

Título: DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS USUARIOS EN CLUBES DE GOLF

Nombre: SERRANO GOMEZ, VIRGINIA

Universidad: Universidad de A Coruña

Departamento: EDUCACIÓN FÍSICA E DEPORTIVA

Fecha de lectura: 21/01/2013

Programa de doctorado: Ciencias de la actividad física y del deporte: avances e investigación

Dirección:

- > **Director:** ANTONIO RIAL BOUBETA
- > **Director:** VICENTE GAMBAU PINASA

Tribunal:

- > **presidente:** Jesús Varela Mallou
- > **secretario:** EDUARDO BLANCO PEREIRA
- > **vocal:** PEDRO MONTIEL GAMEZ
- > **vocal:** LEONOR GALLARDO GUERRERO
- > **vocal:** María Teresa Braña Tobío

Descriptor:

- > MARKETING
- > ORGANIZACION Y GESTION DE EMPRESAS

El fichero de tesis ya ha sido incorporado al sistema

- > <http://hdl.handle.net/2183/10318>

Localización: REPOSITORIO BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE A CORUÑA

Resumen: El objetivo de este trabajo es desarrollar una escala con propiedades psicométricas adecuadas, breve y de fácil aplicación que permita incorporar las percepciones de los usuarios a la gestión de los clubes de golf. Por otra parte, otra de las intenciones es llevar a cabo una segmentación integral de los practicantes de golf en Galicia, identificando los posibles perfiles existentes y explorando la existencia de diferentes vías para favorecer la satisfacción de los usuarios.

Para ello, fueron entrevistados 1042 usuarios de 14 clubes de golf de Galicia a partir de un cuestionario estructurado ad hoc. El Análisis Factorial Confirmatorio ofrece una escala de 15 ítems agrupados en 3 dimensiones, con un alto grado de validez y consistencia interna, convirtiéndola en una herramienta de notable interés aplicado.

Fruto del análisis clúster se establecen dos grandes segmentos (Golfistas y Sociales), conformados a su vez por dos subgrupos: Golfistas vocacionales y Golfistas de ocio y negocio, Sociales maduros y Sociales familiares. Para los dos segmentos la dimensión más importante y con mayor peso sobre la satisfacción del usuario es la

Profesionalidad del personal y gestión, seguido de la Zona de juego en el caso de los Golfistas y las Instalaciones en los Sociales.