

Instrumento para la evaluación de la calidad de equipos deportivos de alto rendimiento

Instrument for quality assessment in high performance sport teams

Dr.C. Rafael Millán-Caballero

rmilan@uclv.cu

Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Villa Clara, Cuba

Recibido: marzo, 2017

Aceptado: junio, 2017

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo el diseño de un instrumento para la evaluación de la calidad de los equipos deportivos. Los antecedentes parten de Millán, quien elaboró una planilla de evaluación basada en la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo a partir de los logros obtenidos en las competencias, cuya aplicación mostró la necesidad de crear una nueva herramienta, capaz de contextualizarse más a las exigencias del deporte. Una vez diseñado, se aplicó en equipos juveniles, apoyado por las técnicas de observación, entrevista grupal y la revisión documental. El instrumento es confiable y demostró que los equipos con mejores resultados deportivos obtuvieron mejor nivel de calidad; además, existió relación entre el cumplimiento de las metas con el nivel de los deportistas y el personal, situación diferente en los elementos tangibles, donde las dificultades en esta dimensión, no impidieron el éxito deportivo. Las dimensiones e indicadores responden a las particularidades del alto rendimiento y brindan información importante para orientar los equipos hacia la mejora continua.

Palabras clave: presentación en competencias, evaluación de la calidad, equipos deportivos.

Abstract

This paper, focuses in the design of an instrument for quality assessment in sport teams. The precedent, is the work of Millán who created a tool, addressed to assess quality from performance in competitions. Its application confirmed, the need to design a new tool able to adjust more to sport's requirement. Once designed the instrument, was applied in young sport teams, supported by observation, group interview and documents revision. The results confirmed that teams with the best performance, obtained a highest level of quality; also, there was relationship among performance fulfilment with level of sport man and staff, beside, troubles in material resources, doesn't avoided to achieve a sport success. Dimensions and indicators, responses to the sport particularities and give information to address sport to continuous perfection.

Keywords: performance in competitions, quality assessment, sport teams.

Introducción

El mejoramiento de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo es un reto de las organizaciones para mantener sus equipos al alto nivel exigido en la actualidad. Ferrand, Camps Povill y Pintar (2008, p.259) fundamentan la importancia para las organizaciones deportivas, de la oferta de un servicio de calidad; los deportistas esperan cada vez más de ella y los servicios que se les proporcionan tienen que cumplir las altas expectativas.

De ahí el papel relevante de una evaluación de la calidad capaz de brindar información precisa sobre el estado de sus equipos y, en dependencia de los resultados, tomar decisiones para el perfeccionamiento del proceso de dirección. Al consultar las investigaciones y la literatura sobre el tema (Morales, 2003; Dorado y Gallardo, 2005; Ferrand, Camps y Pintar, 2008; y Pérez 2010), se constató la recomendación de instrumentos para los servicios en general y, en particular, el modelo Servqual (*service-quality*) (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

A partir del Servqual, se diseñaron otras herramientas para evaluar la calidad del deporte. Por ejemplo, Pérez (2010) citó otras alternativas como el Qesc (*Quality Excellence of Sport Centers*) de Kim y Kim (1995); el Sportserv de Theodorakis, Kambitsis, Laios y Koutelios (2001); la escala Eventqual de Calabuig y Crespo (2009); por último, la escala QSport-10 de Rial, Varela, Rial y Real (2010).

Estas referencias tienen como característica común la evaluación de la calidad a partir de la percepción del cliente, es decir, se basa en la opinión del usuario sobre la prestación recibida. Estos instrumentos son ideales para servicios recreativos, eventos deportivos y otros, orientados a la satisfacción del practicante. Pero en el deporte de rendimiento, la opinión que brinde el deportista como tipo especial de cliente, no es el principal objetivo. Este está condicionado por el resultado deportivo, es la meta orientadora de su proceso de dirección.

Basado en este criterio, Millán (2016) determinó los fundamentos teóricos de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo, concepto, características, dimensiones e indicadores en función de la estructura de los equipos: deportista, resultado alcanzado, personal, procesos y los elementos tangibles, asociados a los recursos. Además de los fundamentos, se elaboró un instrumento de evaluación, compuesto por una planilla que registra las dimensiones e indicadores, apoyada por orientaciones específicas, escala evaluativa, procedimiento y técnicas de recogida de información.

En el proceso de aplicación de este instrumento hasta la actualidad en equipos deportivos de organizaciones territoriales se ha comprobado la presencia de muchos indicadores relacionados con la calidad de vida del deportista; y aunque no se alcance el resultado esperado, obtienen una puntuación favorable gracias a este elemento. La escala evaluativa brinda poca información porque lo de mayor importancia es el total obtenido y el análisis posterior. Estas desventajas han conducido a mejorar el instrumento. Se han modificado sus indicadores para centrarse más en el equipo y sus resultados, con menos intención en la calidad de vida.

El trabajo resuelve el problema del estudio y perfeccionamiento constante de la calidad de los equipos deportivos y cómo proyectarse para el futuro. Se trazaron como objetivos, el rediseño, comprobación de la confiabilidad y aplicación del instrumento de evaluación. Fue aplicado en equipos juveniles de la Escuela Integral Deportiva de la provincia Villa Clara, Cuba, en 2017. Participaron directivos, entrenadores, personal de apoyo y deportistas. Como técnicas asociadas al instrumento, se utilizaron la observación, entrevista grupal y la revisión documental. Los métodos estadísticos permitieron el procesamiento de los resultados.

La investigación sirve como guía para la generalización en otros equipos deportivos y organizaciones, en las que se desee conocer su nivel de calidad, identificar los principales elementos positivos y negativos, tanto general como específicos para, de esta forma, tomar decisiones en la dirección de los equipos hacia la mejora continua.

Muestra y metodología

La tabla 1 describe cómo estuvo integrada la muestra de los deportistas en la investigación. La selección fue de manera intencional, en respuesta al interés de la Dirección de Deportes en la provincia.

Tabla 1: Composición de la muestra

Equipos		Sexos			
		Masculino	Cantidad	Femenino	Cantidad
1	Voleibol	X	14	X	15
2	Esgrima	X	8	X	8
3	Halterofilia	X	10	--	--
4	Gimnasia Rítmica	--	--	X	10
5	Balonmano	X	16	--	--
6	Tenis	X	11	--	--
7	karate	X	12	--	--
Totales		6	71	3	33
104 deportistas					

Los entrenadores, médicos y psicólogos asociados a los equipos estudiados participaron como objeto de evaluación en la dimensión del personal y brindaron información sobre los deportistas y el resultado deportivo. También, los ocho directivos que aplicaron el instrumento. La metodología responde, en esencia, a una investigación aplicada. Basado en el instrumento elaborado por Millán (2016) se hizo un estudio del mismo y se modificaron indicadores y puntuaciones. Se realizó la evaluación una sola vez y con los resultados obtenidos, se les dio cumplimiento a los objetivos de la investigación. El Alfa de Cronbach (1951), permitió comprobar la consistencia interna de los indicadores.

Se efectuaron estudios de correlación con la aplicación del coeficiente de Pearson a los resultados de cada dimensión. El Tau-b de Kendall, para variables categóricas sin distribución normal. Los datos, fueron procesados en el paquete estadístico SPSS, versión 21.0.

El instrumento propició determinar la calidad de los equipos a partir del resultado deportivo alcanzado, apoyado por el resto de los componentes: deportista, personal, procesos y elementos tangibles. Se estructuró en cinco dimensiones, 20 indicadores, puntuación total (100) y para cada uno, orientaciones y criterios evaluativos. Como técnica adicional se empleó la entrevista grupal con los practicantes, para obtener información acerca del trabajo del entrenador y el personal de apoyo y del indicador de la calidad de vida del deportista. La observación, facilitó evaluar los elementos tangibles.

La revisión documental fue la vía para medir las variables: entrenamiento, competencia y resultado deportivo (alcanzado y esperado), los indicadores de rendimiento y los niveles de preparación del deportista.

Resultados y discusión

En la tabla 2 se condensaron los datos logrados con la aplicación del instrumento de evaluación por indicadores, subtotales por dimensiones y los totales de cada equipo, sobre la base de 100 puntos posibles.

Resultados del Alfa de Cronbach (1951)

Una vez evaluados todos los indicadores del instrumento en los ocho equipos, se comprobó su consistencia interna. Se obtuvo un resultado de 0,95; por lo tanto, el instrumento diseñado para la evaluación de la calidad de los equipos deportivos tuvo la

confiabilidad necesaria para realizar el estudio. Los indicadores midieron los aspectos deseados.

El Voleibol femenino, Esgrima y Karate fueron los equipos mejores evaluados, no así los de Halterofilia y Voleibol masculino. Las dimensiones de mejor calidad recayeron sobre el deportista y el resultado deportivo. Los elementos tangibles tuvieron la peor evaluación.

Análisis de las dimensiones

Deportista

- Los indicadores mejor evaluados: resultado deportivo y el equilibrio entre los logros individuales, con una moda de siete y cinco puntos en ese mismo orden. Los valores más discretos estuvieron en el nivel de preparación de los deportistas.
- Equipos más destacados: Voleibol femenino y Esgrima; los de peor actuación: Halterofilia y Voleibol masculino.

Resultado deportivo

- Cinco de los ocho equipos examinados alcanzaron el lugar previsto en la etapa y mejoraron el desempeño anterior; sin embargo, solo dos satisficieron las necesidades de la organización.
- Los equipos más destacados: Voleibol femenino, Esgrima, Balonmano, Tenis y Karate. El peor: Halterofilia.

Procesos

- En general, los procesos se dirigieron con efectividad hacia el resultado deportivo satisfactorio y la formación del deportista. El entrenamiento registró una moda de cinco puntos (máxima evaluación). Los de apoyo fueron los peor evaluados.
- Equipos de más bajos resultados: Halterofilia y Voleibol masculino.

Personal

- La capacidad de liderazgo de los entrenadores tuvo una moda de tres puntos, de cinco posibles. Esto indicó la existencia de dificultades en ese aspecto, según el criterio de los evaluadores.
- Indicador con mejores resultados: respeto a la calidad de vida del deportista por el personal.
- Mejores equipos: Voleibol femenino, Karate y Tenis; los peores: Voleibol masculino y Halterofilia.

Elementos tangibles

- Fue la dimensión peor evaluada.
- Mejor equipo: Karate; el de más baja puntuación: Esgrima (armamento, aparatos eléctricos, pistas y calzado, son importantes en su buena práctica).
- Indicadores peores: condiciones físicas del local y la existencia de los implementos deportivos. Seis de los ocho equipos, alcanzó un punto de tres posibles.

- Mejor indicador: garantía de los implementos deportivos para las prácticas. Esgrima mostró como con pocos recursos estableció sus prioridades para conseguir las metas propuestas.

Tabla 2: Resultados generales de la evaluación de la calidad

Dimensiones	Indicadores	Deportes							
		Vbm	Vbf	Esg	H	Gr	Bm	T	Kt
Deportista	Resultado deportivo alcanzado	5	8	7	3	5	7	7	8
	Equilibrio de los resultados	3	4	4	1	3	4	5	4
	Nivel de preparación	3	5	4	1	3	4	4	4
	Formación general del deportista	3	5	5	3	4	4	4	4
	Calidad de vida del deportista	3	5	5	3	4	4	4	3
	Subtotal	17	27	25	11	19	23	24	23
Resultado deportivo	Cumplimiento del lugar previsto	3	5	5	0	4	5	5	5
	Se mejora el resultado deportivo	4	5	5	0	3	5	4	5
	El resultado responde a la organización	2	4	7	0	2	6	7	6
	Se cumplen los indicadores de rendimiento	1	3	3	2	2	3	1	2
	Subtotal	10	17	20	2	11	19	17	18
Procesos	Efectividad de los procesos	2	5	5	0	3	5	4	4
	Efectividad del entrenamiento	2	5	5	0	3	4	4	4
	Funcionamiento de los procesos de apoyo	2	4	5	0	2	3	5	4
	Garantizan la formación del deportista	4	5	5	2	4	4	5	5
	Subtotal	10	19	20	2	12	16	18	17
Personal	Influencia del personal en el resultado	3	4	4	1	3	3	4	4
	Capacidad de liderazgo del entrenador	3	4	3	1	3	3	3	4
	Capacidad del personal de apoyo	3	3	3	2	3	3	4	4
	Respetan la calidad de vida del deportista	3	4	3	2	3	4	4	5
	Subtotal	12	15	13	6	12	13	15	17
Elementos tangibles	Condiciones físicas del local	2	2	1	2	2	1	1	3
	Existencia de los implementos deportivos	1	1	1	1	2	1	1	2
	Garantizan el funcionamiento del servicio	3	3	1	2	4	4	2	4
	Subtotal	6	6	3	5	8	6	4	9
	Total	55	84	81	26	62	77	78	84

Leyenda: Vbm: voleibol masculino; Vbf: voleibol femenino; Esg: esgrima; H: halterofilia; Gr: Gimnasia Rítmica; Bm: Balonmano; T: tenis; Kt: Karate

Resultados del coeficiente de correlación de Pearson

La tabla 3 incluye los resultados de los coeficientes de correlación de Pearson por dimensiones, donde aparecen correlacionados la evaluación del resultado deportivo con el resto de las dimensiones pesquisadas. Estos revelaron para un nivel crítico de 0,01, una relación significativa entre el resultado deportivo y la calidad de los deportistas. En el caso de los elementos tangibles, se apreció un valor negativo, pues los registros bajos de uno, coincidieron con los altos del otro y viceversa. La correlación lograda fue baja.

Obsérvese cómo en el logro de altos resultados deportivos, no influyen de modo significativo los elementos tangibles.

Tabla 3: Resultados del coeficiente de correlación de Pearson

Correlaciones	Resultados
Deportista	,948**
Procesos	,8,67
Personal	,970**
Tangibles	-,307

****La correlación es significativa al nivel 0,01**

La tabla 4 contiene los datos de la correlación entre el cumplimiento de las metas (dimensión del resultado deportivo) con otros indicadores. Existió una relación significativa entre el cumplimiento del resultado deportivo (CRD), con el indicador del nivel de preparación del deportista; y el primero, con el funcionamiento de los procesos de apoyo (dimensión del personal). Aunque no con valores altos de correlación, sí hubo relación entre el CRD previsto y el liderazgo del entrenador; así como con este y la capacidad del personal de apoyo.

Tabla 4: Resultados del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall

Correlaciones	Resultados
Nivel de preparación	,874**
Efectividad del entrenamiento	,411
Funcionamiento de los procesos de apoyo	,866**
Capacidad de liderazgo del entrenador	,629
Capacidad del personal de apoyo	,629
Existencia de los implementos deportivos	,000
Garantizan del deporte	,009

****La correlación es significativa al nivel 0,01**

Los valores más bajos de correlación estuvieron entre el indicador del cumplimiento del resultado esperado, con los indicadores de los elementos tangibles de la existencia de los implementos y si estos garantizan la práctica del deporte.

El instrumento presentado se diferencia de los aplicados en los servicios deportivos (Kim y Kim, 1995; Theodorakis, Kambitsis, Laios y Koutelios, 2001; Calabuig y Crespo, 2009; Rial, Varela, Rial y Real, 2010; Pérez, 2010) en su concepción de la calidad a partir del resultado en competencias en una etapa determinada y no en función de satisfacer al cliente. Estos estudios, en su mayoría, parten del Servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) herramienta pensada para evaluar la calidad del servicio basado en la intangibilidad de estos. Ese criterio no se comporta igual en la propuesta realizada en este artículo, en el cual existen indicadores medibles como el nivel de preparación y el resultado deportivo.

Esta concepción provoca diferencias en las dimensiones e indicadores de ambos instrumentos. Si en el Servqual y sus adaptaciones en el deporte, quien evalúa es el practicante de actividad física o el espectador, las dimensiones se determinan en función de estos: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. Una de carácter objetivo y el resto de alta subjetividad. En el nuevo instrumento las dimensiones responden a la estructura de los equipos deportivos y la meta lograda, aunque coinciden en los elementos tangibles como un componente de la calidad.

Si en las investigaciones consultadas evalúa el cliente, en esta, la evaluación la hacen directivos de las organizaciones, entrenadores de experiencia y hasta los propios equipos, como forma de conocer su estado actual y determinar las debilidades y fortalezas para mejorar en el futuro. El instrumento propuesto se ajusta más a las particularidades del deporte de alto rendimiento y los equipos como estructura organizacional.

En comparación con el instrumento diseñado por Millán (2016) el presente mostró mayor objetividad en la evaluación, al reducir la cantidad de indicadores de calidad de vida del deportista a uno solo y evaluar los equipos más por el resultado que por otro criterio. Además, para facilitar su aplicación, no posee escala evaluativa ni procedimiento. Se le brinda mayor peso a la entrevista grupal para obtener la información y sí se apoya en las técnicas de la observación, la revisión documental.

Una vez aplicado el instrumento, se presentaron los resultados por dimensiones e indicadores. En general, se obtuvo una evaluación favorable pues la dimensión orientadora (resultado deportivo) se comportó de manera satisfactoria. Los planes previstos se cumplieron y hubo mejora en los lugares alcanzados, aunque fue insuficiente el nivel de satisfacción con la organización. Esto muestra la importancia del cumplimiento de las metas en el momento de evaluar la calidad. Aquellos equipos incapaces de lograrlo fueron los de más baja puntuación.

La evaluación de los deportistas también fue positiva, al lograrse los resultados planificados y existir equilibrio en el desempeño de los miembros del equipo. El instrumento reelaborado tiene menos indicadores relacionados con la calidad de vida y lo diferencia del aplicado por Millán (2016) al conducir más el trabajo de los deportistas hacia el rendimiento.

Los procesos se dirigen con efectividad y garantizan la formación del equipo. Esto permitió que se condujera mejor el entrenamiento, las competencias y los procesos de apoyo, alcanzaron metas superiores y viceversa. A pesar de existir dificultades con el

liderazgo del personal, en particular de los entrenadores, es favorable el desempeño de estos, al tener en cuenta el cumplimiento del resultado y el respeto a la calidad de vida de los deportistas.

La dimensión peor evaluada fue los elementos tangibles. Se afectaron tanto a equipos que lograron buenos resultados en las competencias, como a los que no. Por lo tanto, los elementos tangibles, aunque importantes para la práctica adecuada del deporte no determinan el desempeño de los equipos deportivos.

Los resultados del coeficiente de correlación de Pearson demostraron una correlación significativa entre la calidad del cumplimiento de las metas y la dimensión del cliente, así como, la del personal. El deportista es quien entrena y compite y alcanza el resultado; por su parte, el personal dirige al deportista. Ambos tienen como meta el alcance de logros competitivos. En dependencia de la meta lograda, fueron los niveles de calidad de ambas dimensiones.

Al no existir una relación significativa entre el resultado deportivo y los elementos tangibles, el estado de los recursos e instalaciones en los equipos estudiados, no fue determinante en la obtención de las metas satisfactorias. Esta información es importante a la hora de tomar decisiones y establecer prioridades en relación a los recursos y otras dimensiones.

En cuanto al coeficiente Tau-b de Kendall, que correlacionó el indicador del resultado deportivo con indicadores específicos de otras dimensiones, se demostró que, en los equipos con mejor nivel de preparación y funcionamiento de los procesos de apoyo, obtienen metas satisfactorias. Por otra parte, no existe una correlación significativa entre el resultado alcanzado y la efectividad del entrenamiento, el liderazgo del entrenador y la capacidad del personal de apoyo. Factores claves a la hora de estudiar la dimensión del desempeño de entrenadores, psicólogos, médicos, entre otros integrantes del equipo deportivo.

Los índices más bajos estuvieron en la dimensión de los elementos tangibles, en específico, los indicadores de la existencia de los implementos deportivos y si estos garantizan la práctica del deporte. Como en el coeficiente de correlación de Pearson, se demostró la no existencia de una alta relación entre el cumplimiento del resultado y los elementos tangibles en los equipos.

Por lo tanto, en los equipos evaluados, el resultado deportivo alcanzado no tuvo una dependencia significativa de los recursos puestos a disposición de la práctica del deporte.

Dependieron de otros factores como el trabajo de los entrenadores y el personal de apoyo, los procesos de entrenamiento y competencia, en función de mejorar el nivel de preparación del deportista.

Conclusiones

1. Sus dimensiones e indicadores se ajustan a las particularidades del deporte de alto rendimiento, principalmente, su orientación al resultado deportivo. Posee consistencia interna, por lo tanto, puede aplicarse en otros contextos similares.
2. Los equipos que lograron alcanzar mejores resultados en las competencias fueron los de mayores niveles de calidad, capacidad del personal y la gestión de los procesos.
3. El análisis de correlación realizado demostró la relación existente entre el cumplimiento de las metas y la calidad del deportista, entrenadores y personal de apoyo. Se logró demostrar también que las dificultades con los elementos tangibles no impide el buen desempeño de los equipos deportivos.

Referencias bibliográficas

1. Calabuig, F., Pérez, C. y Crespo, J. (2009). Perceived quality as predictor of satisfaction and future intentions of sporting event spectators. En H.Preuss & K. Gemeinder (Eds.). 17th EASM Conference, Management at the Heart of Sports Book of Abstracts. Heidelberg: GSM mbH.
2. Dorado, A. y Gallardo, L. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. España: INDE
3. 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
4. Kim, D., y 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
5. Millán, R. (2016). *Sistema para la evaluación de la calidad de los servicios de alto rendimiento deportivo*. (Tesis inédita de doctorado). Villa Clara, Universidad Central "Marta Abreu".
6. Morales, V. (2003). Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga, España.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, pp.12-40.
8. Pérez, C. (2010). Análisis de calidad del servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas. (Tesis

inédita de doctorado). Departamento d' Activitat Física I esportUniversita de València, Servei de publicacions.

9. Rial, J., Varela, J., Rial, A. y Real, E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 18(6), pp.57-73. Recuperado de <http://www.cafyd.com/REVISTA/01805.pdf>
10. Theodorakis, N., Kambitsis, C., y Laios, A. (2001). Relationship between measures of service quality and satisfaction of spectators in professional sports. *RevistaManaging service quality*, 11(6), pp.431-438.