

Nuevas tecnologías en gestión: informatización del CECASDEP (Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos)

New Technologies in Sports Management: Computerizing the CECASDEP (Questionnaire of Evaluation of the Quality Perceived in Sports Services)

Verónica Morales-Sánchez y Pablo Gálvez Ruiz

Universidad de Málaga (España)

Resumen: La incorporación de las nuevas tecnologías dentro de los modelos de gestión resulta una herramienta fundamental a la hora de controlar la evaluación de la calidad percibida por los/as usuarios/as de una forma efectiva. El desarrollo e implantación de medidas tecnológicas deben complementarse con la aplicación de una adecuada metodología de investigación, que permita que la investigación de la calidad se convierta en una clave competitiva para las organizaciones. Así, la evaluación de la calidad de los servicios deportivos debe determinar la forma adecuada en que las empresas ofrecen sus servicios, por lo que el objetivo del presente estudio es evaluar dicha calidad con una herramienta de recogida de información informatizada mediante la plataforma *MenPas* (www.menpas.com). En el estudio participaron 220 usuarios/as de los servicios deportivos de Alcalá la Real (Jaén), utilizándose el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP). Se obtienen resultados satisfactorios que indican que la herramienta reúne los requisitos metodológicos necesarios en términos de fiabilidad y validez.

Palabras clave: Calidad percibida; Servicios deportivos; Satisfacción de usuarios; Gestión del deporte.

Abstract: The incorporation of new technologies in the management models is essential for controlling the evaluation of the quality perceived by users in an effective way. The development and implementation of technological measures must be complemented with the application of an appropriate research methodology, enabling the quality research to become a competitive key for organizations.

Thus, the evaluation of quality of sports services must determine the appropriate way in which companies offer their services, so the aim of this study is to evaluate the quality with a tool for collecting information, computerized through the *MenPas* platform (www.menpas.com). The study included 220 users of sports services in Alcalá la Real (Jaén), using the Questionnaire of Evaluation of the Quality Perceived in Sports Services (CECASDEP). Satisfactory results which indicate that the tool brings together the necessary methodological requirements in terms of reliability and validity.

Keywords: Perceived quality; sports services; user satisfaction; Sport management.

Introducción

La creciente apuesta por el desarrollo de la calidad representa en los últimos años una constante evolución para las organizaciones de servicios deportivos, que pretenden conseguir mediante esta estrategia, un mayor potencial en cuanto a superioridad competitiva, que les permita conseguir una mayor rentabilidad y un mejor posicionamiento en el mercado.

Para la consecución del éxito de una organización, la elaboración de un plan de calidad supone según Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005) un elemento clave que incluye una adecuada optimización de los recursos, reducción de costes y una mejora continua. No obstante, el conocimiento de las necesidades y demandas resulta igualmente esencial para adecuar la oferta de programas de actividad física y conseguir una adecuada relación entre la organización y los/as usuarios/as, tratando así de asegurar una alta fidelización.

De esta forma, conseguir una medida adecuada de la calidad percibida del servicio, no resulta sencillo, pues el verdadero problema se presenta en la evaluación al necesitar una rigurosa metodología de investigación, que permita el uso de herramientas pragmáticas y de fácil aplicación, cuyos resultados cuenten con una sencilla interpretación de forma que po-

sibilite una estrategia de intervención de cara a la mejora del servicio. En este sentido, partiendo de los estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1993), diversas investigaciones han evaluado la calidad percibida de servicios deportivos (Afthinos, Theodorakis y Nazis, 2005; Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Hernández-Mendo, 2001; Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco, 2005, 2009; Serrano, Rial, García y Hernández-Mendo, 2010) con herramientas elaboradas *ad hoc* sin que exista unanimidad en cuanto a medidas estandarizadas.

Por otro lado, la incorporación de las nuevas tecnologías dentro de los modelos de gestión resultan un gran paso de cara a la eficiencia y a la adecuada optimización de los recursos. En este sentido, el desarrollo e implantación de medidas tecnológicas viene determinada, en la mayoría de los casos, por la implantación de páginas web, plataformas on-line y avanzados softwares de gestión, proporcionando así un ahorro en recursos, tiempo, un mayor control de los espacios y facilita una permanente comunicación con los/as usuarios/as, además de significar un ahorro energético con el consiguiente control del gasto, y acceso a grandes muestras de usuarios que nos permitirá un mayor conocimiento sobre las necesidades

de los mismos en breve espacio de tiempo, lo que repercutirá en una mejor calidad del servicio.

Ante esta situación de avance y aprovechando la infraestructura tecnológica existente, la percepción de la calidad de los servicios por los/as usuarios/as puede abordarse de una forma efectiva, gracias al desarrollo de una plataforma que facilite el acceso a una herramienta de evaluación que cumpla con los requisitos metodológicos necesarios para considerarse válida, fiable y precisa. Por tanto, el objetivo del presente estudio consiste en la informatización del Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (Gálvez, 2011, Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez y Gálvez, 2011) en la plataforma *MenPas* (www.menpas.com) (González, Hernández-Mendo y Pastrana, 2010), situado en la sección Calidad/Organizacionales, comprobando si los resultados obtenidos cumplen con los requisitos metodológicos necesarios en términos de fiabilidad y validez.

Método

Participantes

La muestra la forman 220 ($M=40.64$; $DT=15.17$) usuarios/as de los servicios municipales deportivos de Alcalá la Real (Jaén, España), de los que 69 (31.4%) son de género masculino y 151 (68.9%) femenino. El rango de edad se situó entre 14 y 81 años.

Material

La herramienta empleada ha sido el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CE-CASDEP), formado por seis dimensiones (instalación deportiva, atención al usuario, espacios deportivos, vestuarios, programas de actividades, profesor – monitor) en las que se distribuyen 71 ítems, cuyo formato de respuesta es un continuo de cinco puntos (1 nada de acuerdo; 5 muy de acuerdo). Se finaliza con preguntas sociodemográficas y un apartado de respuestas abiertas sobre cada una de las dimensiones que componen el cuestionario.

En el análisis de datos se utilizó el programa SPSS-v.18.0.

Procedimiento

Contando con el consentimiento de la organización para la realización del estudio, y tras diversas reuniones en las que se mostró la herramienta para exponer su contenido, se procedió a la recogida de datos aplicando el mismo protocolo a todos/as los/as usuarios/as, que cumplieron el cuestionario dentro de la instalación deportiva de forma individualizada, y siempre en presencia de los responsables de la investigación con el fin de solucionar posibles problemas o dudas que pudieran surgir durante el proceso. A los/as usuarios/as se les informó previamente sobre cómo debían responder al cuestionario de forma concreta y precisa, mencionando la existencia de una serie de instrucciones disponibles en el encabezado del mismo.

Análisis de datos

Se realizaron análisis descriptivos en términos de medias, desviaciones típicas, así como asimetría y curtosis para comprobar la normalidad de los datos. Para el análisis de fiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, considerándose aceptables valores alfa mayores a .70 (Nunnally y Bernstein, 1994). Con el objetivo de analizar la estructura factorial se realizó un análisis factorial utilizando un método de extracción de componentes principales con rotación varimax. Previamente, se comprobó la pertinencia de dicho análisis utilizando la prueba de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett.

Resultados

Los coeficientes alfa de Cronbach para las diferentes subescalas indican un nivel adecuado de consistencia interna, donde con excepción de la subescala “atención al usuario” ($\alpha=.792$) se obtuvieron valores superiores a 0.80 cumpliendo así con el rango establecido por Nunnally (1976).

Para la pertinencia del análisis factorial, los resultados Tabla 1, mostraron valores bajos para el determinante de la matriz de correlaciones, los índices de la prueba KMO fueron satisfactorios y se obtuvo significación en el test de Bartlett ($p<0.0001$), indicando los datos la idoneidad para la realización de dicho análisis (Kaiser, 1974; Tabachnick y Fidell, 2001; Visauta, Martori y Cañas, 2005).

Tabla1. Resultados del Análisis Factorial Confirmatorio

Subescalas	Determinante	KMO	Test de Esfericidad de Bartlett	Varianza explicada	Fiabilidad (a Cronbach)
Instalación deportiva	.003	.864	$\chi^2(120)=1235.111$ $p<0.001$	52.105%	.870
Atención al usuario	.035	.763	$\chi^2(36)=719.502$ $p<0.001$	67.603%	.792

Subescalas	Determinante	KMO	Test de Esfericidad de Bartlett	Varianza explicada	Fiabilidad (a Cronbach)
Espacios deportivos	.006	.901	$\chi^2(55)=1092.936$ $p < 0.001$	58.417%	.890
Vestuarios	.002	.910	$\chi^2(91)=1292.774$ $p < 0.001$	52.992%	.899
Programa de actividades	.008	.932	$\chi^2(36)=1044.848$ $P < 0.001$	58.417%	.907
Profesor – monitor	.006	.946	$\chi^2(66)=2785.997$ $p < 0.001$	73.554%	.966

Conclusiones

La realización de este estudio supone un paso importante en la optimización de los recursos de los que disponen las organizaciones, gracias al uso de las nuevas tecnologías mediante la informatización de una herramienta de medida, para la evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos.

Los resultados obtenidos muestran que la herramienta cumple los requisitos metodológicos necesarios, con resultados en el análisis de consistencia interna satisfactorios ($\alpha > .80$) y con unos criterios de pertinencia que indican la adecuación

de los datos para la realización del análisis factorial al presentar correlaciones entre las variables.

Agradecimientos

Este trabajo forma parte de la investigación Avances tecnológicos y metodológicos en la automatización de estudios observacionales en deporte que ha sido subvencionado por la Dirección General de Investigación, Ministerio de Ciencia e Innovación (PSI2008–01179), durante el trienio 2008–2011.

Referencias

- 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.
- Gálvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*. Málaga: Spicum.
- González, S.L., Hernández-Mendo, A. y Pastrana, J.L. (2010). Herramienta software para la evaluación psicosocial de deportistas y entornos deportivos. *Lecturas: EF y Deportes. Revista Digital*, 15(144), mayo.
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Morales-Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Málaga: Spicum.
- Morales-Sánchez, V. y Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2, Supl.), 147-154.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, Á. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Nunnally, J.C. (1976). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J.C. y Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3ª Ed.). New York: McGraw-Hill.
- 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.
- 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.
- Tabachnick, B.G. y Fidell, L.S. (2001). *Using multivariate statistics* (4ª Ed.). New York: HerperCollins.
- Visauta, B., Martori, I. y Cañas, J. C. (2005). *Análisis estadístico con SPSS para Windows*. México: McGraw-Hill.