

Predicción del abandono deportivo en la adolescencia a través del estudio de la calidad percibida

*Alberto Nuviala Nuviala**

*Javier Antonio Tamayo Fajardo***

*Román Nuviala Nuviala****

*Elsa Pereira*****

*João Carvalho******

Resumen: El objetivo de este trabajo es averiguar si existe relación entre la calidad percibida y el abandono deportivo. La población objeto de estudio fueron 1109 adolescentes. Utilizamos el cuestionario EPOD. Las técnicas estadísticas utilizadas fueron tablas de contingencia, comparación de medias, correlaciones y regresión lineal. Los resultados muestran que un 40% de adolescentes ha abandonado el deporte, que la calidad percibida es buena, siendo el factor "técnicos" el mejor valorado, mientras que los "espacios" deportivos han obtenido la peor calificación. Hemos hallado relación entre la calidad del servicio y abandono. Los servicios deportivos peor valorados presentan tasas de abandono más altas.

Palabras clave: Deporte. Adolescente. Gestión de calidad. Motivación.

1 INTRODUCCIÓN

Las ciencias que estudian la actividad físico-deportiva han centrado algunos de sus estudios en los efectos beneficiosos que el ejercicio tiene en la salud y en los factores que dan lugar a estilos de vidas más activos, así como la creación de programas que fomenten

*Universidad Pablo de Olavide. Sevilla. España. E-mail: anuvnvuv@upo.es

**Universidad de Huelva. Huelva, España. E-mail: tamayo@uhu.es

***Ayuntamiento de Calahorra. Calahorra. España. E-mail: romanescarbo@hotmail.com

****Universidad de Algarve. Faro. Portugal. E-mail: epereira@ualg.pt

*****Universidad de Algarve. Faro. Portugal. E-mail: jhcarva@ualg.pt

y mantengan esa participación (GUILLÉN; CASTRO; GUILLÉN, 1997; SILVA *et al.*, 2011). En la literatura encontramos una gran cantidad de trabajos que analizan los factores relevantes para el inicio, mantenimiento y abandono de la práctica de actividad físico deportiva (GOULD *et al.*, 1982; PINTANEL; CAPDEVILA, 1999; LÓPEZ; MÁRQUEZ, 2001; NUVIALA; RUIZ; GARCÍA, 2003; NUVIALA *et al.*, 2011b; RUIZ; GARCÍA; DÍAZ, 2007). El elemento central alrededor del cual giran esos estadios de práctica deportiva es la motivación, la cual se entiende como el producto de un conjunto de variables sociales, ambientales e individuales que determinan la elección de una actividad física o deportiva, la persistencia, los resultados obtenidos e incluso del abandono (MORENO; CERVELLÓ; MARTÍNEZ, 2007).

El abandono deportivo ha sido y es un hecho que preocupa a responsables e investigadores. En relación a las investigaciones sobre este fenómeno, Cervelló, Escartí y Guzmán (2007) han trazado una línea cronológica en estos trabajos calificando los primeros de tipo descriptivo. Gracias a ellos se ponían de manifiesto las razones por las que los jóvenes deportistas decidían no continuar con sus prácticas. Entre esos motivos podemos incluir: conflicto de intereses, aburrimiento, demanda excesiva de la competición... Resulta difícil generalizar estos estudios (GOULD *et al.*, 1982; NUVIALA; RUIZ; GARCÍA, 2003; RUIZ; GARCÍA; DÍAZ, 2007), puesto que según Cervelló, Escartí y Guzmán (2007), han utilizado diversas muestras y el compromiso de práctica deportiva es variado.

Más recientemente se ha tratado de justificar el abandono deportivo por la ausencia o falta de motivación. En este punto, debe ser desde las teorías más comunes en motivación deportiva desde donde se pueda comprender este fenómeno y específicamente desde la teoría de las metas de logro. La premisa fundamental de esta teoría (DUDA 1992 y 1993) es que existen dos perspectivas que reflejan el criterio por el que las personas juzgan su competencia y por el que subjetivamente definen el éxito y el fracaso en el contexto de logro, definiendo de esta forma tanto la motivación para realizar

la práctica de actividad físico-deportiva, como para abandonarla. Estas dos perspectivas se denominan "orientación a la tarea" y "orientación al ego".

Las personas que realizan actividad física y deportiva que están prioritariamente orientados a la tarea juzgan su nivel de habilidad basándose en un proceso de comparación con ellos mismos, se centran en la superación personal y muestran un criterio de éxito esencialmente autoreferencial. En este caso, los individuos no se comparan con cualquier elemento, persona externa, tratan de verse capaces de aprender algo nuevo y progresar en la destreza. La motivación desaparece cuando no se ven capaces de superar-se o aprender nuevas destrezas.

Por el contrario, las personas orientadas al ego demuestran si son o no competentes comparándose con otros, su énfasis está en superar a los otros y manejan por tanto criterios heteroreferenciales. En este caso, los individuos se comparan con otras personas mostrando mayor motivación cuando demuestran más habilidad que las personas con las que se comparan. Este tipo de motivación desaparece en el momento que el sujeto es superado por otros individuos o no alcanza las recompensas externas que se había propuesto.

Nosotros al igual que Ruiz, García y Díaz (2007) pensamos que si los motivos para practicar actividad físicodeportiva son diversos, las razones implicadas en su abandono son más complejas y heterogéneas. No podemos, por tanto, explicar o comprender el fenómeno del abandono deportivo obviando el contexto social que envuelve la práctica deportiva.

Recientemente, desde un plano mucho más social, se está empezando a estudiar los servicios deportivos y concretamente la calidad percibida de los mismos (CALABUIG; QUINTANILLA; MUNDINA, 2008; TSITSKARI; TSIOTRAS; TSIOTRAS, 2006). La calidad percibida, en la actualidad, es entendida como la satisfacción de las expectativas de los usuarios, lo que supone una

mayor dificultad para medirla y una fluctuación de la misma al depender de los juicios de los consumidores del servicio. Este planteamiento sitúa al cliente del servicio deportivo como elemento fundamental del juicio del servicio (NUVIALA *et al.*, 2011^a). Desgraciadamente la investigaciones realizadas al respecto presentan la limitación de que en la mayor parte de las ocasiones no ofrecen información de gran valor diagnóstico para los responsables de las organizaciones, políticos y planificadores (MARTÍNEZTUR *et al.*, 2000).

Estos estudios tienen entre sus fines uno que podemos calificar de básico y comprensible, que no es otro que averiguar que factores se relacionan con la retención de los usuarios (TSITSKARI; TSOTRAS; TSOTRAS, 2006). Necesidad o justificación de estos trabajos que se ve incrementada aun más, cuando hablamos de servicios y actividades deportivas dirigidas a la población en edad escolar, puesto que todos sabemos de los efectos beneficiosos de la misma, existiendo un consenso general al respecto (BOREHAM; RIDDOCH, 2001).

Algunos autores que han estudiado la calidad de diferentes servicios y las satisfacción de los usuarios, han establecido una relación positiva entre la calidad percibida del cliente y las intenciones o la propia permanencia en el servicio (ANDERSON; SULLIVAN, 1993; BERNHARDT; DONTHU; KENNETT, 2000; BRADY *et al.*, 2005; CHI; QU, 2008; HOWAT; MURRAY; CRILLEY, 1999; MURRAY; HOWAT, 2002; PHILIP; HAZLETT, 1997), por lo que parece lógico investigar si existe relación entre la calidad percibida de los servicios deportivos y el abandono deportivo de los adolescentes.

El objeto de este trabajo es estudiar la calidad percibida de las diferentes organizaciones deportivas que ofertan actividades a adolescentes matriculados en Educación Secundaria Obligatoria y comprobar si se relaciona la calidad percibida con la tasa de abandono deportivo. Al tiempo que pretendemos establecer un modelo capaz de explicar y predecir la calidad percibida a partir del conjunto de variables surgidas del análisis factorial.

2 MATERIAL Y MÉTODO

2.1 SUJETOS

Los participantes en este estudio han sido 1109 adolescentes (55.9% niños y 44.1% niñas) con una edad media de 14.12 ± 1.54 años, siendo el total de la población de 1325, lo que nos permite afirmar que trabajamos un porcentaje de error de $\pm 1,2\%$ para un nivel de confianza del 95%, residentes en alguno de los 28 municipios y pedanías que integran el Servicio Deportivo Agrupado Norte (SDAN) de la Provincia de Huelva (España). El SDAN es un organismo público supramunicipal (conformado por varios ayuntamientos) que forman un sistema deportivo propio e independiente de otros, que tiene como misión liderar la estructuración y ordenación del sistema con la finalidad de que toda la población tenga acceso a una práctica deportiva de calidad. Los servicios deportivos estudiados, por tanto, son públicos y todos ellos desarrollan sus actividades con tasas públicas.

2.2 INSTRUMENTO

El instrumento utilizado es el cuestionario EPOD (NUVIALA et al, 2008) del que se constataron su propiedades psicométricas (NUVIALA et al, 2010). 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 del análisis factorial confirmatorio se situaron entre .853 (materiales) y .712 (técnicos).

El cuestionario consta de 16 ítems, agrupados en 5 factores tras el análisis factorial confirmatorio que tuvo por objeto reducir el número de variables, al tiempo que se pierde la menor cantidad de información posible. Los factores resultantes son una combinación lineal de las variables originales, y además son independientes entre sí. El primero de los factores, "actividades", agrupa 4 ítems. Mientras que el resto de factores ("técnicos", "espacios", "recursos materiales", e "imagen") están conformados por 3 ítems cada una de ellos.

Las respuestas a dicho cuestionario son cerradas y se responden con una escala tipo Likert cuyos rangos de puntuación oscilan entre 1, valor que correspondía a totalmente en desacuerdo, y 5, valor correspondiente a totalmente de acuerdo con lo que se le planteaba.

Al cuestionario se le añadieron algunas preguntas de tipo sociodemográfico con el fin de establecer perfiles diferenciadores y una variable en la que se pedía a los usuarios que valorasen de 1 a 10 el servicio recibido por la organización.

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 responsables de los centros educativos y a los padres de los adolescentes sobre la realización de dicho trabajo. Todos los niños aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

2.4 ESTADÍSTICA

Se analizaron los datos tras ser tabulados y mecanizados informáticamente, mediante el paquete informático SPSS, que permitió la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación.

Recurrimos en primer lugar a un análisis descriptivo en el que los estadísticos utilizados han sido la frecuencia, la media y desviación típica. Posteriormente, hemos efectuado un análisis inferencial, en el que se han utilizado diferentes estadísticos: tablas de contingencia y la prueba de contraste χ^2 ; comparación de medias mediante la prueba T y ANOVA de un factor y correlaciones.

Finalmente realizamos un análisis de regresión lineal múltiple con el objeto de determinar una ecuación (modelo) que explique el comportamiento de la variable calidad global de la actividad, utilizando la información proporcionada por variables explicativas o independientes. En nuestro caso, el objetivo sería predecir el grado de satisfacción, establecer un modelo, a partir de las variables resultantes del análisis factorial con-firmatorio (NUVIALA *et al.*, 2010).

3 RESULTADOS

El 41.7% del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria objeto de este estudio realiza actividades físicas organizadas. Un 40% afirma haber abandonado la práctica deportiva, y el 18.2% restante declara no haber realizado nunca actividades. Hemos encontrado relación entre el abandono de la práctica física organizada y los diferentes municipios que conforman el sistema deportivo ($p=.000$), la edad ($p=.000$) y el sexo ($p=.000$). Son las niñas y el alumnado de más edad los que han abandonado en mayor medida (tabla 1).

Tabla 1: Tabla de contingencia realización de actividad física organizada en función del sexo, edad y localidad. Prueba de Chi-cuadrado y nivel de significación.

		Actividad física organizada		χ^2	P
		Sí realiza	No realiza		
Sexo	Niño	53.4%	46.6%	64.947	,000
	Niña	28.7%	71.3%		
Edad				38.184	.000
Localidad				134.693	.000
Total		42.5%	57.5%		

De la calidad percibida de los servicios deportivos en la edad escolar podemos afirmar que la valoración media obtenida con EPOD es buena. Es el factor "técnicos" el que ha obtenido la puntuación más alta (4.02 ± 0.84), mientras que los "espacios" han tenido la valoración más baja (3.18 ± 1.06). Hemos encontrado diferencias entre niños y niñas en la valoración hecha con EPOD, en la oferta de "actividades", en la valoración de los "técnicos" y en el "material" (tabla 2).

Tabla 2: Valoración de la calidad percibida del servicio en función del sexo. Prueba t y nivel de significación.

		Calidad percibida del servicio			T	Sig.
		Total	Niños	Niñas		
<i>EPOD</i>	M	3.58	3.51	3.84	-3.985	.000
	D.T.	.950	.94	.73		
<i>Actividades</i>	M	3.95	3.84	4.23	-5.093	.000
	D.T.	.75	.77	.64		
<i>Técnicos</i>	M	4.02	3.91	4.27	-4.468	.000
	D.T.	.841	.87	.69		
<i>Espacios</i>	M	3.18	3.16	3.19	-0.322	.747
	D.T.	1.06	1.09	.98		
<i>Material</i>	M	3.79	3.72	3.95	-2.097	.037
	D.T.	1.05	1.08	.97		
<i>Imagen</i>	M	3.73	3.67	3.86	-1.882	.060
	D.T.	.97	.99	.94		

En relación a la edad, solamente hemos encontrado diferencias en la valoración otorgada al factor "actividades", siendo los usuarios más jóvenes los que la han valorado en mejor medida. Por lo que se refiere a la valoración del servicio en relación a los diferentes municipios y/u organizaciones, observamos que tanto en la valoración obtenida con EPOD, como en todos los factores que componen la escala aparecen diferencias significativas (tabla 3).

Tabla 3: Valoración de la calidad percibida del servicio en función de la edad y organización. Prueba Anova y nivel de significación.

	Edad		Organización	
	F	Sig.	F	Sig.
<i>EPOD</i>	1.190	.303	4.320	.000
<i>Actividades</i>	2.019	.043	3.322	.000
<i>Técnicos</i>	1.254	.266	3.760	.000
<i>Espacios</i>	1.903	.058	7.638	.000
<i>Material</i>	1.300	.242	8.358	.000
<i>Imagen</i>	.970	.459	4.527	.000

Si correlacionamos las valoraciones otorgadas por los usuarios a cada una de las organizaciones y la tasa de abandono de la práctica deportiva de cada una de ellas, observamos que existe relación con la valoración de los factores "actividades", "técnicos", "material", "imagen" y con la valoración obtenida con "EPOD" (tabla 4).

Tabla 4: Correlación calidad percibida del servicio y tasa de abandono. Correlación y nivel de significación.

	Valoración (EPOD)	Actividades	Técnicos	Espacios	Material	Imagen
<i>Correlación de Pearson</i>	-.525**	-.586**	-.448*	-.278	-.429*	-.479**
<i>Sig. (bilateral)</i>	.004	.001	.017	.152	.023	.010

El resultado anterior muestra la relación entre calidad percibida y abandono deportivo, lo que nos hace buscar un modelo predictorio del abandono deportivo. Para ello utilizamos la variable dependiente satisfacción global y las dimensiones obtenidas tras el análisis factorial confirmatorio.

La variable de la que depende el abandono deportivo de los adolescentes usuarios de servicios deportivos es una según el modelo extraído de la regresión múltiple: oferta de actividades (tabla 5). El modelo propuesto es: Abandono deportivo= 112,176 - 18.986 (actividades) (tabla 5).

Tabla 5: Regresión múltiple predicción del abandono deportivo de servicios dirigidos a población en edad escolar

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,586 ^a	,344	,318	13,95936	,344	13,617	1	26	,001
ANOVA ^b									
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.			
1	Regresión	2653,524	1	2653,524	13,617	,001 ^a			
	Residual	5066,460	26	194,864					
	Total	7719,984	27						
Coeficientes ^a									
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.		
		B	Error típ.	Beta					
1	(Constante)	112,176	20,199			5,554	,000		
	actividades	-18,986	5,145	-,586		-3,690	,001		
Variables excluidas ^b									
Modelo		Beta dentro	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticos de colinealidad			
						Tolerancia			
1	monitores	,102 ^a	,359	,723	,072	,326			
	espacios	,095 ^a	,480	,635	,096	,661			
	material	-,086 ^a	-,407	,687	-,081	,584			
	imagen	,042 ^a	,140	,890	,028	,297			
a. Variables predictoras en el modelo: (Constante), actividades									
b. Variable dependiente: abandono									

4 DISCUSIÓN

El fin de este trabajo ha sido estudiar y comprender el fenómeno del abandono deportivo entre adolescentes y especialmente analizar si existe relación entre la tasa de abandono y la calidad percibida de

los diferentes servicios deportivos. Para lo cual se utilizó el cuestionario EPOD (NUVIALA *et al.*, 2008; NUVIALA *et al.* 2010) que reúne las propiedades psicométricas necesarias.

Seleccionamos en esta investigación a adolescentes puesto que no se trata de un grupo en el cual se producen exclusivamente cambios físicos y psicológicos (PESA; SYRE; JONES, 2000), sino que también es un período crítico en la construcción de un estilo de vida saludable (VINGILIS; WADE; SEELEY, 2002), el cual se extenderá a la edad adulta (GIL *et al.*, 2004; KELDER *et al.*, 1994; VINGILIS; WADE; SEELEY, 2002), de ahí la importancia de conocer y comprender en mayor profundidad el abandono de la práctica de actividad física organizada.

Los resultados del estudio indicaron que un porcentaje importante de adolescentes no realiza actividad física organizada, habiendo abandonado las prácticas deportivas una cantidad considerable. Este hecho es preocupante en la medida que los adolescentes que realizan actividades deportivas organizadas hacen más actividad física que aquellos que manifiestan no pertenecer a una organización deportiva (NUVIALA *et al.*, 2009). Han aparecido diferencias en la realización de actividades físicas en función del sexo y la edad, tal y como se han reflejado en diferentes estudios (NUVIALA *et al.*, 2011b; SURÍS; PARERA, 2005).

La calidad percibida y la satisfacción de los usuarios de servicios deportivos es un tema que se está empezando a estudiar, por lo que en la actualidad son pocos los estudios al respecto (CALABUIG; QUINTANILLA; MUNDINA, 2008; MARTÍNEZ; MARTÍNEZ, 2009; TSITSKARI; TSOTRAS; TSOTRAS, 2006), con la limitación de que, en la mayor parte de las ocasiones, no ofrecen información de gran valor diagnóstico para los responsables de las organizaciones, políticos y planificadores (MARTÍNEZTUR *et al.*, 2000).

La valoración global del servicio medida con EPOD es buena, 3.58 sobre 5, apareciendo diferencias significativas en relación al sexo, siendo las mujeres las que han otorgado una puntuación más

alta, y a la organización en la que se realizan las prácticas deportivas, resultados que coinciden con los aportados por Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008). La edad no es una variable que se haya relacionado con la calidad percibida, excepto en el factor "actividades", hecho que no está acorde con los resultados de otras investigaciones (AFTHINOS; THEODORAKIS; NASSIS, 2005; CALABUIG, QUINTANILLA; MUNDINA, 2008), si bien este resultado puede ser debido a la escasa diferencia de edad de los sujetos de esta investigación.

El análisis factorial propuso la existencia de cinco factores: "actividades", "técnicos", "espacios", "material" e "imagen de la organización". La dimensión peor valorada ha sido "espacios" deportivos, no existiendo diferencias entre sexos y edad. Por el contrario, sí las ha habido en función de las diferentes organizaciones. Este resultado no debe alarmar, en exceso, a los responsables de las organizaciones puesto que el peso de las instalaciones en la satisfacción de los usuarios es pequeña (AFTHINOS; THEODORAKIS; NASSIS, 2005; BODET, 2006; GREENWELL; FINK; PASTORE, 2002) en relación a otros factores, y especialmente con los recursos humanos (profesores, entrenadores, monitores, personal de servicios...).

Afortunadamente el factor "técnicos" (entrenadores y/o monitores) es el que ha obtenido la valoración más alta, tanto entre niños como niñas, coincidiendo estos resultados con otros trabajos similares (AFTHINOS; THEODORAKIS; NASSIS, 2005; MURRAY; HOWAT, 2002; NUVIALA *et al.*, 2011a) donde los recursos humanos están muy bien considerados. Bodet (2006) en su artículo concluye que los recursos humanos resultan determinantes para la satisfacción de los usuarios, hecho que sin lugar a dudas se repite en nuestro estudio, al ser el único factor que obtiene una valoración por encima de 4.

Cuando analizamos la calidad percibida de las diferentes organizaciones observamos que existen diferencias significativas en cada una de los factores que integran EPOD. Este resultado, junto a

la existencia de diferencias significativas en la realización de actividades físicas organizadas en función de cada organización, es el que nos da paso a establecer y comprobar si la hipótesis de que aquellas organizaciones que prestan un mejor servicio según los usuarios, presentan una menor tasa de abandono. Así es, observamos la existencia de correlación significativa y negativa, entre tasa de abandono por localidad y los factores "actividades", "técnicos", "material", "imagen" y "valoración" media obtenida con EPOD.

Este resultado pone de manifiesto que la calidad percibida del servicio u organización es una variable a estudiar y tener presente en la adherencia y mantenimiento de la práctica deportiva en adolescentes, tal y como se había reflejado en otro tipo de servicios (ATHANASOPOULOU, 2008; BERNHARDT; DONTU; KENNETT, 2000; BRADY *et al.*, 2005; CHI; QU, 2008; CRONIN; BRADY; HULT, 2000; HOWAT; MURRAY; CRILLEY, 1999; MURRAY; HOWAT, 2002; PHILIP; HAZLETT, 1997).

El último de nuestros objetivos es establecer un modelo capaz de explicar y predecir el abandono deportivo en la adolescencia. Para ello utilizamos un análisis de regresión lineal múltiple mediante el método de pasos sucesivos. La variable dependiente es la tasa de abandono deportivo y como independientes hemos tomado cada uno de los factores resultantes del análisis factorial (NUVIALA *et al.*, 2010). El mejor predictor y único del abandono deportivo es la dimensión "actividades" que contribuye con un 34.4% de explicación de la varianza. El valor Beta es $-.586$, lo cual indica la relación negativa entre el abandono y la oferta de actividades, una buena oferta inciden en un menor abandono deportivo entre los adolescentes.

No se ha estudiado en este trabajo la posibilidad de medir la calidad percibida por otros grupos sociales implicados en el deporte en la edad escolar, lo que sin duda puede ser tratado en otras investigaciones. De igual forma se hecha de menos el análisis de los propios programas de deporte escolar que entre sus muchas limitaciones están la de facilitar la inclusión o fomento de la práctica

deportiva en personas con algún tipo de necesidad especial tal y como viene recogido en las normativas de diferentes países, como ocurre en Brasil (SILVA; DUARTE; GAVIÃO; 2011).

5 CONCLUSIONES

La cantidad de adolescentes que abandonan la actividad física organizada es grande. Existe relación entre la satisfacción con el servicio deportivo recibido y el abandono. Organizaciones peor valoradas presentan tasas de abandono mayores que aquellas que han obtenido una evaluación más positiva. A pesar de ser el factor "técnicos" uno de los puntos fuertes para evitar el abandono deportivo, es la oferta de "actividades" el factor que mejor predice el abandono. Los resultados nos permiten presentar diversas estrategias para mejorar la calidad del deporte en la edad escolar y por tanto el número de niños y adolescentes que realicen práctica deportiva:

1. Adecuar el programa de actividades a las necesidades e intereses de este grupo social
2. Incrementar la formación y recursos pedagógicos de los responsables directos (entrenadores) del deporte en la edad escolar
3. Mejorar la imagen de las organizaciones deportivas y la comunicación externa de las mismas para hacer llegar los objetivos del deporte escolar a los niños y jóvenes, así como a sus padres
4. Facilitar una mayor cantidad de material al deporte escolar, al tiempo que se mejora su calidad y su variedad.

Prediction of drop-out in teenagers through the study of perceived quality

Abstract: This study aimed to analyse the relationship between perceived quality and sport drop-out. Our sampling was 1109 teenagers. The data collection method was the EPOD survey. For data analysis we used the statistical techniques of tables of contingency, average comparison, correlation and linear regression. The results showed that 40% of the teenagers dropped-out sport activities, the perceived quality was good, and the "sports coach" was the most valued, whilst the "sports facilities" obtained the worst classification. The results suggest a relationship between perceived quality and sport drop-out. The sports services which had obtained lower evaluations presented higher levels of drop-out.

Key words: Sport. Adolescent. Quality management. Motivation.

Previsão de abandono esportivo na adolescência, através do estudo da qualidade percebida

Resumo: O objetivo deste trabalho foi averiguar se existe relação entre a qualidade percebida e o abandono desportivo. A população objeto de estudo foram 1.109 adolescentes. O método de coleta de dados foi o questionário EPOD. Na análise dos dados foram utilizadas as técnicas estatísticas de tabelas de contingência, comparação de médias, correlações e regressão linear. Os resultados mostraram que 40% dos adolescentes abandonaram o desporto e que a qualidade percebida é boa, sendo que os "treinadores" foram o mais valorizado e que os "espaços" esportivos foram os menos valorizados. Os resultados demonstram que existe relação entre a qualidade do serviço e o abandono. Os serviços desportivos que obtem avaliações mais baixas apresentam taxas de abandono mais elevadas.

Palavras chave: Esporte. Adolescente. Gestão de qualidade. Motivação.

REFERENCIAS

- AFTHINOS, Y.; THEODORAKIS N. D.; NASSIS, P. Customers' expectations of service in Greek fitness centers. **Managing Service Quality**, Bradford, v. 15, n. 3, p. 245-258, marzo de 2005.
- ANDERSON, E. W.; SULLIVAN, M. W. The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. **Marketing Science**, Providence, v.12, n. 2, p. 125-143, spring 1993.
- ATHANASOPOULOU, P. Antecedents and consequences of relationship quality in athletic services. **Managing Service Quality**, Bradford, v. 18, n. 5, p. 479-495, octubre de 2008.
- BERNHARDT, K. L.; DONTHU, N.; KENNETT, P.A. A longitudinal analysis of satisfaction and profitability. **Journal of Business Research**, Athens, v. 47, n. 2, p 161-171, febrero 2000.
- BODET, G. Investigating Customer Satisfaction in a Health Club Context by an Application of the Tetraclass Model, **European Sport Management Quarterly**, London, v. 6, n. 2, p.149-165, febrero de 2006.
- BOREHAM, C.; RIDDOCH, C. The physical activity, fitness and health of children. **Journal of Sports Sciences**, London, v. 19, n.12, p. 915-929, Diciembre de 2001.
- BRADY, M.K. *et al.* Removing the contextual lens: a multinational, multi-setting comparison of service evaluation models. **Journal of Retailing**, New York, v. 81, n. 3, p. 215-230, julio de 2005.
- CALABUIG, F.; QUINTANILLA, I.; MUNDINA, J. La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. **International Journal of Sport Science**, Madrid, v. 4, n. 10, p. 25-43, enero de 2008.
- CERVELLÓ, E.; ESCARTÍ, A.; GUZMÁN, J.F. Youth sport dropout from the achievement goal theory. **Psicothema**, Oviedo, v. 19, n. 1, p. 65-71, enero de 2007.
- CHI, C.G.; QU, H. Examining structural relationship of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: an integrated approach. **Tourism Management**, Lon-don, v. 29, n. 4, p. 624-636, agosto de 2008.
- CRONIN, J.J.; BRADY, M.K.; HULT, G.T.M. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. **Journal of retailing**, New York, v. 76, n. 2, p193-218, Summer de 2000.

DUDA, J. L. Motivation in sport setting: A goal perspective analysis. In ROBERTS, G.C. (Ed.), **Motivation in sport and exercise**. Champaign, Illinois: Human Kinetics; 1992.

DUDA, J. L. Goals: A social cognitive approach to the study of motivation in sport. In SINGER, R.N.; MURPHEY, M.; TENNANT, L.K. (Ed), **Handbook on research in sport psychology**. Nueva York: Macmillan; 1993.

GIL, J. *et al.* Hábitos básicos de salud y creencias sobre salud y enfermedad en adoles-centes de España, Colombia y México. **Revista Latinoamericana de Psicología**, Bogotá. v.36, n.3, p. 483-504, 2004.

GOULD, D. *et al.* Reasons for attrition in competitive youth swimming. **Journal of Sport Behavior**, Mobile, v. 5, n. 3, p. 155-165, 1982.

GREENWELL, T.C.; FINK, J.S.; PASTORE, D. L. Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. **Sport Management Review**, Oxford, v. 5, n. 2. p.129-148, noviembre de 2002.

GUILLÉN, F.; CASTRO, J.J.; GUILLÉN, M.A. Calidad de vida, salud y ejercicio físico: una aproximación al tema desde una perspectiva psicosocial. **Revista de Psicología del Deporte**, Mallorca, vol. 6, n. 2, p. 91-108, 1997.

HOWAT, G.; MURRAY, D.; CRILLEY, G. The relationships between service problems and perceptions of service quality, satisfaction and behavioural intentions of Australian public sports and leisure centre customers. **Journal of Park and Recreation Administration**, Champaign, v. 17, n. 2, p. 42-64, Summer 1999.

KELDER, S.H. *et al.* Longitudinal tracking of adolescent smoking, physical activity, and food choice behaviours. **American Journal of Public Health**, New York v. 84, n.7, p. 1121-1126, julio de 1994.

LÓPEZ, C.; MÁRQUEZ, S. Motivación en jóvenes practicantes de lucha leonesa. **Revista de Psicología del Deporte**, Mallorca, v.10, n. 1, p. 9-22, 2001.

MARTÍNEZ, J. A.; MARTÍNEZ, L. Percepción del empleado y del cliente en servicios públicos deportivos. **Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**, Madrid, v. 9, n. 34, p. 158-178, junio de 2009.

MARTÍNEZ-TUR, V. *et al.* Contribución de la Psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores. **Revista de Psicología Social**, Madrid, v. 15, n. 2, p. 5-24, 2000.

MORENO, J.A.; CERVELLÓ, E.; MARTÍNEZ, A. Validación de la Escala de Medida de los Motivos para la Actividad Física-Revisada en españoles: Diferencias por motivos de participación. **Anales de psicología**, Murcia, v. 23, n. 1, p. 167-176, 2007.

MURRAY, D.; HOWAT, G. The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. **Sport Management Review**, Oxford, v. 5, n. 1. p. 25-43, mayo de 2002.

NUVIALA, A. et al. 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**, Murcia, n. 14, p. 10-16, 2008.

NUVIALA, A. et al. Typologies of occupation of leisure-time of spanish adolescents. The case of the participants in physical activities organized, **Journal of human sport and exercise**, Alicante, v. 4, n. 1, p. 29-39, 2009.

NUVIALA, A. et al. Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. **Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación**, Murcia, n.18, p. 82-87, 2010.

NUVIALA, A., et al. Calidad del servicio deportivo en edad escolar desde una doble perspectiva. **Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**, Madrid, v. 11, n. 42, p. 220-235, junio de 2011a.

NUVIALA, A., et al. Lifestyle and Physical Education. **Journal of Human Kinetics**, Katowice, n 27, p.147-160, marzo, 2011b.

NUVIALA, A.; RUIZ, F.; GARCÍA, M. E. Tiempo libre, ocio y actividad física en los adolescentes. **Retos. Nuevas perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación**, Murcia, n. 6, p. 13-20, septiembre de 2003.

PESA, J. A.; SYRE, T. R.; JONES, E. Psychosocial differences associated with body weight among female adolescents: The importance of body image. **Journal of Adolescent Health**, New York, v. 26, n.4. p. 330-337, abril de 2000.

PHILIP, G.; HAZLETT, S.. The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. **International Journal of Quality and Reliability Management**, Bradford, v.14, n. 3, p. 260-280, 1997.

PINTANEL, M.; CAPDEVILA, LL. Una intervención motivacional para pasar del sedentarismo a la actividad física en mujeres universitarias. **Revista de Psicología del Deporte**, Mallorca, v. 8, n. 1, p. 53-66, 1999.

RUIZ, J.; GARCÍA, M.E.; DÍAZ, A. Análisis de las motivaciones de práctica de actividad física y de abandono deportivo en la Ciudad de La Habana (Cuba). **Anales de Psicología**, Murcia, v. 23, n. 1, p. 152-166, 2007.

SILVA, A. et al. Educação física e esporte: reflexões e ações contemporâneas. **Movimento**, Porto Alegre, v. 17, n. 02, p. 175-193, abr/jun de 2011.

SILVA, A.J.; DUARTE, E.; GAVIÃO, J.J. Campeonato escolar e deficiência visual: o discurso dos professores de educação física. **Movimento**, Porto Alegre, v. 17, n. 02, p. 37-55, abr/jun de 2011.

SURÍS, J.; PARERA, N. Don't stop, don't stop: physical activity and adolescence. **International Journal of Adolescent Medicine and Health**, London, v. 17, n. 1, p. 67-78, 2005.

TSITSKARI, E.; TSIOTRAS, D.; TSIOTRAS, G. Measuring service quality in sport services, **Total Quality Management & Business Excellence**, Abingdon v. 17, n. 5, p. 625-631, junio de 2006.

VINGILIS E.R.; WADE, T.J.; SEELEY, J.S. Predictors of adolescent self-rated health. Analysis of the national population health survey. **Canadian of Journal Public Health**, Ottawa, v. 93, n.3, p.193-197, mayo/junio de 2002.

Recebido em:06.10.2011

Aprovado em: 14.11.2011

