

SATISFACCIÓN CON LOS TÉCNICOS DEPORTIVOS EN LA EDAD ESCOLAR EN LA PROVINCIA DE HUELVA. ASPECTOS QUE CONDICIONAN LA VALORACIÓN

Satisfaction with sport technicians working in the scholastic age group in the province of Huelva. Aspects that determine the valuation

Alberto Nuviala Nuviala

Universidad de Zaragoza. Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Alberto Nuviala Nuviala
 C/ Mudéjares n.º 3 4º D. Huelva. 21002
 anuviala@unizar.es

Fecha de recepción: Mayo 2005 • Fecha de aceptación: Septiembre 2005

RESUMEN

El factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que los clientes tienen, por lo que es necesario determinar en qué aspectos están satisfechos con el servicio recibido. El objeto de este trabajo es determinar la satisfacción que padres y madres con niños y niñas en edad escolar, participantes en actividades físicas organizadas, tienen de los técnicos deportivos que trabajan con sus hijos e hijas en la Provincia de Huelva, además de conocer qué aspectos se relacionan con esta valoración. La población objeto de estudio está formada por los progenitores de asistentes a escuelas deportivas o equipos deportivos, siendo un total de 213 personas las que han contestado el cuestionario, lo que nos permite afirmar que trabajamos con un nivel de confianza del 95,5% y un margen de error de $\pm 6,78$. Recurrimos al análisis de tipo descriptivo y al análisis inferencial mediante tablas de contingencia y la prueba de contraste χ^2 . De los resultados podemos destacar que una mayoría está conforme con la labor de los técnicos deportivos. La titulación académica de los padres, las relaciones personales con el técnico y la evaluación general del servicio se correlacionan con la valoración que hacen de éstos.

Palabras clave: Técnicos deportivos, valoración, padres.

ABSTRACT

The factor key to achieve a high level of quality in the service is to equal or to surpass the expectations that the clients have, for that necessary determining whereon aspects they are pleased with service received. this work's object is to determine the satisfaction that parentses with boys and girls in school age participating in physical activities organized have of the technical sports cars that operate with his children and daughters at Huelva's Province. Besides it is wanted to know that aspects relate with this evaluation. I object the population of study he is composed of spectators's progenitors to sports schools or sports teams, being 213 people's total them than have answered the questionnaire. This permits affirming that to us we worked with the 95.5 %'s confidence level and a margin of error of 6.78. We utilized to the analysis of descriptive fellow and to the analysis intervening inferencial draw of contingency and χ^2 tastes it of contrast. Of aftermath we can emphasize that a majority is in agreement with the work of the technical sports cars. The academic awarding of title of the parents, the personal connections with the technician and the general evaluation of service correlate themselves with the evaluation that they do of the technicians.

Key words: Technical sports, evaluation, parents.

Introducción

La satisfacción que proporciona el técnico como primer paso en la mejora de la prestación del servicio deportivo en la edad escolar.

Las primeras definiciones de calidad sólo hacían alusión al concepto "produc-

to". Determinar la calidad se centraba en un primer momento en una labor de inspección, para posteriormente pasar al estudio estadístico de la calidad y en una tercera etapa llegar al aseguramiento de la misma. En la actualidad, la calidad se considera como parte integrante de la estrategia global de la organización.

A partir de los estudios de Grönroos (1984) y Parasuraman, Zeithmal y Berry (1993), la calidad del servicio comienza a entenderse como la medida de la discrepancia entre las expectativas de los clientes, antes de recibir el servicio, y las percepciones de los mismos, después de haberlo recibido.

Para poder definir o entender qué es la calidad del servicio deportivo debemos entender por lo tanto 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.

Entenderemos la calidad como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los clientes o usuarios. Mundina y Calabuig (1999: 80) definen la calidad como *la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes usuarios*.

El concepto de calidad es diferente para cada 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.

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, H.S., 1991; Eiglier, P. y Langeard, E., 1996). Según Nuviala (2003), los padres y madres tienen como expectativas de uso de los servicios deportivos escolares en la Ribera Baja del Ebro que sus hijos e hijas se diviertan (91,2%), mejoren su salud y su condición física (65,5%) e incrementen sus relaciones sociales (27,7%).

Entre los padres se encontró diferencias en relación a su nivel académico, siendo más importante la expectativa ser campeón entre aquellos que tienen un menor nivel, mientras que mejoren su formación está relacionado con una mayor titulación académica. 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.

Después de aproximarnos al concepto de expectativas, intentaremos com-

prender qué se entiende por satisfacción. Para Tse, Nicosia y Wilton (1990) habría de entenderse como un proceso multidimensional y dinámico que sigue al acto de uso del servicio. Autores como Luna-Arocas y Mundina (1998) definen la satisfacción del consumidor como la evaluación afectiva, cognitiva y conductual tanto en el momento de consumo del servicio, como en el periodo previo y posterior.

Los técnicos deportivos en la edad escolar son valorados positivamente (Nuviala, 2003; Nuviala y Casajús, 2005) puesto que una mayoría de padres y madres, en torno al noventa por ciento, están satisfechos con el desarrollo profesional del técnico.

Al igual que ocurre con las expectativas, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la titulación académica de los progenitores y la percepción sobre el técnico, siendo los padres y madres con mayor formación en el campo de la actividad física, los más críticos con el ejercicio profesional de estos técnicos.

Metodología

Objetivo

El objeto de este trabajo es determinar la satisfacción que padres y madres con niños y niñas en edad escolar participantes en actividades físicas organizadas, tienen de los técnicos deportivos que trabajan con sus hijos e hijas en la Provincia de Huelva. De igual forma se pretende conocer qué aspectos se relacionan con esta valoración.

Población

La población objeto de estudio está formada por los padres y madres de asistentes a escuelas deportivas o equipos deportivos de la provincia de Huelva. El porcentaje de niños/as que acuden a las actividades alcanza el 48% del total, por lo que la población de padres objeto de estudio va a ser 10.783 personas.

El número total de encuestas de padres recogidas después del trabajo de campo fue de 213, lo que nos permite afirmar que trabajamos con un nivel de confianza del 95,5% y un margen de error de $\pm 6,78$.

El cuestionario como instrumento de investigación

Como instrumento de investigación hemos utilizado un cuestionario elaborado para analizar los servicios deportivos en la edad escolar. En la confección hemos seguido varias etapas. En la primera, una vez conocido el objetivo del estudio, formulamos las dimensiones y variables de trabajo. Continuamos con el proceso de construcción redactando las preguntas y la posterior elaboración del cuestionario piloto, compuesto por una mayoría de preguntas cerradas, apareciendo algunas preguntas semiabiertas (preguntas cerradas con un ítem abierto para reservar la posibilidad de incorporar otras respuestas diferentes de las previamente seleccionadas), con las que se pretendía recoger información más detallada. A continuación realizamos el proceso de validación y constatamos la fiabilidad con la aplicación del método test-retest sobre un grupo de 30 padres/madres.

Los ítems utilizados en este trabajo cuyo objeto es averiguar el grado de satisfacción de padres y madres con los técnicos deportivos en edad escolar, han partido de las dimensiones denominadas sociodemográfica y escuela deportiva.

Procedimiento

Para la realización del trabajo de campo optamos por dos técnicas diferentes: cuestionario autoadministrado sin presencia de encuestador y por cuestionario estandarizado con presencia de encuestador. Las razones para la realización del trabajo de esta forma son dos: la enorme dificultad para poder contactar con los padres/madres, por lo que se optó por dar a cada niño/a un cuestionario; y la posibilidad, escasa, de poder entrevistar a los padres/madres en entrenamientos o competiciones de sus hijos/as.

Recogida y análisis de datos

Una vez confeccionado el cuestionario definitivo 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/relación 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 χ^2 .

Resultados

Más del noventa por ciento de los padres y madres con hijos e hijas participantes en actividades físicas organizadas valora positivamente a los técnicos (el 29,9% cree que su labor es muy buena y el 63% cree que es buena). Solamente un 5,2% la califica de regular y el 0,5% manifiesta que su labor es mala.

No hemos encontrado relación entre la valoración del técnico y las variables sexo del padre/madre ($P = 0,780$), modalidad deportiva practicada por el hijo/a (P

$= 0,207$) y actividad física realizada por el progenitor ($P = 0,511$).

La titulación académica de los padres sí está relacionada con la valoración del técnico deportivo ($P = 0,000$). Son los padres y madres con titulación de Doctor los que mejor opinión tienen, mientras que los Licenciados en E.F. son los que peor valoración hacen, el 100% cree que su trabajo es malo (tabla 1). No hemos hallado relación entre la titulación deportiva de los padres y la valoración del técnico ($P = 0,080$) (tabla 2).

El 65,2% de los progenitores afirma que ha asistido con frecuencia a competiciones y entrenamientos de su descendiente, un 30% dice hacerlo a veces y un 4,7% nunca.

No aparece relación estadística ($P = 0,060$) entre esta variable y la valoración del técnico, sin embargo, después de observar los resultados que aparecen en la tabla 3, apreciamos que a menor asistencia la valoración del técnico es menos positiva. El porcentaje de padres y madres que valoran en mayor grado al técnico deportivo lo encontramos entre aquellos que dicen asistir a entrenamientos y competiciones a menudo. Por el contrario, los más críticos se encuentran entre los que nunca asisten a competiciones o entrenamientos.

Algo más de la mitad (52,6%) de los padres y madres declaran conocer la titulación del técnico responsable de su hijo/a. Encontramos más padres gozosos con el técnico entre aquellos que afirman conocer el título, que entre los que manifiestan su desconocimiento. El porcentaje de insatisfechos con el técnico es mayor entre quienes no conocen la formación de éste (tabla 4).

Las relaciones interpersonales también se correlacionan con la valoración del técnico ($P = 0,000$). Dentro del grupo más numeroso, aquellos que afirman haber sido atendidos correctamente por el técnico (83%), la valoración que hacen de éstos es positiva, puesto que el 95,4% considera su trabajo bueno o muy bueno. Se aprecia entre los padres que manifiestan haber sido atendidos de formar regular, que el porcentaje mayor se decanta por calificar su trabajo como regular (tabla 5).

El 97,2% de los padres y madres manifiestan que sus hijos e hijas están satisfechos con la actividad físico deportiva que realizan. A pesar de no hallar relación estadísticamente significativa entre esta opinión y la valoración del técnico ($P = 0,186$) apreciamos que más del noventa por ciento de aquellos progenitores/as que piensan que su descendiente está sa-

Tabla 1. Relación valoración del técnico y titulación académica del padre/madre. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	TITULACIÓN ACADÉMICA DEL PROGENITOR									TOTAL
	Doctor	Lcdo.	Lcdo. EF	Diplomado	Diplomado EF	Bachiller	FP	EGB	Otros	
Muy buena	100,0%	45,5%		21,4%	40,0%	35,3%	20,0%	34,3%	33,3%	29,7%
Buena		54,5%		66,7%	40,0%	58,8%	73,3%	62,7%	33,3%	63,2%
Regular				9,5%	20,0%	5,9%	4,4%	3,0%		5,3%
Mala			100,0%							,5%
No sabe				2,4%			2,2%		33,3%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2 = 246,002$ $P = 0,000$

Tabla 2. Relación valoración del técnico y titulación deportiva del padre/madre. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	TITULACIÓN ACADÉMICA DEL PROGENITOR					TOTAL
	3º nivel	2º nivel	1º nivel	Otros	Ninguna	
Muy buena		42,9%	20,0%	100,0%	29,1%	29,1%
Buena	100,0%	42,9%	73,3%		64,0%	63,8%
Regular			6,7%		5,7%	5,5%
Mala		14,3%				,5%
No sabe					1,1%	1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2 = 32,681$ $P = 0,080$

Tabla 3. Relación valoración del técnico y asistencia del padre/madre. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	OBSERVAR			TOTAL
	A MENUDO	A VECES	NUNCA	
Muy Buena	33,1%	27,0%		
Buena	60,3%	68,3%	70,0%	63,2%
Regular	5,1%	3,2%	20,0%	5,3%
Mala	0,7%			0,5%
No sabe	0,7%	1,6%	10,0%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2 = 14,940$ P = 0,060

Tabla 4. Relación valoración del técnico y conocimiento de la titulación de éste por parte del padre/madre. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	CONOCE TITULACIÓN		TOTAL
	SÍ	NO	
Muy Buena	39,6%	19,2%	30,0%
Buena	55,9%	70,7%	62,9%
Regular	3,6%	7,1%	5,2%
Mala	0,9%		0,5%
No sabe		3,0%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2 = 14,586$ P = 0,006

Tabla 5. Relación valoración del técnico y opinión relativa a la atención prestada por éste. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	ATENDIDO POR EL TÉCNICO				TOTAL
	BIEN	REGULAR	MAL	NO HE NECESITADO CONSULTAR NADA	
Muy Buena	33,7%			12,9%	29,9%
Buena	61,7%	25,0%	100,0%	74,2%	63,0%
Regular	4,0%	75,0%		3,2%	5,2%
Mala				3,2%	0,5%
No sabe	0,6%			6,5%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$\chi^2 = 57,577$ P = 0,000

Tabla 6. Relación valoración del técnico y opinión del padre/madre en relación a la satisfacción de la actividad del hijo/a. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	HIJO CONTENTO			TOTAL
	BIEN	REGULAR	NO SABE	
	30,9%			30,0%
Buena	62,7%	66,7%	66,7%	62,9%
Regular	4,4%	33,3%	33,3%	5,2%
Mala	0,5%			0,5%
No sabe	1,5%			1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$\chi^2 = 11,292$ P = 0,186

tisfecho, valoran al técnico positivamente. Por el contrario, un 33,3% de los padres que creen que su hijo/a no está conforme, juzgan de regular la labor del técnico (tabla 6).

Las expectativas principales de los padres y madres con hijos participantes en este tipo de programas, son que sus hijos e hijas consigan en las escuelas o equipos deportivos mejorar su salud (48,5%) y divertirse (38,7%). Solamente un 5,8% de los progenitores manifiestan tener como expectativa que su hijo sea un campeón, el 3,4% que haga amigos y el 2,9% que reciba una formación diferente a la que obtiene en los centros docentes. No hemos hallado relación entre las expectativas que padres y madres tienen y la valoración que éstos hacen de los técnicos (P = 0,803) (tabla 7).

Solamente un 38% de los padres y madres consideran buena o muy buena la oferta de actividades deportivas dirigidas a sus hijos/as, un 23,5% cree que es suficiente y un 11,2% la califica de mala. Vemos que existe relación (P = 0,050) entre la opinión relativa a la oferta y la valoración del técnico deportivo. Encontramos que un 68,4% de los progenitores que consideran la oferta muy buena, califican en igual medida la labor del técnico. Mientras que el 31,4% restante considera el trabajo del técnico como bueno. Si vamos al lado contrario, es decir, a estudiar los padres y madres que consideran la oferta de mala, observamos que el 38,1% cree que el trabajo del técnico es muy bueno, el 47,6% lo considera como bueno, un 9,5% de regular y el 4,8% restante de malo (tabla 8).

El 26,9% de los padres y madres considera que el funcionamiento de la escuela o equipo deportivo de su hijo/a es muy bueno, un 60,8% lo califica de bueno, un 9,9% de regular y solamente un 0,9% de malo. Apreciamos en la tabla 9 que entre los padres que consideran el funcionamiento de muy bueno, la valoración de técnico también es muy alta. Sin embargo, entre aquellos que califican de malo el desarrollo de las actividades de la organización, la valoración de los técnicos es más bien negativa, un 50% considera el trabajo de los técnicos de regular. Dentro del grupo mayoritario, el de quienes valoran la organización de

Tabla 7. Relación valoración del técnico y expectativas referentes a la práctica física del hijo/a. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	EXPECTATIVAS EN RELACIÓN A LA PRÁCTICA DE SUS HIJOS/AS						TOTAL
	Divertirse	Ser un campeón	Salud	Formación	Amigos	Otros	
Muy buena	25,6%	16,7%	33,7%	16,7%	57,1%		29,7%
Buena	71,8%	75,0%	56,1%	83,3%	28,6%	100,0%	63,4%
Regular	1,3%	8,3%	7,1%		14,3%		5,0%
Mala			1,0%				0,5%
No sabe	1,3%		2,0%				1,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$\chi^2 = 14,525 \quad P = 0,803$$

Tabla 8. Relación valoración del técnico y estimación de la oferta deportiva. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	OFERTA						TOTAL
	Muy buena	Buena	Suficiente	Mala	No sabe	Otros	
Muy buena	68,4%	32,7%	18,2%	38,1%	18,2%	40,0%	30,3%
Buena	31,6%	61,5%	72,7%	47,6%	72,7%	60,0%	62,2%
Regular		5,8%	6,8%	9,5%	6,8%		5,9%
Mala				4,8%			0,5%
No sabe			2,3%		2,3%		1,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$\chi^2 = 31,235 \quad P = 0,050$$

Tabla 9. Relación valoración del técnico y estimación del funcionamiento del servicio deportivo. Porcentaje, prueba χ^2 y valor P.

VALORACIÓN TÉCNICO	FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA O EQUIPO					TOTAL
	Muy buena	Buena	Suficiente	Mala	No sabe	
Muy buena	57,9%	19,5%	23,8%			29,9%
Buena	40,4%	77,3%	38,1%	50,0%	66,7%	63,0%
Regular		3,1%	28,6%	50,0%		5,2%
Mala			4,8%			0,5%
No sabe	1,8%		4,8%		33,3%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

$$\chi^2 = 100,218 \quad P = 0,000$$

buena, el grupo mayoritario lo encontramos entre quienes califican la labor del técnico de buena (77,3%), observando que sólo un 3,1% considera el trabajo del técnico como regular (tabla 9).

Discusión

En primer lugar hemos de decir que en los trabajos realizados (Nuviala, 2003; Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala, Falcón y Nuviala, 2005) en los que se pretende conocer cuántos padres están satisfechos con los técnicos, observamos que alrededor del noventa por ciento manifiesta estarlo. El sexo de los padres no parece ser un motivo para mostrar diferencias en

la valoración del técnico. Sin embargo, la titulación académica en este estudio sí muestra diferencias, hecho que no ocurre en Nuviala, Falcón y Nuviala (2005). Por el contrario, no hemos encontrado diferencias en la evaluación del técnico teniendo en cuenta la actividad física realizada por la madre, circunstancia que sí se produce entre los progenitores de la Comarca Ribera Baja del Ebro.

A diferencia de lo que ocurre entre los padres bajo aragoneses, las expectativas de la práctica infantil y la opinión en relación a la satisfacción del hijo/a, no está relacionada con la estimación del técnico.

La imagen que se tiene de la organización: valoración de la oferta y opinión

acerca del funcionamiento del equipo o escuela deportiva, está al igual que en la Comarca Ribera Baja, relacionada con la consideración relativa al técnico.

Conclusiones

Los técnicos son valorados positivamente, rondando el porcentaje de aprobación el noventa por ciento. No hemos encontrado relación entre la valoración del técnico y las variables sexo del padre/madre, modalidad deportiva practicada por el hijo/a y actividad física realizada por el progenitor. La titulación deportiva de los padres y la valoración del técnico no están relacionadas.

Sin embargo, la titulación académica de los padres sí lo está. Son los padres y madres con formación específica en el mundo de la Actividad Física y el Deporte quienes peor valoración hacen. Los padres y madres que afirman conocer la titulación deportiva de los técnicos valoran en mejor medida a éstos. De igual for-

ma, los progenitores que manifiestan que su relación con el técnico ha sido positiva afirman estar en mayor medida satisfechos con su trabajo.

No aparece relación estadísticamente significativa entre la valoración del técnico y las variables opinión relativa a la satisfacción de la actividad y expectativas

que los padres tienen de la práctica de sus hijos.

Finalmente sí hemos hallado relación entre la valoración del técnico y la imagen que se tiene de la organización: valoración de la oferta y opinión acerca del funcionamiento del equipo o escuela deportiva.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) Eiglier, P. y Langeard, E. (1996). *Servucción. El marketing de los servicios*. Madrid: McGraw-Hill.
- (2) Gitlow, H.S. (1991). *Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitiva*. México: Ventura.
- (3) Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- (4) Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- (5) Luna-Arocas, R. y Mundina, J. (1998). El marketing estratégico del deporte: satisfacción, motivación y expectativas. *Revista de Psicología del Deporte*, 13, 169-174.
- (6) Mundina, J.J. y Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestión de calidad. *Apuntes Educación Física y Deportes*, 57, 77-83.
- (7) 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.
- (8) Nuviala Nuviala, A. y Casajús Mallén, 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). Extraído el 10 de julio de 2005 desde <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista17>.
- (9) Nuviala, A., Falcón, D. y Nuviala, R. (2005). *I+D+i de la Actividad Física y Juegos Escolares de la Comarca Ribera Baja*. Manuscrito no publicado.
- (10) Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- (11) Tse, D.K.; Nicosia, F.M. y Wilton, P.C. (1990). Consumer satisfaction as a process. *Revista de Psychology & Marketing*, 4, 12-18.