

Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD

Psychometric properties of the rating scale sports organizations EPOD

*Alberto Nuviala Nuviala, **Javier Antonio Tamayo Fajardo, ***Román Nuviala Nuviala, *José Antonio González Jurado, *Antonio Fernández Martínez.

* Universidad Pablo de Olavide, ** Universidad de Huelva, *** Universidad San Jorge de Zaragoza

Resumen: La comprensión de la satisfacción de los usuarios y consumidores de servicios es una necesidad para los responsables de las mismas. Existe una diversidad de instrumentos que valoran la calidad percibida pero son criticados por diversos motivos: conceptuales, procedimentales, falta de especificidad... EPOD es una escala de 29 ítems integrados en cuatro dimensiones, de aplicación práctica y directa que había sido validada con anterioridad. Sin embargo no se había constatado las propiedades psicométricas del instrumento. Por ello, el objetivo de este trabajo es determinar las mismas. La muestra estuvo constituida por 463 usuarios de servicios deportivos a los que se les suministró el instrumento. Los resultados muestran una buena validez interna y externa, al tiempo que posee una alta fiabilidad. Por ello, EPOD se convierte en una herramienta capaz de evaluar la calidad percibida del servicio que prestan las organizaciones deportivas de forma válida, fiable, sencilla y breve, contemplando las diferentes dimensiones que conforman la prestación de los servicios deportivos.

Palabra clave: escala, validación, fiabilidad, organizaciones deportivas, calidad.

Abstract: The understanding of user satisfaction and consumers of services is a necessity for those responsible for them. There's a variety of instruments that assess the perceived quality but are criticized for several reasons: concepts, procedures, lack of specificity... EPOD is a scale with 29 items integrated in four dimensions, direct practical application which had been previously validated. However, nobody had checked the psychometric properties of the instrument. Therefore, the aim of this study is to determine them. The sample was 463 users of sports services who were given the instrument. The results show good internal and external validity, while it has a high reliability. Therefore, EPOD becomes a tool to assess the perceived quality of service provided by the sports organizations in a valid, reliable, simple and brief way, considering the different dimensions that make up the provision of sports services.

Key words: scale, validity, reliability, sport organizations, quality.

1. Introducción

El análisis y la comprensión de la satisfacción de los usuarios y consumidores 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.

La mayoría de los estudios han utilizado el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Sin embargo, en relación a los servicios deportivos, de ocio y recreación, se han puesto de manifiesto una serie de limitaciones de este instrumento (Alexandris, Zahariadis, Tsorbatzoudis, Grouios, 2004; Kim y Kim, 1995; Kouthouris y Alexandris, 2005). Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008) han criticado especialmente su falta de especificidad. Por este motivo 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), el creado por Sanz, Redondo, Gutiérrez y Cuadrado (2005) para evaluar la satisfacción en los practicantes de spinning y el Q-10, diseñado por Rial, Varela, Rial y Real (2010).

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.

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). EPOD respeta las consignas de Brady y Cronin (2001), quienes sugieren que la calidad del servicio debe ser medida por tres dimensiones diferentes: la calidad de la interacción, la calidad del medio ambiente de servicio y la calidad de los resultados.

La calidad de la interacción se refiere a la experiencia del cliente como resultado de la interacción con el elemento humano de la organización, jugando un papel muy importante en la prestación del servicio (Brady y Cronin, 2001; Gremler y Gwinner, 2000). Dentro de tipo de calidad debemos incluir las actitudes de los empleados, el comportamiento y la experiencia. La calidad del medio ambiente se refiere a los elementos tangibles o físicos de la organización, entre los que analizaremos el diseño de instalaciones, condiciones ambientales y factores sociales. Finalmente, la calidad del resultado se refiere al cumplimiento de las expectativas de un cliente después de haber utilizado el servicio, y entre las que podemos observar la satisfacción propia, los tiempos de espera o las tareas administrativas que le permiten realizar la actividad.

EPOD pretende ser un instrumento de fácil aplicación para las organizaciones, que aporte información relevante para las mismas, al tiempo que cumple con las propiedades que cualquier instrumento de medición debe reunir. Por ello, el objeto de este trabajo es determinar las propiedades psicométricas de este instrumento de evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos que prestan las organizaciones.

2. Método

2.1. Participantes

La población objeto de estudio estaba compuesta por 487 deportistas, siendo la muestra un total de 463 deportistas, siendo el 70.2% niños y el 29.8% niñas, con edades comprendidas entre los 12 y los 16 años ($M = 13.9$; $DT = 1.43$) que participaban en actividades físicas organizadas y gestionadas por el Servicio Deportivo Agrupado Sierra (Huelva). Por lo que, podemos afirmar que hemos trabajado con un error de $\pm 1\%$. Los días por semana que realizan práctica deportiva son 3 por semana ($M = 3.06$; $DT = 1.17$) y la duración de las sesiones es 60 minutos ($M = 60.45$; $DT = 12.28$).

2.2. Instrumento

EPOD es una herramienta de aplicación práctica y directa que pretende conocer la percepción que los usuarios de servicios deportivos tienen de la organización deportiva y de los servicios que esta presta. Está compuesta por 29 ítems agrupados en cuatro dimensiones: técnicos deportivos, recursos materiales, actividades e imagen de la organización.

Para la selección de los ítems, una vez definidas las dimensiones, se seleccionaron un listado de cuestiones en función de su relevancia en cuanto al contenido y de su viabilidad de aplicación, sin olvidar que son una concreción operativa de estas (Rubio, Berg-Weger, Tebb, Lee y Rauch, 2003). Posteriormente, se realizó la selección de personas externas, un total de seis, 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. Fueron seleccionados todos los ítems valorados positivamente por al menos cuatro de los expertos y en su caso modificados. De esta forma se elaboró el cuestionario definitivo resultando una escala tipo Likert de 5 puntos desde «muy en desacuerdo» (1) a «muy de acuerdo» (5).

2.3. Procedimiento

El trabajo de campo se realizó mediante un cuestionario autoadministrado con presencia del encuestador. Se solicitó a los participantes que lo cumplimentaran y que consultaran cualquier duda que tuvieran con los ítems. El tiempo invertido en la realización fue de unos 15 minutos. Antes de proceder a la recogida de datos, se pidió permiso al responsable del Servicio Deportivo Agrupado Sierra, quien informó previamente a los padres de los deportistas sobre la realización de dicho trabajo. Todos los deportistas aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

Tabla 1. Media (M), desviación típica (DT), correlación ítem-total (R_{IT-c}), alfa de cada escala teórica y la dimensión si algún ítem es eliminado (α sin ítem).

DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN	M	DT	R_{IT-c}	α sin ítem
TÉCNICOS				
1. El profesor/entrenador es respetuoso con el horario.	3.98	1.11	.561	.940
2. Está contento/a con el trato dispensado por el monitor/entrenador.	4.15	1.02	.601	.940
3. Cree que presta el entrenador/monitor una atención adecuada a los usuarios-alumnos desde el primer día.	3.95	1.18	.536	.940
4. Cree que el entrenador/monitor adapta las clases a los intereses-necesidades de los alumnos-usuarios.	3.85	1.14	.537	.940
5. Considera que el entrenador/monitor anima suficientemente al grupo.	4.14	1.06	.535	.940
6. Percibe que el entrenador/monitor tiene las clases bien planificadas.	4.00	1.16	.525	.940
INSTALACIONES Y MATERIAL				
7. Los vestuarios están suficientemente limpios.	3.18	1.37	.549	.940
8. Los vestuarios son lo suficientemente amplios.	3.32	1.30	.576	.940
9. Las instalaciones están suficientemente limpias.	3.41	1.24	.652	.939
10. La temperatura es la adecuada.	3.38	1.31	.565	.940
11. Se dispone de suficiente material para las clases.	3.87	1.29	.521	.940
12. El material está en condiciones óptimas para su uso.	3.87	1.26	.600	.940
13. El material es moderno.	3.77	1.21	.564	.940
14. La seguridad de la instalación es la adecuada.	3.69	1.26	.640	.939
ACTIVIDADES				
15. La oferta de actividades se actualiza.	3.37	1.13	.567	.940
16. La actividad es amena.	3.94	1.05	.615	.939
17. Las tareas que desarrolla en la clase son lo suficientemente variadas.	3.72	1.11	.599	.940
18. Los horarios son convenientes para los usuarios.	4.01	1.14	.602	.940
19. Las actividades finalizan en el tiempo indicado.	3.93	2.79	.582	.940
20. Está informado/a sobre los beneficios de esta actividad.	3.95	1.11	.636	.939
21. Está satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad.	4.14	1.08	.622	.939
22. Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba.	4.04	1.04	.636	.939
IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN				
23. Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias, tablón de anuncios).	2.58	1.43	.464	.941
24. La información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada.	3.64	1.10	.663	.939
25. Le ha resultado sencillo incorporarse en la actividad que participo.	4.23	1.01	.520	.940
26. El personal de servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarle.	3.48	1.32	.592	.940
27. El trato del personal de la instalación es agradable.	3.85	1.18	.706	.938
28. Hay buena relación entre el personal de la instalación.	3.97	1.10	.638	.939
29. La relación de usted con el grupo es agradable.	4.33	1.01	.538	.940

Tabla 2. Estructura factorial rotada, communalidades, autovalores, alfa de Cronbach y porcentaje de varianza explicada por cada factor.

FACTOR	Actividades	Técnicos	Espacios	Materiales	Imagen	h 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	.942

3. Resultados

3.1. Análisis estadístico de los ítems

Los estadísticos descriptivos obtenidos indicaron que los deportistas de nuestro estudio percibían de forma favorable el servicio deportivo recibido ($M = 3.77$; $DT = 0.69$).

3.2. Análisis de la estructura interna

Para conocer la estructura factorial empírica de la EPOD, 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. 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 2).

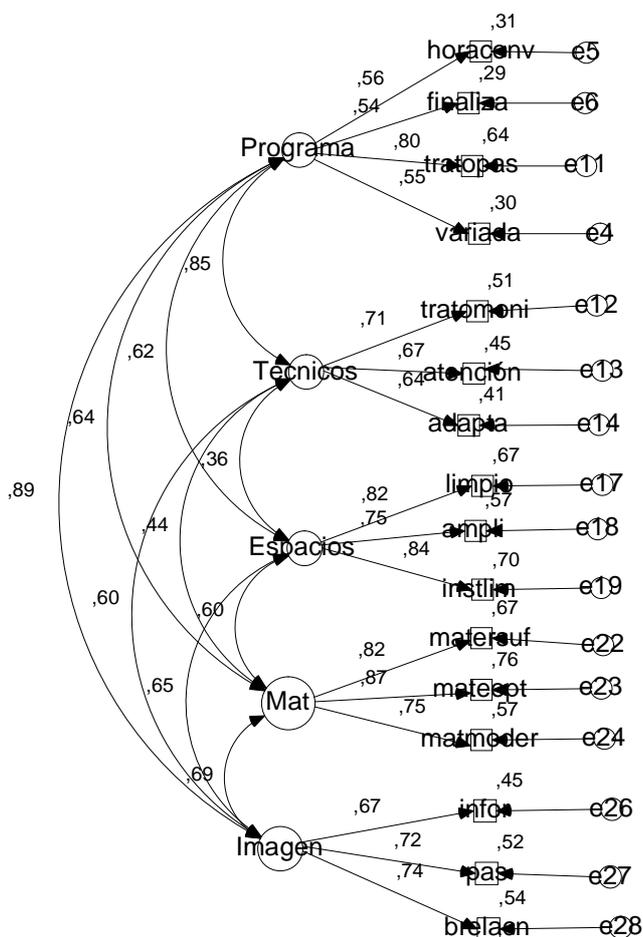
3.3. Análisis factorial confirmatorio

Para comprobar que la escala sigue la estructura factorial esperada, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio mediante el programa AMOS 16. Los parámetros fueron estimados mediante el método de máxima verosimilitud. Para evaluar la adecuación de los modelos sometidos a prueba (modelo extraído del análisis factorial exploratorio y modelo resultante tras seguir las directrices de los índices de modificación propuestos por el programa estadístico) se optó por la valoración conjunta de un grupo de índices. En la tabla 3 se recoge la información proporcionada por los índices de ajuste utilizados: RMR (*Root Mean Residual*), RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*), GFI (*Goodness of Fit Index*), NNFI (*Non-Normed Fit Index*), CFI (*Comparative Fit Index*) y la ratio entre chi-cuadrado y los grados de libertad (χ^2/gl).

Como puede apreciarse los resultados demuestran una aceptable estructura factorial en el modelo extraído del análisis factorial exploratorio, y unos excelentes resultados en el modelo modificado. Modelo compuesto por los cinco factores y catorce ítems (tabla 3, figura 1).

Tabla 3. Tabla de indicadores de ajuste y error del análisis factorial confirmatorio.

	RMSEA	RMR	GFI	CFI	NNFI	χ^2	gl	χ^2/gl
Modelo AFE	.067	.073	.854	.882	.836	1134,254	367	3.09
Modelo modificado	0.72	.069	.913	.934	.909	319	94	3.3



3.4. Análisis de la fiabilidad

La consistencia interna de la EPOD resultante fue evaluada con el alfa de Cronbach, obteniendo un valor de .901. Los valores para cada uno de los factores resultantes se situaron entre .853 (materiales) y .712 (técnicos) (tabla 5).

3.5. Validez externa: validez de criterio y validez discriminante

La validez de criterio fue calculada por los coeficientes de correlación de Pearson entre la puntuación de la valoración del servicio y la valoración global media con EPOD y los diferentes factores. El resultado muestra una correlación significativa entre las variables, lo que demuestra la existencia de la validez de criterio (tabla 4).

La validez discriminante se determinó por las correlaciones entre los cinco factores de la EPOD a través del coeficiente de Pearson. Las correlaciones entre ellos son positivas, moderadas y están significativamente relacionadas.

Tabla 4. Correlación valoración global y satisfacción del servicio obtenida con EPOD y los diferentes factores resultantes.

	EPOD	ACTIVIDADES	TÉCNICOS	ESPACIOS	MATERIAL	IMAGEN
Correlación de Pearson	.186**	.155**	.163**	.118*	.216**	.107
Sig. (bilateral)	.000	.003	.001	.022	.000	.038

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).
* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

Tabla 5. Correlaciones entre los factores de la EPOD y consistencia interna (en la diagonal).

Factores	1	2	3	4	5
1. Actividades	(.738)	.573**	.414**	.448**	.536**
2. Técnicos		(.712)	.253**	.296**	.383**
3. Espacios			(.846)	.545**	.524**
4. Materiales				(.853)	.545**
5. Imagen					(.748)

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

4. Discusión

El objeto de este trabajo es determinar las propiedades psicométricas de EPOD con el fin de garantizar la validez y fiabilidad del instrumento y poder aplicarlo posteriormente en diversas situaciones con la certeza de disponer de un instrumento apropiado. Se ha seguido el procedimiento de construcción establecido por Carretero-Dios y Pérez (2005). Tras la confección de los ítems por procedimientos cualitativos, se llevó a cabo el análisis estadístico de los ítems de la escala. Los criterios para conservar un ítem fueron varios: valor mayor o igual a 0.30 en el coeficiente de correlación corregido ítem-total (Nunnally y Bernstein, 1995), desviación típica mayor a 1 (Valor-Segura, Expósito y Moya, 2009). No fue eliminado ninguno de los ítems puesto que todos tenían un coeficiente de correlación ítem-total mayor que 0.30 y las desviaciones típicas fueron todas superiores a 1. Se calculó la fiabilidad a través del índice de consistencia interna alfa de Cronbach, observándose que la eliminación de ítems no suponía un incremento en la consistencia interna de la escala, manteniéndose los 29 ítems originales (tabla 1).

A continuación se procedió a valorar la estructura interna mediante un análisis factorial exploratorio. 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 (Carretero-Dios y Pérez, 2007). El resultado fue la extracción de cinco factores, muy relacionados con el constructo definido teóricamente, y que explican el 60.11% de la varianza. El constructo defendía la idea de la existencia de cuatro factores (técnicos, recursos, programa de actividades e imagen de la organización) y el análisis factorial extrajo cinco factores: técnicos, espacios deportivos, recursos materiales, programa de actividades e imagen. La consistencia interna de cada uno de los factores resultantes fue buena, estando comprendida su fiabilidad entre .799 y .885.

Para comprobar la estructura factorial se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio. Los parámetros fueron estimados mediante el método de máxima verosimilitud. Para evaluar la adecuación de los modelos sometidos a prueba (modelo extraído del análisis factorial exploratorio y modelo resultante tras seguir las directrices de los índices de modificación propuestos por el programa estadístico) se optó por la valoración conjunta de un grupo de índices (Tanaka, 1993). Fueron seleccionados algunos de los índices de ajuste más utilizados: RMR (*Root Mean Residual*), RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*), GFI (*Goodness of Fit Index*), NNFI (*Non-Normed Fit Index*), CFI (*Comparative Fit Index*) y la ratio entre chiquadrado y los grados de libertad (χ^2/df). Se consideran aceptables valores en el caso del GFI, NNFI y CFI, por encima de .90; en el caso del RMR y del RMSEA, entre .05 y .08; y en el cociente entre chiquadrado y los grados de libertad, un modelo considerado perfecto su valor sería de 1.0 y los ratios por debajo de 2.0 se considerarán como indicadores de un muy buen ajuste del modelo, mientras que valores por debajo de 5.0 son considerados como aceptables (Hu y Bentler, 1999). Los resultados obtenidos para el modelo inicial, el extraído del análisis factorial exploratorio no aportan resultados óptimos, por lo que fue necesario corregir el modelo hasta obtener resultados óptimos. De cualquier forma para que los resultados y el modelo final puedan generalizarse más allá de la muestra concreta, es preciso estimar y diagnosticar el modelo en una segunda muestra independiente, lo que Batista-Foguet, Coenders y Alonso (2004) denominan validación cruzada.

La validez externa del instrumento se puede realizar por diversos procedimientos como son relacionar los resultados del test con un criterio externo (validez de criterio) o con otras variables o constructos del instrumento de las que debería diferenciarse (validez discriminante) (Carretero-Dios y Pérez, 2005), optándose por realizar ambos procedimientos.

La validez discriminante se determinó por las correlaciones entre los cinco factores de la EPOD a través del coeficiente de Pearson. Las correlaciones entre ellos son positivas, moderadas y están significativamente relacionadas, lo que demuestra este tipo de validez,

ya que los resultados nos dicen que se trata de constructos similares pero conceptualmente diferentes (Bearden y Teel, 1993; MacEvily y Zaheer, 1999). De la misma forma y siguiendo el criterio de Luque (2000), por el cual ninguna de las correlaciones es mayor que 0.9, viene a corroborarse la existencia de este tipo de validez.

Por su parte la validez de criterio quedó demostrada al obtener unos resultados positivos y significativos entre la variable externar valoración del servicio y los resultados obtenidos con la valoración global de la escala y cada una de las dimensiones resultantes tras el análisis factorial confirmatorio.

Los resultados permiten presentar una herramienta capaz de evaluar la calidad percibida del servicio que prestan las organizaciones deportivas de forma sencilla y breve, contemplando las diferentes dimensiones que conforman la prestación de los servicios deportivos. Además, podemos afirmar que se trata de un instrumento fiable y válido, lo que lo acredita como útil para la gestión y la investigación, tal y como se está utilizando en este momento en diferentes estudios, y que puede ser utilizado de forma periódica por los responsables de las organizaciones.

5. 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.
- Alexandris, K., Zahariadis, P., Tsobatzoudis, C., Grouios, G. (2004). An empirical investigation of the relationships among service quality, customer satisfaction and psychological commitment in a health club context. *European Sport Management Quarterly*, 4, 36-52.
- Batista-Foguet, J.M., Coenders, G y Alonso, J. (2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina Clínica*, 122, 21-27.
- Bearden, W. O. y Teel, J. E. (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports. *Journal of Marketing Research*, 20, 21-28.
- Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclasse model. *European Sport Management Quarterly*, 6 (2), 149-165.
- Brady, M., Cronin, J. (2001), «Some new thoughts on conceptualising perceived service quality: a hierarchical approach», *Journal of Marketing*, (65) 3, 34-49.
- 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.
- Carretero-Dios, H. y Pérez, C. (2005). Normas para el desarrollo y revisión de estudios instrumentales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 5 (3), 521-551.
- Carretero-Dios, H. y Pérez, C. (2007). Standards for the development and the review of instrumental studies: Considerations about test selection in psychological research. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7, 863-882.
- Chelladurai, P. y Chang, K. (2000) Targets and Standards of Quality in Sport Services, *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Gremler, D., Gwinner, K. (2000), Customer-employee rapport in service relationships, *Journal of Service Research*, 3 (1), 82-104.
- Hernández, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*. 10(2), 179-196.
- Hu, L. y Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 1-55.
- Kim, D., y Kim, S.Y. (1995). QUESC: an instrument for assessing service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure* 1, 77-89.
- Kouthouris, C. y Alexandris, K. (2005). Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting. *Journal of Sport & Tourism*, (10) 2, 101 - 111
- Luque, T. (2000). *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*. Madrid: Pirámide.
- 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, 5-24.
- MacEvily, B. y Zaheer, A. (1999). Bridging Ties: A Source of Firm Heterogeneity in Competitive Capabilities. *Strategic Management Journal*, 20, 1133-1156.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad de los programas de Actividad Física. *Psicothema*, 17, 311-317.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J. y Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Nunnally, J. C. y Bernstein, I. J. (1995). *Teoría psicométrica*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ovretveit, J. (1991). Costing health quality. *Health Services Management*, 87, 184-186.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Rial, J.; Varela, J.; Rial, A.; 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), 57-73.
- Rubio, D. M., Berg-Weger, M., Tebb, S. S., Lee, E. S. y Rauch, S. (2003). Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research. *Social Work Research*, 27, 94-104.
- 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.
- Tanaka, J. S. (1993). Multifaceted conceptions of fit in structural models. En Bollen, K. A. y Long, J. S. (Eds.). *Testing Structural Equation Models* (pp. 10-39). Thousand Oaks: Sage.
- Valor-Segura, I., Expósito, F. y Moya, M. (2009). Desarrollo y validación de la versión española de la Spouse-Specific Dependency Scale (SSDS). *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 9, 479-500.

