

Resumen Comunicación Libre, Poster 23

APROXIMACIÓN A LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS ESPECTADORES DE BALONCESTO: DIFERENCIAS SEGÚN SEXO, EDAD Y LOS ESPECTADORES DE OTROS DEPORTES

Calabuig, F., Mundina, J. J., & Crespo, J.
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Universidad de Valencia.
España.
ferran.calabuig@uv.es

La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de servicios deportivos se constituyen como elementos importantes para la gestión de entidades deportivas. Este trabajo presenta el análisis de la satisfacción y la calidad percibida de los espectadores de baloncesto en un mega-evento como son los Juegos Mediterráneos celebrados en Almería. Se estudia a 2190 espectadores, de los cuales 144 conforman la muestra de baloncesto. Los resultados indican una alta valoración de la calidad percibida de los espectadores de baloncesto. Se observan diferencias estadísticamente significativas en la valoración de la calidad percibida entre los espectadores de baloncesto y de otros deportes y en función de la edad. No se han observado diferencias según el género. Estos resultados ayudan a la comprensión de los eventos deportivos y en consecuencia deben de permitir implementar estrategias de gestión que mejoren la calidad de los servicios ofrecidos en los eventos de baloncesto.

Palabras clave: Eventos deportivos, baloncesto, servicios deportivos, calidad de servicio, satisfacción, gestión del deporte.

A CLOSER LOOK TO PERCEIVED SERVICE QUALITY OF BASKETBALL SPECTATORS: DIFFERENCES ACCORDING TO GENDER, AGE AND SPECTATORS OF OTHER SPORT EVENTS

Service quality and satisfaction of users at sports events are important factors in the organization of sport events. This work provides an analysis of the perceived quality and satisfaction of basketball spectators in a mega sports event such as the Mediterranean Games held in Almería, Spain. 2190 participants took part on the study and the basketball sample consisted of 144 of them. The results indicated a high valuation of perceived quality by basketball spectators. Statistically significant differences were also observed regarding the valuation of perceived quality among basketball spectators and spectators of other sports. Differences were also found according to age but not gender. These results are useful for the understanding of sport events and consequently, they should allow the implementation of management strategies to improve the quality of the services provided in the basketball events.

Keywords: Sport events, basketball, sport services, service quality, satisfaction, sport management.