

Valoración de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos extraescolares. A propósito de un caso.

Joaquín Reverter-Masía¹, Dani Plaza-Montero¹, Vicenç Hernández-González¹,
Carme Jove-Deltell, C.¹ y M^a Carme Mayolas-Pi²

¹ Universidad de Lleida, ² Universidad de Zaragoza

Recibido: 3-6-2013

Aceptado: 23-10-2013

Valoración de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos extraescolares. A propósito de un caso.

Resumen. En el ámbito de la gestión deportiva, la calidad de los servicios deportivos y la satisfacción de los usuarios son un área de gran desarrollo. Este trabajo pretende determinar el grado de calidad percibida en los servicios deportivos extraescolares de la ciudad de Torrevieja (Alicante). Para ello se analizaron 2.050 usuarios que contestaron un cuestionario sobre valoración de calidad del servicio recibido. El cuestionario está compuesto por un conjunto de ítems sobre cuatro grandes ámbitos: a) información que tienen padres, monitores, profesores y niños sobre las prácticas deportivas extraescolares, b) valoración que realizan padres, monitores, profesores y niños sobre las instalaciones deportivas, c) opinión sobre el costo económico de las actividades deportivas practicadas en el centro escolar y fuera de este, y, por último, d) opinión sobre la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares. De manera general, podemos afirmar que los servicios ofrecidos fuera del centro escolar son mejores que los ofrecidos por los colegios. Una mayor práctica física extraescolar está relacionada con mejores condiciones de conservación, limpieza, comodidad, horario y atención del personal de las instalaciones deportivas. Una mayor práctica física extraescolar está relacionada con una valoración positiva del costo económico de la actividad deportiva.

Palabras clave. Satisfacción de los usuarios, servicios deportivos extraescolares, instalaciones deportivas.

Assessment by Direct and Indirect Users of After-School Sports Services. A Case

Summary. In the field of sports management, the quality of sports services and user satisfaction is an area of great development. This paper aims to determine the level of quality in extracurricular sports services in the city of Torrevieja (Alicante). The authors analyzed 2050 users and answered a questionnaire assessing quality of care. The questionnaire consists of a set of items on 4 major areas: a) information with parents, instructors, teachers and children about extracurricular sports practices, b) assessment carried out by parents, instructors, teachers and children about the sports facilities; c) review the economic cost of the sports practiced in school and out of this, and finally, d) review the organization and responsibilities of school activities. In general, we can say that the services offered outside the school are better than those offered by colleges. A higher school physical practice is related to better storage conditions, cleanliness, comfort, time and personal attention of sports facilities. A higher school physical practice is related to a positive assessment of the economic cost of the sport.

Keywords: User satisfaction, extracurricular sports services, sports facilities.

Correspondencia

Vicenç Hernández-González.

Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Lleida

Av. de l'Estudi General, 4 E-25001 Lleida (España)

E-mail: vicens_h_g@didesp.udl.cat

Teléfono: 0034 973 70 65 24

Introducción

La infancia y la adolescencia constituyen etapas clave en la adquisición de un estilo de vida saludable (De Bourdeaudhuij et al., 2010). La ocupación del tiempo libre en actividades extraescolares organizadas se presenta como una potencial fuente de beneficios (De Bourdeaudhuij et al., 2010). Por una parte, diferentes estudios relacionan los hábitos de vida de los niños y las actividades extraescolares fuera del horario lectivo en los centros educativos (Trilla & García, 2004; Trilla & Ríos, 2005; Fundació Jaume Bofill, 2009; Molinuevo, 2008, 2009; Ara et al., 2006; Ara, Moreno, Leiva, Gutin & Casajús, 2007). Por otra parte, existen trabajos que relacionan la ocupación de tiempo libre y el estilo de vida saludable entre los jóvenes fuera de los centros educativos (Hernández & Velázquez, 2007; Nuviala et al., 2009).

Por consiguiente, instituciones europeas, nacionales, autonómicas y locales hacen hincapié en la necesidad de desarrollar estrategias para promover la actividad física extraescolar. Como ejemplo, la Estrategia NAOS, tiene como objetivos sensibilizar a la población del problema que la obesidad representa para la salud y reunir e impulsar aquellas iniciativas, tanto públicas como privadas, que contribuyan a lograr que los ciudadanos, y especialmente los niños, adopten hábitos saludables a lo largo de toda la vida (Ballesteros Arribas, Dal-Re Saavedra, Pérez-Farinos & Villar Villalba, 2007). Esta iniciativa ha contado con la implicación, entre otros, de administraciones públicas, universidades, sociedades científicas, empresas y asociaciones de ciudadanos.

En este contexto, el deporte en edad escolar, el servicio deportivo dirigido a los niños, adquiere una importancia extrema. Algunos de los motivos que, por un lado, pueden ayudarnos a entender la importancia del deporte en edad escolar son las actitudes y los valores de la población, que tienen que ver con una mayor preocupación por la salud, la apariencia física y las actividades relacionadas con el tiempo libre (García Ferrando, 1990). Y, por otro lado, la preocupación por mejorar la gestión en los servicios públicos, especialmente sobre los que prestan los municipios y los entes locales en general (Vila, Sánchez & Manassero, 2009).

Los servicios deportivos, en el pasado, centraron su atención en la construcción de las instalaciones, en el diseño de programas y en atraer a los clientes –ciudadanos– hacia las prácticas físico-deportivas. El objetivo era la participación del mayor número posible de ciudadanos, sin importar el concepto de rentabilidad económica y, mucho menos, el concepto de calidad del servicio (Nuviala, Ruiz & García, 2007).

Los ciudadanos que al principio quedaban satisfechos con la sola disposición de un espacio donde practicar su deporte favorito, hoy exigen espacios que reúnan toda una serie de requisitos: higiénicos, técnicos que sean unos auténticos profesionales, programas y actividades adecuadas a los objetivos de los usuarios, en definitiva, exigen unos determinados estándares de calidad (Nuviala et al., 2007).

En el presente trabajo, nuestra atención no va a centrarse en el uso de instalaciones deportivas propiamente dicho, sino en la satisfacción general que puede derivarse de ese uso, en la satisfacción específica con el uso de los diferentes servicios de la instalación, y en algunos de los diversos aspectos que pueden influir en la calidad.

Hemos de entender la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios. Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008) definen la calidad como “la satisfacción de los requerimientos, los deseos y las expectativas de los clientes usuarios”.

Un servicio alcanza el nivel de calidad deseado cuando responde a las demandas y requerimientos de los clientes a los que va dirigido. La calidad no la define la organización, la definen los clientes (Grönroos, 1994).

En este contexto, disponer de información que permita a las organizaciones realizar un diagnóstico periódico del funcionamiento de sus servicios, centrado en aquellos aspectos que el propio usuario considera más importantes, resulta fundamental para la gestión y la mejora continua (Martínez & Balbastre, 2004; Rial, Rial, Varela & Real, 2008).

El objeto general de la presente investigación ha sido analizar la valoración que hacen los usuarios de los servicios deportivos dirigidos a niños en la ciudad de Torrevieja (Alicante). Como objetivos específicos se persiguen los siguientes: a) conocer si los niños realizan práctica deportiva y en qué lugar la realizan, b) conocer la información que tienen padres, monitores, profesores y niños sobre las prácticas deportivas extraescolares que se pueden practicar en el colegio y fuera de este, c) conocer la valoración que realizan padres, monitores, profesores y niños sobre las instalaciones deportivas, d) conocer la opinión sobre el costo de las actividades deportivas practicadas en el colegio y fuera de este, e) conocer la opinión sobre la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares.

Método

Participantes

Se llevó a cabo un estudio transversal, descriptivo y comparativo. Para la realización del estudio se ha contado con un total de 2.050 usuarios de los trece centros educativos que imparten educación primaria en la ciudad de Torrevieja. Los cuatro colectivos son profesores, monitores, padres y alumnos. La distribución de la muestra se detalla en tabla 1 y su procedencia en tabla 2.

Instrumentos

El instrumento utilizado en este estudio es un cuestionario (Latorre-Peña, 2006; Plaza, 2012). La versión empleada muestra una adecuada estructura factorial

Tabla 1. Distribución de la muestra

			Edad		Experiencia laboral		Ratio de respuesta %	Total de participantes
	hombres en %	Mujeres en %	+ de 35 años en %	- de 35 años en %	+ de 10 años en %	- de 10 años en %		
Profesores	66.7	26.7	40	50	40	60	85.7	30
Monitores	76.9	23.1	30.8	66.7	35.9	53.8	70.9	39
Padres			49.5	33.7			*	733
Alumnos	51	47.3					31.7 del 1er ciclo, 5.3 de 2.º ciclo y 33 de 3.er ciclo**	1.248
TOTAL								2.050

Tabla 2. Procedencia de la muestra

** Muestra de los alumnos		
	N	%
La Purísima CMT	102	8.2%
Inmaculada Concepción	84	6.7%
Las Culturas	120	9.6%
Romualdo Ballester	90	7.2%
Virgen del Carmen	78	6.3%
Acequión	90	7.2%
Habaneras	90	7.2%
Cuba	90	7.2%
Salvador Ruso	138	11.1%
Ciudad del Mar	102	8.2%
Señora del Rosario	132	10.6%
Amanecer	66	5.3%
Número 13	66	5.3%
Total	1248	100.0%
* Muestra padres		
	N	%
La Purísima CMT	138	18.8%
Inmaculada Concepción	50	6.8%
Las Culturas	112	15.3%
Romualdo Ballester	30	4.1%
Virgen del Carmen	43	5.9%
Acequión	40	5.5%
Habaneras	24	3.3%
Cuba	67	9.1%
Salvador Ruso	16	2.2%
Ciudad del Mar	30	4.1%
Señora del Rosario	73	10.0%
Amanecer	46	6.3%
Número 13	18	2.5%
Ns/Nc	46	6.3%
Total	733	100.0%

(Latorre-Peña, 2006; Plaza, 2012). El cuestionario está compuesto por un conjunto de ítems (preguntas tipo Likert, respuestas que van desde “estoy muy en desacuerdo” a “estoy muy de acuerdo”), que centran su interés en recoger información sobre cuatro grandes ámbitos: a) información que tienen padres, monitores, profesores y niños sobre las prácticas deportivas extraescolares; b) valoración que realizan padres, monitores, profesores y niños sobre las instalaciones deportivas; c) opinión sobre el costo económico de las actividades deportivas practicadas en el colegio y fuera de este, y, por último, d) opinión sobre la organización y responsabilidades de las actividades extraescolares.

Procedimiento

Tanto a padres como a alumnos, profesores y técnicos se les explicó en qué consistía el estudio y se contó con su consentimiento expreso. La recogida de datos se realizó mediante un cuestionario anónimo que se cumplimentaba voluntariamente durante un período aproximado de una hora. Durante la administración estuvo presente al menos uno de los investigadores. Los usuarios cumplimentaron el cuestionario en los meses de junio y julio de 2010 y su información hace referencia al curso escolar 2009-2010.

Análisis de los datos

El análisis estadístico fue realizado con el programa *Statistical Package for Social Sciences*, Versión 14.0. Los datos fueron expresados en porcentajes. Para el análisis bivalente se utilizaron dos procedimientos dependiendo de la naturaleza de las variables: el chi-cuadrado fue aplicado cuando las variables a relacionar eran ambas categóricas, y pruebas de comparación entre grupos: para el estudio de diferencias en una variable cuantitativa a través de los grupos marcados por una variable categórica se realizaron pruebas no paramétricas bien de U de Mann-Whitney (variable categórica dicotómica) o bien de Kruskal-Wallis (variable categórica politómica). Se decidió la aplicación de pruebas no paramétricas debido a la falta de normalidad en varias de las variables cuantitativas (comprobado mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov). Nivel de significación superior a 0.05 por lo que aceptamos la hipótesis nula de independencia.

Figura 1. Prácticas alguna actividad extraescolar físico-deportiva semanalmente y en qué lugar la realizas

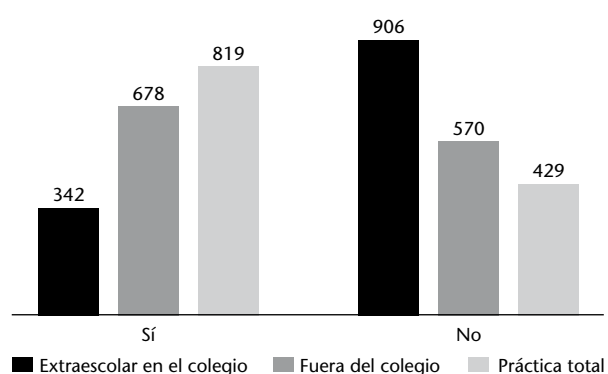
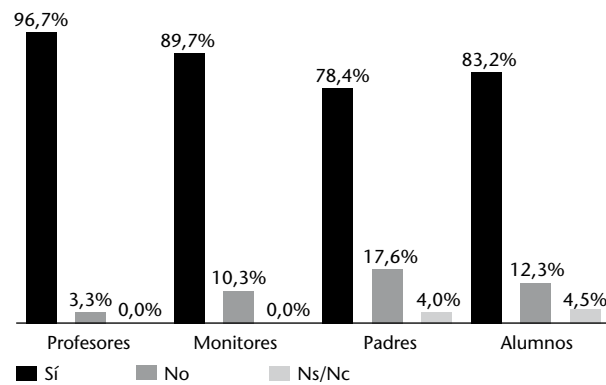
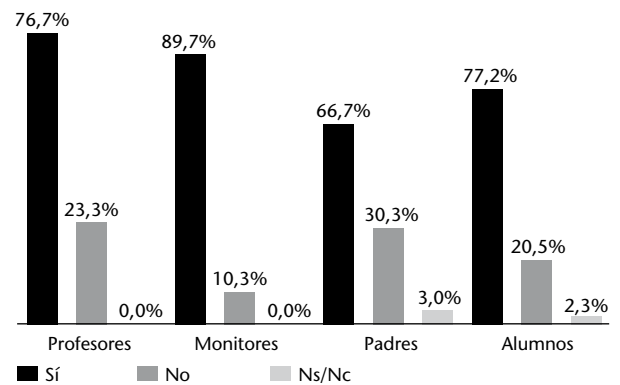


Figura 2. Conocimiento de prácticas físico-deportivas que se pueden practicar en el colegio.**Figura 3.** Conocimiento de prácticas físico-deportivas que se pueden practicar fuera de colegio.

Resultados

En primer lugar, mostraremos el porcentaje para la práctica de actividad físico-deportiva extraescolar (figura 1). El 27.4% de los niños realiza actividad físico-deportiva extraescolar en el centro educativo, mientras que fuera del centro escolar, la práctica deportiva extraescolar supone algo más de la mitad (54.3%).

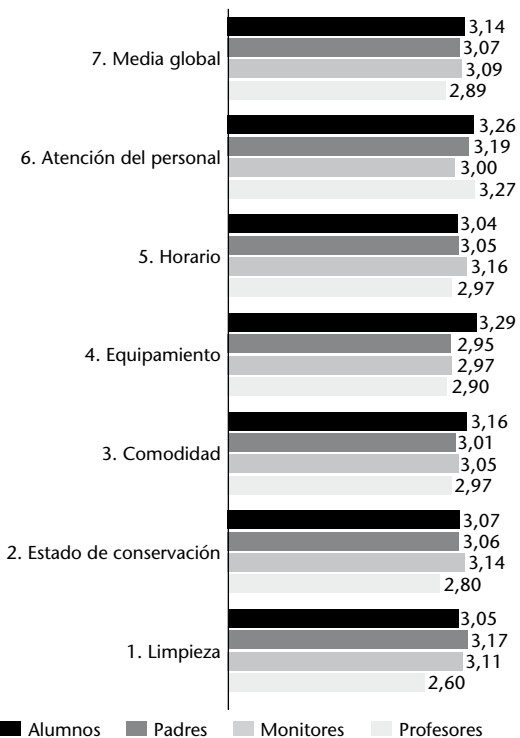
En relación al conocimiento de prácticas extraescolares físico-deportivas que se pueden hacer en el centro escolar podemos afirmar que la mayoría de actores implicados tienen conocimiento de las estas (figura 2). En cuanto a las actividades extraescolares físico-deportivas realizadas fuera del centro escolar se observa que los actores implicados, a excepción de los monitores, tienen un menor conocimiento que las actividades realizadas en el colegio (figura 3).

En cuanto a la valoración de las instalaciones deportivas en el centro escolar, existen diferencias entre los grupos en cuatro de los seis ítems planteados ($p < .0001$). (Tabla 3). En general, los profesores son los más críticos excepto en atención del personal (figura 4).

En relación a la valoración de las instalaciones deportivas municipales, se observan diferencias en todas las características aunque las puntuaciones más altas son las dadas por los alumnos (figura 5 y tabla 4).

Referente al costo económico de actividades físico-deportivas realizadas en el centro escolar, hay diferencias entre los grupos debido al desconocimiento del coste por parte de los profesores (figura 6).

Teniendo en cuenta la opinión sobre el coste de las actividades físico-deportivas que se pueden practi-

Figura 4. Valoración de las instalaciones deportivas del centro escolar. Medias y pruebas de comparación. Escala de 1 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho).

car fuera de colegio, se observa que existen diferencias entre los grupos; destaca el desconocimiento de los precios por parte de los profesores (figura 7).

En cuanto a la opinión sobre la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares (fi-

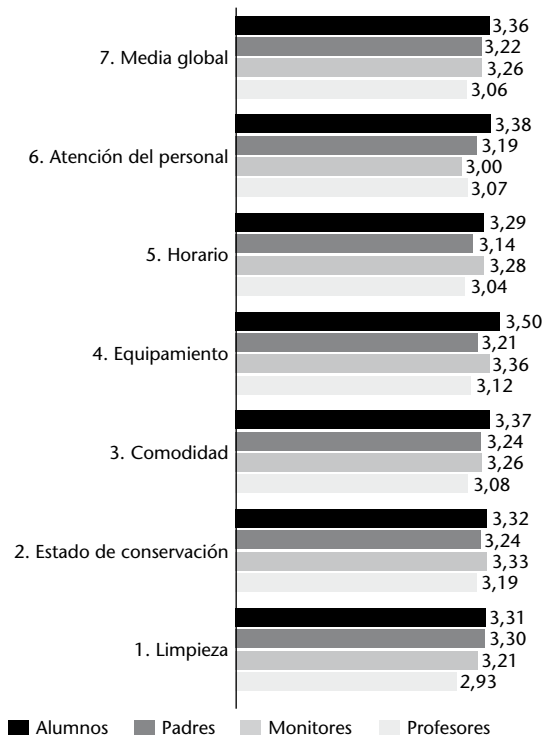
Tabla 3. Valoración de las instalaciones deportivas del centro escolar. Medias y pruebas de comparación

	Z	sig.
1- Limpieza	13.179	.004
2- Estado de conservación	6.424	.093
3- Comodidad	29.750	.000
4- Equipamiento	90.319	.000
5- Horario	5.846	.119
6- Atención del personal	24.786	.000
Media global	23.170	.000

Tabla 4. Valoración de las instalaciones deportivas municipales. Medias y pruebas de comparación

	Z	sig.
1- Limpieza	17.724	.001
2- Estado de conservación	14.726	.002
3- Comodidad	35.299	.000
4- Equipamiento	91.004	.000
5- Horario	29.148	.000
6- Atención del personal	58.890	.000
Media global	42.041	.000

Figura 5. Valoración de las instalaciones deportivas municipales. Medias y pruebas de comparación. Escala de 1 (nada satisfecho) a 4 (muy satisfecho).



gura 8) se dan diferencias en tres de los ocho ítems planteados: en “la importancia de que los profesores de educación física participen en la programación y el diseño de las actividades extraescolares”, en que la puntuación más baja es la otorgada por los profesores; en el cuarto ítem, “es necesario regular mejor la competición escolar para asegurar planteamientos verdaderamente educativos”, la puntuación más alta es la de los profesores; y en el sexto ítem, “la opinión de los padres es importante en la programación y organización de estas actividades”, donde la puntuación más alta es la de los padres.

Discusión

El estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de servicios deportivos es un tema cada vez más estudiado en la literatura relacionada con la gestión del deporte, aunque aún es escaso (Tsitskari, Tsiotras & Tsiotras, 2006). Los principales estudios desarrollados se han centrado en determinar el grado de calidad del servicio percibido y de satisfacción de los usuarios, para, a partir de estos índices, determinar las dimensiones de calidad que resultan determinantes para los usuarios de las instalaciones deportivas (Calabuig et al., 2008). Sin embargo, siguen siendo

Figura 6. Opinión sobre el coste de las actividades físico-deportivas que se pueden practicar en el colegio.

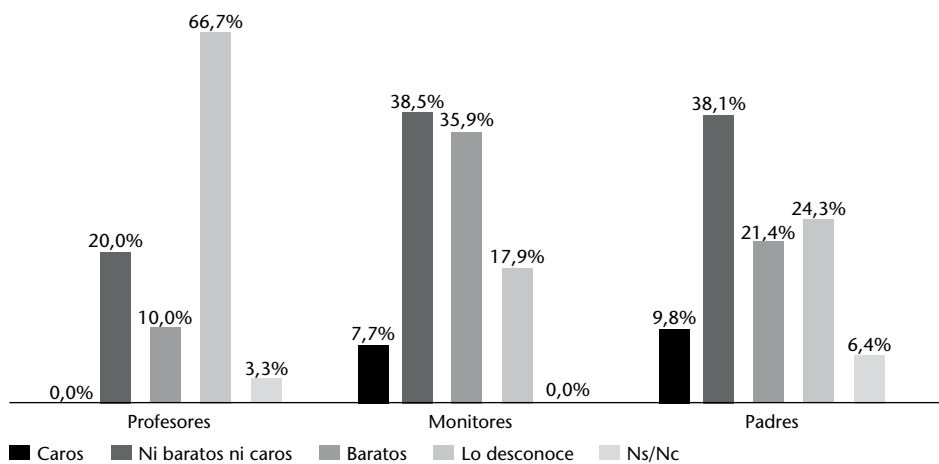


Figura 7. Opinión sobre el coste de las actividades físico-deportivas que se pueden practicar fuera de colegio.

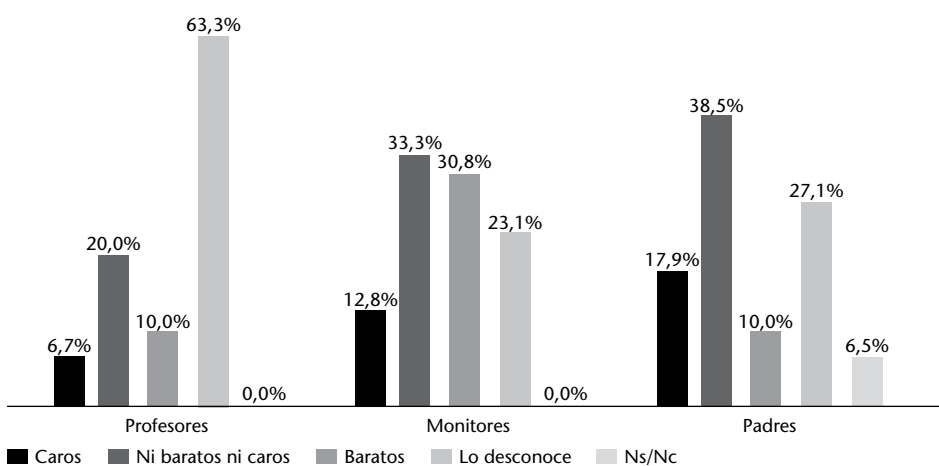
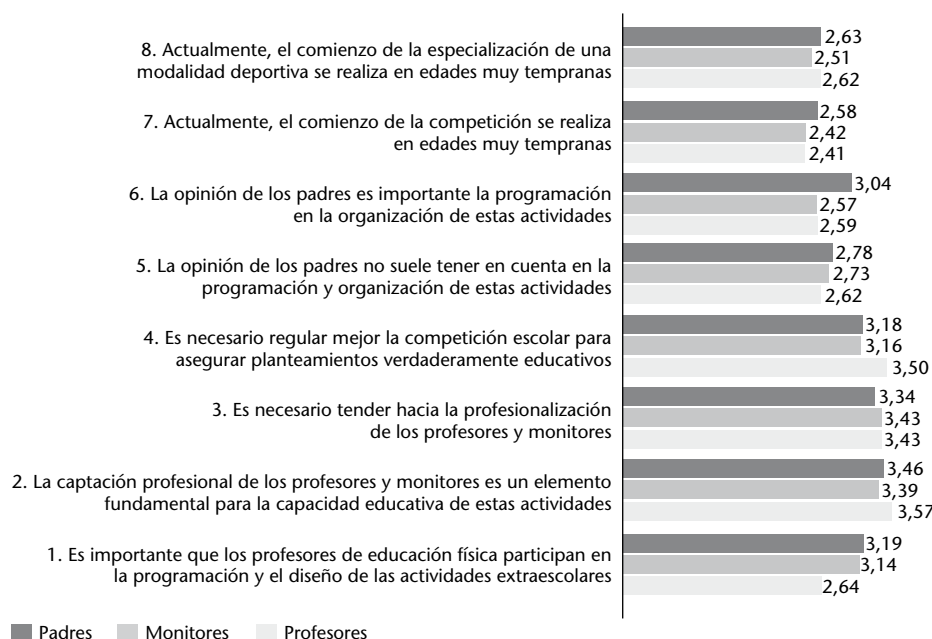


Figura 8. Opinión sobre la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares.

escasas las investigaciones en contextos locales con el fin de determinar estrategias de actuación concretas que mejoren la gestión en los servicios públicos, especialmente sobre los que prestan los municipios (Vila et al., 2009).

La investigación entre práctica deportiva y salud por parte de diferentes autores ha puesto de manifiesto que, en los niños y adolescentes, es imprescindible la práctica deportiva extraescolar (Ara et al., 2006), ya que la actividad realizada en la escuela es generalmente insuficiente para generar efectos beneficiosos sobre la salud (Wold, 1995; Castillo, Balaguer & Tomás, 1997; Ara et al., 2007). Los resultados obtenidos indican que los alumnos que realizan actividad física extraescolar lo hacen mayoritariamente fuera del colegio. No obstante, los resultados del estudio revelan que poco más de la mitad de los alumnos realiza actividad física; estos datos constatarían los resultados de investigaciones recientes en los que se confirma que la población infantil española es cada vez más sedentaria (Moliner-Urdiales et al., 2010; Vicente-Rodríguez et al., 2008).

En el estudio se aprecia que los padres muestran un mayor conocimiento de las actividades extraescolares físico-deportivas que se pueden practicar en el centro escolar, sin embargo, este mayor conocimiento no repercute en una mayor participación en estas actividades en el colegio. Un dato relevante es el hecho del coste económico: como se aprecia, un porcentaje significativo de los padres considera que las actividades extraescolares en el colegio son demasiado caras. Esta es una de las posibles razones por las que los alumnos realizan actividades extraescolares físico-deportivas fuera del centro escolar. Perloff y Wingo (1983) mostraban la relevancia de los costes económicos de una actividad, estos costos adquieren gran importancia a

la hora de utilizar espacios e instalaciones de recreación. Este hecho fue corroborado por González et al., (1989).

Por otra parte, hay estudios que indican que los profesores deberían facilitar y animar a los escolares a practicar actividad física durante el tiempo de ocio, lo que permitiría completar las tareas que realizan durante las clases de educación física (Chillón et al., 2010). Como se aprecia en el estudio, hay un número significativo de profesores que no conocen las actividades extraescolares que se pueden practicar tanto fuera del colegio como en el colegio. Cabe recordar que la American Heart Association (AHA) ha publicado su posicionamiento oficial basado en evidencias científicas en el que propone la escuela, y actores implicados en ella, como el lugar de origen y núcleo de potenciales iniciativas encaminadas a la promoción y el impulso de comportamientos saludables, entre los que se encuentra el aumento de la actividad física en niños y jóvenes (Pate & O'Neill, 2008; Pate et al., 2006). Difícilmente, los profesores pueden promocionar las actividades extraescolares si no las conocen.

En cuanto a las instalaciones, las características que presenta una determinada instalación deportiva incide en la calidad de los servicios que se ofrecen (González et al., 1989). Si partimos del supuesto de que la satisfacción con el uso de la misma está positivamente relacionada con la adecuación de los servicios de la instalación para responder a las diferentes funciones que el usuario espera de ellas, se hace patente la influencia de sus condiciones de conservación, limpieza, comodidad, horario y atención del personal. Es por ello que nos hemos preocupado en conocer en qué medida esas características de la instalación inciden sobre la satisfacción del usuario. En el estudio se aprecia que una mejor valoración de las instalaciones

supone una mayor práctica deportiva, asociado a una valoración positiva de los costes económicos de la actividad realizada.

Algunas instituciones han creado una serie de recomendaciones para facilitar las estrategias de promoción de actividad física desde los factores propios del entorno. Dentro de ellas destacamos la recomendación elaborada por el Centro Nacional de Prevención y Salud de Enfermedades Crónicas (National Center for Chronic Disease Prevention and Health, 1997), que se centra en proporcionar un entorno social y físico que estimule y facilite la práctica de actividad física segura y agradable. Proporcionar acceso y disponibilidad de espacios de actividad física seguros. El tiempo que pasan los escolares en espacios abiertos parece ser determinante sobre la práctica de actividad física realizada, ya que favorece la tendencia natural de realizar actividad física. Así lo aseguran las recomendaciones de Hayne (2004). Se ha mostrado cómo la dotación de un equipamiento adecuado y atractivo para el alumnado incrementa los niveles de práctica de actividad física durante el tiempo libre (Chillón et al., 2010). En nuestro trabajo se aprecia cómo hay una valoración superior de las instalaciones públicas municipales; esa mejor valoración puede ser una de las causas por las que hay mayor número de practicantes.

Si atendemos a la opinión de la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares, es remarcable el hecho de que algunos de los profesores no quieren involucrarse “en la programación y el diseño de las actividades extraescolares” cuando hay diferentes estudios que hacen hincapié en la necesidad de esa implicación (Reverter-Masía, Mayolas & Adell, 2009). Los profesores tendrían que intervenir mucho más de lo que lo hacen en la programación y planificación de las actividades extraescolares (Nuviala, Salinero, García, Gallardo & Burillo, 2010; Blanco, Jové & Reverter, 2012), los docentes deben ir encaminados hacia la adquisición de hábitos de práctica de actividad física fuera del horario escolar (Nuviala et al., 2010).

Los resultados sobre la implicación de los padres en la “programación y organización” de las actividades físico-deportivas de sus hijos muestran que los padres se preocupan y están interesados en las actividades de sus hijos. Las actitudes y los comportamientos de los padres están asociados a las reacciones afectivas positivas de los niños y jóvenes en el deporte (Torregrosa et al., 2007). Hellstedt (1988) encontró que el entusiasmo en la participación de esquiadores adolescentes está relacionado con las percepciones positivas de las intervenciones y los ánimos de los padres.

Por otro lado, todos los actores implicados parecen estar de acuerdo con la necesidad de contar con profesionales con una capacitación profesional adecuada a las exigencias de la práctica. Estos datos concuerdan con el estudio de Reverter-Masía, Plaza, Jové y Mayolas (2012).

La competición parece una de las preocupaciones importantes de los profesores; al respecto, hay diferentes trabajos que han demostrado que, tanto en

el contexto del deporte de competición como en el del ámbito de la educación física, los adultos, adolescentes, padres, entrenadores y profesores influyen de modo directo e indirecto sobre la práctica deportiva (Cecchini, González, Carmona & Contreras, 2004; Duda, 2001; Gutiérrez & García-Ferriol, 2001). A este respecto, Escartí, Roberts, Cervelló y Guzmán (1999), en una investigación realizada con adolescentes deportistas de competición, hallaron relaciones altamente significativas entre la percepción de los adolescentes sobre los criterios de éxito que utilizaban sus padres y entrenadores y los criterios de éxito de los propios adolescentes. De este modo, los adolescentes que percibían en sus padres y entrenadores criterios de éxito relacionados con la tarea, adoptaban esta orientación, y los que percibían criterios de éxito orientados al ego asumían esta última orientación. Por lo tanto, la orientación que les proporcione el monitor será determinante en este sentido.

Conclusiones

De manera general podemos afirmar que los servicios ofrecidos fuera del centro escolar son mejores que los ofrecidos en los centros educativos. Una mayor práctica física extraescolar está relacionada con mejores condiciones de conservación, limpieza, comodidad, horario y atención del personal de las instalaciones deportivas. Una mayor práctica física extraescolar está relacionada con una valoración positiva del costo económico de la actividad deportiva.

Sobre la organización y las responsabilidades de las actividades extraescolares, es importante involucrar a todos los actores implicados, así como contar con profesionales con una capacitación profesional adecuada a las exigencias de la práctica deportiva extraescolar.

Las actividades físicas extraescolares se han convertido en los últimos años en recomendables para niños y jóvenes. Su repercusión sobre la salud es más que notable. En este contexto, la inversión en instalaciones y espacios donde realizar la práctica deportiva de manera segura y agradable es indispensable.

Con este tipo de estudios se intenta alcanzar una buena medida de la calidad percibida del servicio deportivo. El objetivo era disponer de información que permitiera a la propia organización, al ayuntamiento y /o al colegio llevar a cabo una evaluación de la calidad percibida del servicio de sus clientes. Ello permitiría a los responsables establecer estrategias con el fin de mejorar el producto y favorecer la mejora continua.

Referencias

- Ara, I., Vicente-Rodríguez, G., Pérez-Gómez, J., Jiménez-Ramírez, J., Serrano-Sánchez, J.A., & Dorado, C. (2006). Influence of extracurricular sport activities on body composition and physical fitness in boys: a 3-year longitudinal study. *International Journal of Obesity*, 30, 1062-1071.

- Ara, I., Moreno, L.A., Leiva, M.T., Gutin, B., & Casajús, J.A. (2007). Adiposity, physical activity, and physical fitness among children from Aragon, Spain. *Obesity (Silver Spring)*, 15, 1918-1924.
- Ballesteros Arribas, J.M., Dal-Re Saavedra, M., Pérez-Farinos, N. & Villar Villalba, C. (2007). The Spanish strategy for nutrition, physical activity and the prevention of obesity (NAOS Strategy). *Revista Española de Salud Pública*, 81(5), 443-449.
- Blanco, P., Jové, M.C. & Reverter, J. (2012). Paradigma estratégico para el desarrollo de habilidades competenciales: estudio descriptivo sobre la variabilidad en la percepción de habilidades competenciales de 40 alumnos de educación física en fase de formación inicial. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 15(2), 231-248.
- Calabuig, F., Quintanilla, I. & Mundina, J.J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 4(10), 25-43
- Castillo, I., Balaguer, I. & Tomás, I. (1997). Predictores de la práctica de actividad física en niños y adolescentes. *Anales de Psicología*, 13, 189-200.
- Cecchini, J.A., González, C., Carmona, M. & Contreras, O. (2004). Relaciones entre el clima motivacional, la orientación de meta, la motivación intrínseca, la autoconfianza, la ansiedad y el estado de ánimo en jóvenes deportistas. *Psicothema*, 16, 104-109.
- Chillón, P., Ortega, F.B., Ruiz, J.R., Veidebaum, T., Oja, L., Mäestu, J., et al. (2010). Active commuting to school in children and adolescents: An opportunity to increase physical activity and fitness. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(8), 873-879.
- De Bourdeaudhuij, I., Maes, L., De Henauw, S., De Vriendt, T., Moreno, L.A., Kersting, M., et al. (2010). Evaluation of a computer-tailored physical activity intervention in adolescents in six European countries: the Activ-O-Meter in the HELENA intervention study. *Journal of Adolescent Health*, 46(5), 458-466.
- Duda, J.L. (2001). Achievement goal research in sport: Pushing the boundaries and clarifying some misunderstandings. En G.C. Roberts (Ed.), *Advances in motivation in sport and exercise* (pp. 129-182). Champaign, IL: Human Kinetics.
- Escartí, A., Roberts, G. C., Cervelló, E.M. & Guzmán, J. (1999). Adolescent goal orientations and the perception of criteria of success used by significant others. *International Journal of Sport Psychology*, 30, 23-40.
- Fundació Jaume Bofill (2009). *Debat familiar. Què opinen les famílies sobre les activitats educatives fora de l'horari escolar?* Barcelona: Ajuntament de Barcelona.
- García Ferrando, M. (1990). *Aspectos Sociales del Deporte*. Madrid: Alianza Editorial.
- González, V., Peiró, J.M., Meliá, J.L., Valcarcel, P., Balaguer, I. & Sancerni, M.D. (1989). Variables predictoras de la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas. *Anuario de Psicología*, 40, 67-88.
- Grönroos, C. (1994). From Marketing Mixto Relationship Marketing. *Management Decision*, 32(2), 4-20.
- Gutiérrez, M. & García-Ferriol, A. (2001). El entorno escolar-familiar y la práctica deportiva en la adolescencia: Una aproximación empírica. En J. Dosil (Ed.), *Psicología y Deporte de Iniciación* (pp. 35-56). Ourense: Gersam.
- Hayne, H. (2004). Infant memory development: Implications for childhood amnesia. *Developmental Review*, 24, 33-73.
- Hellstedt, J. C. (1988). Early adolescent perceptions of parental pressure in the sport environment. *Journal of Sport Behavior*, 13,135-144.
- Hernández, J.L. & Velázquez, R. (coords.). (2007). *La Educación Física, los estilos de vida y los adolescentes: cómo son, cómo se ven, qué saben y qué opinan. Estudio de la población escolar y propuestas de actuación*. Barcelona: Graò.
- Latorre-Peña, J. (2006). *El deporte en edad escolar en los colegios públicos de la ciudad de Zaragoza* (Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza).
- Martínez, J.R. & Balbastre, F. (2004). La gestión en los servicios deportivos municipales: de la calidad en el servicio a la calidad en la gestión. El caso de las piscinas cubiertas en la FDM de Valencia. *Investigación y marketing*, 83, 19-25.
- Moliner-Urdiales, D., Ruiz, J.R., Ortega, F.B., Jiménez-Pavón, D., Vicente-Rodríguez, G., Rey-López, J.P., et al. (2010). Secular trends in health-related physical fitness in Spanish adolescents: The AVENA and HELENA Studies. *Journal of Science and Medicine in Sport*, 13(6), 584-588.
- Molinuevo, B. (2008). *Actividades Extraescolares y salud mental: estudio de su relacionen población escolar de Primaria*. (Tesis Doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona).
- Molinuevo, B. (2009). El temps fora de l'horari lectiu: els recursos a la llar, les activitats i els agents educatius. En R. Torrubia & E. Doval (coord.). *Família i Educació a Catalunya* (pp.122-195). Barcelona: Eumo.
- Nuviala, A., Ruiz, F. & García, M.E. (2007). Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar en una comarca aragonesa. *Apuntes de educación física y deportes*, 87, 93-98.
- Nuviala, A., Ruiz, F., Murguía, D., Fernández, A., Ruiz, F., & García, M.E. (2009). Typologies of occupation of leisure-time of Spanish adolescents. The case of the participants in physical activities organized. *Journal of Human Sport and science*, 4(1), 29-39.
- Nuviala, A., Salinero, J., García, M., Gallardo, L. & Burillo, P. (2010). Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 121- 135.
- Pate, R.R., Davis, M.G., Robinson, T.N., Stone, E.J., McKenzie, T.L. & Young, J.C. (2006). Promoting physical activity in children and youth: a leadership role for schools: a scientific statement from the American Heart Association Council on Nutrition, Physical Activity, and Metabolism (Physical Activity Committee) in collaboration with the Council on

- Cardiovascular Disease in the Young and Cardiovascular Nursing. *Circulation*, 114, 1214-1224.
- Pate, R.R. & O'Neill, J.R. (2008). Summary of the American Heart Association Scientific Statement: promoting physical activity in children and youth. A leadership role for schools. *Journal of Cardiovascular Nursing*, 23, 44-49.
- Perloff, H.S., & Wingo, L.Jr. (1983). El crecimiento urbano y la planificación de la recreación al aire libre. En C.S. Van Doren, G.B. Priddles & J.E. Lewis (Eds.), *Suelo y Ocio* (pp. 118). Madrid: Instituto de estudios de Administración Local.
- Plaza, D. (2012). *El deporte en edad escolar en la ciudad de Torre Vieja* (Tesis doctoral, Universidad de Lleida, Lleida).
- Reverter-Masía, J., Mayolas, M.C. & Adell, L. (2009). La competición deportiva como medio de enseñanza en los centros educativos de primaria. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 16, 5-8.
- Reverter-Masià, J., Plaza, D., Jové, M.C. & Mayolas, M.C. (2012). Influencia de los técnicos en el deporte extraescolar. El caso de la ciudad de Torre Vieja. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 22, 76-80.
- Rial, A., Rial, J., Varela, J. & Real, E. (2008). An application of Importance-Performance Analysis (IPA) to the management of Sports Centres. *Managing Leisure*, 13, 179-188.
- Torregrosa, M., Cruz, J., Sousa, C., Vildarich, C., Villamarín, F., García-Mas, A., et al. (2007). La influencia de padres y madres en el compromiso deportivo de futbolistas jóvenes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39, 227-237.
- Trilla, J. & García I. (2004). Infancia y tiempo libre organizado. En J. Gómez-Granell, J. García, Ripio-Millet & C. Panchón (coords.), *Infancia y familia: realidades y tendencias* (pp. 153-174). Barcelona: Ariel.
- Trilla, J. & Ríos, O. (2005). Les activitats extraescolars: diferències i desigualtats. En Gómez-Granell, C. et al.,. *Infància, família i canvi social a Catalunya*. Barcelona: Consorci Institut d'Infància i Món Urbà.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D. & Tsiotras, G. (2006). Measuring service quality in sport services. *Total Quality Management*, 17(5), 625-631.
- Vicente-Rodríguez, G., Rey-Lopez, J.P., Martín-Matillas, M., Moreno, L.A., Warnberg, J., Redondo, C., et al., (2008). Television watching, video games, and excess of body fat in Spanish adolescents: the AVENA study. *Nutrition*, 24, 654-662.
- Vila, P., Sánchez, C. & Manassero, M.A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 4(1), 59-74.
- Wold, B. (1995). Health-behavior in schoolchildren: A WHO cross national survey. *Resource package questions 1993-94*. Norway: University of Bergen.

Resum

Valoració dels usuaris directes e indirectes dels serveis esportius extraescolars. A propòsit d'un cas

En l'àmbit de la gestió esportiva, la qualitat dels serveis esportius i la satisfacció dels usuaris són una àrea de gran desenvolupament. Aquest treball pretén determinar el grau de qualitat percebuda en els serveis esportius extraescolars de la ciutat de Torre Vieja (Alacant). Per dur a terme aquest estudi, s'analitzaren 2050 usuaris que respongueren un qüestionari sobre valoració de qualitat del servei rebut. El qüestionari està compost per un conjunt d'ítems sobre quatre grans àmbits: a) informació que tenen els pares, monitors, professors i nens sobre les pràctiques esportives extraescolars, b) valoració que realitzen els pares, monitors, professors i nens sobre les instal·lacions esportives, c) opinió sobre el cost econòmic de les activitats esportives practicades en el centre escolar i fora d'aquest, i, per acabar, d) opinió sobre l'organització i les responsabilitats de les activitats extraescolars. De manera general, podem afirmar que els serveis oferts fora del centre escolar són millors que els oferts pels col·legis. Una major pràctica física extraescolar està relacionada amb millors condicions de conservació, higiene, comoditat, horari i atenció del personal de les instal·lacions esportives. Una major pràctica física extraescolar està relacionada amb una valoració positiva del cost econòmic de l'activitat esportiva.

Paraules clau: Satisfacció dels usuaris, serveis esportius extraescolars, instal·lacions esportives.