modalidades físico deportivas practicadas hemos encontrado que el baile, tenis y aeróbic han sido evaluadas de forma más positiva que el resto, obteniendo todas las actividades calificaciones iguales o superiores a siete sobre diez. La modalidad deportiva peor valorada ha sido el baloncesto.

Son varios los aspectos novedosos de este trabajo de investigación, además de comparar la diferencia de percepción del servicio entre usuarios y

prestadores del mismo, está el de utilizar un instrumento, EPOD, que pueda facilitar la toma de decisiones para mejorar la calidad de la organización.

Ha sido la dimensión “técnicos” la que ha obtenido la valoración más alta, tanto para usuarios como para monitores. Este resultado nos ha sorprendido, pero como ha ocurrido en otros trabajos, los recursos humanos directos son uno de los puntos más fuertes de los servicios deportivos (Afthinos, Theodorakis y Nassis, 2005; Bodet, 2006; Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Murray y Howat, 2002; Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, 2008), y de forma específica, en servicios deportivos y actividades dirigidas a edades escolares, también es valorada en este sentido (Nuviala, 2003; Nuviala y Casajús, 2005).

Este resultado refuerza la idea defendida en varios trabajos (Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Campos, 2007; Nuviala, 2003) según la cual el recurso humano, los técnicos deportivos directos, son los elementos esenciales en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones deportivas. Por lo que, debería ser tenido muy en cuenta por las organizaciones, al objeto de mejorar la calidad del servicio que prestan.

La valoración de los usuarios en esta dimensión es alta, estando en casi todos los ítems muy próxima a cuatro la calificación. Por su parte, los monitores han evaluado esta dimensión de forma más positiva que los usuarios. Solamente en un ítem hemos encontrado diferencias significativas entre usuarios y prestadores del servicios, en relación con la percepción de la atención adecuada a los usuarios-alumnos de la actividad. Algo que podemos considerar lógico, ya que en el caso de los monitores están realizando una autopercepción del trabajo que realizan. En el análisis efectuado por modalidades deportivas, el fútbol y/o fútbol-sala y baloncesto han sido las modalidades deportivas peor valoradas.

El factor espacios deportivos ha obtenido la valoración más baja. El ítem en el que mayor descontento encontramos es el de la limpieza de los vestuarios. Por su parte, los técnicos han sido más críticos con esta dimensión que los practicantes. Debemos mencionar en este caso que los técnicos deportivos, al contrario que lo hizo Nuviala (2003), son más críticos con las instalaciones que con la dotación de material del que disponen para sus prácticas. Podemos pensar que, desde su perspectiva, una mala instalación condiciona más la prestación de un servicio de calidad que un material poco adecuado y/o insuficiente, entendiendo que en este caso los monitores buscan los recursos necesarios para evitar que el problema del material condicione el desarrollo de su trabajo, algo que es más difícil de hacer en el caso de disponer de una instalación inadecuada.

En cuanto a la dimensión de actividades tenemos también una puntuación bastante alta. El ítem cuya puntuación es más baja es el de la actualización de actividades. Es lógico este dato puesto que la gran mayoría de

alumnos realiza la misma actividad: fútbol y fútbol-sala, lo que da una idea de la escasa oferta o posibilidades de práctica deportiva con la que contamos en este entorno rural, aspecto que se repite en otras zonas (Nuviala, 2003).

La última de las dimensiones que hemos estudiado es la imagen que los usuarios tienen de la organización donde realizan su práctica, y como hemos visto con anterioridad los resultados también son buenos, dato que se repite en el estudio realizado por Nuviala, Ruiz y García (2006). Entre los resultados obtenidos vemos que existen dos aspectos que debemos mejorar. Son los relacionados con la información o comunicación organización-alumno. Por un lado está la posibilidad de comunicarse el usuario con la organización, prácticamente inexistente en opinión del alumnado. Por otro lado, la información transmitida por la organización, que debe mejorarse. Además, en el caso de que exista interés en este sentido por parte de los responsables de la prestación del servicio, son cuestiones fácilmente solucionables con la puesta en marcha de algunos medios de comunicación entre el alumno y la organización (buzón de sugerencias, cuestionarios, entrevista con responsables de la organización, etc.) y la multitud de posibilidades de transmitir la información que tienen a su alcance hoy en día las organizaciones (internet, cartelería, buzoneo, radio y televisión, etc.).

Tras este análisis de los resultados, creemos que debemos seguir la propuesta de mejora de la calidad de Chelladurai y Chang (2000), adaptada a los programas deportivos educativos dirigidos a la población en edad escolar, no limitándonos a desarrollar una única línea de mejora. La calidad debe ser valorada a través de indicadores que midan, no solamente resultados deportivos, sino que tengan presentes índices de participación, tasa de abandono, hábitos de práctica, incidencia social de la actividad u organización, desarrollo del proceso de formación deportiva, satisfacción con el servicio recibido, etc. Es decir, necesitamos de una definición de deporte escolar de calidad para poder evaluarlo, hecho que se repite cuando hablamos de la calidad de la Educación Física escolar, que tampoco dispone de un consenso al respecto (Penney, Brooker, Ha y Gillespie, 2009), y aunque pueda resultar difícil y complicada su definición (Marsden y Weston, 2007), pensamos que sería de vital importancia por el impacto que estos programas tienen en el estilo de vida de niños y adolescentes.

Finalizaremos al igual que Grönroos (1994), afirmando que la calidad no la define, exclusivamente, la organización, la definen también los propios clientes. Al igual que ha ocurrido en otros trabajos (Nuviala y Casajús, 2005), es notable la diferencia de juicio existente, en lo que a la calidad percibida del servicio se refiere, entre los clientes y la apreciación que podamos tener como evaluadores externos de estas actividades. Por ello, aquellas organizaciones que están interesadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente interno y externo (Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, 2008), deben tener presente la opinión de los mismos, e instaurar medidas de comunicación con ellos, a fin de aumentar la cultura deportiva y la cultura de la organización.

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.
- Alvira, F. (1991). *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Anguera, M.T. (1991). Evaluación del comportamiento en contextos naturales. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 18 (6), 277-287.
- Anguera, M.T. (1995). Diseños. En Fernández-Ballesteros, R. (Ed.) *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud* (pp. 149-172). Madrid: Síntesis.
- Alén, M.E. (2006). Comparación de escalas para la medición de la calidad percibida en establecimientos termales. *Revista Galega de Economía*, 15 (2), 25-44.
- Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclass model. *European Sport Management Quarterly*, 6 (2), 149-165.
- Buttle, F.A. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1), 8-32.
- Calabuig, F., Quintanilla, I, y Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *International Journal of Sport Science*, 10, 25-43.
- Campos, A. (2007). Los profesionales de la actividad física y el deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 7, 51-57.
- Criado, F. y Calvo de Mora, A. (2004). *Gestión de la calidad: Fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas*. Sevilla: Edición Digital @tres.
- Cronin J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55- 88.
- Cronin J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131
- Chacón, S., Anguera, M.T. y López, J. (2000). Diseños de evaluación de programas: bases metodológicas. *Psicothema*, 12 (2), 127-131.
- Chelladurai, P. y Chang, K. (2000) Targets and Standards of Quality in Sport Services, *Sport Management Review*, 3, 1–22.
- Dabholkar, P. A. (1995). A contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality. En F. R. Kardes y M. Sujan (Eds.), *Advances in consumer research*, 22, (101-108). UT: Association for Consumer Research.
- George, D. y Mallery, P. (1995). *SPSS/PC + Step by: A Simple Guide and Reference*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

- Grönroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20 (1), 3-11.
- Hernández, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*. 10 (2), 179-196.
- Kirk, D. (2006). The 'obesity crisis' and school physical education. *Sport, Education and Society*, 11 (2), 121-133
- Kim, D., y Kim, S. (1995). QUESC: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.
- Liljander, V. (1994). Modeling perceived service quality using different comparison standards. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 7, 126-142.
- Lloréns, F.J. y Fuentes, M. (2000). *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide.
- Macphail, A., Gorely, T. y Kirk, D. (2003). Young people's socialisation into sport: a case study of an athletics club. *Sport, Education and Society*, 8 (2), 251-267
- Mañas, M. A., Jiménez, G., Muyor, J. M., Martínez, V. y Moliner C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20 (2), 243-248.
- Marsden, E. y Weston, C. (2007). Locating quality physical education in early years pedagogy. *Sport, Education and Society*, 12 (4), 383- 398.
- Martínez, R. (1995). *Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Madrid: Síntesis.
- Martínez, J.A. y Martínez, L. (2009). La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 9 (35), 232-253.
- Martínez-Tur, V., García-Buades, E., Marzo, J.C. y Gosálvez, I. (1998). El 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 (13), 135-146.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M., Ramos, J. y Tordera, N. (2000). Contribución de la Psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores. *Revista de Psicología Social*, (15) 2, 5-24.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad de los programas de Actividad Física. *Psicothema*, 17 (2), 311-317.
- Mundina, J. y Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestión de calidad: El caso de los servicios públicos náuticos de la Generalitat Valenciana. *Apunts: Educación Física y Deportes*, 57, 77-83.
- Murray, D. y Howat, G. (2002). The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.

- Nuviala, A. (2003). *Las escuelas deportivas en un entorno rural aragonés. El caso del Servicio Comarcal Ribera Baja*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
- Nuviala, A. y Casajús, J.A. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva, *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 18, [en línea]
<http://cdeporte.rediris.es/revista/revista18> [Consulta: 2008, 9 de abril].
- Nuviala, A., Ruiz, F. y García, M.E. (2003). Tiempo libre, ocio y actividad física en los adolescentes. La influencia de los padres. En *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 6, 13-20.
- Nuviala, A., Ruiz, F. y García, M.E. (2006). La integración metodológica como método de análisis de la imagen de las organizaciones deportivas con competencias en el deporte escolar en la Comarca Ribera Baja del Ebro. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 9, 32-39.
- Nuviala, A., Tamayo, J.A., Iranzo, J. y Falcón, D. (2008). Diseño y validación de un instrumento de medida de la calidad de las organizaciones deportivas, *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Ovretveit, J. (1991). Costing health quality. *Health Services Management*, 87, 184-186.
- Pardo, A. y Ruiz, M.A. (2002). *SPSS 11. Guía para el análisis de datos*. Madrid: McGraw Hill.
- Penney, D., Brooker, R., Hay, P. y Gillespie, L. (2009). Curriculum, pedagogy and assessment: three message systems of schooling and dimensions of quality physical education. *Sport, Education and Society*, 14 (4), 421-442
- Reeves, C.A. y Bednar, D.A. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-445.
- Sanz, I., Redondo, J.C., Gutierrez, 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*, 13, 17-36.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34
- Tsitskari, E., Tsiotras, D. y Tsiotras, G. (2006) Measuring service quality in sport services, *Total Quality Management*, 17 (5), 625-631.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1992) *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.