

# **LOS PRESUPUESTOS MUNICIPALES EN EL ÁREA DE DEPORTES DE LA COMARCA DE GUDAR-JAVALAMBRE: UN ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE NIVELES DE CALIDAD.**

**María Fernández Julián <sup>1</sup>**

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

[alkalina@unizar.es](mailto:alkalina@unizar.es)

## **RESUMEN**

En el presente estudio se analizan, conjuntamente, la calidad percibida de los programas de actividad física, así como también de los recursos humanos implicados en la oferta de actividades del Servicio Deportivo Municipal de la Comarca Gúdar-Javalambre. A través de un instrumento de medida fiable, convenientemente validado en una investigación anterior, se identifica primeramente el grado de calidad de los servicios deportivos ofertados en la citada comarca, para analizar en segundo lugar, la existencia de posibles relaciones con las correspondiente partidas presupuestarias aprobadas.

---

<sup>1</sup> Máster en Gestión Deportiva Municipal, Graduada en Educación Primaria Mención en Inglés, Graduada en Educación Infantil Inglés, Licenciada en Ciencias de la actividad física de del deporte y Maestra Especialidad en Educación Física. Es profesora del Departamento de Expresión Musical, Plástica y Corporal de la Universidad de Zaragoza en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas en el Campus de Teruel.

La Comarca Gúdar-Javalambre constituye una parte importante en las entidades de gestión local, en la Comunidad Autónoma de Aragón, donde las Comarcas están orientadas al fomento del deporte, y la búsqueda de la calidad de sus servicios como estrategia de gestión deportiva, por lo que resultan pertinentes investigaciones como la que aquí se presenta. Evaluación de la calidad.

## **PALABRAS CLAVE**

Comarca, Organización territorial Aragón, Presupuestos, Calidad Percibida, Servicios Deportivos, Evaluación de la calidad.

## **ABSTRACT**

In the present paper it was examined the perceived quality of physical activity programs as well as human resources (monitors) from the municipal sports Gúdar Javalambre county service. Using a measuring instrument, reliable and validated in previous research, we will identify the degree of quality of sports services in the region Gúdar Javalambre and analyze whether a relationship exists or not with the corresponding approved budget.

Gúdar Javalambre is an important part in local administration organizations in the autonomous community of Aragón. The regions are oriented to the promotion of sport and the pursuit of quality in the services as a sport management strategy. Therefore research as presented here are relevant.

## **KEY WORDS**

Aragon territorial organization, budgets, perceived quality, sport services, quality assessment.

## **SUMARIO**

I. INTRODUCCIÓN. II. EL ESTADO DE LA CUESTIÓN: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS Y LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS. III.METODOLOGÍA, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.1.Discusión.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Desde los años 80, se han realizado numerosas aportaciones en la literatura especializada sobre la utilización de instrumentos de medida para evaluar la calidad percibida, resultando destacables algunos trabajos como los de Grönroos (1984), Cronin y Taylor (1992), Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985; 1988), Teas (1993) o Brady y Cronin (2001). Por su parte, en el ámbito de la gestión deportiva, sobresalen las investigaciones de Kim y Kim (1995), Ko y Pastore (2005), o Morales, Hernández y Blanco (2005), Parasuraman et al. (1985, 1988; en Morales, 2011), que han adquirido mayor transcendencia en la literatura científica gracias a la adaptación de la escala SERVQUAL en servicios de muy diversa tipología, basando la calidad del servicio en una discrepancia entre expectativas y percepciones.

Sin embargo, ninguna de estas aportaciones cuestiona un aspecto primordial en la medición de la calidad, como es la utilización de un formato de respuesta óptimo que maximice la validez de las respuestas obtenidas.

En este escenario de discusiones científicas, la mayoría de los autores que investigan sobre calidad percibida, ya sea por prudencia algunos, y por rutina otros, utilizan generalizadamente las escalas Likert de 1 a 5 o de 1 a 7, apoyándose sobre todo en trabajos como los de Lissitz y Green (1975) o Cox (1980), (tomado de Morales, 2011). Del mismo modo, las escalas diferencial semántico también son muy populares, gracias principalmente a la distinción entre emociones positivas y negativas especificadas por Kahneman y Tversky (1979) en su teoría de las perspectivas. No obstante, trabajos como los de Hofmans, Theuns y Mairesse (2007) o Weng (2004), (tomado de Morales, 2011), muestran las numerosas contradicciones que se han derivado de los estudios empíricos acerca del número adecuado de alternativas de respuesta, la elección de etiquetas verbales para esas alternativas, la fiabilidad y validez de escalas de diferente rango, el efecto de presentar una respuesta neutra, o la preferencia de los consumidores entre diferentes formatos de respuesta. Para nuestra investigación, dadas las diversas opciones existentes, hemos optado por utilizar una escala Likert de 1 a 5, tal y como se verá posteriormente.

## **II. EL ESTADO DE LA CUESTIÓN: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS Y LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS**

Múltiples trabajos revelan el componente de la satisfacción como un factor humano muy importante en la prestación del servicio (Subirats, 1992), (tomado de Marqués et al (2002). En este sentido, la calidad viene a ser el resumen de la satisfacción total o global de los clientes sobre un servicio consumado mediante

métodos de implantación. Por este razonamiento, el concepto de calidad estará en la mente de cada cliente y el objetivo será conocerlo y satisfacer sus necesidades, superando sus expectativas para favorecer el concepto de excelencia y calidad total (Zeithaml; Parasuramant; Berry, 1993), (tomado de Jericó, 2001).

Cuando un cliente valora la calidad de los servicios deportivos que se le ofrecen, no disocia sus componentes, sino que lo juzga como un todo. Por ello, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. Es, por tanto, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos. La oferta, ya se trate de un producto o de una prestación, se juzga en su totalidad. Si falta algo, la consecuencia es el fracaso. Consecuentemente, “en materia de servicios, la calidad, o es total o no existe” (Sánchez, 2006), (tomado de Jericó, 2001).

Para poder realizar un análisis de la opinión de los clientes sobre los servicios y sobre la organización en general es necesaria la obtención de indicadores, que en nuestro caso vienen dados en la herramienta elegida para la investigación. Así obtendremos la información que nos permita conocer la situación actual, de cara a realizar las correcciones oportunas en el sistema de calidad, en función de los valores obtenidos acerca de los diferentes servicios ofrecidos, los servicios en los que hemos enfocado nuestra atención han sido las actividades y los monitores implicados. Para que una organización aumente su valor en el mercado, primero debe ocuparse en aumentar el valor de sus servicios y productos para sus usuarios, sabiendo que el próximo año hay un cambio en los monitores y actividades de la Comarca.

Uno de los sistemas más utilizados para recoger la información de los clientes es la realización de cuestionarios, existiendo diversidad de ellos. En este estudio nos hemos decantado por el cuestionario de evaluación percibida en servicios municipales deportivos Morales y Gálvez (2011).

La investigación que se presenta en este artículo, analiza las opiniones y expectativas de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre, focalizando la atención en sus monitores y en sus programas deportivos.

Siguiendo las investigaciones anteriormente realizadas, se observa que existe una amplia y diversa forma de evaluar estos programas, como son las investigaciones sobre la evaluación de programas realizadas por Fernández del Valle (1992), (tomado de Morales, 2011), Morales Sanchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005), que exponen la concordancia entre el sistema de evaluación y los presupuestos de los cuales se parte, como factores que contribuyen a establecer diversos tipos de evaluación. Es necesario tener en cuenta que la evaluación de programas es una disciplina que se halla en pleno proceso de expansión, y así lo demuestra el hecho de su veloz crecimiento y el interés generado en los últimos años (Anguera y Hernández Mendo, 2003),

(tomado de Morales, 2011; Morales Sanchez, Hernández-Mendo y Blanco, 2005). Esta consideración viene determinada por dos elementos. En primer lugar, la relación entre práctica deportiva y salud y/o estilos de vida (Balaguer y Pastor Ruiz, 2003; Pastor Ruiz y Pons Cañaveras, 2003), (tomado de Morales, 2011; Morales Sanchez, Hernández-Mendo y Blanco, 2005), y en segundo lugar por la labor de prevención en todos los niveles que los programas de actividad físico-deportiva suponen cuando llevan aparejada la necesaria planificación de objetivos, tareas y evaluación (Escartí, 2003), (tomado de Morales, 2011; Morales Sanchez, Hernández-Mendo y Blanco, 2005); y, finalmente, porque abarca o puede abarcar todo el espectro de edad (niños, adolescentes, adultos y tercera edad) y permite abordar de forma adecuada los problemas de identidad, salud y relación planteadas en cada una de estas franjas de edad.

Consecuentemente, presentamos una propuesta innovadora de investigación sobre la calidad percibida en los Servicios Deportivos de una Comarca, concretamente en la Comarca Gúdar Javalambre situada en la provincia de Teruel, perteneciente a la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de tratar de identificar el grado de calidad percibida de los servicios deportivos. Partimos para ello del análisis de los presupuestos con la finalidad de identificar la posible relación entre la calidad percibida de los servicios comarcales y las partidas presupuestarias para los servicios concretamente evaluados.

Profundizando en el caso de nuestro país, el desarrollo público del deporte en el estado español puede calificarse de profundamente descentralizado, siendo posible y necesario destacar, la gran relevancia que han tenido las Autonomías y las entidades locales.

La magnitud que el deporte tiene en la actualidad lo convierte en uno de los fenómenos sociales más importantes, por lo que se hace necesario establecer un marco jurídico que regule de manera general la forma en que debe producirse el ejercicio de las competencias estatutarias sobre el deporte por parte de cada una de las Administraciones y entes competentes en esta materia. Este escenario jurídico es el que definirá las directrices de desarrollo de la actividad deportiva en la Comarca, siendo el instrumento que va a permitir la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen en este campo.

Este marco autonómico definido por la Ley del Deporte de Aragón (4/93, de 16 de marzo) y la Ley de Comarcalización de Aragón (23/2001, de 26 de diciembre) es el que permitirá acometer las acciones oportunas que tendrán como fin la mejora (calidad) en la prestación del servicio deportivo en la Comarca Gúdar Javalambre.

## II. METODOLOGÍA, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el campo de estudio de nuestro trabajo, la Comarca Gúdar-Javalambre, los programas siempre siguen unas líneas generales de aproximación a los intereses de la comunidad, generalmente manifestados por la propia comunidad, pero en ningún caso investigados o analizados por los gestores. Si bien existen estudios muy generales referidos al conjunto de las Comarcas aragonesas, ninguno de ellos concreta su campo de análisis a esta zona.

Debido a esta circunstancia, es posible cuestionar las razones que impulsaban la oferta de unas u otras instituciones públicas en materia de práctica deportiva; si era debido al perfil de los profesionales, a las inquietudes o motivaciones de la dirección técnica o política, a la existencia de deportistas de referencia de determinadas prácticas deportivas o al último plan director de instalaciones deportivas que había sido aprobado por el pleno municipal o por la concesión de una subvención a una ente público, al igual que las partidas presupuestarias.

Consecuentemente, nos preguntábamos si estábamos equivocados o realmente las partidas presupuestarias y todos los programas ofertados pretendían dar una respuesta de calidad al servicio deportivo de la Comarca, tal y como hemos abordado anteriormente en el concepto de calidad, a las demandas y expectativas de los diferentes usuarios. Por ello presentamos las siguientes hipótesis de trabajo:

- H1: Los presupuestos económicos en materia deportiva no tienen correspondencia en la calidad percibida de los servicios deportivos.
- H0: Los presupuestos económicos en materia deportiva tienen influencia en la calidad percibida de los servicios deportivos.

En concordancia con las hipótesis planteadas, los objetivos a alcanzar en esta investigación se pueden clasificar en generales y específicos, resultando como objetivo general la evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar Javalambre y su relación con los presupuestos económicos en materia deportiva.

Por otro lado, como objetivos específicos nos planteamos analizar el entorno socio-demográfico en el que nos encontrábamos, tras realizar un diagnóstico de diversas consideraciones en relación a la práctica deportiva en la Comarca Gúdar-Javalambre.

Además de determinar los distintos grupos de usuarios de las actividades propuestas en la Comarca, igualmente, hemos planteado el análisis del grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a monitores que prestan estos servicios y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las actividades.

Asimismo, también se ha tratado de indagar las partidas presupuestarias en materia deportiva y las posibles relaciones entre las partidas presupuestarias comarcales y la calidad percibida por los usuarios en los servicios deportivos.

Para llevar a cabo la investigación realizada, se ha seleccionado la Comarca Gúdar-Javalambre y concretándose el análisis de factores específicos como la demografía, recursos humanos y la calidad percibida de dicha zona. Por tanto, para llevar a cabo este estudio se ha utilizado una muestra representativa sobre el total de una población, considerando como tal al conjunto de individuos de los que se quiere obtener información. Esto es, si deseamos conocer la opinión general de un conjunto total de clientes muy concreto, se podrían haber utilizado técnicas de encuesta total con la obtención de medias aritméticas, pero para aquellos casos en los que este número de clientes es muy elevado, la estadística nos permite tomar sólo una muestra de forma aleatoria. De este modo, preguntando únicamente a los clientes resultantes de la muestra, los porcentajes medios que obtendremos de sus respuestas serán los mismos que si preguntásemos al total de la población. El error que se comete debido al hecho de que se obtienen conclusiones del total de una población a partir del análisis de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo.

Cada estudio tiene un tamaño muestral idóneo, que permite comprobar lo que se pretende con la seguridad y precisión fijadas por el investigador. En nuestro caso, la muestra está orientada hacia una población finita con varias opciones de respuesta, generando valoraciones con una escala de puntuación entre 1 y 5.

El cuestionario se administró a 86 usuarios de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre (Teruel), siendo seleccionados los participantes de forma voluntaria, entre los usuarios de los programas de actividad física programada por la Comarca. Los cuestionarios se pasaron en diferentes localidades y en diferentes franjas horarias (cada actividad deportiva se realiza en un municipio diferente y a diferentes horarios), con el fin de valorar los posibles cambios y su influencia en la satisfacción de los usuarios.

La muestra de participantes para el desarrollo del estudio está compuesta de 86 usuarios con rangos de edad que oscilan entre 16 y 45 años; 45-65 años, y más de 65 años, presentando una antigüedad de un año de participación y uso en los programas deportivos. Debido a las características de la muestra, las actividades estudiadas son: pilates, aeróbic, taichi, gimnasia de mantenimiento y gerontogimnasia.

En cuanto a la distribución de la muestra, en la Comarca Gúdar-Javalambre se ha administrado el cuestionario a 57% de los usuarios, de los que el 76% son de género femenino y el 24% son de género masculino. La media de edad se sitúa en 47 y 48 años.

El procedimiento seguido para su realización consistió, primeramente en la selección de la Comarca Gúdar-Javalambre y la puesta en contacto con el gestor deportivo responsable de los programas. Una vez acotada la zona, se seleccionaron los pueblos componentes de la Comarca de Gúdar-Javalambre, con el objetivo de obtener información de los presupuestos municipales para deporte. Además, otro de los objetivos perseguidos era evaluar la calidad de los programas de actividad física (actividad y monitores) de sus servicios deportivos, con la finalidad de una gestión eficaz de calidad y de mejora de la satisfacción de sus usuarios.

Se trataba de evaluar la calidad de los servicios deportivos comarcales a través de los usuarios de los distintos programas de actividad física, con personal de contacto (monitores, técnicos, y gestores) de los servicios deportivos comarcales.

De la misma manera se solicitó al técnico deportivo de la Comarca Gúdar-Javalambre las partidas presupuestarias en materia deportiva, que, no obstante, son públicas. Además se pidió los datos sobre (usuarios, técnicos deportivos, monitores, programas de actividad física, organización, sedes de las actividades) relevantes para la investigación.

Para la selección del cuestionario CECASDEP, se partió de una búsqueda bibliográfica basándose fundamentalmente de las investigaciones previas realizadas por otros autores en cuanto a la construcción de instrumentos en los que se evalúa la calidad de los servicios, los programas de actividad física y/o las instalaciones deportivas. Pese a encontrar numerosas herramientas de evaluación en la literatura se seleccionó el cuestionario CECASDEP, por atender el aspecto de percepción del usuario.

A partir de aquí, realizamos un estudio piloto administrando inicialmente el cuestionario a una muestra de 20 participantes para comprobar el funcionamiento de la herramienta. Posteriormente, realizamos la recogida de información definitiva, aplicando el mismo protocolo a todos los usuarios, los monitores eran los encargados de acercar e informar previamente sobre cómo se debía cumplimentar el cuestionario de forma concreta y precisa. El proceso de realización del cuestionario por parte de los participantes se produjo de modo individual en los diferentes espacios deportivos en los que se prestaba el servicio, pudiendo contestar de forma anónima y voluntaria.

El muestreo se realizó buscando la representación de todos los programas de actividad física que componían la oferta comarcal Gúdar-Javalambre. Las instalaciones evaluadas fueron: gimnasia de mantenimiento, Pilates, gerontogimnasia, taichi y aeróbic.

Observando las diversas herramientas para la obtención de información, la entrevista es considerada como uno de los instrumentos más comunes, y una de



las formas más potentes de intentar comprender los fundamentos humanos. Para nuestro estudio, hemos optado por un esquema de entrevista abierta y flexible, donde los usuarios aportarían datos específicos de los programas de actividades físico-deportivas y aspectos espontáneos que, de alguna forma, reflejarían aspectos de su quehacer diario y de su proceso de gestión.

El cuestionario validado.<sup>2</sup> empleado para medir la calidad percibida por los usuarios de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre parte de la tesis doctoral “Cuestionario de evaluación percibida en servicios municipales deportivos” (CECASDEP) de Morales y Gálvez (2011).

Nuestra intención era centrarnos en determinar nuestro entorno y el perfil de los usuarios, para ello en cada caso concretamos cuáles serían las variables más significativas para la investigación en relación al objeto de nuestro estudio. Para evaluar dicha variable diseñamos una serie de categorías que nos garantizaran que las preguntas que se iban a formular del cuestionario elegido estuvieran relacionadas con lo que realmente queríamos conocer y que delimitaran bien la variable a estudiar.

La validez, entendida como ausencia de sesgo, representa la relación entre lo que medimos y aquello que realmente queremos medir. El hecho de realizar una validación es porque los resultados son más fiables realizando este proceso y porque nos permite la posibilidad de aplicarlo en futuras investigaciones.

La metodología utilizada a priori para el desarrollo de la investigación, determina la configuración de dos tipos de variables: una variable independiente cuantitativa y una variable dependiente cualitativa que posteriormente será transformada en una cuantitativa, con unas variables numéricas que darán el grado de percepción de los usuarios de los servicios deportivos:

- La variable independiente, constituida por las partidas presupuestarias analizadas mediante técnicas de análisis descriptivo.
- La variable dependiente, referida a la calidad percibida de los servicios deportivos medida a través del cuestionario de evaluación percibida en servicios municipales deportivos.

Se ha realizado un análisis de la calidad de los programas de actividades y de los monitores mediante un cuestionario, en base a los resultados se realiza un análisis comparativo de los presupuestos con arreglo a la calidad percibida de los

---

2 Referencia anexo 1.

usuarios. Mediante un método de investigación cuasi experimental y una aplicación de un programa estadístico inferencial, se ha trabajado con el test estadístico el cual comprueba la correlación existente entre los datos.

Para analizar los datos obtenidos hemos utilizado el software Microsoft Office. El análisis de los datos se ha llevado a cabo mediante técnicas de análisis descriptivo a partir de los cuales se ha realizado la interpretación de los diferentes resultados. Los resultados obtenidos se analizaron con el programa estadístico Microsoft Excel 2007.

#### **IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

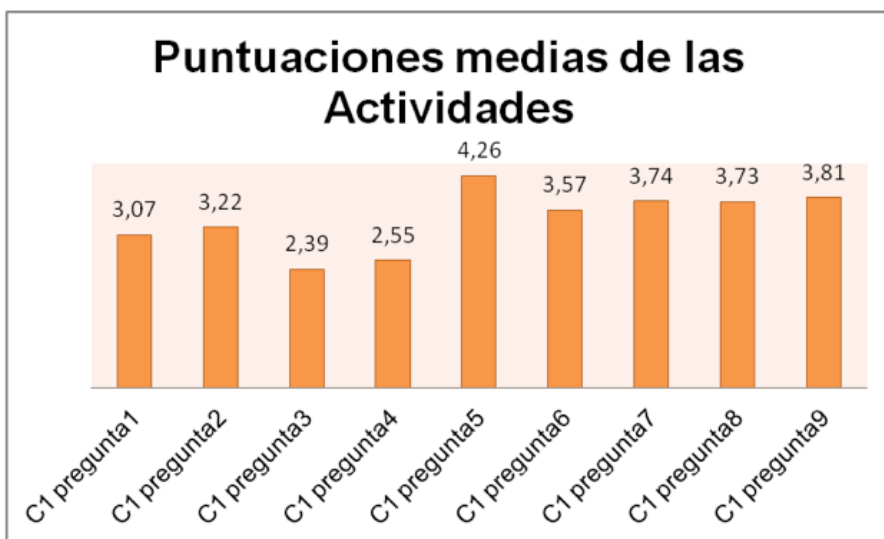
Para el análisis de los datos se usa el test estadístico de comprobación de correlación de Pearson. Este coeficiente de correlación señala un índice que mide la relación lineal entre dos aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

El análisis descriptivo de la calidad de servicio y de la satisfacción de los usuarios se ha realizado a partir de los ítems del cuestionario que preguntan directamente sobre estos dos aspectos. Analizamos la calidad percibida de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre en general, haciendo hincapié, en la percepción del funcionamiento, la calidad de los servicios, los horarios, la oferta de actividad, la atención al cliente por parte de los trabajadores y, por último, si el usuario/a percibe que se están cubriendo sus necesidades. Los resultados fueron los siguientes:

- A la pregunta 1 del apartado programa de actividades: “Considera que la oferta del programa de actividades es amplia” el promedio de las respuestas se encuentra en 3,07 es decir, ni desacuerdo ni acuerdo.
- A la pregunta 2 del apartado programa de actividades: “Piensa que ha sido fácil obtener información sobre el programa de actividades”, el promedio de las respuestas se encuentra en 3,22 es decir, ni desacuerdo ni acuerdo.
- A la pregunta 3 del apartado programa de actividades: “Considera que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada”. El promedio de las respuestas se encuentra en 2,39 es decir, algo en desacuerdo.
- A la pregunta 4 del apartado programa de actividades: “Además del programa de actividades, existen actividades puntuales (torneos, campeonatos, talleres, etc.) durante la temporada”. El promedio de las respuestas se encuentra en 2,55 es decir, algo en desacuerdo.

- A la pregunta 5 del apartado programa de actividades: “Piensa que la actividad en la que participa se ajusta a sus expectativas”, el promedio de las respuestas se encuentra en 4,26 es decir, de acuerdo.
- A la pregunta 6 del apartado programa de actividades: “Opina que el precio de la actividad es adecuado al servicio que recibe” el promedio de las respuestas se encuentra en 3,57 es decir, casi de acuerdo.
- A la pregunta 7 del apartado programa de actividades: “Cree que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es adecuada” el promedio de las respuestas se encuentra en 3,74 es decir, casi de acuerdo.
- A la pregunta 8 del apartado programa de actividades: “Piensa que el horario de la actividad es apropiado” el promedio de las respuestas se encuentra en 3,73 es decir, casi de acuerdo.
- A la pregunta 9 del apartado programa de actividades: “Considera que la duración de la actividad es adecuada” el promedio de las respuestas se encuentra en 3,81 es decir, casi de acuerdo.

*Gráfico 1: Promedio general de las puntuaciones en el apartado del cuestionario de programa de actividades.*



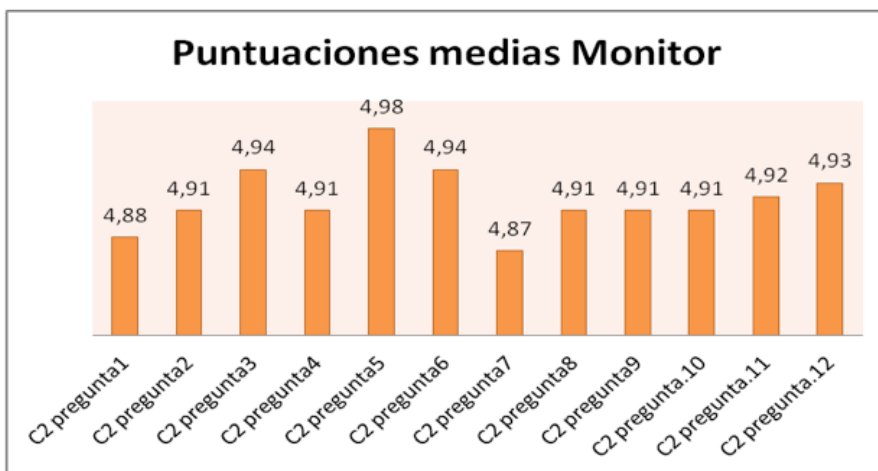
*Fuente: Elaboración propia.*

Según los usuarios los programas de actividades “no se ajustan a sus expectativas, ni se modifican” ya que la mayoría sitúa sus respuestas entre los valores 2 y 3 (Gráfico 1).

- A la pregunta 1 del apartado profesor-monitor: “Opina que el profesor es puntual” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,88 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 2 del apartado profesor-monitor: “Considera que el profesor-monitor utiliza la vestimenta adecuada” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,91 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 3 del apartado profesor-monitor: “Piensa que la higiene del profesor es adecuada” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,94 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 4 del apartado profesor-monitor: “Percibe que existe buena comunicación entre los usuarios y el profesor” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,91 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 5 del apartado profesor-monitor: “Considera que el trato con el profesor resulta agradable” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,98 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 6 del apartado profesor-monitor: “Piensa que el profesor-monitor tiene las clases bien organizadas” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,94 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 7 del apartado profesor-monitor: “Considera que el profesor se preocupa por adaptar la actividad al nivel de los usuarios” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,87 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 8 del apartado profesor-monitor: “Considera que el profesor distribuye adecuadamente el tiempo del que dispone” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,91 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 9 del apartado profesor-monitor: “Piensa que el profesor-monitor utiliza correctamente el material del que dispone” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,91 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 10 del apartado profesor-monitor: “Piensa que la implicación del profesor es adecuada” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,91 es decir, que están muy de acuerdo.
- A la pregunta 11 del apartado profesor-monitor: “Percibe que el profesor está capacitado (conocimientos) para desempeñar la actividad” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,92 es decir, que están muy de acuerdo.

- A la pregunta 12 del apartado profesor-monitor: “Considera que el profesor tiene en cuenta la opinión de los usuarios durante la actividad” el promedio de las respuestas se encuentra en 4,93 es decir, que están muy de acuerdo.

*Gráfico 2: Promedio general de las puntuaciones en el cuestionario apartado de profesor-monitor.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Para los usuarios, “los profesores-monitores satisfacen sus necesidades”, ya que las respuestas a las preguntas sobre la calidad del profesor-monitor de la actividad, se encuentran entre los valores 4,88 y 4,94 (Gráfico 2).

Después de realizar este análisis es posible observar una gran diferencia entre los resultados obtenidos en el programa de actividades frente al de los monitores.

A continuación, se ha realizado un análisis de correlación para comprobar si existían diferencias entre los hombres y las mujeres sobre la percepción general de calidad, obteniendo un valor para la misma de  $r_{xy} = 0,00681204$ . Al encontrarse cercano al valor 0, indica que no existe asociación lineal entre las dos variables a estudio. De esta forma podíamos concluir que dicho valor es despreciable por lo que no existen diferencias en cuanto al género, en los resultados de la evaluación de la calidad percibida por los usuarios en los servicios deportivos.

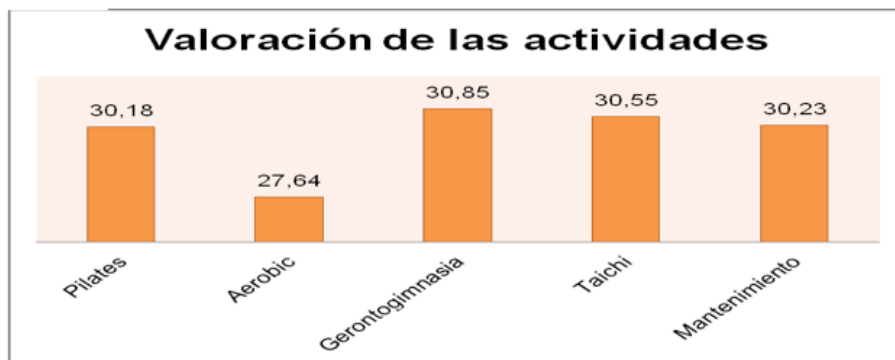
Trabajamos la correlación en cada una de los programas de actividad y obtenemos los siguientes resultados:

- Pilates: obtenemos una correlación  $r_{xy}= 0,1850062$ . Hay una baja relación entre lo que perciben del monitor y la percepción en cuanto a la actividad.
- Aerobic: obtenemos una correlación  $r_{xy}=-0,29112361$ . La correlación es inversa, aunque no es muy elevada.
- Gerontogimnasia: obtenemos una correlación  $r_{xy}= 0,3430395$ .
- Taichi: obtenemos una correlación  $r_{xy}= 0,04392596$ .
- Gimnasia de mantenimiento: correlación  $r_{xy}= -0,37790501$  La correlación es inversa, aunque no muy elevada.

La percepción de la calidad del programa de actividades ha sido diferente pero en general con valores bajos, por lo que podríamos observar que no hay una relación muy alta en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los monitores y la percepción en la calidad de la actividad.

Analizando las puntuaciones de cada actividad por separado obtenemos los siguientes promedios en cada una de ellas (Gráfico 3):

*Gráfico 3: Valores medios por programa de cada una de las actividades comarcales.*



*Fuente: Elaboración propia.*

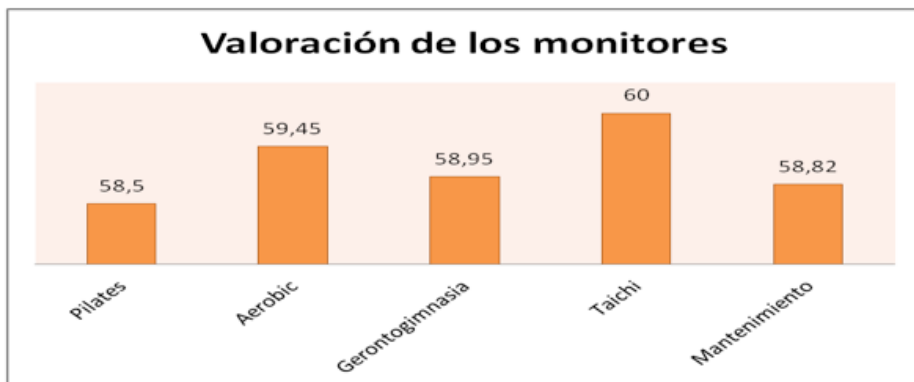
La actividad mejor valorada, por tanto con mayor calidad percibida por los usuarios es Gerontogimnasia con un promedio de 30,85 sobre 100.

Por el contrario la actividad menos valorada es Aerobic, con un total de 27,64 puntos como promedio.

En Pilates, Taichí y Gimnasia de Mantenimiento no encontramos diferencias significativas en los valores medios obtenidos de cada una de ellas.

Podríamos decir que en estas diferencias de apreciación de la calidad, la causa podría ser el monitor, pero realizar un análisis de los monitores por actividad (Gráfico 4) se comprueba que no hay diferencias importantes en los promedios. Por tanto, las diferencias de calidad obtenidas en las actividades pueden venir por la influencia de otras variables no objeto de estudio en el presente trabajo.

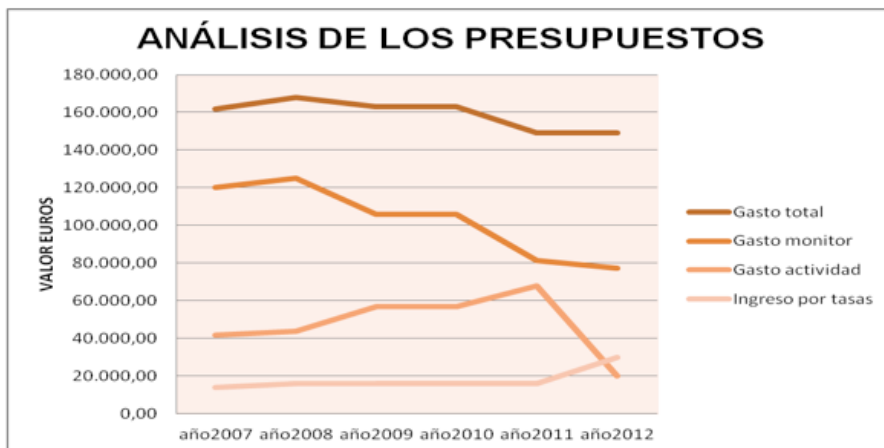
*Gráfico 4: Valoración por programa de actividad de los monitores.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Las tasas por actividad en la Comarca Gúdar-Javalambre son de 30 euros al año por actividad, importe que se destina a cubrir conceptos como el seguro personal, autobuses para las actividades, instalaciones, material, monitores,...

Gráfico 5: Análisis del gasto y de los ingresos deportivos desde el año 2007 hasta el año 2012.



Fuente: Elaboración propia.

En el análisis presupuestario observamos que el nivel de financiación mediante las tasas se encuentra por debajo del gasto real de las actividades desde el año 2007 hasta el 2011, en 2012 se observa un incremento de ingresos por medio de las tasas por encima del gasto de la actividad. Pero estas tasas no cubren el gasto total, que representan las actividades deportivas comarcales, ni tampoco cubren el gasto de los monitores, ni ninguno de ellos por separado.

Desde el punto de vista presupuestario indicamos que existe un déficit permanente que la Comarca tendrá que cubrir por otras vías.

No se ha podido correlacionar los datos con otros años debido a que se trata de una investigación de corte transversal, no es longitudinal al no disponer de los estudios de percepción de la calidad de los años anteriores.

#### 4.1 Discusión

El trabajo realizado, plantea aspectos importantes para la discusión de los factores que intervienen en el proceso de organización y gestión de los programas deportivos en estas zonas, surgiendo la necesidad de incrementar las acciones de calidad en



materia físico-deportivas, por la falta de acciones a este respecto en la Comarca Gúdar-Javalambre.

También podemos concluir, que todo estudio de investigación sobre la calidad percibida de los servicios deportivos es necesario para conocer la situación actual del servicio y poder mejorar en los ítems que menos puntuación han obtenido.

Una razón importante de esta investigación es aportar una vía de investigación a través de la cual, desarrollemos un programa de actividades acorde a las necesidades surgidas, que pueda ser tenido en consideración para la selección de nuevos monitores de actividades físico-deportivas. Puesto que va a existir un cambio de los monitores al año que viene en la Comarca Gúdar-Javalambre, y van a salir las plazas de los monitores a oposición, estos monitores deberían ser seleccionados atendiendo a las demandas y expectativas de los usuarios de las actividades en la Comarca.

El presente estudio ha pretendido aportar claridad a la situación actual de la calidad en los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre, tanto en los aspectos relativos al programa de actividades como a la calidad de los monitores, cuestión que resulta relevante dada la escasez de acciones dirigidas a la valoración de la calidad en la Comarca. Para ello, como se ha indicado anteriormente, se ha utilizado como herramienta el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos(CECASDEP) Morales y Gálvez, (2011).

Comprobamos que el servicio menor valorado es la calidad en los programas de actividades y aparecen los monitores y sus conocimientos como la parte más valorada del servicio. Este resultado coincide con otros estudios similares como Afthinos Theodorakis, y Nassis, (2005), Dorado, (2007), Murray y Howat, (2002) o Nuviala y Casajús, (2005) donde los recursos humanos están muy bien valorados. Luna-Arocas y Calabuig (1999) analizan los recursos humanos del servicio de deportes de una universidad pública y encuentran que los técnicos deportivos son los mejor valorados en oposición al personal de conserjería, de administración y de atención al alumnado. Además, Triadó et al. (1999), (tomado de Calabuig, Quintanilla, Mundina, 2008) determinan que los recursos humanos es el factor que mayor satisfacción predice en los servicios deportivos de la ciudad de Barcelona y Bodet (2006), (tomado de Calabuig, Quintanilla, Mundina, 2008) concluye que el factor humano resulta determinante para la satisfacción de los usuarios de actividades deportiva. Estos datos refuerzan la idea de que los técnicos deportivos son esenciales en aquellas actividades en las que intervienen directamente, conformándose probablemente en el elemento básico del servicio deportivo. (Tomado de Calabuig, Quintanilla, Mundina, 2008).

Los resultados obtenidos indican que la calidad percibida de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre en relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus presupuestos, junto con la percepción de un buen funcionamiento de los programas, con una adecuada calidad de los servicios ofrecidos, con un buen ajuste de los horarios, así como con la correcta atención de los monitores

es, en general, alta por parte de los usuarios de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre.

Por otra parte, los resultados obtenidos sugieren la necesidad de potenciar los servicios deportivos de la Comarca con políticas de calidad, ya que la calidad es uno de los principales motivos de acercamiento del usuario a la utilización de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre.

Los resultados llevan a sugerir la mejora del procedimiento de gestión de programas de actividad, siendo en este punto en el que los usuarios expresan un mayor desacuerdo con la forma en que se han programado las actividades.

Para implantar un sistema adecuado con el fin de conseguir la calidad es necesario el análisis de la opinión de los clientes sobre los servicios. Como dice Jericó (2001) hay que desarrollar servicios de acuerdo con los intereses de los clientes, así los ciudadanos serán más fieles incorporándose a nuestros servicios en mayor número. Además, dispondremos de equipos de trabajo motivados y competentes, que nos permitirán afrontar nuevos retos.

La obtención de indicadores también es fundamental para obtener información que nos permita conocer la situación actual, de cara a realizar las correcciones oportunas en el sistema, en función de los resultados obtenidos en cada servicio.

Los principales beneficios que obtendrán los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre de la implantación de un sistema de calidad serán:

- a) Conseguir un grado mayor de satisfacción del usuario de los servicios que ofrece la Comarca Gúdar-Javalambre. Este objetivo permitirá consolidar el incremento de la fidelización de los mismos y establecer la propia identidad de la Comarca.
- b) Justificar incrementos de la financiación dentro de los presupuestos comarcales para las actividades deportivas justificados por mayores niveles de calidad en estos servicios. Ello permitiría conseguir una mayor solidez en la gestión económico-financiera de las actividades deportivas de la Comarca.

Implantar un sistema de calidad requiere una inversión de esfuerzos, recursos y formación. Pero esta inversión a medio y largo plazo será totalmente rentable para los usuarios, los trabajadores, y la entidad deportiva.

Por otro lado, consideramos importante la complementariedad en la gestión deportiva municipal con el empleo de la metodología cuantitativa en el seno de la calidad de los servicios deportivos, pues como se ha visto, aporta información enriquecedora y de gran valor a la hora de analizar las percepciones de los usuarios,

aunque también se podrían haber analizado otros valores, para concluir el análisis de las expectativas del servicio de calidad.

En definitiva, este estudio pretende avanzar en torno a los procesos de evaluación de la calidad, en la Comarca Gúdar-Javalambre, y sentar las bases para nuevos proyectos de esta idiosincrasia.

Las principales conclusiones obtenidas del estudio pueden quedar sintetizadas en los siguientes considerandos:

- a) La prestación de servicios a la población por parte de los servicios deportivos de la Comarca Gúdar-Javalambre no puede estar exenta de la búsqueda de la calidad máxima en su prestación. La utilización de fórmulas directas, indirectas o mixtas, el control y el seguimiento de los programas ofertados siempre es posible.
- b) La investigación que abordamos ha pretendido servir como orientación o ejemplo para los gestores públicos del deporte, de cómo en unas condiciones concretas y con unos intereses particulares, presupuestarios, demográficos, territoriales..., se ha abordado la problemática de confeccionar un programa deportivo de calidad para dar respuesta a las demandas de sus usuarios o grupos de interés. Entendiendo que esta forma de hacer gestión puede ser útil, queremos abrir posibilidades y dar nuevos enfoques a gestores deportivos, responsables políticos del deporte, coordinadores, técnicos deportivos, etc.
- c) En esta investigación hemos contado con la colaboración de expertos en gestión deportiva (profesores de la universidad, gestor deportivo, y los técnicos deportivos), que han jugado un papel fundamental, a través del contexto de los servicios del deporte municipal en la Comarca Gúdar-Javalambre. Por tanto, en cuanto a la verificación de las hipótesis, comprobamos que los presupuestos económicos en materia deportiva han ido creciendo a lo largo de los años pero no se observa una relación de causalidad en la calidad percibida de los servicios deportivos, debido a la falta de datos de investigaciones de calidad de años anteriores. En todo caso, sí podemos decir que el año 2011 ha habido mayor gasto en las actividades y la calidad percibida de los servicios deportivos comarcales ha sido alta.

Como línea de investigación futura, se propone la realización de estudios longitudinales que permitan establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas y aporten información sobre las diferentes Comarcas que componen la Comunidad Autónoma de Aragón.

## REFERENCIAS

- AFTHINOS, P. T., 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. *Anaging Service Quality*, 15(3), pp. 245-258.
- ANGUERA, M.T. Y HERNÁNDEZ MENDO, A. (2003). Evaluación de programas de actividad física. En A. Hernández Mendo: *Psicología del Deporte* 1, pp. 141-177.
- BALAGUER, I. Y PASTOR RUIZ, Y. (2003). Actividad física y estilos de vida. En A. Hernández Mendo: *Psicología del Deporte*, 1 pp. 145-167.
- BRADY, M. K Y CRONIN, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, pp. 34-49.
- CALABUIG, F.; QUINTANILLA, I.; MUNDINA, 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*. I, pp. 25-43.
- COX, E. P. (1980). The optimal number of response alternatives for a scale: a review. *Journal of Marketing Research*, 17, pp. 407-4.
- CRONIN, J.J. Y TAYLOR, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68.
- DORADO, A. (2007). *Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio deportivo municipal*. Barcelona. Inde.
- ESCARTÍ, A. (2003). Configuración histórica de la Psicología social del deporte. En A. Hernández Mendo: *Psicología del Deporte*, 1, pp. 32-52.
- FERNÁNDEZ DEL VALLE, J. (1992). Evaluación de programas residenciales de servicios sociales para la infancia. Situación actual y aportaciones de los enfoques ecopsicológicos. *Psicothema*, 4(2), pp. 531-542.
- GÁLVE, RUIZ, P. Y MORALES SÁNCHEZ, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), pp. 123-130
- GRÖNROOS, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, pp. 36-44.
- HOFMANS, J., THEUNS, P. Y MAIRESSE, O. (2007). On the impact of the number of response categories on linearity and sensitivity of 'Self Anchoring Scales'. A Functional Measurement approach. *Methodology*, 3(4), pp. 60-169.
- JERICÓ, P. (2001): *Gestión del Talento*. Madrid. Prentice Hall.
- KAHNEMAN, D., Y TVERSKY, A. (1979). Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), pp. 263- 291.
- KIM Y KIM (1995), QUESC: an instrument for assessing service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, pp. 77-89.
- KO, Y. J. Y PASTORE, D. L. (2005), A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, pp. 84-97.
- LEY 4/93, de 16 de marzo del Deporte de Aragón.
- LEY 8/1996, de 2 de diciembre de delimitación comarcal de Aragón.
- LISSITZ, R. W. Y GREEN, S. B. (1975). Effect of the number of scale points on reliability: A Monte Carlo approach. *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 10- 13.
- LUNA-AROCAS, R. Y CALABUIG, F. (1999). La estrategia de los recursos humanos en la gestión deportiva. I Congreso sobre la Actividad Física y el Deporte en la Universidad. Valencia: FCAFE. Ciudad de Valencia.

MARQUÉS, L.; GERICÓ, R.; CASTILLO, R.; MONGE, A. Y VICENTE, R. (2002). Manual del deporte. Para municipios de pequeño y mediano tamaño. Madrid. Federación Española de Municipios y Provincias.

MORALES, V. Y GÁLVEZ, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. Cuadernos de psicología del deporte. 11. Pp. 147-154.

MORALES, V.; HERNÁNDEZ, A. Y BLANCO, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. Redalyc, 17(2), pp. 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, pp.25-43.

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. 5 (17), pp. 1-12.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. Y ZEITHAML, V. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), pp.12-40.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. Y BERRY, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for further research. Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.

PASTOR RUIZ, Y. Y PONS CAÑEVERAS, D. (2003). Actividad física y salud. En A. Hernández Mendo: Psicología del Deporte. 3, pp. 168-189.

SÁNCHEZ GOMBAU, M. C. (2006). Gestión estratégica de organizaciones deportivas. En M. C. Sánchez-Gombau. Marketing y Recursos Humanos en Instalaciones Deportivas 1, pp. 11-44.

SUBIRATS, J (1992). Administración pública y mercado. Información comercial española. Revista de economía. 712, pp. 33-42.

TEAS, R.K. (1993) Expectations, performance, evaluation and consumer's perceptions of quality. Journal of Marketing, 57. pp. 18-34

WENG, L. (2004). Impact of the number of response categories and anchor labels on coefficient alpha and test-retest reliability. Educational and Psychological Measurement, 64, pp. 956-972.

ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A. Y BERRY, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Díaz de Santos.

*Fecha de recepción: 24-05-2014*

*Fecha de aceptación: 11-11-2014*





