



Cuadernos de Psicología del Deporte

ISSN: 1578-8423

psicodeporte@gmail.com

Universidad de Murcia

España

Palacios Picos, Andrés; Manrique Arribas, Juan Carlos; Torrego Egido, Luis
Determinantes de la satisfacción con un programa no competitivo de actividades físico-deportivas

Cuadernos de Psicología del Deporte, vol. 15, núm. 2, junio, 2015, pp. 125-134

Universidad de Murcia

Murcia, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=227041129014>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Determinantes de la satisfacción con un programa no competitivo de actividades físico-deportivas

Satisfaction determinants through a non-competitive sport and physical activity program

Determinantes da satisfação com um programa não-competitivo de atividades físicas e esportivas

Andrés Palacios Picos, Juan Carlos Manrique Arribas y Luis Torrego Egido

Facultad de Educación del Campus de Segovia, Universidad de Valladolid

Resumen: La participación en actividades físico-deportivas no competitivas dirigidas a los más jóvenes se ha convertido en un medio de formación excelente, pero solo en la medida en que se adquieran compromisos de permanencia, un cierto grado de adherencia a dichos programas y bajos índices de abandonos. Determinar los factores que explican la satisfacción y la fidelización se convierte entonces en un objetivo de cualquier programa formativo. Con una muestra de 1.112 estudiantes de Primaria, y utilizando el Cuestionario de Satisfacción y Percepción de Calidad de Programas de Actividades-físico-deportivas No-competitivas (CSCAN) del que se comprueba su validez y fiabilidad, se ha elaborado un modelo explicativo de la satisfacción mediante técnicas de Regresión por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS), en el que las actitudes hacia el deporte no competitivo, junto con la valoración de los monitores y la incidencia del programa en la práctica deportiva externa se presentan como los elementos más determinantes en la satisfacción percibida. Por último, se analizan las consecuencias que para estos programas formativos tienen dichos resultados.

Palabras clave: Deporte escolar, satisfacción, gestión del deporte, deporte no competitivo.

Abstract: Participation in non-competitive physical sports activities addressed to young people are an excellent means of training as long as there is a commitment of permanence and adherence to them. Identifying the factors which explain satisfaction and constancy becomes, therefore, an objective of any educational programme. Through a sample of 1,112 Elementary learners, and making use of scale CSCAN of their validity and reliability checks, we have developed an explicative model on satisfaction, using techniques of Partial Least Squares Regression (PLS), a model in which the attitudes through non-competitive sport —together with the monitors' assessment and the impact of the programme on the external sport practice—are presented as the key elements in the satisfaction perceived. Our last lines analyze the implications that these results have for these educational programmes.

Keywords: School sport, satisfaction, sport management, non-competitive sport.

Resumo: Participação em não competitivas atividades esportivas físicas para jovens tornou-se um excelente meio de formação, mas apenas na medida em que os compromissos prazo, um grau de adesão a estes programas e baixas taxas de abandono adquirir. Para determinar os fatores que explicam a satisfação e fidelização, em seguida, torna-se um objeto de qualquer programa de treinamento. Com uma amostra de 1.112 alunos do ensino fundamental, utilizando o Questionário de Satisfação e Percepção de Qualidade do Programa Atividades não-competitivas Esporte-físicos (CSCAN), desenvolveu um modelo que explica as técnicas de satisfação usando mínimos quadrados parciais de regressão (PLS), no qual atitudes em relação ao esporte não-competitivo, juntamente com uma avaliação dos monitores e do impacto do programa sobre os esportes externos são apresentados como os elementos mais cruciais na satisfação percebida. Finalmente, as implicações para estes programas de treinamento têm estes resultados são analisados.

Palavras-chave: Desporto escolar não competitivo, satisfação, gestão do esporte, esporte.

Introducción

El fomento de la práctica deportiva y el ejercicio físico entre los más jóvenes se ha convertido en un objetivo fundamental de las políticas deportivas públicas. Varias son las razones que lo justifican, como la importancia que esta práctica tiene para un desarrollo armónico de la persona. Field, Diego y Sanders (2001) encuentran, por ejemplo, que los jóvenes con un

mayor nivel de participación en actividades físico-deportivas presentan relaciones de mayor grado de intimidad, calidad y frecuencia con la familia, menores niveles de depresión, mayor nivel de optimismo y mejores rendimientos académicos. Por tanto, los programas de fomento de la práctica deportiva y del ejercicio físico, más allá de su finalidad meramente lúdica, bien pudieran considerarse como programas de intervención social (Hernández-Mendo, 2001).

Desde esta perspectiva, la participación en actividades lúdico-deportivas de tiempo libre dirigidas a los más jóvenes se

Dirección para correspondencia [Correspondence address]: Andrés Palacios Picos. Facultad de Educación de Segovia. Universidad de Valladolid. Campus María Zambrano. Plaza de la Universidad, 1, 40005 Segovia (España). E-mail. palacios@psi.uva.es

ha convertido en un medio de formación excelente, así como en un instrumento de gran valor en la creación de hábitos considerados por la sociedad como muy deseables (González y Campos, 2010; Kirk, 2006; Nuviala, Salinero, García, Gallardo y Burillo, 2010). Los beneficios derivados de una práctica saludable se darán en la medida en que los jóvenes adquieran compromisos de permanencia y un cierto grado de adherencia a dichos programas y se produzcan bajos índices de abandonos.

Trabajos como los realizados por Hernández-Mendo (2001) han establecido relaciones directas entre la percepción de la calidad y la satisfacción con los programas de actividades físico-deportivas y el abandono temprano. Conseguir un joven satisfecho con un programa de actividad física-deportiva ha de producir al menos dos situaciones deseables: la fidelización de este usuario, disminuyendo la probabilidad de abandono temprano y el fomento de actitudes positivas hacia dichas prácticas, más allá de la participación en estos programas concretos.

El concepto de satisfacción ha sido analizado, al menos, desde tres perspectivas que, lejos de contradecirse, le han aportado una visión más completa al ya, de por sí, difuso concepto. Estas son la teoría de la satisfacción como confirmación de expectativas (Oliver, 1980), la teoría de la equidad (Brooks, 1995) y la teoría de la atribución de causalidad (Dabholkar, 1995) (para una revisión de estos conceptos, consultar Morales y Hernández-Mendo, 2004). En todas ellas subyace la idea de que la satisfacción implica la existencia de un objeto que el consumidor desea alcanzar, la utilización de ciertos estándares que permitan comparar cómo se ha alcanzado ese objetivo y un proceso de evaluación entre el resultado y dicho estándar. Desde este planteamiento, la satisfacción aparece como un estado final (Oliver, Rust y Varki, 1997) y como un proceso (Westbrook, 1980).

Esta propuesta integradora ha ido ganando aceptación en los últimos años determinada además por una línea de investigación en la que *calidad* y *satisfacción* han sido consideradas como constructos sinónimos (Morales y Hernández-Mendo, 2004).

El interés por la calidad y la satisfacción, dentro de las estrategias de marketing, ha originado la necesidad de disponer de instrumentos de medida de dicha calidad y satisfacción (para una revisión de los diferentes instrumentos aplicados a los servicios deportivos consultar Yildiz, 2012). En el caso que nos ocupa, cabe señalar las diferentes adaptaciones de la escala Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) a los servicios deportivos y de las actividades físico-recreativas (Costa, Tsitskari, Tzetsis y Goudas, 2004; Morales, Berrocal, Morquecho y Hernández-Mendo, 2013).

Destacamos las aportaciones pioneras de Kim y Kim (1995), quienes desarrollaron un instrumento para evaluar la calidad de servicio en centros deportivos; de este instrumento

se realizaron versiones mejoradas por parte de Papadimitriou y Karteroliotis (2000) y de Afthinos, Theodorakis y Nassis (2005). En nuestro país, cabe resaltar la escala de Alonso, Rial y Rial (2013), la Escala de Percepción de los Servicios Deportivos (EPOD) de Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008), la escala QGOLF-9 para la evaluación de la calidad percibida en los clubes de golf de Serrano-Gómez, Rial, García-García y Gambau i Pinasa (2013), la versión informatizada del Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos (CECASDEP) de Morales y Gálvez (2012) o las propuestas desarrolladas por Hernández-Mendo (2001); Martínez y Martínez (2009); Morales y Gálvez (2011); Rial, Varela, Rial y Real (2010).

El estudio de la satisfacción en el mundo de los servicios deportivos y de las actividades físicas se ha centrado en dos grandes campos de trabajo: la satisfacción de los asistentes a los eventos deportivos y la satisfacción de los participantes en diferentes modalidades deportivas, incluyendo en este último grupo el deporte escolar fuera del horario lectivo (Yoshida y James, 2010).

En el primero de los campos, relacionado con el consumo de los productos deportivos, hay un cierto consenso en que la satisfacción de los usuarios está determinada tanto por la evaluación de factores de naturaleza tangible (instalaciones, equipamiento, por ejemplo) como por la vivencia de los intangibles (la calidad de las relaciones humanas o las vivencias emocionales, por ejemplo) (Greenwell, Fink y Pastore, 2002; Tsuji, Bennett y Zhang, 2007). Tanto los unos como los otros actuarían como factores predictores de fidelización y, por tanto, como poderosos indicadores de repetición del servicio.

En relación con el segundo campo de estudio, la satisfacción de los participantes en actividades físico-deportivas, cabe resaltar el trabajo de Alonso et al. (2013), que ponen de manifiesto que tanto los factores relacionados con las infraestructuras como los relacionados con el personal poseen un peso significativo en la determinación de la satisfacción final con lo realizado.

Este resultado apoya las conclusiones sostenidas por Bodet (2006), Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008), Campos (2007), Keegan, Harwood, Spray y Lavalley (2009) y Nuviala, Pérez-Turpin, Tamayo y Fernández-Martínez (2011) quienes concluyen que los monitores o los técnicos deportivos directos son los elementos primordiales de la satisfacción con los servicios prestados en las organizaciones deportivas. Cabe resaltar que la importancia de los monitores en los programas de deporte escolar trasciende a las propias opiniones de los implicados pues, como señalan Nuviala et al. (2010), los padres de los participantes en programas de deporte en edad escolar consideran igualmente estos recursos humanos los elementos más determinantes de su satisfacción.

No obstante, otros autores restan importancia a este factor humano a favor de otros más relacionados con las infraestruc-

turas y las instalaciones (Mañas, Giménez, Muyor, Martínez y Moliner, 2008; Rial et al. 2010). Concretamente, Rial et al. (2010) encuentran mayores coeficientes de regresión asociados a la dimensión instalaciones que los referidos al personal en cuanto a la conformación de la satisfacción de los usuarios de un centro deportivo.

La importancia de las instalaciones parece razonable que esté presente como un factor determinante en aquellos servicios donde los espacios físicos y las infraestructuras juegan un papel importante, como pueda ser en los campos de golf (Won, Hwang y Kleiber, 2009). No obstante, este resultado se obtiene, toda vez que se controla el efecto de los recursos humanos, como variable moderadora.

Otro de los factores señalados como determinantes de la satisfacción en los usuarios deportivos ha sido el precio del servicio. Murray y Howat (2002) encuentran una relación directa y alta entre la evaluación de ciertos indicadores nucleares (*core factor*) y la satisfacción, siendo el precio del servicio uno de los indicadores con más peso en ese factor central de la organización. Autores como Martínez y Martínez (2009), utilizando una técnica de mapas conceptuales de marca, encuentran que los usuarios de los servicios deportivos municipales utilizan como criterios de calidad tres elementos principales: amplitud de horarios, buenos monitores y bajo precio. Según estos autores, el precio habría que entenderlo en términos relativos, en relación a la calidad-precio, y nunca de manera absoluta. Estos datos son obtenidos con muestras de estudiantes universitarios en programas con un precio inicial.

La profesionalización, organización y gestión de los servicios deportivos es otra de las dimensiones estudiadas en relación a los determinantes de la satisfacción. En este sentido, Alonso et al. (2013) encuentran que dichos indicadores poseen un peso claramente mayor que el resto en la conformación de la satisfacción. Cabe destacar, no obstante, que se trataría de un indicador con un alto contenido de factores relacionados con los recursos humanos (por ejemplo, la profesionalidad de la gerencia y de la recepción).

Otras de las variables que se ha asociado con la satisfacción en los servicios deportivos ha sido la edad de los usuarios. Pérez (2010) encuentra que la percepción de satisfacción de los deportistas de eventos deportivos es mayor en la franja de menos edad y Calabuig (2006) descubre correlaciones significativas y negativas entre satisfacción y edad entre los usuarios de servicios náuticos. Por su parte Nuviala et. al. (2011) y Mundina, Quintanilla, Sampedro, Calabuig y Crespo (2005) no encuentran diferencias entre la edad y la percepción de satisfacción de los participantes en programas de actividades físico-deportivas con adolescentes. Nuviala et al. (2011) obtienen diferencias en la evaluación de diferentes actividades

físico-deportivas en relación al sexo de los participantes: los valores medios en satisfacción son mayores en las chicas que en los chicos.

Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin y Nuviala (2012) concluyen que el factor más relevante para explicar la satisfacción de los participantes en actividades físico-deportivas es el tipo de actividad que practican.

En este contexto, es un objetivo prioritario de nuestra propuesta determinar los factores que pueden explicar el grado de satisfacción de los jóvenes participantes en un programa no competitivo de actividades físico-deportivas. Más concretamente, ponemos a prueba un modelo predictivo de dicha satisfacción a partir de la percepción de factores tanto de naturaleza tangible (instalaciones, encuentros deportivos o entrenamientos) como de aquellos de naturaleza intangible (satisfacción con los monitores, incidencia del programa en hábitos saludables, o actitudes hacia la actividad físico-deportiva en general o hacia este tipo de programas no competitivos en particular). Con este modelo, estableceremos cuáles de ellos son pertinentes en la predicción así como sus correspondientes pesos (grado de importancia) en la explicación del grado de satisfacción.

Así mismo, será objeto de especial importancia determinar las características psicométricas más relevantes (fiabilidad y validez) de un cuestionario de medida de la satisfacción percibida con este tipo de programas de actividades físico-deportivas elaborado para la toma de datos necesarios para la comprobación del modelo anteriormente señalado.

Método

Participantes

Los datos que analizamos a continuación fueron obtenidos a través de un cuestionario aplicado a una muestra de escolares participantes en un Programa de Deporte Escolar durante los cursos escolares 2010-2011, 2011-2012 y 2012-2013. Los 1098 encuestados cursaban estudios de Primaria en los diferentes ciclos y cursos (Tabla 1), en 24 colegios públicos y concertados, con una mayor presencia de niños (63%) que de niñas (37%). Para la selección de los participantes en el estudio partimos de un tipo de muestreo no probabilístico, por accesibilidad entre los alumnos y alumnas pertenecientes a los 24 colegios participantes en un programa de iniciación físico-deportivo caracterizado por el fomento de valores formativos, de actitudes positivas hacia la realización de actividades físico-deportivas y de la práctica de un deporte no competitivo.

Tabla 1. Distribución de los participantes por niveles educativos.

	Frecuencia	Porcentaje
1º de Primaria	172	15,7
2º de Primaria	224	20,4
3º de Primaria	167	15,2
4º de Primaria	190	17,3
5º de Primaria	163	14,8
6º de Primaria	182	16,6
Total	1098	100,0

(*) Se han eliminado de la muestra inicial 14 participantes que no indicaban el nivel educativo, una de las variables que se va a manejar en el modelo predictivo.

Variables e instrumentos

Para la toma de datos se ha elaborado el Cuestionario de Satisfacción y Percepción de Calidad de Programas de Actividades-físico-deportivas No-competitivas (CSCAN) formado por ocho subescalas tipo Likert de cinco puntos (valores de 0, nada de acuerdo, a 4 puntos, muy de acuerdo), lo que permite considerar todas las preguntas como variables numéricas, ya que según Díaz (2002) una variable ordinal puede tratarse como métrica cuando tiene cinco o más categorías (Tabla 2).

Tabla 2. Subescalas para la toma de datos del CSCAN.

Nombre de las subescalas	Objetivo	Nº de ítems
Sat_Enc (Satisfacción con los encuentros deportivos)	Grado de satisfacción percibido con los partidos realizados dentro del Programa de Deporte Escolar	5
Sat_Ent (Satisfacción con los entrenamientos semanales)	Grado de satisfacción percibido con los entrenamientos semanales	4
Sat_Ins (Percepción de calidad con las instalaciones)	Juicio valorativo sobre las infraestructuras relacionadas con la práctica deportiva y con los entrenamientos	3
Sat_Mon (Satisfacción con los monitores)	Grado de satisfacción percibido con los monitores participantes en el Programa	5
Pra_Dep (Incidencia del programa en la práctica de actividades físico-deportivas fuera del programa)	Incidencia del Programa sobre el aumento o disminución del tiempo de práctica de actividades físico-deportivas	6
Act_Neg (Presencia de actitudes negativas hacia la práctica de actividades físico-deportivas)	Manifestación de actitudes, creencias o conductas negativas relacionadas con la práctica de actividades físico-deportivas	3
Act_Pos (Presencia de actitudes positivas hacia la práctica de actividades físico-deportivas)	Manifestación de actitudes, creencias o conductas positivas relacionadas con la práctica de actividades físico-deportivas	3
Satisf	Satisfacción general con el programa	5

Para la construcción de estas subescalas se siguió el mismo procedimiento. En una primera fase se recogió una amplia muestra de preguntas a partir de la literatura con respecto a los planteamientos de este programa de iniciación deportiva, que fueron evaluadas por distintos expertos (profesionales de las actividades físico-deportivas y de la Educación Física, tanto en general, como especialistas en la gestión y coordinación del deporte escolar) y seleccionadas según su *relevancia* (los ítems deberían estar claramente relacionados con el objeto de estudio) y *claridad* (fácilmente comprensibles, con afirmaciones simples)¹.

La subescala de *satisfacción con los monitores* del programa recaba información sobre el tipo de comunicación y calidad que se establece con dichos profesionales mediante ítems del tipo: *el monitor ha sabido tratarnos bien a todo el grupo, al*

final de la sesión siempre hablábamos con el monitor de lo que habíamos aprendido, etc. La selección de las preguntas se hizo en base a los trabajos previos de Nuviala, et. al. (2010) y Rial et. al. (2010).

Las opiniones y los prejuicios hacia ciertos valores del deporte y la actividad física de los participantes han sido analizados mediante dos subescalas de *actitudes hacia las actividades físico-deportivas* según su valencia: actitudes positivas (*los chicos y chicas pueden practicar deporte extraescolar juntos, la práctica de actividades físico-deportivas es buena para la salud, etc.*) y actitudes negativas (*realizar actividades físico-deportivas puede llegar a hacerte rico y famoso, se practican actividades físico-deportivas porque es importante competir y ganar, etc.*). Ambas escalas se realizaron en base a los trabajos de Fraile y Diego (2006).

La percepción de la calidad de las instalaciones y las infraestructuras al servicio del programa forman parte del contenido de una tercera subescala con preguntas del tipo: *las instalacio-*

1 Las escalas finales pueden solicitarse a la dirección del primer autor

nes que hemos usado en los entrenamientos han sido apropiadas para las actividades realizadas, las instalaciones que hemos usado en los encuentros han sido apropiadas para las actividades realizadas, etc. La selección de las preguntas se hizo en base a los trabajos previos de Nuviala et al. (2010) y Rial et al. (2010).

Como hemos comentado, una parte importante del desarrollo del programa giraba en torno al desarrollo de encuentros deportivos. Para medir este aspecto, nos hemos servido de un total de cinco preguntas seleccionadas a través de ítems del tipo: *creo que los encuentros deportivos han sido buenos porque no había clasificaciones, o creo que los encuentros deportivos han sido buenos porque las reglas son flexibles, adaptándose a nuestras características y edad*. La medida de la satisfacción con los entrenamientos semanales, otro de los elementos, se realizó en base a preguntas del tipo: *durante los entrenamientos de la semana me hubiera gustado practicar menos deporte o me hubiera gustado repetir más veces algunos ejercicios*. La oportunidad que la participación en esta experiencia brindaba a los escolares de aumentar en calidad y en cantidad la práctica de actividades deportivas completa las subescalas utilizadas.

Por último, la valoración de la satisfacción general con lo realizado se ha medido mediante cinco preguntas que giraban en torno a aspectos tales como: *estoy satisfecho con el funcionamiento del programa, mis compañeros están satisfechos con el funcionamiento del programa o este año el programa de deporte escolar me ha gustado*. Estas preguntas se seleccionaron en base a los trabajos de Martínez-Tur, Peiró, Ramos y Moliner (2006).

Los datos, tanto de fiabilidad como de la validez de todas estas escalas, se especifican posteriormente en el análisis de los resultados del modelo.

Procedimiento

La administración de los cuestionarios se realizó por parte de personal entrenado y preparado en este tipo de toma de datos. Los cuestionarios tenían un carácter anónimo y fueron autocumplimentados por los sujetos de la muestra previo consentimiento informado de los mismos así como de sus padres.

Análisis de la información

Para la construcción del modelo predictivo de la satisfacción con el programa de actividades físico-deportivas nos basaremos en una Regresión por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) dada la distribución no normal de la variable satisfacción con el programa. Para la obtención del modelo final se ha utilizado dicho algoritmo PLS con remuestreo (bootstrapping) de 100 muestras aleatorias extraídas de la muestra original. El análisis descriptivo de las variables intervinientes así como la primera codificación se realizó con el programa informático SPSS 20.0.

Resultados

Presentamos de manera resumida los valores descriptivos más relevantes de las variables intervinientes en el estudio (Tabla 3).

Tabla 3. Descriptivos de las variables intervinientes en el modelo.

	Media	Mediana	Desv, típ,	Asimetría	Curtosis	Mínimo	Máximo
Satisfacción general con el programa	16,82	19,00	4,14	-1,66	2,66	0	20
Actitudes positivas relacionadas con el deporte	10,62	12,00	2,23	-1,98	4,09	0	12
Actitudes negativas relacionadas con el deporte	4,93	4,00	3,61	,351	-,84	0	12
Influencia en el aumento de la práctica deportiva	16,88	18,00	5,86	-,80	,12	0	24
Satisfacción con los monitores	14,95	16,00	4,35	-,95	,65	0	20
Satisfacción con las instalaciones	7,88	8,00	3,56	-,43	-1,03	0	12
Satisfacción con los encuentros deportivos	14,89	16,00	5,00	-1,10	,70	0	20
Satisfacción con los entrenamientos	7,86	8,00	3,46	,24	-,07	0	16

Como hemos indicado, tanto la satisfacción general con el programa como el resto de variables presentan índices de asimetría con distribuciones no normales. Concretamente, la satisfacción con el programa se distribuye de manera asimétrica negativa producto de valoraciones elevadas de los encuestados (media de 16,68 en una escala con valor máximo de 20 puntos).

Los modelos de regresión múltiple presentan problemas que desestiman su utilización en ausencia de distribuciones normales de sus variables predictoras y/o de los criterios. Una de las técnicas que permite solucionar el problema de trabajar

con distribuciones no normales es la Regresión por Mínimos Cuadrados Parciales (PLS). La regresión PLS fue introducida en parte para resolver una situación bastante frecuente en Ciencias Sociales, que es la distribución no normal de las variables intervinientes en los modelos de regresión (Vega y Guzmán, 2011). Esta técnica combina características del Análisis de Componentes Principales, de la Regresión Múltiple y de los Modelos de Ecuaciones Estructurales, razón por la que también se conoce como *Modelo de Ecuaciones Estructurales basadas en Mínimos Cuadrados Parciales* o estimación

de parámetros mediante *Ecuaciones Lineales Simultáneas*.

Como hemos señalado en los objetivos, el modelo predictivo que vamos a contrastar se fundamenta, en gran medida, en la validez y fiabilidad de los ítems de las diferentes

medidas y en lo adecuado de los constructos intervinientes (Hulland, 1999). Resumimos en la Tabla 4 diferentes valores indicativos de la validez discriminante y predictora de las variables intervinientes.

Tabla 4. Evaluación del modelo de medida.

	Nivel	Act_pos	Act_neg	Pra_dep	Sat_mon	Sat_ins	Sat_enc	Sat_ent	Satisf
R-squared									,58
Composite reliab.	1,00	,81	,76	,83	,76	,82	,85	,66	,88
Cronbach's alpha	1,00	,64	,54	,76	,60	,68	,78	,32	,83
Avg. Var. Extrac. (AVE)	1,00	,58	,52	,46	,39	,61	,54	,33	,60
Full colin (VIF)	1,25	1,78	1,10	1,40	1,62	1,79	1,72	1,11	2,33
Q-squared									,58

Nota: Nivel=nivel educativo; Act_pos= actitudes positivas hacia el deporte no competitivo; Act_neg= actitudes negativas hacia el deporte no competitivo; Pra_dep= Actitudes hacia la realización de actividades físico-deportivas fuera del programa; Sat_mon=satisfacción con el monitor o monitora; Sat_ins=satisfacción con las instalaciones; Sat_enc= satisfacción con los encuentros deportivos; Sat_ent=satisfacción con los entrenamientos; Satisf=satisfacción general con el programa

Tanto el indicador R-squared (R-cuadrado) como el Q-squared (Q-cuadrado) presentan valores elevados en la variable latente exógena *satisfacción general con el programa* (satisf). Ambos coeficientes (sobre todo el Q-cuadrado) son una medida no paramétrica indicadora de la validez predictora. Dado que podemos interpretar dichos indicadores como el coeficiente de determinación de los modelos de regresión, el porcentaje de la varianza explicada de la satisfacción por las variables predictoras del modelo en dicha satisfacción es elevado (59%).

Asimismo, el promedio de la varianza extraída (*Average Variance Extracted-AVE*), así como los factores de inflación de la varianza (*Full Collinearity Variance Inflation Factors- VIFs*) nos permiten concluir la no existencia de multicolinealidad y la presencia de una adecuada validez convergente de las

variables latentes del modelo (Fornell y Larcker, 1981). El Coeficiente Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta de las variables del modelo (*Composite Reliability –CR*) presentan coeficientes aceptables o buenos en, al menos, uno de los dos coeficientes citados.

Para la determinación de la validez discriminante se han calculado los coeficientes de correlación entre las variables latentes así como las raíces cuadradas de las varianzas medias extraídas (AVE) de cada una de ellas (valores de la diagonal de la matriz). Consideramos que una variable latente tiene validez discriminante cuando podemos asegurar que el valor de su AVE es mayor que cualquiera de las correlaciones implícadas. Como podemos comprobar, dicha situación se cumple en todas las variables intervinientes en el modelo (Tabla 5).

Tabla 5. Validez discriminante ^(*)

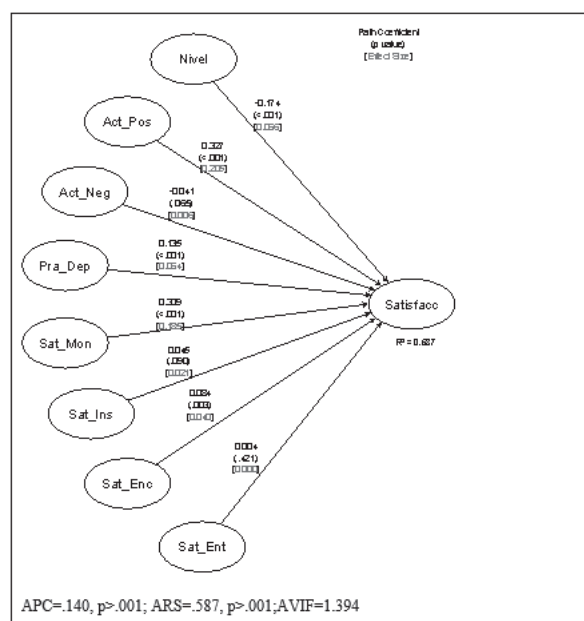
	Nivel	Act_pos	Act_neg	Pra_dep	Sat_mon	Sat_ins	Sat_enc	Sat_ent	Satisf
Nivel	1,00	-,24	-,00	-,25	-,14	-,31	-,20	-,19	-,37
Act_pos	-,24	,76	-,13	,38	,44	,42	,44	,05	,62
Act_neg	-,00	-,13	,77	,07	-,13	-,01	-,5	,21	-,11
Pra_dep	-,25	,38	,07	,68	,36	,32	,33	,19	,46
Sat_mon	-,14	,44	-,13	,36	,62	,41	,39	,05	,56
Sat_ins	-,31	,42	-,01	,32	,41	,78	,59	,13	,46
Sat_enc	-,20	,44	-,05	,33	,39	,59	,73	,05	,46
Sat_ent	-,19	,05	,21	,19	,05	,13	,05	,55	,10
Satisf	-,37	,62	-,11	,46	,56	,46	,46	,10	,77

^(*) La tabla presenta los coeficientes de correlación entre las variables latentes; en la diagonal están las raíces cuadradas de las varianzas medias extraídas (AVE) de cada variable latente. Estos valores se usan para determinar la validez discriminante del instrumento (para una revisión consultar Martínez-García y Martínez-Caro (2009).

Nota: Nivel=nivel educativo; Act_pos= actitudes positivas hacia el deporte no competitivo; Act_neg= actitudes negativas hacia el deporte no competitivo; Pra_dep= Actitudes hacia la realización de actividades físico-deportivas fuera del programa; Sat_mon=satisfacción con el monitor o monitora; Sat_ins=satisfacción con las instalaciones; Sat_enc= satisfacción con los encuentros deportivos; Sat_ent=satisfacción con los entrenamientos; Satisf=satisfacción general con el programa

Tras el análisis de los indicadores más relevantes y de la fiabilidad de las variables, presentamos el resultado de la estimación del modelo predictivo final (Figura 1).

Figura 1. Resultados del modelo.



APC=.140, p>.001; ARS=.587, p>.001; AVIF=1.394

El ajuste del modelo es adecuado, pues tanto el promedio de coeficientes path (*Average Path Coefficient-APC*) como el promedio de los R-cuadrado (*Average R-squared-ARS*) tienen valores significativos con $p<.00$. Por otra parte, el promedio de factor de inflación de la varianza es, según lo esperado, muy inferior a cinco ($AVIF=1.39$).

Los path asociados a las variables latentes nivel (*nivel educativo*), Act_Pos (*actitudes positivas hacia las actividades físico-deportivas*), Para_dep (*práctica deportiva*), Sat_Mon (*satisfacción con el monitor*) y Sat_Eno (*grado de satisfacción con los encuentros deportivos*) han resultado significativos.

La ecuación de regresión propiamente dicha adoptaría la forma de:

$$\text{Satisfacción} = (\text{act_pos} \cdot .33) + (\text{sat_mon} \cdot .31) + (\text{pra_dep} \cdot .13) - (\text{nivel} \cdot .17)$$

La relaciones de las variables latentes con la satisfacción son directas en todos los casos excepto con el nivel educativo. En este último caso, asistimos a una disminución en dicho grado de satisfacción a medida que aumenta el nivel educativo de los participantes.

La variable latente con mayor peso en el pronóstico de la

satisfacción con el programa corresponde a la presencia de actitudes positivas hacia la práctica de actividades físico-deportivas de los escolares participantes. Podemos considerar un buen predictor de satisfacción las actitudes de los escolares hacia dicha práctica.

El peso de la satisfacción con los monitores del programa es igualmente un buen predictor de satisfacción. El trato que estos profesionales hayan sabido dar a sus pupilos o el tipo de comunicación establecida augura un elevado grado de satisfacción con el programa, con un peso muy cercano a las actitudes antes mencionadas.

La valoración de la práctica deportiva como componente del programa de actividades físico-deportivas supone un tercer elemento de importancia en el pronóstico de la satisfacción final: aquellos que han manifestado su agrado por la práctica de diferentes deportes o que se han divertido y pasado bien con estas actividades tienden a puntuar alto en el grado de satisfacción general.

Es interesante señalar la no significación estadística como predictores de satisfacción de aspectos del programa relacionados con las características de las instalaciones utilizadas tanto para los entrenamientos como para las actividades deportivas. Asimismo, las características de los entrenamientos y las actitudes negativas hacia la práctica de actividades físico-deportivas carecen de peso en la determinación de esta satisfacción con el programa.

Discusión

La oferta de actividades físico-deportivas dirigidas a los jóvenes se ha convertido en un excelente medio de formación y desarrollo de hábitos y actitudes considerados positivos por la sociedad (Kirk, 2006). La participación en este tipo de actividades admite poner las bases de conductas físico-deportivas cercanas a los planteamientos del *Modelo de Actividad Física para toda la vida*, en las que lo importante es generar hábitos cotidianos de práctica del ejercicio físico saludable (Sánchez-Bañuelos, 1996). La práctica temprana de actividades físicas y deportivas parece ser una de las variables con mayor valor predictivo sobre la calidad y la cantidad de la actividad física en la adolescencia y la edad adulta (González-Suárez y Otero, 2005).

Por este motivo, identificar cuáles pueden ser los aspectos más importantes que originan una percepción de calidad y una vivencia de satisfacción con lo realizado es un elemento estratégico y de gran valor para cualquier organización deportiva, pues constituye un excelente pronosticador de la adherencia con el programa y un antídoto contra los abandonos tempranos; todo ello con independencia del valor que para las organizaciones supone disponer de un elemento sólido a la hora de mejorar los servicios prestados.

Para la consecución del objetivo principal del trabajo se

hace necesario disponer de un instrumento de medida de los diferentes aspectos que van a intervenir en la construcción del modelo predictivo. En este sentido, hemos tenido ocasión de comprobar que las características psicométricas más relevantes del cuestionario CSCAN nos permiten asegurar que se trata de un cuestionario válido y fiable. Concretamente, hemos obtenido valores elevados en su *validez predictora* mediante el indicador R-squared y el indicador Q-squared. Además, tanto el promedio de la varianza extraída como los factores de inflación de la varianza nos han permitido concluir que el instrumento dispone de una adecuada *validez convergente*. El Coeficiente Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta presentan valores que aseguran también una buena *fiabilidad* del cuestionario.

En relación con el objetivo principal, nuestros datos sugieren que uno de los elementos más determinantes en la percepción de satisfacción con los programas de actividades físico-deportivas son las actitudes que los participantes tienen al respecto de la práctica de este tipo de actividades no competitivas, formativas e inclusivas. En este sentido, aquellos jóvenes que creen que la práctica deportiva es un elemento de mejora de la salud o que este tipo de actividades enseña a colaborar con otros compañeros, percibirán en mayor medida una vivencia de satisfacción con el programa.

Las actitudes previas de los usuarios son un factor poco estudiado, seguramente porque han sido también escasos los estudios sobre la satisfacción en programas físico-deportivos realizados con jóvenes en edad escolar. Parece razonable que en esta edad, en la que se están consolidando las actitudes hacia el deporte, puedan ser más determinantes como pronosticadores de satisfacción que en otros periodos de nuestra vida.

La importancia del factor humano en la satisfacción con los programas de actividades físico-deportivas ha sido ampliamente aceptada en la literatura al respecto (Alonso et al. 2013; Bodet, 2006; Calabuig et al., 2008; Campos, 2007; Keegan et al. (2009; Nuviala et al. 2012). En este sentido, las relaciones con los monitores, su grado de cercanía y su empatía se muestran como excelentes predictores de la satisfacción. Estos datos refuerzan la idea de que los técnicos deportivos y los monitores representan uno de los elementos claves de los servicios deportivos.

La incidencia del programa en la práctica deportiva externa, como uno de los componentes del programa, es un tercer factor con pesos significativos en el pronóstico de la satisfacción general. En cierta medida, se trata de la percepción del grado de consecución de uno de los objetivos del programa: aumentar el tiempo de práctica de actividad física. Concretamente, aquellos que consideran que han conseguido este objetivo y, por tanto, han aumentado dicha práctica, perciben un grado mayor de satisfacción con lo realizado.

Hemos señalado anteriormente que la edad ha sido otra de

las variables asociadas con la satisfacción de los programas de actividades físico deportivas (Calabuig, 2006; Pérez, 2010). En nuestro caso, el nivel educativo de los participantes es un factor significativo estadísticamente con el grado de satisfacción, pero de naturaleza inversa; esta indica que es mayor en los alumnos del primer ciclo de primaria, con edades comprendidas entre los 7 a 8 años, que en aquellos que cursan el tercer ciclo de primaria (de 11 a 12 años). Seguramente, estamos en presencia de una característica común a la evaluación en función de la edad, que se hace menos crítica y, por tanto, más favorable en los más jóvenes; y más crítica, por tanto menos favorable, a medida que aumenta la edad.

Un factor diferenciador de la satisfacción en estas edades con relación a los adolescentes y a los adultos es la poca trascendencia que para la percepción de satisfacción tiene la valoración de las instalaciones. En contra de lo obtenido por investigaciones previas (Mañas et al., 2008; Rial et al., 2010b) en las que la evaluación es realizada por usuarios de mayor edad, nuestro modelo predictivo no encuentra relación significativa entre la percepción de calidad de las instalaciones donde se realizan los entrenamientos o los encuentros deportivos y la satisfacción final. Como hemos señalado anteriormente, la importancia de las instalaciones parece razonable que esté presente como elemento de valor en la determinación de la satisfacción en aquellos casos en los que estos espacios físicos y las infraestructuras juegan un papel importante en el servicio prestado. Seguramente, esta situación no se da en un programa de fomento del deporte y la actividad físico-deportiva en el que otros elementos relegan a un segundo plano estos factores tangibles.

Podemos concluir, pues, realizando una llamada de atención a los gestores de las organizaciones de actividades de iniciación deportiva no competitiva, para que estos no olviden en este cometido el fomento, en los más jóvenes, de actitudes positivas hacia este tipo de práctica. Seguramente, potenciar estas actitudes positivas pasa necesariamente por contar con un monitor deportivo que, además de la más sólida formación técnica posible, posea unas actitudes y competencias asentadas en la línea de una práctica deportiva física no competitiva; en la que las personas, y no los resultados, sean el eje central de su trabajo y en donde la empatía sea la herramienta fundamental del día a día de este profesional.

Apuntamos algunas líneas futuras de investigación como mejora de esta propuesta, concretamente la realización de modelos de predicción de la satisfacción por grupos de edad en la idea de que bien podríamos encontrar factores genéricos comunes a todas las edades (seguramente como los que acabamos de presentar) y más seguramente otros específicos relacionadas con las características sutiles que acompañan al proceso de convertirse en adulto.

Aplicaciones prácticas

Como hemos tenido ocasión de indicar, el fomento de la práctica deportiva y el ejercicio físico entre los más jóvenes se ha convertido en un objetivo fundamental de las políticas deportivas públicas. Varias son las razones que lo justifican de entre las que destacamos que la participación en actividades lúdico-deportivas dirigidas a los más jóvenes es un medio de formación excelente, así como un recurso imprescindible para el desarrollo armónico de la persona y como un instrumento de gran valor en la creación de hábitos considerados por la sociedad como muy deseables. Pero todo ello será posible conseguirlo en la medida en que se adquieran compromisos de permanencia, un cierto grado de adherencia a dichos programas y bajos índices de abandonos. Desde esta perspectiva,

determinar los factores que explican la satisfacción con lo realizado y la fidelización de estos jóvenes se convierte entonces en un objetivo de gran valor para los gestores, los organizadores así como para los monitores y personal encargado de la puesta en práctica de actividades que fomenten la práctica deportiva no competitiva y el ejercicio físico saludable.

Agradecimientos: Esta investigación se ha realizado dentro del proyecto I+D+i denominado: *Desarrollo y evaluación del Programa Integral del Deporte en Edad Escolar en la ciudad de Segovia para la franja de edad de 4-16 años en la ciudad de Segovia*, producto de un convenio de entre el Instituto Municipal de Deportes del Excmo. Ayuntamiento de Segovia y la Universidad Valladolid.

Referencias bibliográficas

1. Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., y Nassis, P. (2005). Customer's expectations of service in Greek fitness centers. Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
2. Alonso, D., Rial, J. y Rial, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.
3. 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.
4. Brooks R.F. (1995). *Internal service quality*. Internacional: Bradford.
5. Calabuig, F. (2006). La Calidad Percibida en los Servicios Náuticos de la Generalitat Valenciana. Tesis Doctoral. Universitat de Valencia. Servei de Publicacions. Recuperado de: <http://roderic.uv.es/handle/10550/15440>.
6. 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.
7. Campos, A. (2007). Los profesionales de la actividad física y el deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 7, 51-57.
8. Costa, G., Tsitskari, E., Tzetsis, G. y Goudas, M. (2004). The factors for evaluating service quality in athletic camps: A case study. *European Sport Management Quarterly*, 4(1), 22-35.
9. Dabholkar, P.A. (1995). A contingency framework for predicting causality between customer satisfaction and service quality. *Advances in Consumer Research*, 22, 101-108.
10. Díaz, V. (2002). *Técnicas de Análisis Multivariante para Investigación Social y Comercial*. Madrid: Ra-Ma.
11. Field, T., Diego, M. y Sanders, C.E. (2001). Exercise is positively related to adolescents' relationships and academic. *Adolescence*, 36(141), 105-110.
12. Fornell, C. y Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
13. Fraile, A. y Diego, R. (2006). Motivaciones de los escolares europeos para la práctica del deporte escolar. Un estudio realizado en España, Italia, Francia y Portugal. *Revista Internacional de Sociología*, 54(44), 85-109.
14. González, M.D. y Campos, A. (2010). La intervención didáctica del docente del deporte escolar, según su formación inicial. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 101-120.
15. González-Suárez, A.M. y Otero, M. (2005). Actitudes de los padres ante la promoción de la actividad física y deportiva de las chicas en edad escolar. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 5(1-2), 173-195.
16. Greenwell, T.C., Fink, J.S. y Pastore, D.L. (2002). Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5(2), 129-148.
17. Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de Actividad Física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.
18. Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic Management Journal*, 20(2), 195-204.
19. Keegan, R. J., Harwood, C. G., Spray, C. M., y Lavalley, D. E. (2009). A qualitative investigation exploring the motivational climate in early career sports participants: Coach, parent and peer influences on sport motivation. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(3), 361-372.
20. Kim, D. y Kim, S. (1995). QUESC: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9(2), 208-220.
21. Kirk, D. (2006). The 'obesity crisis' and school physical education. *Sport, Education and Society*, 11(2), 121-133.
22. Mañas, M.A., Giménez G., Muyor, J.M., Martínez, V. y Moliner, C.P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
23. Martínez-García, J. A. y Martínez-Caro, L. (2009). La validez discriminante como criterio e evaluación e escalas: ¿teorías o estadística? *Universitas Psychologica*, 8(1), 27-33.
24. 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. Recuperado de: <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista35/artcalidad120.htm>
25. Martínez-Tur, V., Peiró, J.M., Ramos, J., y Moliner C. (2006). Justice perceptions as predictors of customer satisfaction: The impact of distributive, procedural and interactional justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 100-119.
26. Morales, V., Berrocal, M.A., Morquecho, R. y Hernández-Mendo, A. (2013). Evaluación de la calidad en el área de Educación física en un

- Centro de Enseñanza Secundaria y Bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(2), 411-427.
28. Morales, V. y Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los Servicios Municipales Deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.
 29. Morales, V. y Gálvez, P. (2012). Nuevas tecnologías en gestión: informatización del CECASDEP. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 159-162.
 30. Morales, V. y Hernández-Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Revista Digital EfDeporte*, 10(73). Recuperado de: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
 31. Mundina, J., Quintanilla, I., Sampedro, J., Calabuig, F. y Crespo, J. (2005). *Estudio de la calidad percibida y la satisfacción de los espectadores y los deportistas de los Juegos Mediterráneos Almería 2005*. Valencia: J. Mundina.
 32. Murray, D. y Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.
 33. Nuviala, A., Pérez-Turpin, J.A., Tamayo, J.A. y Fernández-Martínez, A. (2011). School-Age Involvement in Sport and Perceived. Quality of Sport Services. *Collegium Antropologicum*, 4, 1023-1029.
 34. Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J.A. y Nuviala, R. (2012). *Perceived Service Quality, Perceived Value and Satisfaction in Groups of Users of Sports Organizations in Spain*. *Kinesiology*, 4(1), 94-103.
 35. Nuviala, A., Salinero, J.J., García, M., Gallardo, L. y Burillo, P. (2010). Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 121-135.
 36. Nuviala, A., Tamayo, J.A., Iranzo, J. y Falcón, D. (2008). Diseño y validación de un instrumento de medida de la calidad de las organizaciones deportivas, *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
 37. Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
 38. Oliver, R. L., Rust, R. T. y Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73, 311-336.
 39. Papadimitriou, D. A. y Karaterliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A re-examination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9, 157-164.
 40. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1985). SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50
 41. Pérez, C. (2010). Análisis de la Calidad del Servicio en los Eventos Deportivos. Calidad Percibida y Satisfacción de los Espectadores y de los Deportistas. Tesis Doctoral. Universitat de València .Servei de Publicacions. Recuperado de: <http://roderic.uv.es/handle/10550/23487>
 42. Rial, A., Torrado, N., Braña, T. y Varela, J. (2010a). Relación entre la calidad asistencial percibida y la actitud frente al tratamiento en drogodependencias. *Psicothema*, 22, 574-580.
 43. Rial, J., Varela, J., Rial, A. y Real, E. (2010b). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. *International Journal of Sport Science*, 6(6), 57-73.
 44. Sánchez-Bañuelos, F. (1996). *La Actividad Física orientada hacia la salud*. Biblioteca Nueva: Madrid.
 45. Serrano-Gómez, V., Rial, A., García-García, O. y Gambau i Pinasa, V. (2013). QGOLF-9: Escala para la evaluación de la calidad percibida en los clubes de golf. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 111-121.
 46. Tsuji, Y., Bennett, G. y Zhang, J. (2007). Consumer satisfaction with an action sports event. *Sport Marketing Quarterly*, 16(4), 199-208.
 47. Vega, J. C. y Guzmán, J. (2011). Regresión PLS y PCA como solución al problema de multicolinealidad en regresión múltiple. *Revista de Matemáticas: Teoría y Aplicaciones*, 18(1), 9-20.
 48. Westbrook, R. A. (1980). Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. *Journal of Consumer Research*, 7, 49-328.
 49. Won, D., Hwang, S. y Kleiber, D. A. (2009). How do golfers choose a golf course? A conjoint analysis of influencing factors. *Journal of Park and Recreation*, 27(2), 1-16.
 50. Yildiz, S. M. (2012). Instruments for Measuring Service Quality in Sport and Physical Activity Services. *Collegium Antropologicum*, 36(2), 689-696.
 51. Yoshida, M. y James, J.D. (2010). Customer Satisfaction With Game and Service Experiences: Antecedents and Consequences. *Journal of Sport Management*, 24, 338-361.