

# Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar en una comarca aragonesa

## ALBERTO NUVIALA NUVIALA

Doctor en Humanidades. Licenciado en Educación Física.  
Facultad del Deporte. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla

## FRANCISCO RUIZ JUAN

Doctor en Humanidades. Licenciado en Psicopedagogía.  
Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia

## M.ª ELENA GARCÍA MONTES

Doctora en Ciencias de la Actividad Física.  
Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia

### Correspondencia con autores/as

\* [anuvnuv@upo.es](mailto:anuvnuv@upo.es)

\*\* [fruijz@um.es](mailto:fruijz@um.es)

\*\*\* [garciamo@um.es](mailto:garciamo@um.es)

## Resumen

El objeto de este trabajo es conocer las expectativas que los usuarios directos e indirectos tienen de la utilización de estos servicios públicos en la Comarca aragonesa Ribera Baja del Ebro. La población objeto de estudio está formada por el total de alumnos inscritos en estos servicios y los padres y madres de asistentes a escuelas deportivas. El número total de padres encuestados es de 146, lo que supone un 45 % de respuesta, un error de  $\pm 6,14$  y un nivel de confianza del 95,5 %. El análisis de los datos lo realizamos con el paquete estadístico SPSS 12.0, que posibilitó la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación. En relación a los resultados principales concluimos que las expectativas de los usuarios directos de estos servicios son divertirse, mejorar la salud y la condición física e incrementar la capacidad de rendimiento. Por su parte, los padres y madres tienen como expectativas que se diviertan sus hijos e hijas, mejoren su salud y su condición física e incrementen sus relaciones sociales.

## Palabras clave

Servicio deportivo escolar, Expectativas, Usuarios directos e indirectos.

## Abstract

### *Expectations of the direct and indirect users of the sport services, in school age, in an Aragonese region*

*The object of this work is to know the expectations that the direct and indirect users have of utilization of these public services in the Aragonese district Ribera Baja del Ebro. The population of study is composed of the total of pupils enrolled in these services and spectators' parents to sports schools. Parents' polled total number comes from 146, that supposes a 45 % of answer, an error of 6.14 and a confidence level of the 95.5 %. The analysis of data accomplished it with the statistical parcel SPSS 12,0, that he made the implementation of necessary statistical techniques for this investigation possible. In relation to the principal aftermath we conclude that the expectations of the direct users of these services are to have fun, improving the health and the physical condition and incrementing the capability of performance. For his part, the parents they have like expectations that his children and daughters have fun, improve his health and his physical condition and increment his social connections.*

## Key words

*Sports service student, Expectations, Direct and indirect users.*

## Introducción

El origen de los servicios deportivos en España, sean del tipo que sean, podemos situarlo en el final de los años setenta, con el inicio de la democracia. Uno de los elementos claves en el desarrollo de la actividad física y deportiva en nuestro país fue el nacimiento del deporte municipal, gracias a la autonomía y poder de actuación que en este ámbito tuvieron los entes locales (Delgado, 1994). La sensibilización hacia la educación deportiva en la juventud, especialmente en las primeras edades, fue uno de los obje-

tivos de estos primeros servicios deportivos, con una finalidad esencialmente formativa y complementaria a la Educación Física escolar (Albet, Torralba y Rovira, 1989).

El deporte escolar, el servicio deportivo dirigido a los niños en pleno proceso de formación física, social y emocional, debe estar más cerca de la educación, de la satisfacción de las necesidades de segundo orden, que de la obtención de un rendimiento deportivo, de la consecución de unos resultados o unas victorias (Chillón, Delgado, Tercedor y González-Gross, 2002). Es un he-

cho, mayoritariamente aceptado, que la actividad física y el deporte contribuyen a la mejora física (Sallis y Patrick, 1994; Biddle, Sallis y Cavill, 1998; Cantera, y Devís, 2002) y a la socialización (Bracht, 1996; Puig, 1996; Asenjo y Maiztegui, 2000) de los niños, razones por las que han sido incluidos en los currículos escolares y además son defendidos como actividades extraescolares (Nuviala, Ruiz y García, 2003).

Durante los primeros años de prestación de los servicios deportivos, los responsables 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.

Con el transcurrir del tiempo, los responsables deportivos han cambiando la forma de pensar, puesto que los ciudadanos, los clientes, se han concienciado sobre los beneficios de una práctica física regular y se han enganchado a unos "hábitos" deportivos saludables. Los responsables en la gestión del deporte han centrado sus esfuerzos en buscar un equilibrio entre la rentabilidad (ya sea social o económica) y en la mejora de la calidad de los servicios prestados.

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 de 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.

Para poder definir o entender qué es la calidad debemos entender dos conceptos como son el de percepción y el de expectativas que tienen los clientes-usuarios respecto al servicio recibido. El juicio de calidad que hace un usuario, resulta de la diferencia entre las expectativas que tenía y las experiencias que le ha aportado el servicio (Horovitz, 1992).

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. Mundina y Calabuig (1999, p. 80) *definen la calidad como la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes usuarios.*

La idea de calidad es diferente según la persona, es un concepto muy dinámico, ya que está sometido a los cambios de necesidades, pareceres, preferencias y gustos de

los 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).

El factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que los clientes tienen con respecto al servicio (Gitlow, 1991; Eiglier y Langeard, 1996). Por ello, entendemos por calidad del servicio deportivo en edad escolar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y/o clientes de la actividad deportiva dirigida a los niños y jóvenes en proceso formativo.

## Metodología

El objeto este trabajo es conocer las expectativas que los usuarios directos, alumnado, e indirectos, padres y madres, tienen de la utilización de estos servicios públicos en la Comarca aragonesa Ribera Baja del Ebro, en función del sexo, nivel de estudios, práctica físico deportiva y organización a la que pertenecen.

## Población

La población objeto de estudio está formada por dos grupos diferentes. Por un lado el total de los estudiantes de tercer ciclo de la Educación Primaria y de Educación Secundaria Obligatoria que viven en la comarca Ribera Baja del Ebro que asisten a las actividades físicas organizadas. El número total de alumnos practicantes es de 324 (50,4 % de la población). El porcentaje de niños que afirman asistir es superior al de niñas (62,3 % por un 39,1 % respectivamente). A menor edad mayor tasa de participación en las actividades organizadas por las administraciones locales (58,7 % en Primaria, 52,7 % en primer ciclo de Secundaria y 42,6 % en segundo ciclo de Secundaria).

El segundo grupo de población objeto de estudio es el de padres de asistentes a escuelas deportivas. El número total de encuestas recogidas después del trabajo de campo fue de 146, lo que supone un 45 % de respuesta. Por lo que podemos afirmar que trabajamos con un error de  $\pm 6,14$  y un nivel de confianza del 95,5 %.

## El cuestionario como instrumento de investigación

Los ítems utilizados en este trabajo, cuyo objeto es averiguar las expectativas de los usuarios directos e indirectos de estos servicios deportivos, forman parte de una

investigación más extensa que tiene como fin el análisis de la práctica físico deportiva que realizan los escolares de 10 a 16 años. Para ello elaboramos dos cuestionarios diferentes: uno para el alumnado y otro para los padres y madres de practicantes de actividad física organizada.

### Recogida y análisis de datos

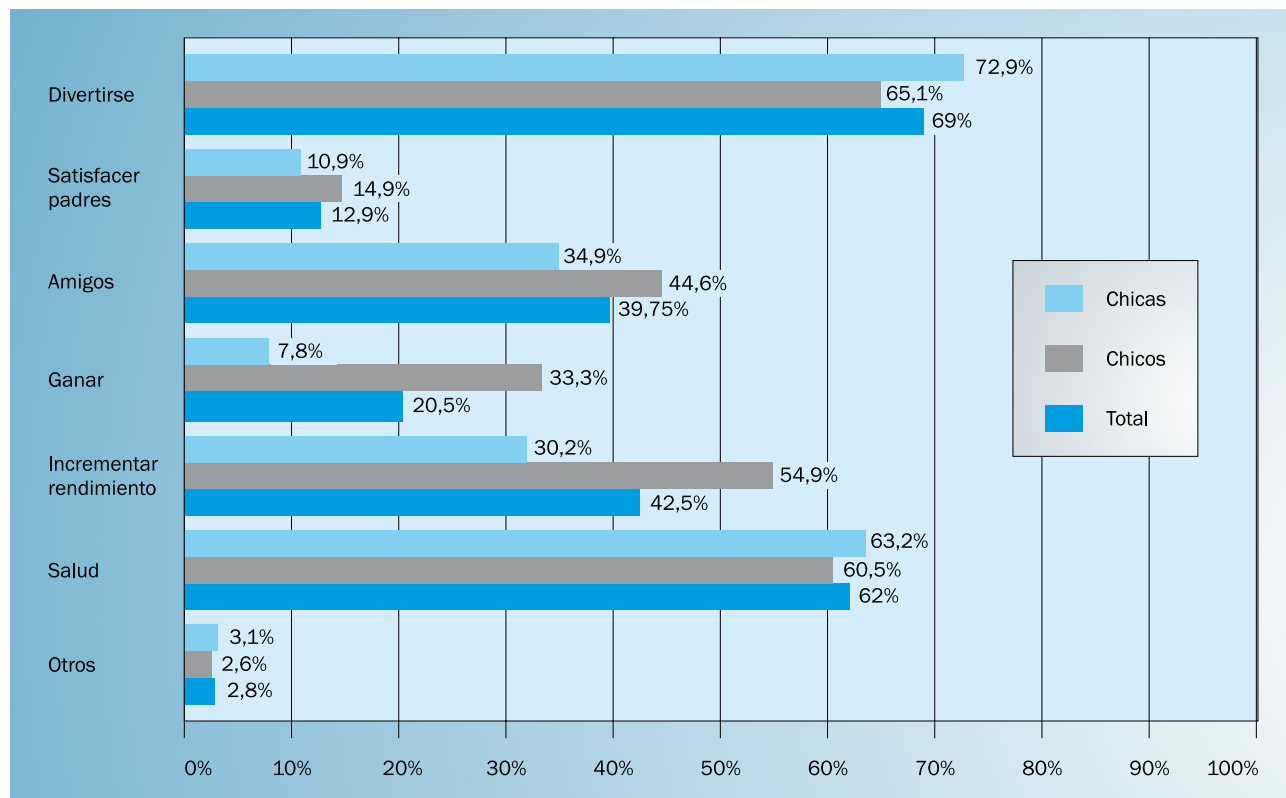
Una vez confeccionado los cuestionarios definitivos procedimos a efectuar el trabajo de campo, el procesamiento de los datos y el análisis de los resultados. La interpretación de los datos la hemos realizado mediante la aplicación de técnicas de análisis cuantitativo. Se analizaron los datos, tras ser tabulados y mecanizados informáticamente, mediante el paquete informático SPSS 12.0, que posibilitó la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación.

Hemos recurrido al análisis de tipo descriptivo, es decir, a un análisis que permite analizar y describir el conjunto de datos o valores de una población. Tras el análisis descriptivo, hemos continuado con el análisis inferencial que tiene por objeto constatar el grado de asociación/re-

lación entre las diversas variables controladas. Así, cuando el objetivo de la investigación se centra en constatar el grado de asociación/relación entre variables nominales y/o ordinales (como es nuestro caso), se realizarán tablas de contingencia y la prueba de contraste  $\chi^2$ . En los resultados utilizamos el grado de significación del contraste de la prueba del  $\chi^2$ . Cuando éste es mayor que 0,05 significa que existe una independencia entre las variables, es decir, no hay asociación entre ambas. Por el contrario, si es menor, entonces se puede afirmar que existe asociación.

### Resultados

Las expectativas que mayor frecuencia de respuesta han alcanzado entre los usuarios directos de estos servicios deportivos, el alumnado, son divertirse (67,7 %), mejorar y mantener la salud (61,3 %) e incrementar la capacidad de rendimiento para poder competir en el futuro (44,7 %). A continuación encontramos hacer o mantener los amigos (40,5 %). Las menos importantes son ganar las competiciones deportivas (23 %) y satisfacer la demanda de los padres (13,2 %) (fig. 1).



**Figura 1**

Expectativas del alumnado en función del sexo.

En el análisis inferencial sexo y expectativas hemos encontrado relación entre el sexo y las expectativas ganar e incrementar el rendimiento, siendo éstas más manifiestas entre los niños que las niñas. Así para los niños ganar es una posibilidad más valorada que para la niñas (33,3 % y 7,8 % respectivamente), al igual que ocurre con incrementar el rendimiento (54,9 % para niños y 30,2 % para niñas)

En los diferentes ciclos educativos apreciamos que no existen diferencias estadísticas en relación a la expectativa divertirse, que es la que ha alcanzado una frecuencia de respuesta más alta en todos ellos. La salud se convierte en el segundo objetivo en orden importancia en valores absolutos. Debemos mencionar que para el alumnado de 2.º ciclo de Secundaria, divertirse y mejora la salud han obtenido ambos un 69,6 % de respuesta. La expectativa ganar se mantiene, en todos los ciclos educativos alrededor del veinte por ciento.

El propósito incrementar el rendimiento, con porcentajes superiores a los de ganar en todos los ciclos, desciende con la edad, pasando de un 53,9 % en tercer ciclo de Primaria, un 43,3 % en el primer ciclo de Secundaria, a un 37,5 % en segundo ciclo de Secundaria.

Satisfacer a los padres es una ambición más importante para el alumnado de tercer ciclo de Primaria (20,9 %) que para el resto de ciclos objeto de estudio (10,3 % primer ciclo de Secundaria y 8 % segundo ciclo de Secundaria).

Finalmente observamos que hacer amigos es también más importante cuanto menor es la edad, oscilando de un 47,8 % en tercer ciclo de Primaria, un 45,4 % en el primer ciclo de Secundaria, a un 29,5 % en segundo ciclo de Secundaria.

Indagando los intereses de los usuarios directos en cada una de las organizaciones, vemos que en la organización A la salud es el objetivo principal, seguido en orden de importancia divertirse y en tercer lugar incrementar la capacidad de rendimiento. Los menos importantes son satisfacer a los padres, hacer amigos y ganar.

Para los usuarios directos de B, el principal fin es divertirse, seguido por la mejora de la salud y el incremento en la capacidad de rendimiento. Los menos importantes son satisfacer a los padres, hacer amigos y ganar.

Entre los niños y jóvenes que disfrutan de los servicios de la organización C, la expectativa que ha alcanzado un índice de respuesta más alto es la salud, a continuación divertirse y en tercer lugar incrementar la capacidad de rendimiento. Los menos importantes son hacer amigos, ganar y satisfacer a los padres, que ha obtenido un 0 % de respuesta.

En D, la perspectiva de mayor consistencia es divertirse, escoltada por la mejora de la salud y el incremento en la capacidad de rendimiento. Entre los que han obtenido menores frecuencias de respuesta están hacer amigos, ganar y satisfacer a los padres.

Los clientes de E, como casi en todas las organizaciones, desean ante todo divertirse, mejorar la salud e incrementar su capacidad de rendimiento. Hacer amigos, ganar y satisfacer a los padres son las cuestiones menos importantes de su práctica.

Finalmente en la organización F, se han dado los resultados tipo, es decir, la expectativa más importante es divertirse, seguida por la mejora de la salud y el incremento en la capacidad de rendimiento. Entre los que han obtenido menores frecuencias de respuesta están hacer amigos, ganar y satisfacer a los padres (*fig. 2*).

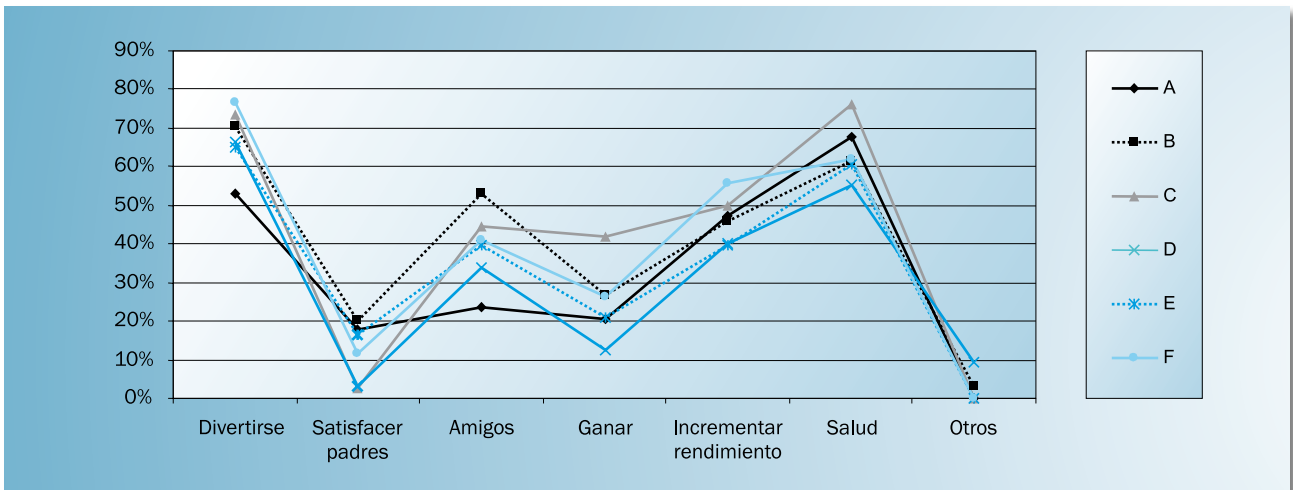
En el análisis inferencial, solamente hemos encontrado relación entre la variable satisfacer a los padres y las diferentes organizaciones, resultado que es en la organización B donde se ha dado un índice de respuesta mayor, mientras que en C y D se han dado los menores.

Estudiando las expectativas en función de las diferentes modalidades hemos observado que no aparecen diferencias estadísticamente significativas entre éstas y la posibilidad de divertirse. Sí que existe relación entre la modalidad baloncesto y la expectativa satisfacer a los padres, siendo este alumnado el que en mayor porcentaje tiene este objetivo. Hacer amigos, presenta diferencias estadísticas en baloncesto y polideporte.

En relación a la expectativa ganar, aparecen diferencias significativas en tres modalidades deportivas: fútbol, atletismo y patinaje. Son los practicantes de aeróbic los que presentan diferencias en relación a la expectativa mejorar la capacidad de rendimiento.

Finalmente, para acabar con el análisis de los usuarios directos, afirmamos que existen diferencias entre los practicantes de bádminton y el resto de modalidades en el deseo de mejorar la salud.

Con respecto a las expectativas de los padres y madres con hijos participantes en este tipo de programas, usuarios indirectos, éstos desean que sus hijos e hijas consigan en las escuelas o equipos deportivos divertirse (91,2 %), seguido por mejorar su salud y condición física (65,5 %), en tercer lugar se encuentra el hacer más amigos (27,7 %). Solamente un 18,2 % de los progenitores manifiestan tener como expectativa que su hijo reciba una formación diferente a la que obtiene en los centros docentes. Resaltaremos, para finalizar este análisis descriptivo, que entre los padres, tan sólo un



**Figura 2**  
Expectativas del alumnado en función de la organización.

4,2%, dicen tener como objetivo que su hijo sea un campeón (fig. 3).

Entre los padres con la titulación de E.G.B. la expectativa principal es que sus hijos se diviertan (88,1%) y a continuación mejoren la salud (56,7%). Debemos destacar que es en este grupo donde encontramos más padres que desean que sus hijos sean campeones (7,5%). Para aquellos que poseen un título de F.P. el fin principal es que sus hijos se diviertan (95,1%) y a continuación mejoren la salud (68,3%). Entre los bachilleres, los dos principales intereses son, al igual que en los grupos precedentes, que sus hijos se diviertan (100%) y que mejoren la salud (78,3%).

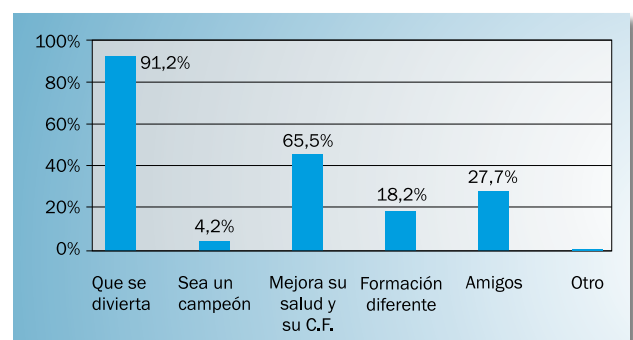
Para los padres con título de Diplomado el interés principal es que sus hijos mejoren la salud (90,9%), encontrándose en segundo lugar que se diviertan (81,8%). Finalmente para los padres con una titulación universitaria de segundo grado la expectativa más habitual es que se diviertan (100%), para a continuación encontrar la mejora de la salud y la adquisición de una formación diferentes (ambas con un 50%).

Con relación a las madres con la titulación de E.G.B. la expectativa principal es que sus hijos se diviertan (86,6%) y a continuación mejoren la salud (53,7%). Debemos destacar, al igual que ocurre con los padres, que es en este grupo donde encontramos más madres que desean que sus hijos sean campeones (6,1%). Para aquellas que poseen un título de F.P. el fin principal es que sus hijos se diviertan (96,3%) y a continuación mejoren la salud (81,5%). Entre las bachilleres los dos

principales intereses son, al igual que en los grupos precedentes y con los hombres, que sus hijos se diviertan (100%) y que mejoren la salud (82,4%).

Para las madres con título de Diplomado el interés principal es que sus hijos se diviertan (100%) y mejoren la salud (85,7%). Finalmente para las madres con una titulación universitaria de Licenciado la expectativa más frecuente es que se diviertan (100%), para a continuación encontrar la mejora de la salud (80%).

Estudiando las expectativas de los progenitores en función de las organizaciones vemos que la que ha alcanzado una frecuencia más alta en todas las organizaciones es que se diviertan, con porcentajes que van desde el 83,3% de la organización C al 100% de D. Ser campeón es la posibilidad que ha obtenido la menor frecuencia, oscilando entre un 0% en F a un 8,3% en C. D es la organización



**Figura 3**  
Expectativas de los padres.

en la que mayor porcentaje de padres desea que su hijo haga amigos (46,1 %), mientras que en F encontramos el menor porcentaje (11,1 %). La mejora en la formación ha alcanzado la frecuencia más alta en F (33,3 %) y C ha obtenido la menor, 0 %. Finalmente nos queda por observar la expectativa mejorar la salud que ha obtenido frecuencias que giran en torno al setenta por ciento, excepto en la organización F donde sólo ha alcanzado un 55,5 %.

Para finalizar creemos que es importante conocer si existen diferencias en las expectativas que tienen los padres en función de las diferentes modalidades en la que participan sus descendientes. Observamos que no aparecen diferencias estadísticamente significativas entre éstas y la posibilidad de divertirse, oscilando las frecuencias entre un 66,7 % en baloncesto a un 100 % en baile, atletismo y bádminton. Sí que existe relación entre las actividades baile y baloncesto y la expectativa satisfacer a los padres, siendo estos padres y madres los que en mayor porcentaje tienen esta expectativa.

Mejorar su salud y la Condición Física ha presentado diferencias estadísticamente significativas en relación a la modalidad deportiva fútbol, si bien, las frecuencias son muy diversas en las diferentes modalidades físico deportivas.

La adquisición de una formación diferente no presenta diferencias estadísticas, aunque podemos observar frecuencias que van de un 11,9 % en polideporte a un 33,3 % en baile, baloncesto y bádminton. Hacer amigos, presenta diferencias estadísticas entre los padres y madres con hijos practicantes de baile y bádminton.

## Conclusiones

Las expectativas principales de los usuarios directos de estos servicios deportivos son divertirse, mejorar la salud y la condición física e incrementar la capacidad de rendimiento. A diferencia de las niñas, los niños presentan una tendencia mayor hacia el deseo de incrementar su capacidad de rendimiento y un deseo de ganar, quedando éste relegado a un segundo plano.

Apreciamos un descenso, conforme aumenta el ciclo educativo, en tres expectativas de la práctica físico deportiva que realiza el alumnado: satisfacer a los padres, hacer amigos e incrementar el rendimiento.

El alumnado que juega a baloncesto tiene como expectativas principales la satisfacción de los padres y la mejora de las relaciones sociales. Relaciones que parecen muy importantes también entre aquellos que practican bádminton al igual que ocurre con la salud.

Los más competitivos los encontramos entre los jugadores de fútbol y los atletas. Por el contrario los menos competitivos están en aeróbico y el patinaje.

Los padres y madres tienen como expectativas que se diviertan sus hijos e hijas, mejoren su salud y su condición física e incrementen sus relaciones sociales. Entre los padres hemos encontrado diferencias en relación a su nivel académico, siendo más importante la expectativa ser campeón entre aquellos que tienen un menor. Mientras que mejoren su formación está relacionada con una mayor titulación.

Las madres por su parte muestran diferencias en las expectativas diversión y salud, estando éstas más relacionadas con un mayor nivel académico. Sin embargo, al igual que ocurre con los padres, la expectativa ser un campeón está asociada a un bajo nivel académico.

## Bibliografía

- Albet, M.; Torralba, M. A. y Rovira, J. (1989). *Escuelas de iniciación deportiva. Guía práctica*. Barcelona: Caixa de Barcelona.
- Asenjo, F. y Maiztegui, C. (2000). La interrelación entre los distintos agentes implicados en el deporte escolar. Un análisis de sus demandas desde el punto de vista de los educadores deportivos. En C. Maiztegui y V. Pereda (coords.). *Ocio y deporte escolar* (pp. 41-64) Bilbao: Universidad de Deusto.
- Biddle, S.; Sallis, J. F. y Cavill, N. (1998). *Young and active? Young people and health-enhancing physical activity: evidence and implications*. London: Health Education Authority.
- Bracht, V. (1996). *Educación física y aprendizaje social*. Córdoba (Argentina): Vélez Sársfield.
- Cantera, M. A. y Devís, J. (2002). La promoción de la actividad física relacionada con la salud en el ámbito escolar. Implicaciones y propuestas a partir de un estudio realizado con adolescentes. *Apunts Educación Física y Deportes* (67), 54-62.
- 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.
- Delgado, M. A. (1994). La actividad física en el ámbito educativo. En J. Gil y M. A. Delgado (1994). *Psicología y Pedagogía de la actividad física y el deporte*. (pp. 115-148). Madrid: Siglo XXI.
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1996). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gitlow, H. S. (1991). *Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva*. México: Ventura.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Horovitz, J. (1992). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
- Mundina, J. J. y Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestión de calidad. *Apunts Educación Física y Deportes*. (57), 77-83.
- Nuviala, A. (2003). *Las escuelas deportivas en el entorno rural del Servicio Comarcal de Deportes "Corredor del Ebro" y el Municipio Fuentes de Ebro*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
- 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.
- Puig, N. (1996). *Joves i esport*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- Sallis, J. F. y Patrick, K. (1994). Physical activity guidelines for adolescents: consensus statement. *Pediatric Exercise Science*, 6: 302-314.
- Zeithaml, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.