

Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar

Measuring Degrees of Satisfaction with Sports Technicians Working with Schoolchildren

Alberto Nuviala*, Juan J. Salinero**, Marta García*,
Leonor Gallardo*** y Pablo Burillo***

*Universidad Pablo de Olavide (Sevilla), **Universidad Camilo José Cela (Madrid),
***Universidad de Castilla-La Mancha (Toledo)

Resumen: Los técnicos deportivos son una de las piezas clave en la prestación de servicios deportivos, incluidos los dirigidos a la población en la edad escolar. El objetivo del presente trabajo es conocer la satisfacción con los técnicos deportivos de los padres/madres de niños/as en edad escolar que participan en actividades deportivas organizadas. Se utilizó un cuestionario de elaboración propia diseñado con el fin de que permitiese valorar los factores que determinan la satisfacción/insatisfacción. Los resultados muestran una satisfacción mayoritaria con los técnicos deportivos. Entre los principales motivos figura la percepción que tienen los padres/madres en relación a la diversión por parte de sus hijos/as al realizar las prácticas deportivas. El grado de satisfacción se incrementa cuando aparece como expectativa de la práctica deportiva el acceso al deporte de élite.

Palabras clave: Técnicos deportivos, deporte escolar, satisfacción.

Abstract: Sports technicians are one of the key elements in the supply of sports services, including those aimed for schoolchildren. The aim of this study is to find out the satisfaction of parents of school-age children who take part in organised sporting activities with sports technicians. We drew up a questionnaire that was designed to enable us to assess the factors determining satisfaction/dissatisfaction. The results show that a large majority are satisfied with sports technicians. One of the main factors governing satisfaction/dissatisfaction is the parents' perception of their children's enjoyment when taking part in sporting activities. We should mention that when it comes to expectations as to entry into top-class sport, this is when there is greater dissatisfaction with sports technicians.

Key words: Sports technicians, school sport, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad se ha convertido en una de las metas más perseguidas desde los puestos de responsabilidad de las organizaciones (Chelladurai y Chang, 2000). Ahora bien, la definición y medida de la calidad de servicio dificulta su implantación en las organizaciones (Carman, 1990). Este obstáculo tiene su origen en las diferentes características que presentan los servicios frente a los productos (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985); no se olvide que a la intangibilidad de los primeros se añaden los problemas asociados con la prestación y recepción simultánea del servicio (Llorens, 1994). Estas limitaciones no implican, sin embargo, la imposibilidad de definir y medir lo que se entiende por calidad de servicio. Siguiendo a autores como Grönroos (1984), Lehtinen y Lehtinen (1991) o Lewis (1993) se pueden distinguir dos dimensiones básicas (calidad técnica y calidad funcional) a la hora de hablar de calidad de servicio; en este sentido, resulta imprescindible no sólo prestar atención al diseño del servicio sino también a su realización, es decir, a la forma en que se ofrece el servicio y muy especialmente a la interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) definen la calidad de servicio percibida como el juicio del cliente que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios y las percepciones acerca del servicio recibido. Otros autores, como Cronin y Taylor (1994), prefieren entender la calidad de servicio en función de las percepciones tras haberlo recibido y no por las expectativas; al servicio de este propósito se han diseñado instrumentos para medir las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido (Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Mañas, Giménez, Muyor, Martínez y Moliner, 2008; Morales, Hernández-Mendo y Blanco, 2005; Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, 2008).

De las diferentes dimensiones analizadas en diversas investigaciones aplicadas a los servicios deportivos las variables mejor valoradas han sido las relacionadas con los técnicos deportivos (Afthinos, Theodorakis y Nassis, 2005; Calabuig et al., 2008; Murray y Howat, 2002; Nuviala et al., 2008). Bodet (2006) afirma que el factor humano resulta determinante para la satisfacción de los usuarios, reforzando la idea de que los técnicos/monitores son el elemento básico de los servicios deportivos (Calabuig et al., 2008).

Dentro de los servicios deportivos, son de vital importancia los dirigidos a la población en edad escolar por dos razones principales: se trata del grupo social más numeroso a la hora de realizar actividades físicas y, además, la realización de estas actividades supone la creación y consolidación de hábitos de práctica deportiva que pueden repercutir en estilos de vida saludables. Las prácticas deportivas de los jóvenes vienen determinadas por diver-

Los factores que afectan tanto a la realización como al tipo de actividad física que llevan a cabo, entre los que se destacan los familiares (Chillón, Delgado, Tercedor y González-Gross, 2002; Latorre, Gasco, García, Martínez, Quevedo, Carmona et al., 2009).

Los miembros de la familia, especialmente los padres, juegan papeles diversos, entre los que se incluyen la creación de un clima positivo para la participación deportiva, el aumento de oportunidades para participar en el deporte, o incluso su actuación como modelos (Boixadós, Valiente, Mimbrero, Torregrosa y Cruz, 1998), razones por las que resulta necesario conocer la opinión de estos en relación a los técnicos que trabajan con los niños y niñas en estas edades.

Ésta es una línea de investigación novedosa y de especial interés no sólo por las implicaciones para las organizaciones deportivas sino también para profundizar sobre los aspectos psicosociales que llevan a los jóvenes a continuar o abandonar la práctica deportiva (Arruza y Arribas, 2008; Fraile y Vizcarra, 2009). Por lo general, los trabajos de investigación que han analizado la satisfacción de los padres y madres con los servicios deportivos dirigidos a sus descendientes no han entrado en analizar las razones por las que se producía la valoración (Kanters y Casper, 2008; Latorre et al., 2009; Romero, Garrido y Zagalaz, 2009). Otros estudios han establecido que los técnicos deportivos son valorados positivamente por los padres/madres, al igual que los servicios deportivos (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala, García y Ruiz, 2007). Sin embargo, en estos estudios se obvian las razones que llevan a realizar esta valoración, y por tanto se desconocen qué factores incrementarían la calidad percibida del servicio y ayudarían a los responsables de los servicios deportivos a mejorarla.

El objetivo de este trabajo es conocer cuáles son los principales aspectos que condicionan la satisfacción o insatisfacción percibida de los padres/madres de niños/as en edad escolar, sobre los técnicos deportivos, para poder mejorar la calidad de la enseñanza deportiva, y en definitiva, de la organización.

MÉTODO

Participantes

Se administró el cuestionario a 338 padres/madres de niños de 6 a 16 años inscritos en las actividades físico-deportivas organizadas de un sistema deportivo rural aragonés integrado por 11 municipios pertenecientes a la comarca de Ribera Baja del Ebro.

Instrumento

Para el presente estudio, se creó un instrumento de medida de la satisfacción de los padres con los servicios deportivos en que participan sus hijos. Se trata de una escala que tiene por objeto valorar diversos aspectos relativos a las tareas/habilidades que un técnico deportivo en edad escolar debe realizar y aptitudes con las que debe contar.

El instrumento cuenta con propiedades psicométricas adecuadas. Al igual que en el estudio de Chacón, Pérez-Gil, Holgado y Lara (2001), desde un punto de vista metodológico, la elaboración de un sistema de indicadores, validez de contenido, se convierte en un elemento de gran relevancia para garantizar que el conjunto de éstos sea una muestra relevante y representativa del constructo a medir, en nuestro caso la calidad percibida del técnico deportivo. Para ello se siguen las orientaciones metodológicas propuestas por Martínez (1995). En una primera fase, tras una revisión bibliográfica (Álamo, Amador y Pintor, 2002; Gil, 1999; Jiménez, 2000) orientada hacia la descripción de las tareas que un técnico deportivo en edad escolar debe realizar y aptitudes con las que debe contar, y la concreción de los aspectos personales que el cliente persigue en este tipo de profesionales, se han definido los ítems.

A continuación, 10 expertos en sociometría, psicometría y actividad física y deportiva emitieron un juicio acerca del grado en que el contenido del instrumento es relevante y representativo. Se seleccionaron aquellos ítems que habían sido declarados como relevantes para, al menos, siete de los especialistas. Finalmente se procedió a redactar el cuestionario piloto compuesto por una mayoría de preguntas cerradas, apareciendo algunas preguntas semiabiertas con las que se pretendía recoger información más detallada.

Tras detectar algunos problemas en el diseño del instrumento, relativos a la comprensión por parte de los padres/madres de las diferentes cuestiones, y teniendo en cuenta las sugerencias y aportaciones realizadas nuevamente por los expertos, se elaboró el segundo y definitivo cuestionario. El resultado fue una escala tipo Likert de 5 puntos, desde «muy en desacuerdo» (1) a «muy de acuerdo» (5), compuesta por 10 ítems.

La consistencia interna de las escalas fue evaluada por dos vías: el cálculo de los alfas de Cronbach y de las correlaciones entre ítems y la escala. En la tabla 1 se observa que la escala muestra un buen alfa de Cronbach de .717 lo que permite afirmar que es consistente. Por su parte las correlaciones totales entre los ítems muestran también un buen resultado, excepto el ítem 2, que presenta la correlación más baja y además por debajo del límite 0.3 considerado como deseable. La supresión de este ítem incrementaría el alfa de Cronbach a .728.

Tabla 1

Índices psicométricos del instrumento de medida

Ítem	Estoy satisfecho con el técnico deportivo de mi hijo/a porque	M	DT	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	Domina las habilidades y destrezas del deporte	4.31	0.626	0.341	0.704
2	Consigue que gane con frecuencia	4.02	0.169	0.021	0.728
3	Asiste a las competiciones y entrenamientos con puntualidad	4.44	0.548	0.456	0.681
4	Se preocupa por los problemas de los/as niños/as	4.38	0.555	0.437	0.685
5	Persigue más la formación que la victoria en los partidos	4.43	0.563	0.400	0.692
6	Tiene planificadas las actividades	4.24	0.586	0.580	0.656
7	Aprende a jugar y a comportarse	4.49	0.582	0.407	0.690
8	Los niños le/a respetan y admiran	4.38	0.523	0.375	0.696
9	Me informa de la progresión de mi hijo/a	4.13	0.432	0.306	0.706
10	Es un profesional	4.15	0.382	0.319	0.705
Alfa de Cronbach					0.717

Para determinar la validez de constructo, se realizó un análisis factorial exploratorio mediante una extracción de componentes principales realizadas con rotación varimax. Se realizó el test de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin medida de adecuación de la muestra) y el test de esfericidad de Bartlett para comprobar la pertinencia del mismo. El valor KMO fue de .794 y el test de esfericidad de Bartlett mostró una aproximación mediante la prueba de Chi-cuadrado significativa con $p = .000$). Se muestra una estructura factorial de dos factores, resultantes del tratamiento estadístico (factor 1 al que denominaremos *Educativo*, integrado por los ítems 3, 4, 5, 7 y 8; factor 2, *Imagen*, integrado por: 1, 6, 9 y 10), que explican un 43,6% de la varianza.

Para comprobar que la escala sigue la estructura factorial esperada, se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio mediante el programa AMOS 16. Los parámetros fueron estimados mediante el método de máxima verosimilitud. La información proporcionada por algunos de los índices de ajuste más utilizados como son RMR (.013), RMSEA (.054), GFI (.96), CFI (.93), AGFI (.94) y NNFI (.88), hacen considerar como aceptable la estructura factorial puesto que en el caso del GFI, NNFI, AGFI y CFI, valores por encima de 0.90 se consideran correctos; y en el caso del RMR y del RMSEA, entre 0.05 y 0.08. El valor de RMR próximo a cero se considera como perfecto.

A este instrumento se le añadieron varias preguntas de tipo sociodemográfico, con el fin de poder establecer perfiles diferenciadores, al tiempo que se incluyeron diversas preguntas relacionadas con los motivos por los que su hijo/a está en la escuela deportiva, las expectativas que plantean ante esta práctica deportiva y sobre la satisfacción con los técnicos que dirigen las actividades.

Análisis de datos

Se analizaron los datos tras ser tabulados y mecanizados informáticamente, mediante el paquete informático SPSS 17.0, que posibilitó la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación.

Se recurrió en primer lugar a un análisis descriptivo, en el que los estadísticos utilizados para tal fin fueron la media y desviación típica. Se calcularon tablas de contingencia entre variables nominales, empleando el estadístico χ^2 para el contraste de la relación de dependencia. De igual forma se procedió a la comparación de medias por dos procedimientos: la prueba T para muestras independientes y Anova de un factor para la comparación de grupos.

RESULTADOS

La mayoría de los padres/madres están satisfechos con los/as técnicos deportivos de sus hijos/as (93.4%). No aparece relación de dependencia entre la satisfacción referente al técnico deportivo y el sexo del hijo/a ($\chi^2 = 0.134$; $p = .715$), ni en relación a los diferentes municipios en los que se administró el cuestionario ($\chi^2 = 53.241$; $p = .117$).

La valoración de los técnicos obtenida mediante la escala es buena en los factores resultantes del análisis factorial. No se han encontrado diferencias en la valoración en función del sexo de los descendientes, pero por el contrario sí la hay en relación con la localidad en la que realizan las prácticas deportivas y con la satisfacción manifiesta (Tabla 2).

Las razones principales por las que los menores están inscritos en las actividades físicas organizadas son dos: porque a ellos/as les gusta y porque a los progenitores les agrada que realicen este tipo de actividad. Además, son pocos los tutores que expresan que les gustaría que su descendiente fuese deportista de élite.

Al relacionar estos motivos por los que los niños/as están inscritos en actividades físicas organizadas y la satisfacción de los padres/madres con los técnicos deportivos, tan sólo ha aparecido relación de dependencia con el

Tabla 2

Diferencias de satisfacción con respecto a los factores educativos y a la imagen del técnico

Variable		Factores							
		Educativo			Imagen				
		M	t	p	M	t	p		
Sexo del descendiente	Niño	4.4601	2.078	0.039	4.1969	-0.018	0.986		
	Niña	4.3742			4.1976				
Satisfecho con el técnico	Sí	4.4837	11.751	0.000	4.2612	8.072	0.000		
	No	3.7091			3.5000				
El niño/a está contento según los padres	Sí	4.4479	5.153	0.000	4.2163	1.756	0.080		
	No	3.8800			4.0250				
		F		p		F		p	
Localidad		3.862		0.000		2.356		0.011	

motivo que su hijo sea un deportista de élite ($\chi^2 = 7.133$; $p = .008$). En este grupo de padres/madres se observa una proporción mayor de desencanto con los técnicos deportivos de los niños (Tabla 3).

Las expectativas que padres y madres tienen en relación a la práctica de sus hijos/as, son en primer lugar, que éstos consigan divertirse en las escuelas o equipos deportivos, seguido de la mejora de la salud y condición física y el hacer más amigos. Son pocos los progenitores que manifiestan tener como expectativa que su hijo/a reciba una formación diferente a la que obtiene en los centros docentes o que se prepare para el deporte de élite.

Cuando se relacionan estas expectativas de los padres/madres y la estimación del técnico apreciamos que existe relación entre aquellos que quieren que su hijo/a sea un campeón/a y la valoración negativa ($\chi^2 = 6.888$; $p = .009$). Por el contrario, la satisfacción de los padres con los técnicos deportivos presenta una relación de dependencia con la expectativa de diversión con la práctica deportiva ($\chi^2 = 5.487$; $p = .019$) (Tabla 3).

Dentro de los padres/madres que indican estar satisfechos con el técnico deportivo (93.4%), los motivos aducidos para esta satisfacción son el que con ellos los niños/as aprenden a jugar y comportarse, que entre sus metas está la formación y no la victoria, y la asistencia a entrenamientos y competiciones es puntual. Si hablamos de los padres que señalan estar insatisfechos con los técnicos deportivos (6.6%), las razones indicadas por estos son principalmente el no dominar las habilidades y destrezas del deporte, y no planificar las actividades (Tabla 4).

Tabla 3

Motivos y expectativas de la práctica deportiva y valoración del técnico

		Valoración del técnico		Total %	χ^2	p
		Satisfacción %	Insatisfacción %			
Razones por las que los niños/as están realizando actividades físicas organizadas	Porque le gusta hacer deporte a él/ella	83.1	90.9	83.6	0.921	0.337
	Porque nos gusta que haga deporte	62.0	72.7	62.7	1.015	0.314
	Porque nos gustaría que jugase en un equipo de élite	1.3	9.1	1.8	7.133	0.008
	Porque queremos que consiga buenos hábitos deportivos para el futuro	52.4	59.1	52.8	0.370	0.543
	Porque queremos que tenga el tiempo ocupado para evitar otros problemas	17.9	27.3	18.5	1.256	0.543
	Porque sus amigos están inscritos en la escuela deportiva	12.5	22.7	13.1	1.899	0.168
	Porque queremos que mejore su salud y su condición física	49.8	31.8	48.7	2.797	0.247
Expectativas en referencia a las prácticas físicas que realizan los hijos/as	Que se divierta	92.0	77.3	91.0	5.487	0.019
	Que se prepare para ser un campeón/a	4.8	18.2	5.7	6.888	0.009
	Que mejore su salud y condición física	69.0	77.3	69.6	0.663	0.416
	Que adquiera una formación diferente a la que recibe en el colegio	18.5	27.3	19.1	1.017	0.313
	Más amigos	31.3	40.9	31.9	0.817	0.351

Tabla 4

Motivos que producen la satisfacción/insatisfacción en los padres/madres con respecto al técnico deportivo

	Valoración del técnico	
	Satisfacción %	Insatisfacción %
Dominio de las habilidades del deporte	39.94	45.45
Frecuencia de consecución de victorias	3.19	0.00
Asistencia a los entrenamientos y competiciones	49.52	13.64
Preocupación por los problemas de los niños/as	44.09	18.18
Búsqueda de la formación frente a la victoria	49.84	18.18
Planificación de las actividades	31.95	40.91
Aprendizaje de los niños/as	56.23	22.73
Respeto y admiración de los niños/as	43.13	9.09
Información sobre la progresión del niño/a	16.93	18.18
Profesionalidad	16.93	4.55

La mayoría de padres y madres (97%) creen que sus hijos/as están contentos en las escuelas deportivas o equipos. Además, se ha encontrado relación entre la percepción que tienen sobre la satisfacción de su hijo/a y la valoración que hacen del técnico deportivo ($\chi^2 = 53.241$; $p = .000$). Casi la totalidad de los padres que lo valoran positivamente, creen que su descendiente está contento (98.7%), mientras que casi un tercio de los padres que desaprueban al responsable deportivo, manifiestan que su hijo/a no está contento (30%).

Se observa (Tabla 2) que los padres que opinan que su descendiente está contento con la práctica deportiva que realizan, valoran el factor educativo mejor que aquellos que opinan lo contrario. Los padres que afirman que sus hijos están contentos con la práctica deportiva, indican como principales factores la diversión del chico/a y porque les gusta el deporte. Por el contrario, entre los padres que señalan la insatisfacción de sus hijos, los motivos aducidos son la falta de diversión, las escasas victorias y participación en competiciones, y la falta de aprendizaje (Tabla 5).

Tabla 5

Percepción de los motivos de satisfacción/insatisfacción del niño/a en función de la valoración otorgada al técnico

Motivos satisfacción/insatisfacción del niño/a	Valoración técnico	
	Satisfacción %	Insatisfacción %
Diversión	90.10	31.82
Gusto por el deporte	84.66	0.00
Relaciones sociales	48.56	0.00
Participación en las competiciones	5.11	13.64
Victoria en las competiciones	1.92	13.64
Entrenador	30.03	0.00
Aprendizaje de habilidades y destrezas	41.53	13.64

DISCUSIÓN

Existen numerosos estudios sobre la calidad y satisfacción de los servicios deportivos (Afthinos et al., 2005; Bodet, 2006; Calabuig et al., 2008; Carman, 1990; Mañas et al., 2008; Morales et al., 2005; Murray y Howat, 2002) o las percepciones de los padres/madres sobre la actividad física de sus descendientes (Kanters y Casper, 2008; Keegan et al., 2009; Nuviala, Ruiz y

García, 2003; Romero et al., 2009; Vizcarra, Macazaga y Rekalde, 2006). Sin embargo, hemos encontrado con una limitación, la escasez de trabajos de investigación que analicen la opinión de los progenitores sobre la satisfacción con los responsables deportivos de los programas de actividad físico-deportiva escolar. Desafortunadamente, este problema no es único, pues como ocurre en diversas facetas de la vida, una gran cantidad de programas carecen de la necesaria metodología evaluativa (Anguera, 1995; Chacón, Anguera y López Ruiz, 2000; García-Mas, 2003), lo cual impide disponer del feedback necesario y adoptar las correspondientes propuestas autocorrectivas (Morales et al., 2005).

Con este cuestionario se ha pretendido determinar qué aspectos influyen en la valoración que los padres/madres hacen de los técnicos deportivos de sus hijos/as, siendo el principal fin de este trabajo establecer estrategias para optimizar la interacción entre usuario/clientes y organización/proveedores, a través de una adecuada gestión de los programas de actividades físicas (Morales, 2003).

En general, la figura de los técnicos deportivos en edades escolares es valorada positivamente, al igual que ocurría en estudios similares (Keegan et al., 2009; Nuviala y Casajús, 2005). El porcentaje de aprobación en estos estudios gira alrededor del noventa por ciento. En cambio, otros autores, como Romero et al. (2009), afirman que generalmente la relación padres y técnicos no siempre es buena, ni tampoco muy común.

Igualmente, encontramos dos componentes factoriales principales, Educativo e Imagen, derivados del análisis estadístico. Estos factores pueden responder a un planteamiento teórico más amplio sobre la forma de entender el deporte escolar, tales como los planteados por Vizcarra et al. (2006), y que podría someterse a comprobación en sucesivas investigaciones.

Como sucede en otros trabajos relacionados con esta temática (Nuviala y Álvarez, 2005; Nuviala et al., 2007), hemos observado que los padres/madres tienen como principales expectativas de la práctica de sus descendientes, que su hijo/a se divierta, mejore su salud y su condición física y haga más amigos/as, indicadores que por otra parte deberían ser utilizadas por las organizaciones para estimular la inscripción de nuevos usuarios en este tipo de servicios. Si distinguimos entre padres/madres satisfechos e insatisfechos, vemos que en el grupo de ascendientes complacidos con los técnicos deportivos, se da en mayor medida la diversión como fin (92%), mientras que entre los contrariados este factor disminuye (77.3%) y cobra importancia el que su descendiente sea un campeón/a (18.2%), algo anecdótico en el caso de los satisfechos. Esto pone en evidencia que aquellos padres que buscan que sus hijos alcancen el alto rendimiento, presentan una exigencia mayor o diferente que los otros progenitores, con los técnicos que están al cargo de las actividades deportivas de sus hijos.

Los principales motivos por los que los padres/madres están contentos con los responsables deportivos son porque con ellos, los niños/as aprenden a jugar y comportarse, porque son puntuales y porque entre sus metas está la formación y no la «victoria». Argumentos que están muy relacionados con un deporte escolar de calidad desde la perspectiva de la educación (Shernoff y Vandell, 2007) y en consonancia manifiesta con las entidades organizadoras de la práctica deportiva de estos menores, las Administraciones Públicas Locales (Gallardo y Jiménez, 2004). Destacaremos, siguiendo la línea argumental anterior, que el motivo «victoria» frecuente en los encuentros deportivos (aunque haya sido excluido en el análisis factorial, pero debido a la importancia socio-educativa de este argumento vamos a hacer alusión al mismo), ha obtenido una baja frecuencia de respuesta, resultado que refuerza la idea anterior sobre el deporte educativo organizado por las instituciones públicas.

Las críticas más frecuentes han sido dos. La primera, que el técnico deportivo no domina las habilidades y destrezas del deporte. Esta es una apreciación que debe examinarse más detenidamente y comprobar si la formación, el desempeño profesional, etc., son los adecuados, o por el contrario, una metodología más activa propia del deporte educativo dirigido a este grupo de población, no «satisface» a los padres más acostumbrados a un modelo tradicional del deporte. No obstante, a nuestro juicio, es más preocupante el segundo de los puntos débiles, relacionado con la no planificación de las actividades. Pensamos que la no existencia de un control de la organización hace que puedan darse ese tipo de situaciones. Aunque debemos profundizar más en este resultado, otros estudios previos (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala et al., 2007) han puesto de manifiesto la poca presencia de los padres/madres en la práctica deportiva de sus descendientes, lo cual hace que éstos no dispongan de la información necesaria para emitir un juicio con garantías sobre la planificación deportiva. Si bien, dado que los padres/madres ejercen una autoridad moral para decidir en qué participan sus hijos, así como si la educación deportiva recibida es adecuada o no, independientemente de la coherencia de sus opiniones, pensamos que tanto la metodología como la planificación de estas prácticas son aspectos a cuidar y saber explicar por los técnicos a los progenitores.

También es importante señalar que la valoración del técnico deportivo está relacionada con la percepción que los padres/madres tienen acerca de la satisfacción de sus hijos/as en la organización deportiva. Por tanto, creemos relevante el conocer los motivos y expectativas de la práctica deportiva que realizan los menores y tratar de ajustar, coordinar, reorientar, etc. oferta y motivación de los niños/as con el fin de aproximar estos dos conceptos, lo que hará, sin lugar dudas, satisfacer en mayor medida a los menores y a sus progenitores.

La calidad y la calidad percibida de los programas dirigidos a la población en edad escolar, entre los que se encuentran los de actividad-físico deportiva, deben seguir la propuesta de calidad global como las de Chelladurai y Chang (2000), y no limitarse a desarrollar una única línea de mejora de la calidad. Calidad que debe ser valorada a través de indicadores que midan, no solamente resultados deportivos, sino que tengan presentes índices de participación, tasa de abandono, hábitos de práctica, incidencia social de la actividad u organización, desarrollo del proceso de formación deportiva, etc. Las organizaciones deportivas con fines educativos, como son las que tienen como clientes niños y niñas en edad escolar, tienen la necesidad imperiosa de mejorar la calidad de su servicio y los técnicos deportivos como proveedores del servicio deben satisfacer las necesidades propias del servicio y de los usuarios. Así, las expectativas principales de los padres sobre sus hijos constatadas por este estudio son divertirse, mejorar la salud y la condición física e incrementar la capacidad de rendimiento; mientras que valoran positivamente al técnico responsable, puntual, formador, con disposición al juego y poco preocupado por la «victoria».

Concluiremos al igual que Grönroos (1984), afirmando que la calidad no la define, exclusivamente, la organización, sino que también la definen los propios clientes. Al igual que ha ocurrido en otros trabajos (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala et al., 2008), es notable la diferencia de juicio existente en lo que a la calidad percibida del servicio se refiere, entre los clientes indirectos, padres y madres, la apreciación que podamos tener como profesionales del deporte en la edad escolar y la que tienen los propios clientes, los niños y niñas en edad escolar. Por ello, aquellas organizaciones que están interesadas en establecer estrategias de diferenciación, basadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente (García-Mas, 2003), deben tener presente la opinión de los clientes (directos e indirectos), e instaurar medidas de comunicación con ellos, a fin de aumentar la cultura deportiva y la cultura de la organización.

REFERENCIAS

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., y Nassis, P. (2005). Customer's expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Álamo, J. M., Amador, F., y Pintor, P. (2002). El deporte escolar: conquista de nuevos espacios en el mercado laboral. *Revista Española de Educación Física y Deportes*, 4, 5-10.
- Anguera, M. T. (1995). Diseños. En R. Fernández-Ballesteros (Ed.), *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud* (pp. 149-172). Madrid: Síntesis.

- Arruza, J., y Arribas, S. (2008). La investigación de la actividad física y el deporte. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 111-131.
- 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.
- Boixadós, M., Valiente, L., Mimbbrero, J., Torregrosa, M., y Cruz, J. (1998). Papel de los agentes de socialización en deportistas en edad escolar. *Revista de Psicología del Deporte*, 7(2), 295-310.
- 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.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 33-55.
- Chacón, S., Anguera, M. T., y López, J. (2000). Diseños de evaluación de programas: bases metodológicas. *Psicothema*, 12(Supl. 2), 127-131.
- Chacón, S., Pérez-Gil, J. A., Holgado, F. P., y Lara, A. (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. *Psicothema*, 13(2), 294-301.
- Chelladurai, P., y Chang, K. (2000). Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Chillón, P., Delgado, M., Tercedor, P., y González-Gross, M. (2002). Actividad físico-deportiva en escolares adolescentes. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 3, 5-12.
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Fraile, A., y Vizcarra, M. T. (2009). La investigación naturalista e interpretativa desde la actividad física y el deporte. *Revista de Psicodidáctica*, 14(1), 119-132.
- Gallardo, L., y Jiménez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales; Vías para la excelencia*. Barcelona: Inde.
- García-Mas, A. (2003). Psicología del turismo deportivo. En A. Hernández Mendo (Ed.), *Psicología del Deporte (vol. III): Aplicaciones 2* (pp. 6-24). Buenos Aires: Efdportes.com.
- Gil, A. M. (1999). La calidad en los servicios deportivos: la perspectiva del monitor. *Agua y Gestión*, 46, 32-42.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Jiménez, D. (2000). El perfil profesional y didáctico de los técnicos de los deportes colectivos en la oferta pública de práctica deportiva en edad escolar. En VV.AA. (Ed.), *I Congreso Nacional de Deporte en edad escolar* (pp. 435-452). Dos Hermanas: Excmo. Ayto. Dos Hermanas.
- Kanters, M., Bocarro, J., y Casper, J. (2008). Supported or pressure? An examination of agreement among parents and children on parent's role in youth sports. *Journal of Sport Behavior*, 31(1), 64-80.
- Keegan, R. J., Harwood, C. G., Spray, C. M., y Lavallee, 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.

- Latorre, P. A., Gasco, F., García, M., Martínez, R. M., Quevedo, O., Carmona, F. J., et al. (2009). Analysis of the influence of the parents in the sports promotion of the children. *Journal of Sport and Health Research*, 1(1), 12-25.
- Lehtinen, U., y Lehtinen, J. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, 3, 287-303.
- Lewis, B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, 4, 4-12.
- Llorens, F. J. (1994). Comparación de diferentes alternativas en la medición de la calidad de servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 3, 67-72.
- Mañas, M. A., Giménez, G., Muyor, J. A., Martínez, V., y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Martínez, R. (1995). *Psicometría: Teoría de los tests psicológicos y educativos*. Madrid: Síntesis.
- Morales, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Tesis doctoral no publicada. Málaga: Universidad de Málaga.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad de los programas de Actividad Física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Murray, D., y Howat, G. (2002). The relationship among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5, 25-43.
- Nuviala, A., y Álvarez, J. (2005). Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar en la provincia de Huelva. *Revista de Educación Física. Renovar la teoría y la práctica*, 99, 13-20.
- Nuviala, A., y Casajús, J. A. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 17, 1-12. Consultado el 10 de julio de 2009, de <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista17/artcalidad1.htm>
- Nuviala, A., García, M. E., y Ruiz, F. (2007). Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar en una comarca aragonesa. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 87, 93-98.
- Nuviala, A., Ruiz, F., y García, M. E. (2003). Tiempo libre, ocio y actividad física en los adolescentes. La influencia de los padres. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 6, 13-20.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., y Falcón, D. (2008). 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 tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Romero, S., Garrido, M. E., y Zagalaz, M. L. (2009). El comportamiento de los padres en el deporte. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 15, 29-34.

- Shernoff, D. J., y Vandell, D. L. (2007). Engagement in after-school program activities: quality of experience from the perspective of participants *Journal of Youth and Adolescence*, 36(7), 891-903.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

Alberto Nuviala Nuviala es Doctor en Humanidades y Licenciado en Educación Física. Profesor Contratado Doctor de la Universidad Pablo de Olavide. Especialista universitario en Innovación Docente en el Espacio Europeo de Educación Superior. Ha publicado diversos artículos sobre la actividad físico deportiva que realizan los adolescentes y sobre percepción de servicios deportivos. En la actualidad trabaja sobre la relación calidad del servicio deportivo y fidelización del usuario.

Juan José Salinero Martín es Doctor en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Universidad Camilo José Cela. Experto Universitario en Estadística Aplicada. Especialista en Técnicas y Aplicaciones de Investigación Social. Postgrado en Gestión Deportiva Municipal. Sus publicaciones están relacionadas con la investigación social en el ámbito deportivo del alto rendimiento y del deporte escolar.

Marta García Tascón es Doctora en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Profesora de la Universidad Pablo de Olavide. Master en Gestión de Organizaciones Deportivas. Experta en clima laboral de las organizaciones deportivas. Ha realizado distintas comunicaciones en congresos de educación física, siendo sus principales líneas de investigación la gestión deportiva, los procesos de calidad y la satisfacción de los recursos humanos.

Leonor Gallardo Guerrero es Doctora en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Profesora Titular de la Universidad de Castilla-La Mancha. Investigadora principal en proyectos de I+D+i nacionales relacionados con la gestión deportiva, ha sido la coordinadora del Censo Nacional de Instalaciones Deportivas-2005. Ha publicado 8 libros sobre liderazgo y gestión deportiva, siendo habitual ponente en congresos nacionales e internacionales. Desde su inicio dirige el Master de Gestión de Organizaciones Deportivas (UCLM y RFEF).

Pablo Burillo Naranjo es Doctor en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Universidad de Castilla-La Mancha. Master en Gestión de Organizaciones Deportivas. Ha sido ponente en congresos y jornadas sobre planificación y gestión de organizaciones deportivas. Ha publicado distintos artículos en revistas nacionales e internacionales de impacto relacionados con la gestión deportiva municipal. Sus principales líneas de investigación son la satisfacción de los usuarios deportivos y las instalaciones deportivas.

Fecha de recepción: 24-09-09

Fecha de revisión: 14-12-09

Fecha de admisión: 05-03-10

