

## **FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALTO RENDIMIENTO DEPORTIVO**

### **Theoretical foundations for assessing the quality of service of high performance sports**

#### **Rafael Millán Caballero**

rmilan@uclv.cu

Máster en Dirección

Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas

Cuba

#### **José Luis Santana Lugones**

Doctor en Ciencias de la Cultura Física. Máster en Educación Avanzada. Profesor Titular

Instructor II de la FIVB. Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas

Cuba

#### **Tatiana Escoriza Martínez**

Doctora en Ciencias Técnicas. Máster en Dirección. Ingeniera industrial.

Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.

Cuba

**Recibido:** 6-10-2015      **Aceptado:** 15- 11-2015      **Artículo original**

### **RESUMEN**

Se presenta un resultado de investigación que tiene como objetivo, el desarrollo de los fundamentos teóricos que orientan la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, integrados por el concepto de calidad de estos servicios, sus características específicas y las dimensiones e indicadores para su evaluación. La necesidad de estos fundamentos, surge de las carencias teóricas de la calidad de los servicios deportivos, al concebir la calidad desde la satisfacción de los practicantes de actividad física; criterio insuficiente en el alto rendimiento deportivo. Para el desarrollo de los fundamentos, se destacaron los métodos sistémico, analítico-sintético, inductivo-deductivo, criterio de expertos y el análisis estructural. Las conclusiones de esta investigación, están dirigidas a la necesidad de los fundamentos teóricos y la esencia de cada uno de ellos. Las recomendaciones, se dirigen al desarrollo de instrumentos de evaluación de la calidad del alto rendimiento deportivo.

**PALABRAS CLAVE:** calidad; evaluación de la calidad; servicios de alto rendimiento deportivo.

### **ABSTRACT**

As a result of this research, are presented the theoretical fundaments for quality assessment of the high performance sport services. These fundaments, are integrated by the concept of quality of high performances services, its characteristics and dimension and indicators for its assessment. The need of these fundaments comes from the theoretical needs of sport services quality, due to the conception of quality services from the customer's satisfaction. This conception is not enough for high performances sport services, due to their particularities. To improve the theoretical fundaments, were used the system method, analysis and synthesis, expert criteria and structural analysis. Conclusions are addressed to the fundament's need and the essence of each one of them; finally, recommendations are addressed to the improvement of new instruments focused to assessment high performance sport.

**KEYWORDS:** quality; quality assessment, high performance sport services.

## INTRODUCCIÓN

Cada deportista que gana una competencia es reflejo del trabajo de muchas organizaciones que compiten entre sí por un mismo resultado, lo cual provoca que la calidad sea un elemento decisivo; mayor calidad del deporte, mejores resultados deportivos y mayor competitividad. Esta situación, exige a las organizaciones que ofertan el alto rendimiento deportivo, que sus servicios sean de calidad, para formar deportistas mejor preparados, competitivos y de elevado nivel profesional.

En la búsqueda del mejoramiento de la calidad del alto rendimiento deportivo, un proceso importante es la evaluación de ella; conocer en qué nivel se encuentra el servicio. La evaluación, establece estándares de calidad del deporte que permiten comparar el estado de calidad deseado, con el nivel real que se obtenga en un mismo equipo o deportistas. Permite además, la comparación de sus niveles entre un equipo deportivo y otro, entre organizaciones, etc. Su evaluación, orienta los procesos de gestión del deporte, ya que partiendo de los niveles de calidad obtenidos, se toman decisiones que orientan los procesos de planificación, organización, liderazgo y control.

Los estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de los servicios deportivos, McDonald, Sutton & Milne (1995); Kim y Kim (1995); Theodorakis, Kambitsis, Laios y Koutelios (2001); Murray y Howat (2002); Morales (2003); Ferrand, Camps Povill y Pintar (2008); Calabuig y Crespo (2009); Pérez (2010); entre otros, responden a las bases teóricas de la evaluación de la calidad de los servicios, principalmente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), diseñadores del Servqual (service quality), el modelo de evaluación de la calidad de los servicios a partir del cual, más se han aplicado, adaptado y creado, nuevos modelos y escalas para la evaluación de la calidad de los servicios deportivos.

Las tesis planteadas por estos autores y asumidas en los servicios deportivos, plantean que la evaluación de la calidad de los servicios, responde a las percepciones del cliente sobre el servicio recibido. La calidad es la diferencia entre lo que espera el cliente y lo que finalmente recibe. A partir de esta tesis, se han definido las características, dimensiones e indicadores para la evaluación.

La calidad centrada en la percepción del cliente, resulta útil para servicios deportivos donde lo más importante sea la percepción del practicante, tales como servicios asociados a la recreación y la rehabilitación físicas, el espectador en competencias deportivas, etc. Pero este tipo de calidad, genera una contradicción con las particularidades de los servicios de alto rendimiento, ya que la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo no depende solo de la percepción del deportista; también depende de la percepción de entrenadores y directivos, quienes evalúan al deportista como tipo de cliente. Además, la calidad del alto rendimiento deportivo, se ve condicionada por el resultado deportivo como la principal meta a alcanzar, la calidad de vida del deportista, sus niveles de preparación, la calidad de los recursos que se utilicen en función de la práctica deportiva (elementos tangibles), la calidad de los entrenadores y la calidad del entrenamiento y la competencia como principales procesos.

Al analizar estos resultados, se determinó el objetivo orientado a desarrollar fundamentos teóricos que orienten la evaluación de la calidad del alto rendimiento deportivo; y a su vez, permitan el diseño de instrumentos para la evaluación de estos servicios.

## MUESTRA Y METODOLOGÍA

Para el desarrollo de los fundamentos teóricos, se analizaron las tendencias de la evaluación de la calidad de los servicios deportivos en función del alto rendimiento deportivo, se determinó sus principales carencias y se desarrollaron los fundamentos teóricos.

### Muestra utilizada

Compuesta por 15 expertos que cumplen los siguientes requisitos de inclusión, definidos a partir de las exigencias teóricas de la investigación:

- Disposición para colaborar en la investigación
- Tener más de 15 años de experiencia en la docencia universitaria en temas del deporte de alto rendimiento

- Tener más de 15 años en la investigación en el deporte de alto rendimiento
- Tener experiencia anterior como entrenadores deportivos

### **Se destacan los siguientes métodos y técnicas**

*Analítico-sintético:* utilizado para el análisis de los elementos teóricos de la calidad de los servicios deportivos y la relación que se establece entre ellos en función de las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo. Se utilizó además en la determinación de los fundamentos teóricos que particularizan la evaluación de la calidad de estos servicios.

El análisis y la síntesis permitieron el estudio de cada fundamento teórico, desde las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo, la definición del concepto de calidad de estos, sus características y la determinación de las dimensiones e indicadores para evaluarla.

*Histórico-lógico:* facilitó el estudio de las principales tendencias en la gestión y evaluación de la calidad en función de las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo, desde la inspección de la calidad hasta la tendencia relacionada con la evaluación de la calidad de los servicios. Este método permitió el estudio de los principales conceptos de calidad y calidad de los servicios, la evolución de las principales teorías de la evaluación de la calidad de los servicios, sus principales autores y aportes. Este estudio permitió demostrar la necesidad de contextualizar elementos teóricos de la calidad atendiendo a las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo.

*Inductivo-deductivo:* permitió el estudio de las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo en función de la calidad, lográndose definir las principales características de estos servicios que condicionan su evaluación de la calidad. A partir del estudio de estas particularidades, se analizó los principales fundamentos teóricos que orientan la evaluación de la calidad de los servicios deportivos en general, lográndose contextualizar estos fundamentos teóricos atendiendo a las especificidades de los servicios de alto rendimiento deportivo.

*Método sistémico:* utilizado para la definición de los fundamentos teóricos de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo. Facilitó establecer relaciones de interdependencia entre sus particularidades en función de la calidad, los componentes que integran los equipos deportivos, el concepto de calidad de estos servicios, sus características y las dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad.

En el caso específico de las dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, el método sistémico también fue utilizado en esta etapa para la realización del análisis estructural, que permitió establecer relaciones entre cada una de las dimensiones, niveles de dependencia y prioridad.

*Criterio de expertos:* la utilización de los expertos ayudó a definir los fundamentos teóricos. Primeramente, se utilizó expertos para definir del concepto de calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo; y en un segundo momento, se utilizó para conocer sus criterios acerca de las dimensiones e indicadores propuestos y la realización de un análisis estructural para valorar el nivel de incidencia de una dimensión sobre otra.

*Análisis estructural:* empleado para vincular ideas entre los expertos acerca de la relación entre cada una de las dimensiones de evaluación de la calidad, lo cual permitió determinar las dimensiones de mayor importancia y prioridad.

Encuesta: utilizada para la recogida de información de los expertos. Se elaboraron dos encuestas para los dos momentos que se consultaron a los expertos. La primera encuesta se realizó para la definición del concepto de calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, sobre la base de las características que lo particularizan; y la segunda encuesta se realizó para obtener los criterios de los expertos acerca de las dimensiones e indicadores de evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo y la realización del análisis estructural.

### **RESULTADOS**

Como ya se ha explicado anteriormente, los resultados de la investigación se centran en los fundamentos para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo,

compuesto por el concepto de calidad de estos servicios, sus características específicas en función de la calidad y las dimensiones e indicadores para la evaluación. Para desarrollar los fundamentos, primeramente fue necesario definir las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo en función de la calidad, partiendo de la relación que se establece entre estos servicios, las organizaciones deportivas y los equipos deportivos, además del análisis del estudio del deportista como cliente, los objetivos del alto rendimiento deportivo y sus procesos, los recursos que utiliza y el personal que oferta el servicio.

1. *Relación entre la organización deportiva, los equipos deportivos y los servicios de alto rendimiento deportivo*

Los equipos deportivos existen dentro de las organizaciones deportivas y dependen de los intereses de estas, el entorno competitivo y las posibilidades para ofertar uno u otro deporte. Los servicios deportivos son los procesos mediante los cuales la organización deportiva logra sus objetivos; el funcionamiento de las organizaciones deportivas depende del funcionamiento de los servicios que ofertan.

Pero en el caso de los servicios de alto rendimiento deportivo, existe una particularidad: estos servicios se ponen en práctica en los equipos deportivos, por lo que los servicios de alto rendimiento deportivo son los procesos de enlace entre la organización deportiva y los equipos deportivos.

Las organizaciones deportivas dedican recursos, personal y procesos de gestión, que se materializan en los equipos deportivos a través de los servicios de alto rendimiento. La figura 1, muestra la relación estructural que se establece entre el entorno, las organizaciones deportivas, los equipos deportivos y los servicios.



Figura 1. Relación entre los equipos deportivos con las organizaciones y el entorno  
Fuente: elaboración propia

Los componentes estructurales que integran los equipos deportivos, son los deportistas, los procesos, el resultado deportivo como su principal objetivo, los entrenadores y directivos que ofertan el servicio y los recursos que garantizan la práctica del deporte. Figura 2.

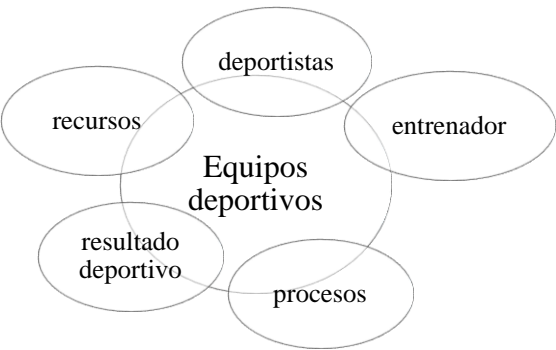


Figura 2: Componentes de los servicios de alto rendimiento deportivo  
Fuente: elaboración propia

Estos componentes de los equipos deportivos, son importantes para la evaluación de la calidad. A partir de ellos, se estructuran sus principales dimensiones para la evaluación.

2. Particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo

Cada grupo de servicio deportivo, tiene sus elementos que lo hacen diferente de otros servicios. El alto rendimiento deportivo tiene sus particularidades. La tabla 1, las resume a través del tipo de cliente, las necesidades que satisface, sus objetivos, procesos básicos, recursos que utiliza y el personal que lo oferta.

Elementos	Particularidades
Cliente	Deportistas. Personas con habilidades y capacidades especiales para la práctica del deporte
Personal del servicio	Entrenador deportivo, personal de apoyo, directivos
Procesos	Entrenamiento deportivo y las competencias
Objetivos	Lograr altos resultados deportivos
Necesidades	Asociadas al logro de altos resultados deportivos, mantenimiento de la calidad de vida del deportista y su formación deportiva e integral.
Recursos que utiliza	Implementos deportivos, local, recursos tecnológicos, etc.

Tabla 1. Particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo  
Fuente: elaboración propia, partiendo de los grupos de servicios del Sistema Deportivo Cubano (Montero, 2004)

Teniendo en cuenta la relación que se establece entre la organización deportiva, los equipos deportivos y los servicios de alto rendimiento deportivo, además de los elementos específicos de estos servicios, se pueden considerar los servicios de alto rendimiento deportivo, como *el proceso mediante el cual la organización deportiva prepara al deportista para lograr altos resultados en las competencias*. Conocer esta definición y sus particularidades, es importante para determinar criterios para la evaluación de su calidad, agregando otras condiciones, como son el respeto a la calidad de vida del deportista y que el alto rendimiento deportivo se materializa en los equipos deportivos.

Por lo tanto, la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo depende de:

- El funcionamiento del equipo deportivo
- El logro de altos resultados deportivos
- La calidad del deportista como tipo de cliente y su calidad de vida
- La calidad del entrenamiento y la competencia
- La calidad del entrenador
- Los recursos que se utilicen

3. Fundamentos teóricos para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo

**Calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, definición.**

Para evaluar la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, es necesario partir de un concepto propio, del cual hasta la fecha, no se tiene referencia. Para ello, es necesario retomar el concepto de servicios de alto rendimiento deportivo, sus particularidades y la relación entre estos y los equipos deportivos.

Se considera la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, como *la conducción adecuada del entrenamiento y las competencias, que permita al deportista alcanzar un alto resultado deportivo, respetando su calidad de vida*.

Al analizar el concepto en sus partes, se tiene que en *la conducción adecuada del entrenamiento y las competencias*, responde a la calidad como proceso. Se incluyen los componentes de los equipos deportivos, los procesos del entrenamiento, las competencias y los procesos de apoyo; se incluyen otros componentes como el nivel del entrenador y los elementos tangibles.

Por su parte, *el resultado deportivo* es la categoría que determina la calidad del servicio de alto rendimiento deportivo. Responde a la calidad como resultado. Si el deportista no alcanza un alto resultado en las competencias, el servicio no se considera de calidad.



En cuanto al *respeto a la calidad de vida del deportista* como criterio de calidad, se tiene que esta particularidad responde al proceso del servicio y al resultado. Tanto el proceso de preparación como el resultado deportivo, deben respetar la calidad de vida del deportista, no solo en una etapa o en su vida deportiva, también en su accionar posterior. Un servicio de alto rendimiento deportivo que no respete la calidad de vida del deportista, no se considera como servicio de calidad.

Asumir la calidad vida del deportista como criterio de calidad, responde al encargo social del Sistema Deportivo Cubano y al Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica del Inder; pero sobre todo, con los aportes realizados por Santana (2003), quien aportó el concepto de *preparación deportiva sostenible* y el principio del *mantenimiento de la calidad de vida del deportista como condición para su preparación deportiva sostenible*; el autor fundamenta la necesidad de preparar al deportista para el logro de altos resultados, sin comprometer su calidad de vida.

### ***Características de los servicios de alto rendimiento deportivo en función de la calidad***

*La evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, se materializa en los equipos deportivos.* La calidad de estos servicios depende del funcionamiento sistémico de los componentes de los equipos deportivos, en los que se incluyen el funcionamiento del entrenamiento y las competencias, el desempeño de los deportistas y entrenadores, utilización de los elementos tangibles y el resultado deportivo que se alcance.

*El deportista como cliente evalúa la calidad del servicio y a su vez es evaluado por entrenadores y directivos.* Como cliente, el deportista evalúa algunos elementos del servicio, principalmente aquellos relacionados con su calidad de vida y el trabajo del entrenador; pero a su vez, es evaluado por sus resultados competitivos, sus niveles de preparación, su calidad de vida, etc.

*La calidad se evalúa a largo plazo y se tienen en cuenta tanto el proceso como el resultado.* La evaluación de los servicios de alto rendimiento deportivo no tiene un efecto inmediato. En la calidad del proceso se evalúan el entrenamiento y la competencia, la calidad de vida del deportista, la utilización de los elementos tangibles y el desempeño del entrenador. Por su parte, en la calidad del resultado se evalúa el servicio por el resultado deportivo que se logre, lo cual depende, esencialmente, de la calidad del proceso.

*El deportista determina la calidad del servicio.* Es el cliente, quien logra el resultado deportivo, sobre quien influye el entrenador en el entrenamiento y la competencia, quien utiliza los elementos tangibles y a quien debe respetarse su calidad de vida.

*El entrenador es a su vez directivo y prestador del servicio.* El entrenador tiene un doble papel, dirige al deportista al mismo tiempo que le oferta el servicio, por lo que cliente y entrenador se evalúan mutuamente.

*Los elementos tangibles apoyan la calidad del servicio.* Son importantes los recursos que garantizan el servicio, los implementos deportivos, recursos tecnológicos, locales, terrenos, etc. Las dificultades que se presenten en los elementos tangibles, afectarán el entrenamiento y la competencia y por tanto, la calidad del servicio.

### ***Dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo***

Constituyen la guía para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, son el contenido a evaluar en los equipos deportivos.

A partir de estas dimensiones e indicadores, se definen contenidos específicos para medir los indicadores, se crean escalas evaluativas y orientaciones para proceder en la práctica. Estas dimensiones e indicadores tienen un carácter flexible y dependen de los intereses de las organizaciones y los equipos deportivos que se evalúen. Tabla 2.

DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Deportistas y su calidad de vida</b>	Equilibrio de los resultados deportivos entre los deportistas (efectividad)
	Nivel de preparación en el entrenamiento
	Promoción a centros superiores
	Disciplina y capacidad de liderazgo
	Motivación por el deporte
	Satisfacción con el trabajo de los entrenadores
	Adaptación a las cargas de entrenamiento
	Estado de salud
	Reconocimiento social de los deportistas
	Relaciones interpersonales en el equipo
<b>Resultado deportivo</b>	El lugar obtenido se corresponde con lo previsto para la etapa
	Se mejora el resultado deportivo
	El resultado obtenido responde a las necesidades de la organización
	No compromete la calidad de vida de los deportistas
<b>Entrenamiento y competencia</b>	Se dirige con efectividad hacia resultado deportivo satisfactorio
	El entrenamiento responde a las necesidades de la competencia
	Funcionamiento de los procesos de apoyo
	No compromete la calidad de vida de los deportistas
<b>Entrenador</b>	Resultado deportivo alcanzado con sus deportistas
	Respeta la calidad de vida de los deportistas
	Nivel de preparación técnico-metodológica
	Calidad en la gestión del entrenamiento y la competencia
<b>Elementos tangibles</b>	Se cuenta con los implementos deportivos y otros recursos tecnológicos necesarios
	Garantizan el entrenamiento y la competencia
	Condiciones físicas y ambientales del local

Tabla 2. Dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo  
Fuente: elaboración propia

*Deportistas y su calidad de vida:* son los clientes, principales integrantes del equipo, quienes cumplen o no con la calidad del servicio esperada, sobre quienes influyen el resto de las dimensiones y a quienes debe contribuirse al mantenimiento de la calidad de vida. Esta dimensión es determinante en la calidad del servicio.

*Resultado deportivo:* lo alcanzan los deportistas conducidos por los entrenadores. El resultado deportivo también es determinante en la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo.

*Entrenamiento deportivo y la competencia:* son los procesos principales del servicio de alto rendimiento deportivo. El funcionamiento de ambos procesos determina el resultado deportivo y la calidad de vida de los deportistas, apoyados por otros procesos como la aplicación de la ciencia y la gestión de los elementos tangibles.

*Entrenador:* el desempeño del entrenador en la conducción del entrenamiento deportivo y la competencia define la calidad de estos procesos y por tanto, la calidad de la preparación del deportista para el logro de altos resultados deportivos. Son importantes el nivel profesional del entrenador, el resultado que alcancen sus deportistas y la promoción que estos tengan.

*Elementos tangibles:* garantizan el funcionamiento del entrenamiento y la competencia en la búsqueda de los resultados deportivos. Son importantes los implementos deportivos, vestuario, local, tecnología, etc.

Existe una relación sistémica entre las dimensiones e indicadores, la calidad de cada una, definen la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo; están estrechamente relacionadas y dependen unas de otras. Los deportistas orientan la calidad del servicio a través del logro del resultado deportivo y su calidad de vida; los que a su vez, dependen de los procesos de entrenamiento y las competencias; y estos procesos dependen del desempeño del entrenador y los elementos tangibles que conducen y apoyan la práctica del deporte.

Teniendo en cuenta el nivel de dependencia entre las dimensiones, algunas pasan a ser indicadores de otras y muchas de ellas, se repiten, pero se expresan de manera diferente en cada dimensión. La intención es que el indicador tribute a medir la dimensión evaluada. Debe explicarse, que además de la relación entre las dimensiones, la definición de los indicadores responde a las necesidades actuales del deporte de alto rendimiento, como son el respeto a la calidad de vida del deportista, las tendencias actuales del entrenamiento deportivo y las competencias, la importancia de los elementos tangibles, las exigencias a los entrenadores y lógicamente, la importancia del resultado deportivo. De esta forma:

*La dimensión del deportista y su calidad de vida*, se mide en 12 indicadores, nueve de ellos dentro de la propia dimensión y el resto en las dimensiones del resultado deportivo, el entrenamiento y la competencia, y el entrenador.

*El resultado deportivo* se mide en siete indicadores, cuatro de ellos se corresponden con la propia dimensión y tres están distribuidos en las dimensiones del deportista, el entrenador y, el entrenamiento y la competencia.

*El entrenamiento y la competencia*, se mide principalmente en los cuatro indicadores de su propia dimensión y tres indicadores relacionados con el deportista, los elementos tangibles y el entrenador.

*El entrenador*, se mide con sus propios indicadores y finalmente *los elementos tangibles*, se mide en sus cuatro indicadores, además de en los procesos de apoyo al entrenamiento y la competencia.

## DISCUSIÓN

Los fundamentos teóricos que se han presentado, guían el proceso de evaluación de la calidad en los equipos deportivos y las organizaciones. A partir de ellos, se diseñan otros instrumentos como son escalas de evaluación, procedimientos para su aplicación, etc. que guían en la práctica el proceso de evaluación de la calidad.

Los fundamentos teóricos tienen novedad, debido a una marcada diferencia teórica respecto de otras tendencias y autores que conciben la calidad de los servicios deportivos a partir de las percepciones de los clientes, tanto en el concepto, la definición de las características de los servicios deportivos y las dimensiones e indicadores para la evaluación.

El concepto de calidad que más se ha asumido en los servicios deportivos, es el presentado por, Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1988 p.15) definen la calidad del servicio como:

*«La discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los clientes.»*

Este concepto centra la calidad del servicio en la percepción del cliente, en su visión del servicio recibido. La calidad del servicio tiene un carácter inmediato, responde a un momento determinado. Según los conceptos, la calidad de un servicio sería «buena» si la prestación que percibe el cliente está al nivel o es superior a sus expectativas; por el contrario, sería «mala» si el cliente percibe menos de lo esperado.

Estos conceptos resultan útiles para servicios deportivos donde lo más importante sea la percepción del cliente, tales como servicios asociados a la recreación y la rehabilitación físicas, el espectador en competencias deportivas, etc. Pero la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo no depende solo de la percepción del practicante, la calidad de estos servicios es también evaluada por entrenadores, directivos, etc. quienes incluso, evalúan al deportista como tipo de cliente. Además, el deporte se evalúa a largo plazo, dependen de otros elementos como son el resultado deportivo, la calidad de vida del deportista, los recursos puestos en función del servicio, etc. Estas diferencias, son las que generaron el concepto de calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, presentados anteriormente.



Por otra parte, se tienen las características de los servicios para su evaluación de la calidad, las cuales se centran en la intangibilidad, simultaneidad y heterogeneidad.

Estas características, al igual que el concepto, han sido asumidas en el deporte a partir los criterios de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), citado en (Morales y Mendo, 2004).

*Intangibilidad:* los servicios son experiencias y prestaciones que se le realizan al cliente y es muy difícil evaluar su calidad antes que ocurran. En los servicios de alto rendimiento deportivo, la intangibilidad se aprecia a través de la influencia que el entrenador ejerce sobre sus deportistas en el entrenamiento, la competencia y la vida diaria del practicante. Pero esta influencia tiene un efecto a largo plazo y tiene expresiones tangibles como son el resultado deportivo y la promoción del deportista, el nivel de preparación y los cambios biológicos que produce el deporte.

*Heterogeneidad:* los servicios varían de un servidor a otro en dependencia del tipo de cliente, por lo que no se puede estandarizar su calidad. La heterogeneidad en este caso, se aprecia en la atención individualizada que el entrenador ejerza sobre sus deportistas para alcanzar el resultado esperado. Pero el deporte es menos heterogéneo, el entrenador tiene un cliente estable, que puede durar varios años y se adapta a sus condiciones de trabajo. Además, se establecen estándares para la evaluación de la calidad como el resultado deportivo y la calidad de vida del deportista.

*La unión entre la producción y el consumo de los servicios:* la producción de los servicios y su consumo, se realizan de manera simultánea, el usuario evalúa la calidad del servicio al mismo tiempo que se produce. El escenario fundamental en el que se presta el servicio de alto rendimiento deportivo es en el entrenamiento y la competencia, se basa en preparar al deportista para obtener altos resultados a largo plazo, por lo que la evaluación de la calidad no tiene un carácter inmediato como puede ser la evaluación de la calidad que realice un sujeto que participa en una actividad recreativa o un espectador en una competencia.

Es por ello que para evaluar la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, no deben considerarse solamente su *intangibilidad, heterogeneidad y simultaneidad*, sino que deben determinarse otras características específicas del alto rendimiento deportivo, que ya se presentaron como parte de los fundamentos teóricos.

Finalmente, se tienen las dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad. Los estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de los servicios deportivos, responden esencialmente al modelo de Grönroos (1984) y al Servqual (Service quality), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ambos modelos determinan las dimensiones para evaluar la calidad de los servicios, desde la opinión de los clientes en función de los elementos tangibles e intangibles, dándole mayor peso a lo intangible.

Grönroos (1984), propone la diferenciación entre la calidad técnica y funcional, como dos grandes dimensiones y se añade una tercera que es la calidad organizativa, resultado de la interacción entre la calidad técnica y la funcional.

Por su parte el modelo Servqual, presenta cinco dimensiones para evaluar la calidad de los servicios (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Para cada una de estas dimensiones se definen un total de 22 indicadores sobre los que se elabora un cuestionario que responde el cliente y partiendo de sus criterios, es que se evalúa la calidad del servicio.

Sobre el estudio de las dimensiones del Servqual, Pérez (2010) realiza una amplia revisión por variados autores y los resultados que han obtenido, ya sea en aplicaciones de la escala o adaptaciones que se realicen de ella, como Morales (2003), Wright, Duray y Goodale, (1992), O'Neill, Getz y Carlsen (1999); Rodríguez y cols. (2003); Agudo y Toyos (2003), entre otros, demuestran la necesidad de contextualizar esta escala o buscar otras alternativas para evaluar la calidad de los servicios deportivos, debido a que cada servicio y región donde se oferte, tiene sus particularidades.

De esta necesidad, surgen las dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, que también fueron presentadas como parte de los fundamentos teóricos. Las dimensiones e indicadores, responden a los componentes de los equipos deportivos, a la importancia que se le conceden al resultado deportivo y la calidad de vida del deportista, al trabajo del entrenador y la calidad del entrenamiento y la competencia.

## CONCLUSIONES

1. Al analizar las particularidades de los servicios de alto rendimiento deportivo, se constata que existen limitaciones en la teoría de la calidad de estos servicios, como son el concepto de calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, sus características específicas y las dimensiones e indicadores para la evaluación de la calidad. Además, se necesitan de otros componentes de carácter práctico que orienten los niveles de calidad a obtener, qué instrumentos permiten recoger la información para evaluar y cómo proceder para la evaluación.
2. Partiendo de estas limitaciones, se desarrollaron los fundamentos teóricos para la evaluación de la calidad del alto rendimiento deportivo, integrados por el concepto de calidad de estos servicios, sus características específicas y las dimensiones e indicadores para la evaluación. Estos fundamentos se basan en la concepción de un servicio del alto rendimiento deportivo de calidad, que cumpla con las exigencias del resultado deportivo, el respeto a la calidad de vida del deportista, el nivel del entrenador, la importancia de los elementos tangibles para la práctica deportiva y el entrenamiento y las competencias, como procesos básicos del alto rendimiento deportivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agudo, A. & Toyos, F. (2003). *Marketing del fútbol*. Madrid: Pirámide.
- Calabuig, F., Pérez, C. & Crespo, J. (2009). Perceived quality as predictor of satisfaction and future intentions of sporting event spectators. In H. Preuss & K. Gemeinder (Eds.), 17<sup>th</sup> EASM Conference, Management at the Heart of Sports Book of Abstracts. Heidelberg: GSM mbH.
- Ferrand, A., Camps Povill, A. y Pintar, D. (2008). Gestión del marketing. En Gestión de las organizaciones deportivas Olímpicas (pp. 259-279). Human Kinetics: USA.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *Revista European Journal of Marketing*, (18), 36-44.
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). QUESC: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Revista Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
- McDonald, M. A., Sutton, W. A., & Milne, G. R. (1995). TEAMQUAL TM: Measuring service quality in professional team sports. *Revista Sport Marketing Quarterly*, 4(2), 9-15.
- Montero Delgado, R. (2004). Apuntes para el sistema organizativo de la cultura física y el deporte. En Dirección de la cultura física T-I. (pp. 55-122). La Habana: José Martí.
- Morales Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. (Tesis de doctorado). España: Universidad de Málaga.
- Morales, V. y Hernández, A. (2004). La calidad y su gestión. *Revista Digital efdeportes* 10 (76), Recuperado de <http://www.efdeportes.com/>.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Revista Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- O'Neill, M., Getz, J. & Carlsen, D. (1999). Evaluation of service quality at events: the 1998 Coca-Cola Masters Surfing event at Margaret River, Western Australia. *Revista Managing Service Quality*, 3 (9), 158-166.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Revista Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pérez, C. (2010). Análisis de calidad del servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas. (Tesis de doctorado).

Departamento d' Activitat Física I esport Universita de València, Servei de publicacions.

Rodríguez, I. (2003). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida en los espectáculos deportivos: Aplicación al fútbol profesional. Barcelona: Actas del congreso mundial de gestión deportiva.

Santana, J. L. (2003). *La contextualización de la dimensión ambiental en el proceso de formación del profesional del eslabón de base del deporte de alto rendimiento*. (Tesis de doctorado). Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte.

Theodorakis, N., Kambitsis, C., & Laios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *Revista Managing service quality*, 11(6), 431-438.

Wright, B. Z, Duray, N. & Goodale, T. L. (1992). Assessing perceptions of recreation center service quality: an application of recent advancements in service quality research. *Revista Journal-of-park-and-recreation-administration*, 10 (3), 33-47.