



# **UNIVERSIDAD DE MURCIA**

## **DEPARTAMENTO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE**

La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad  
en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis  
y Evolución

**D. Eduardo Armada Ros**  
**2015**



# **UNIVERSIDAD DE MURCIA**

## **DEPARTAMENTO DE ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE**

**La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el  
servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y  
evolución**

**D. Eduardo Armada Ros**

2015



# UNIVERSIDAD DE MURCIA

## Departamento de Actividad Física y Deporte

La satisfacción del usuario como indicador de  
calidad en el servicio municipal de deportes.  
Percepción, análisis y evolución

Tesis para optar al grado de Doctor presentada por:

**D. Eduardo Armada Ros**

Directores:

Dr. Arturo Díaz Suárez  
Dr. Eduardo Segarra Vicens  
Dra. Francisca Martínez Gallego

2015



D. Eduardo Segarra Vicens, Doctor por la Universidad de Murcia y Profesor Asociado del Departamento de Actividad Física y Deporte de la Universidad de Murcia,

**AUTORIZA:**

La presentación de la Tesis Doctoral titulada “**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO MUNICIPAL DE DEPORTES. PERCEPCIÓN, ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN.**”, realizada por D. Eduardo Armada Ros, bajo la correspondiente dirección y supervisión, y que presenta para la obtención del grado de Doctor por la Universidad de Murcia.

En Murcia, a 19 de octubre de 2015.

Fdo. Eduardo Segarra Vicens.



Dña. Francisca Martínez Gallego, Doctora por la Universidad de Murcia y Profesora Asociada del Departamento de Actividad Física y Deporte de la Universidad de Murcia,

**AUTORIZA:**

La presentación de la Tesis Doctoral titulada “**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO MUNICIPAL DE DEPORTES. PERCEPCIÓN, ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN.**”, realizada por D. Eduardo Armada Ros, bajo la correspondiente dirección y supervisión, y que presenta para la obtención del grado de Doctor por la Universidad de Murcia.

En Murcia, a 19 de octubre de 2015.

Fdo. Francisca Martínez Gallego.



D. Arturo Díaz Suárez, Doctor por la Universidad de Murcia y Profesor Titular del Departamento de Actividad Física y Deporte de la Universidad de Murcia,

### **AUTORIZA:**

La presentación de la Tesis Doctoral titulada “**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO MUNICIPAL DE DEPORTES. PERCEPCIÓN, ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN.** ”, realizada por D. Eduardo Armada Ros, bajo la correspondiente dirección y supervisión, y que presenta para la obtención del grado de Doctor por la Universidad de Murcia.

En Murcia, a 19 de octubre de 2015.

Fdo. Arturo Díaz Suárez.

A Paca y a mis hijas Celia, Ingrid y Jesica.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Arturo Díaz Suárez y Eduardo Segarra Vicens por su inestimable guía y preciada amistad, con su dedicación y rigurosidad en la dirección de esta investigación hemos conseguido finalizar este ilusionante trabajo.

A la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena por su respaldo y consideración hacia la investigación en la gestión del deporte.

En especial a las personas que han desempeñado sus funciones políticas en la Concejalía de Deportes a lo largo de éstos treinta años, por permitirme y ayudarme a desempeñar mi labor técnica con confianza, Luis Ruipérez, José Antonio Alonso, José Miguel Hernández, José Martínez, Alonso Gómez, Diego Ortega y actualmente Ricardo Segado, gracias por vuestro respeto profesional y vuestra amistad.

Gracias a los Directores Generales de Deportes, con los que hemos trabajado importantes proyectos y a Antonio Peñalver por la mejora de leyes que han favorecido e impulsado el ámbito de la actividad física y el deporte en la Región de Murcia.

A los Clubes de competición de Cartagena por su valiosa colaboración en la promoción del deporte para todos.

A todos los compañeros de la Actividad Física y el Deporte que han prestado su buen hacer profesional para intentar mejorar nuestro entorno deportivo.

A los amigos Enrique Ortega y Pilar Sainz, gracias por vuestra inestimable colaboración a la investigación en el deporte, vuestra entrega y apoyo ha sido fundamental en este proyecto.

A los usuarios del servicio municipal de deportes por su valiosa opinión en las encuestas de satisfacción, sirven de motor para la mejora continua de nuestro trabajo diario.

A los medios de comunicación por su magnífica colaboración en la difusión de nuestras actividades y el fomento de los valores del deporte.

A los compañeros de la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena, que me han ayudado y comprendido de manera incondicional a lo largo de estos treinta últimos años.

Nota: El uso del género masculino en el lenguaje escrito de este trabajo de investigación, responde únicamente a criterios de simplicidad y fluidez en su redacción y lectura.

## RESUMEN

Las investigaciones realizadas sobre la calidad de los servicios deportivos sirven de base a las estructuras organizativas para dar respuestas a las nuevas tendencias y necesidades deportivas de la población, procurando nuevos modelos de gestión que optimicen los recursos y orienten las actuaciones hacia la calidad (Gálvez y Morales Sánchez, 2010).

Conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para fidelizar, suponen el primer paso para valorar la implementación de un sistema de calidad que permita prestar el mejor servicio a los ciudadanos con un “valor añadido”.

Abordamos un estudio longitudinal donde los objetivos planteados se centran en la determinación del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios y aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos.

Para realizar el estudio se administró un cuestionario elaborado en 1990 por un experto en Sociología con una validación posterior siguiendo metodologías aceptadas en la bibliográfica científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), mediante el índice de V de Aiken, a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015.

Los resultados obtenidos confirman que el valor medio de satisfacción percibida es alta. Constatamos que la valoración de la actividad realizada es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias

estadísticamente significativas con el ejercicio 1991. El análisis global de las dimensiones de la encuesta para el año 2015, nos lleva a considerar que todos los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad, aunque unos indican tener mayor peso que otros en la satisfacción que los ciudadanos perciben. Los usuarios otorgan en 2015 más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta el municipio. Sin embargo, el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo. En líneas generales todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales estén bien atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

**Palabras clave:** Calidad del servicio; calidad y servicio público; satisfacción de usuarios.

## ABSTRACT

The research on the quality of sports services provide a basis for organizational structures to give an answer to new tendencies and necessities regarding sports and the physical exercise of the population, procuring new management models that optimize resources and guide actions towards quality (Gálvez y Morales Sánchez, 2010, *own translation*).

The first step in assessing the deployment of a quality system which insures the best service for citizens with “added value” is knowing the users' opinion regarding the received service and knowing the key to user fidelity.

A longitudinal study will be conducted which can be useful for the benchmarking of future public sports managers. The objectives of this study will be determining the degree of present user satisfaction with communal sports services offered by the city council of Cartagena, analyzing the development of user satisfaction over time in order to update quality levels offered by those services and providing a practical example of management that is quality oriented.

In order to carry out the study a questionnaire compiled by a sociology expert in 1990 with a later approval in accordance with methodologies accepted in the scientific bibliography (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), using Aiken's V statistic was distributed to a sample of 552 users in 1991 and a sample of 677 in 2015.

The results confirmed that the average value of satisfaction is high. It can be observed that the assessment of the performed activity is slightly higher at present even though no statistically significant differences with the exercise of 1991 can be perceived. The global analysis of the dimensions of the survey for 2015 shows that all resources of the communal sports services determine the quality although some are more important that others concerning the satisfaction of the citizens. In 2015 the users give more importance to the facilities and activities offered by the municipality.

However, according to user satisfaction, the most important part of the organization at both times are the people who provide the service. In general, people of all professions deem very important that the communal facilities are well cared for regarding maintenance, cleaning and materials. The degree of satisfaction varies in all evaluated factors. The data will ensure that decisions will be made to enhance those aspects that were rated the worst by the users and that systems will be applied to secure quality, satisfaction and citizen loyalty to the communal sports services.

**Keywords:** service quality, quality and public services, user satisfaction.

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN. Planteamiento de la investigación</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETIVOS</b>  | <b>11</b> |
| <b>PARTE I. FUNDAMENTACION TEORICA</b>   |           |
| <b>CAPITULO 3. Evolución del deporte municipal en España</b>   | <b>15</b> |
| 3.1 Concepto y características de los servicios deportivos municipales   | 15        |
| 3.2 La gestión del deporte en las corporaciones locales: Evolución del servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena. | 25        |
| <b>CAPITULO 4. La calidad del servicio público de deportes a través de la satisfacción del usuario.</b>                                | <b>51</b> |
| 4.1. Evolución del concepto de calidad percibida del servicio y satisfacción del ciudadano.  | 57        |
| 4.2. Dimensiones y estructura de la calidad percibida.   | 87        |
| 4.3. Las escalas de medición de la calidad percibida.  | 94        |
| 4.4. Justificación metodológica de las escalas para la elección de un modelo de evaluación de la calidad percibida.                    | 95        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>PARTE II. MÉTODO</b>   | <b>103</b> |
| <b>CAPITULO 5: DISEÑO METODOLÓGICO</b>                                  |            |
| 5.1.Población y muestra   | 103        |
| 5.2. Diseño y método estadístico  | 105        |
| 5.2.1. Procedimiento  | 105        |
| 5.2.2. Técnicas estadísticas aplicadas                                  | 108        |
| <b>CAPÍTULO 6. RESULTADOS</b>   | <b>115</b> |
| 6.1.1 Resultados de la satisfacción general percibida por los usuarios. | 115        |
| 6.1.2. Resultados instalaciones y material deportivo                    | 116        |
| 6.1.3. Resultados de la calidad del personal                            | 119        |
| 6.1.4. Resultados del coste del servicio                                | 124        |
| 6.1.5. Resultados de la información percibida                           | 132        |
| 6.1.6 Resultados de la información de actividades deportivas            | 134        |
| 6.2. Resultados de la satisfacción percibida                            | 137        |
| 6.2.1. Resultados según sexo  | 137        |
| 6.2.2 Resultados según edad   | 158        |
| 6.2.3 Resultados según la profesión                                     | 180        |
| <b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN</b>  | <b>207</b> |
| <b>CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES.</b>  | <b>229</b> |
| <b>9. BIBLIOGRAFÍA.</b>   | <b>237</b> |
| <b>10. ANEXOS.</b>  | <b>255</b> |
| Anexo 1. Encuesta satisfacción usuarios año 1991                        | 255        |
| Anexo 2. Encuesta satisfacción usuarios año 2015                        | 267        |
| Anexo 3. Índice de tablas   | 278        |
| Anexo 4. Índice de figuras  | 285        |
| Anexo 5. Índice de gráficos   | 287        |

## 1. INTRODUCCIÓN

Los Servicios deportivos se han convertido en estas dos últimas décadas en una parte más del bienestar social asumido y sufragado por los ciudadanos.

Bajo ese epígrafe se recoge una variedad de prestaciones, ya prácticamente estandarizadas, que incluyen servicios a las personas destinados a la mejora de su calidad de vida y la educación de hábitos de vida saludable desde múltiples enfoques socio-económicos, que lo convierte en un excelente e importante ámbito de estudio (Dorado, 2006; Palacios, 2013).

La industria de la actividad física supone un 2% del PIB en el mundo, el 3,7% en Europa y el 1,6% en España, con unos niveles de práctica regular entre la población que superan el 37% (Anuario de Estadística Deportiva, 2014, 2015; García- Ferrando, 2006).

Las administraciones municipales han tenido un papel fundamental en la historia democrática del país, en la popularización y desarrollo de la cultura física, especialmente en la inversión para la construcción de instalaciones deportivas y la oferta de actividades a todos los sectores de la población (Velázquez et al., 2007).

Estos servicios, mejor o peor dotados de recursos económicos y humanos, han ido desarrollando programas de acción con una indudable repercusión en el bienestar social de los ciudadanos.

Si bien en las primeras décadas primaba la cantidad, en los últimos años los sistemas deportivos municipales, como entidades públicas de acceso directo a los ciudadanos, van a verse exigidos de los mismos

parámetros de calidad que el resto de los servicios públicos (Armada y Díaz, 2002; Dorado, 2004; Gálvez, 2011).

Mestre (2002) argumenta que la evolución que ha experimentado la concepción del deporte se concreta en que se ha pasado de una situación de voluntarismo a una exigencia social que precisa fórmulas óptimas de gestión.

La calidad es un concepto que hoy preocupa a los gestores deportivos públicos, ya que se ha convertido en clave de la administración y dirección de las organizaciones públicas (Arenilla et al., 2015; Ching-Chow et al., 2011; Cronin y Taylor, 1992; Crosby, 1989; Dorado, 2004; Gallardo, 2001; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Las investigaciones realizadas sobre la calidad de los servicios deportivos sirven de base a las estructuras organizativas para dar respuestas a las nuevas tendencias y necesidades deportivas de la población, procurando nuevos modelos de gestión que optimicen los recursos y orienten las actuaciones hacia la calidad (Gálvez y Morales Sánchez, 2010).

El trabajo que se presenta trata de poner en valor una preocupación que se ha convertido en una constante fundamental para la mejora del Servicio Deportivo Municipal, que es conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para la fidelización de los mismos, ya que consideramos este el primer paso para encontrar la fórmula que permita prestar el mejor servicio a los ciudadanos y que esta prestación tenga un “valor añadido”, es decir, que sea de calidad.

Nuestra experiencia en este sentido comenzó en el año 1990 con la construcción de un cuestionario que nos revelara el pulso de

satisfacción de los usuarios que usaban las instalaciones deportivas del servicio municipal de deportes del Ayuntamiento de Cartagena.

En esos años estas aplicaciones no eran aún usuales en los sistemas deportivos en España, lo que nos llevó a repasar los instrumentos de medida usados en sociología (García, 1990; Howard y Sheth, 1969; Heller, 1977; Kinnear y Taylor, 1981; Ortega, 1981; Setzen, 1984).

La investigación realizada en 1991 nos proporcionó una información objetiva sobre todos los factores de la organización, aportando una importante base para reducir la incertidumbre en la toma de decisiones sobre la oferta actual correspondiente a las diferentes épocas del servicio y el fortalecimiento de las estrategias para prever la demanda futura, mejorando con ello el servicio prestado.

Durante estos 25 años, hemos comprobado la utilidad de investigar en este sentido, estandarizando y repitiendo las mediciones, en años donde se ha producido alguna inflexión de carácter político-económica la encuesta de satisfacción a los usuarios (1991, 2005, 2015).

En 1991 se elaboró una encuesta telefónica, por el mismo experto, y se tomó una muestra de 632 personas exusuarios, para conocer las causas que habían motivado el abandono de la actividad física que realizaban en las instalaciones municipales, obteniendo un 87% de bajas por motivos ajenos al servicio (Teva, 2012).

Además durante éstos años se han realizado encuestas específicas en eventos deportivos populares, para intentar conocer y controlar las máximas variables sobre la satisfacción de los usuarios en las actuaciones organizadas por el servicio municipal.

Conscientes de que el estudio de la satisfacción es el resultado de las percepciones de las personas, fruto de un complejo proceso psicológico condicionado a múltiples factores, abarcamos un estudio longitudinal donde los objetivos planteados son los siguientes:

1. Determinar el grado de satisfacción actual del usuario con la actividad y los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena.
2. Analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo en el Servicio Municipal de Deportes de Cartagena, comparando con estudios anteriores realizados a usuarios y exusuarios, para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios.
3. Aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos.

El desarrollo de esta investigación se estructura en dos partes:

**En la Parte I**, se delimita el marco teórico donde fundamentamos el estudio, a través de los capítulos tres y cuatro, que concretan la evolución de los sistemas del deporte municipal y la gestión de la calidad aplicada a estos servicios.

Los ayuntamientos democráticos han promovido la implantación de la cultura física en la población en los últimos 30 años de historia en España, asistiendo a una rápida evolución en los intereses y las tendencias de práctica, debido a las mejoras en la oferta y a la inversión en instalaciones deportivas para su práctica.

La sociedad ha avanzado de forma exponencial y las necesidades de los ciudadanos y sus exigencias lo han hecho de forma proporcional a éste avance, por esta razón se hace imprescindible disponer de herramientas en el sector público que ayuden a los gestores deportivos a conocer la percepción de los usuarios, permitiendo identificar indicadores clave para la mejora del servicio.

**En la Parte II**, se recogen los aspectos del análisis empírico de la investigación en cuatro capítulos: diseño metodológico, análisis de resultados, discusión y conclusiones.

En el capítulo seis presentamos los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios del servicio deportivo municipal del Ayuntamiento de Cartagena en los años 1991 y 2015.

En el capítulo siete discutimos los principales resultados obtenidos, sus consecuencias e implicaciones.

En el capítulo ocho, se describen las conclusiones que explican los problemas propuestos en la investigación y perfilan líneas de investigación futuras.

Se concluye con dos capítulos dedicados a la bibliografía y los anexos con el instrumento usado en las mediciones.

La experiencia profesional en el Servicio Municipal de Deportes permite asegurar que el trabajo organizado en términos de calidad es beneficioso para la organización, la dirección planificada a través de la calidad procura instrumentos que permiten conocer el objetivo último de ésta, que no es otra que la satisfacción de los ciudadanos que los usan, la mejora y la sostenibilidad de la gestión.

El estudio supone un compendio reflexivo sobre la evolución de un caso de servicio deportivo público en el devenir de 30 años, que permite una introspección sobre la adaptación permanente de las organizaciones a los cambios sociales y su consideración acerca de la práctica de actividad física y el deporte en un municipio, aceptado como un bien social generador de economía.

Aparejada a la constante adecuación de los modelos de gestión, que están íntimamente ligados a las necesidades de las personas que eligen los servicios deportivos municipales.

## **2. OBJETIVOS**

### **Primer Objetivo**

Valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015, en relación a los siguientes criterios:

- a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios,
- b) Calidad de las instalaciones y material deportivo
- c) Personal
- d) Coste y pago de los servicios
- e) Información recibida sobre actividades deportivas

### **Segundo Objetivo**

Analizar la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según el género, edad y situación profesional en relación a los siguientes criterios:

- a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios
- b) Calidad de las instalaciones y material deportivo
- c) Personal
- d) Coste y pago de los servicios
- e) Información recibida sobre actividades deportivas

## **CAPITULO 3. FUNDAMENTACION TEORICA**

### **3.1 EVOLUCION DEL DEPORTE MUNICIPAL**

Se ha constatado, según los estudios realizados en las dos últimas décadas, la conciencia social que ha despertado la práctica deportiva, y su aceptación como hábito de vida (Calabuig, 2008; García Ferrando, 1997; Mendoza y cols, 1988; Torre, 1998).

Las organizaciones mundiales y los Ministerios de Salud y Educación Nacional, han mostrado su interés en la promoción de la actividad físico-deportiva como conducta que ayuda a configurar un nuevo estilo social que abunde sobre los hábitos de vida saludable y la prevención de enfermedades, actitudes que influirán en la economía de la sanidad pública (Tercedor & cols, 1998).

La sociedad está cada vez más concienciada de los efectos positivos que se derivan de la práctica regular de actividad física, demandando en proporción más servicios de estas características al municipio, para conseguir una alta calidad de vida, individual y colectiva (Mestre & García, 1999).

Durante la década de los años 80, en este proceso de cambio de actitud de la sociedad hacia estos nuevos hábitos, las Instituciones Municipales Democráticas dieron un gran impulso a la práctica de actividad física y la promoción deportiva entre la población en general en horario extraescolar y de ocio. El deporte ha ido adquiriendo con el tiempo una nueva identidad y definición. Frente al concepto de deporte tradicional y restringido, aparece otro más amplio y diversificado, pasa de ser elitista y practicado en el tiempo libre por un reducido sector de la población, a la participación de un amplio sector de ciudadanos que lo practican de forma regular (Velázquez et al, 2007).

Mendoza (1994, 2006) afirma que no existe un único e ideal estilo de vida saludable, sino que estos estilos surgen de cada contexto y de las formas de entenderlos y de vivir las realidades que tienen las personas que en él cohabitan.

En sus orígenes, el deporte fue un contenido educativo exclusivamente escolar según los criterios dictados por las escuelas de Gran Bretaña, en las que se utilizó como estrategia de espectacular efecto formativo para ocupar el tiempo libre de los jóvenes.

Y esta idea se retoma desde las instituciones municipales españolas a comienzos de la democracia, donde el objetivo principal es promocionar la actividad física en la población (González & cols, 1999).

Los programas generados por las instituciones municipales en materia de deportes sirvieron para provocar en la población la necesidad de realizar actividad física de manera regular en el tiempo libre y de ocio, de forma que se adopte como hábito de vida y se conserve hasta la edad adulta (Harris & Cale, 1997).

Estas actividades reúnen algunos criterios que las caracterizan, según Pangrazi & cols., (1996), citando a Glasser, (1976):

1. Debe ser una actividad no competitiva elegida por los alumnos.
2. La participación no requiere un gran esfuerzo mental.
3. La actividad puede practicarse sin necesidad de compañeros.
4. Los alumnos perciben algún valor personal en la práctica.
5. Puede llevarse a cabo sin que implique autocrítica.

El papel del municipio en estos momentos y de cara al futuro debe orientarse a cumplir las siguientes funciones:

- **Función Administradora** de los recursos disponibles con eficacia, eficiencia y efectividad, equilibrando el control del gasto y reducción del déficit público.
- **Función Coordinadora** para abandonar progresivamente el protagonismo en todos los programas de actuación e implicar y fomentar el asociacionismo y a los agentes sociales en la gestión.
- **Función Reguladora**, propia de la administración para gestionar y reglamentar la construcción y el uso de instalaciones y espacios deportivos, y la accesibilidad y la participación en igualdad de los ciudadanos a estas infraestructuras.
- **Función Integradora** que facilitará la práctica deportiva a todos los ciudadanos, como mejora de su calidad de vida.
- **Función Inversora**, creando redes de equipamientos públicos que permitan el acceso de todos los ciudadanos a la práctica deportiva.
- **Función Planificadora**, necesaria para definir objetivos concretos y diseñar las estrategias a seguir para conseguirlos, así como prever y cuantificar los medios y recursos necesarios estableciendo unos plazos de tiempo determinados para su consecución.

La estrategia representa un plan de acción concreta para lograr los objetivos, teniendo en cuenta tanto los elementos internos como externos de la organización.

La carta Europea del Deporte para Todos (1975), recogió esta nueva tendencia de la sociedad que precisa de actividades físicas realizadas por placer, pero asentada sobre unos sólidos fundamentos que disminuyan los riesgos referidos a la salud y contribuya positivamente a la mejora global de la calidad de vida, y no sólo a la mejora de la capacidad física (Congreso Mundial de Deporte para Todos, 1998; Cuenca, 1998).

La oferta pública de actividad física cumple una doble función, ayudar a las personas a conocer más acerca de su propia práctica y ofrecerles una amplia gama de actividades para que puedan tomar sus decisiones personales (Pérez, 1998).

Se observa en la historia del deporte en España un hito marcado por la organización de la Olimpiada del 92, a partir del cual el deporte comienza a practicarse como un hábito en la “sociedad del bienestar”, integrado en la jornada normal de los ciudadanos y no sólo como práctica en el tiempo de ocio.

En los últimos años de la década de los 90, se comienza a hablar de la necesidad de establecer como meta prioritaria en los servicios públicos deportivos la “atención al cliente”, que permite conocer los intangibles, las motivaciones, sensaciones y necesidades de éstos, así como la “autofinanciación básica” o porcentaje mínimo de ingresos que debe generar el servicio (De Andrés, 1997).

Debido al amplio abanico en ofertas de ocio, las actividades físicas y deportes tienen que competir con otras actividades más sedentarias y que resultan más cómodas a las personas. El municipio se convierte en la entidad encargada de regular, organizar, planificar y administrar el deporte, transformado en servicio público. Las funciones de este servicio quedan recogidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de

régimen local, en la que se considera a los ayuntamientos la unidad básica dentro del estado (Mestre, 1999).

Donde el municipio está obligado a responder a la demanda de ofertas deportivas que generan los ciudadanos, a la vez que debe suscitar estas necesidades en sectores de población más desfavorecidos (Andrés & Delgado, 1995).

En el estudio sociológico realizado por García Ferrando (1997, 2006) sobre los hábitos de práctica deportiva de los españoles se observa que unido a los cambios sociales acaecidos durante estas dos últimas décadas el deporte en la España democrática se ha “municipalizado”, y la práctica deportiva se ha convertido en una necesidad, en un servicio público más para la población. Coincidimos con este autor, en la importancia de dar continuidad a los hábitos deportivos desde la niñez hasta la tercera edad, posibilitando infraestructuras, programas atractivos y nuevas fórmulas de organización que capten y mantengan a los usuarios en la práctica de la actividad física a lo largo de su vida.

Aunque se ha avanzado a pasos agigantados en la evolución y desarrollo del deporte en España, queda aún por consolidar la cultura de la gestión de la calidad en los servicios deportivos públicos.

El crecimiento del deporte genera definitivamente un sector socio-económico de gran importancia en la sociedad actual, representando un excelente instrumento de cohesión social, así como una actividad que supera el marco estrictamente económico, por lo que debe estar en condiciones de asimilar el nuevo marco comercial en el que se desenvolverá, sin perder por ello ni su identidad ni sus principales funciones en el ámbito social, educativo, y cultural (Blanco, 2008; Piñeiro, 2007).

En la primera década del Siglo XXI, la actividad física ha experimentado un renovado impulso con nuevas formas de práctica, se ha normalizado como instrumento de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, acompañado de cambios en las actitudes y valores de la población, que tienen que ver con una mayor preocupación por la salud, la estética física y las actividades relacionadas con el tiempo libre (García-Ferrando, 1990).

Este cambio social obliga a una modificación paralela en las fórmulas de gestión. Martínez-Tur, Tordera & Peiró (2001), apuntan a la preocupación por el sedentarismo laboral y escolar, al avance en las comunicaciones y al surgimiento de modelos individualistas de logros deportivos como algunos de los motivos que han provocado este aumento exponencial de la práctica de actividad física entre la población.

En la gestión de las administraciones públicas se ha ido consolidando la idea de mejora de los servicios, ayudando esta transformación social a considerar un nuevo concepto de ciudadano, como un sujeto de derechos y obligaciones, un ciudadano democrático conformador de derechos, concepto que supera al de cliente o usuario (Arenilla et al., 2015).

Esta cuestión introduce una nueva forma de relación del ciudadano con la administración, ya que al tiempo que aumenta la demanda de servicios públicos de calidad, exige más racionalidad en la gestión de estos recursos. Un reto sin duda para los gestores públicos que deben tener como meta los criterios de economía, eficacia y eficiencia con el añadido que de esa fórmula se consiga la “efectividad”, es decir, que realmente las bondades del servicio lleguen y sean percibidas por el ciudadano (Gorriti, 2014).

En esta nueva etapa, tras la primera década del Siglo XXI, la respuesta al gran reto de cambio y modernización que la sociedad demanda,

pasa necesariamente por la dirección estratégica de nuestras administraciones, capaces de desarrollar y consolidar estructuras y acciones orientadas a la consecución de la excelencia en la gestión organizacional, abocadas a dar un servicio de la máxima calidad a la sociedad, sus ciudadanos y sus instituciones (Pastor, 2014; Ruíz & Cuéllar, 2015).

Los Servicios Deportivos Municipales tienen la capacidad de controlar su gestión, anticiparse y adaptarla a las nuevas exigencias debido a su cercanía y conexión con los ciudadanos que usan las instalaciones deportivas municipales, permitiendo conocer e identificar las opiniones y necesidades socio-deportivas de la ciudadanía (Pérez et al. ,2009).

En cuanto a la gestión pública del deporte, la Administración adquiere el papel de promotora y dinamizadora del sistema deportivo en los municipios españoles, en una primera etapa con la inversión en la construcción de un parque de instalaciones deportivas, donde ha primado la accesibilidad en igualdad de todos los ciudadanos y en segunda etapa Contribuyendo a la mejora de productos, bienes y servicios mejorando la calidad y competitividad de las diferentes actividades relacionadas en el sector deportivo (Morales, Sánchez & Correal, 2003).

La administración pública del siglo XXI, es una empresa que tiene que hacer frente a las exigencias cambiantes de la sociedad a la que sirve, estableciendo un equilibrio entre la oferta, la demanda y los recursos de los que dispone (Vivas, 2015).

La gestión deportiva municipal cada vez más, depende de las complejas redes de relaciones que existen entre los diferentes agentes involucrados en los distintos programas de actuación deportiva y que conforman el denominado Sistema Deportivo Local (administraciones, federaciones deportivas, clubes, asociaciones, empresas, deportistas, practicantes). Esto impone un tipo de gestión interorganizativa también

compleja, en el que el establecimiento de responsabilidades es fundamental (Piñeiro, 2007)

Situados como administración más cercana al ciudadano y conocedora de la realidad social de la localidad que se regenta, ocupamos la posición idónea para realizar la difícil tarea de estimular y fomentar la vida deportiva de toda la comunidad, y asegurar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la práctica deportiva.

Dentro del contexto actual es obligado dar un repaso a las competencias.

Hoy en día es necesario tener la visión de la administración pública como una empresa prestadora de servicios, deportivos en nuestro caso, cuya legitimidad de acción debe estar sustentada en proporcionar un servicio de calidad que responda a las exigencias de sus clientes, los ciudadanos.

Esta línea de actuación presupone la necesidad de introducir y poner en marcha una adecuada planificación que facilite el desarrollo de políticas de gestión de la calidad como estrategia global de la organización. Para ello es imprescindible:

- un sistema adecuado de dirección y planificación.
- un sistema de control de gestión y evaluación de programas.
- un óptimo y eficaz sistema de comunicación y de información.
- desarrollar e implementar un sistema de calidad integral.

El debate sobre la importancia de la gestión económica, que era claramente secundario hace unos años, es hoy una de las cuestiones principales a tener en cuenta en la gestión de un servicio deportivo, es necesario poner todos los esfuerzos en lograr la mayor rentabilidad al menor coste posible, asegurando a su vez la esencia de la función pública donde

intervienen otro tipo de rentabilidades y que éstas en un momento dado pueden ser prioritarias.

Es preciso, por tanto, orientar los objetivos de los servicios deportivos municipales hacia una gestión “efectiva” de la calidad del servicio, adaptada a una sociedad compleja en continuo cambio, proceso por el que es obligado contar con la opinión de los ciudadanos que consumen deporte o actividad física, como factor clave en la gestión de la calidad excelente (Morales & Sánchez, 2000; Ruíz & Palacio, 2011; Subirats, 1992).

### **3.1.1 Concepto y características de los servicios deportivos municipales.**

El deporte municipal es un sector joven dentro del mundo empresarial, aunque a lo largo de sus tres décadas de vida, ha experimentado un gran avance en cuanto a las formas de organizarse, adecuando los medios para intentar adaptarse con agilidad organizativa y fluidez en la prestación servicio a los ciudadanos administrados.

Las características propias de intangibilidad que acompaña a la prestación de un servicio se une a la escasez de profesionales cualificados en dirección estratégica para la gestión del deporte (Gómez, 2003).

En una aproximación a las características de los servicios que se prestan en las instalaciones deportivas municipales, coincidimos en la definición que establecen Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), que defienden que aunque no se pueden establecer límites exactos entre los productos y los servicios, éstos presentan características propias que los diferencia de los productos (Berkley & Gupta, 1995; Gabbot & Hogg, 1994; Shostack, 1982).

La mayoría de autores especializados coinciden en que las características diferenciadoras de los servicios respecto a los productos son la intangibilidad, inseparabilidad y la heterogeneidad, dependientes de acciones desarrolladas por personas y recibida y percibidas por personas en un momento concreto (Peiró, Balaguer, Meliá & Blanch, 1995), lo que deriva en una mayor complejidad en la gestión y el control.

Así, Lovelock (1983) citado en Calabuig (2006), propone cinco criterios de selección que se agrupan en diferentes subgrupos, aplicados por Martínez-Tur (1998) a las instalaciones deportivas, que pueden ayudar a una mejor comprensión de la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios.

1. La naturaleza del servicio, indica que las instalaciones deportivas pertenecerían al tipo de organización que presta servicios tangibles dirigidos al cuerpo de los usuarios, (mejorar la forma física, la salud, etc), aunque también conlleva acciones intangibles dirigidas al bienestar psicológico. Según Lovelock, en este tipo de servicios la satisfacción está relacionada con el personal que desarrolla el servicio, los equipamientos e instalaciones, las características de los otros usuarios, la localización del servicio y los horarios.
2. El tipo de relación entre la organización y sus usuarios. Las cuestiones pertinentes a este criterio se refieren a la formalidad de la relación entre la organización y los usuarios y la continuidad del servicio a lo largo del tiempo (Peiró, 1987; Ramos, 1991).
3. La adaptación al usuario y la necesidad de contacto con el proveedor.

Los servicios deportivos en instalaciones públicas, están menos adaptados a las necesidades de los clientes, aunque existe relación entre el personal de la organización y los usuarios, especialmente durante la prestación del servicio.

Siendo la demanda y la oferta, relacionada con la caducidad del servicio, donde los usuarios acuden en diferentes proporciones a distintas horas provocando una fluctuación de la demanda, en diversas instalaciones al mismo tiempo lo que dificulta la prestación.

El modo en que se presta el servicio. Este criterio tiene que ver con la naturaleza de la interacción entre el usuario y la organización y el número de contactos existentes.

Estos criterios aluden a la prestación del servicio e indican la importancia del “cómo” se presta el servicio por delante del “qué” se presta (Dorado, 2006).

Para Luna Arocas (2000), las relaciones que se establecen entre el usuario y la organización conllevan prestaciones añadidas a la actividad deportiva en sí, que combinadas con la forma de prestar el servicio van a suponer la mejor o peor percepción de la calidad por el usuario.

El conocimiento y análisis de las necesidades del ciudadano y de los recursos disponibles para satisfacer esas necesidades, ayudará al gestor deportivo a optimizar de forma global al propio sistema deportivo.

Coincidiendo con Ramírez de Arellano (2003) citado en Dorado (2006), cuando argumenta que los sistemas deportivos locales pueden mejorar y para ello es preciso medirlos.

### **3.2 La gestión del deporte en las corporaciones locales: Evolución del servicio municipal de deportes en el Ayuntamiento de Cartagena.**

Revisada la importancia de la cultura física en la corta historia del deporte municipal en España y definido el contexto actual en el que se

encuentran los servicios deportivos públicos, analizaremos en un caso práctico los recursos de la administración para el desarrollo de la oferta deportiva.

En cuanto al ordenamiento jurídico y legislativo del deporte municipal, las competencias de la administración local en el deporte obedecen a lo articulado en la Constitución Española de 1978 y a las vinculaciones legislativas del deporte y el municipio, y en este sentido la atribución de funciones en el sector deportivo a las Corporaciones locales a través de la legislación reguladora del Régimen local y la legislación sectorial, entendida ésta como la relativa a sectores concretos de normativa deportiva, de instalaciones, de seguridad y salud pública, de espectáculos, etc.

La legislación básica vigente procura a los municipios una autonomía absoluta en cuanto al fomento de la práctica deportiva, sin más limitación que su voluntad política y sus recursos, si bien sus actividades son concurrentes con el resto de administraciones, por lo que convendría una mayor definición en cuanto a las funciones de cada una de ellas, una mayor coordinación y una redistribución de los recursos existentes (Piñeiro, 2007).

La Ley del deporte (1990), y su concreción en las legislaciones deportivas autonómicas, están completando y redefiniendo la distribución de competencias de las distintas administraciones públicas. La administración municipal es la más cercana al ciudadano y la que mayor accesibilidad tiene a las necesidades y la demanda deportiva de sus administrados (Blanco, 1994).

La dimensión económica y social que el deporte ha alcanzado compromete cada vez en mayor medida a los municipios, en cuanto a la adaptación de programas a las nuevas necesidades de salud, ocio, recreación y relaciones sociales. Estos cambios implican una nueva forma de cultura y de gestión de las administraciones públicas, exigiendo

responsabilidad en el gasto y eficiencia en el empleo de los recursos para lograr ser competentes y competitivos (Arenilla & al., 2015; Velázquez et al., 2007).

En este sentido la gestión del deporte municipal comprende multitud de tareas que precisan de estrategias de gestión capaces de conseguir estándares de calidad y que articulen respuestas flexibles a las demandas existentes con altos niveles de satisfacción, atendiendo al equilibrio económico entre costes del servicio y beneficios obtenidos por la dación del mismo (García-Molina & Castillo, 2009; Vivas, 2015).

Actualmente los administrados son ciudadanos informados que desean consumir deporte con las mismas exigencias de calidad que precisan en el consumo de cualquier otro producto o servicio, para lo que es imprescindible que la organización municipal del deporte atienda las demandas con parámetros cuantificables de calidad en toda su dimensión (personas, recursos e instalaciones), que permitan la fidelidad al servicio (Dorado, 2006; Gálvez, 2011).

En el Servicio Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena ha sido una constante la preocupación por la satisfacción de los usuarios, para conseguir un alto porcentaje de fidelidad de los ciudadanos con la oferta municipal.

El sistema deportivo local es un complejo entramado que ha de coordinar los diferentes intereses técnico-políticos con los representantes de las entidades y empresas que intervienen en su desarrollo.

Siguiendo la ordenación de los sistemas deportivos en España, el Ayuntamiento de Cartagena constituyó un organismo autónomo en el año 1985, con la denominación Patronato Municipal de Deportes, a través del

cual se ha gestionado el deporte municipal hasta su extinción en el año 2012, absorbiendo la Concejalía de Deportes la dirección.

Blanco (2003), recoge una clasificación sobre la realidad de los elementos básicos que componen el sistema deportivo local y sobre los que se siguen asentando las bases de la gestión deportiva (figura 1).



**Figura 1. Elementos básicos del sistema deportivo (Blanco, 2003).**

En España los estudios y análisis sobre los sistemas deportivos y su gestión son escasos y recientes, lo que justifica el desarrollo de éstos sobre la base del ensayo-error, aunque la evolución ha sido rápida ya que se han ido incorporando herramientas de gestión y de calidad en la última década de forma generalizada. Destacan los trabajos publicados por Buriel, 1991; Cabrera, 1997; Calabuig, 2008; Celestino, & Biencinto, 2012; De la Plata, 1995; Dorado, 2006; Gálvez, 2011; Gallardo, 2001; García-Tascón, 2008; Martínez del Castillo, 1994; Mañas et al., 2008; Morales, 2011; Moreno & Gutiérrez, 1997; Moya, 2000; Nuviala et al., 2008; Ramírez de Arellano, 2003; Redondo, 1997; Pérez, Sánchez Gombau, & Manassero, 2009; Teva, 2012;

En el caso que nos ocupa en esta investigación, se han realizado actuaciones de implantación de criterios de calidad, así en 1990 se realiza la primera encuesta de satisfacción a los usuarios de las instalaciones deportivas municipales y se pone en marcha un sistema de quejas y sugerencias manual. En 1991 se realiza una encuesta telefónica a los exusuarios con el propósito de conocer las causas del abandono del servicio.

En 1992 se redacta la primera carta del servicio y se crea la página web con contenidos estáticos. En 2000 se informatiza el buzón de sugerencias, quejas y se añade un apartado de felicitaciones. En 2011 se revisa la carta de servicios y se actualiza la página web, ampliando el servicio con accesibilidad a reservas de pistas y actividades de forma telemática, mejorando la transparencia en la gestión, la comunicación y la interacción con la ciudadanía.

El conocimiento de los sistemas deportivos locales constituye la base de reorganización estatal del deporte, por esta razón pensamos que es interesante disponer de trabajos de investigación en la acción, que reflejen y acerquen la realidad a los futuros gestores y sirva para el benchmarking a organizaciones que desean entrar en un periodo de cambio, convirtiéndose en un proceso continuo y sistemático para evaluar los servicios, los procesos de trabajo y los resultados de las organizaciones que tienen acumulada cierta expertise, un modelo donde comparar o aprender a la hora de realizar mejoras en las organizaciones (Cerezo, 2015).

Frente a la concepción clásica de la organización como una serie de departamentos con funciones específicas, se propone a la gestión por procesos como “un modelo de gestión que entiende a la organización como un conjunto de procesos globales orientados a la consecución de resultados y a la satisfacción del cliente.

En la Ley 8/2015, de 24 de marzo, de la Actividad Física y el Deporte de la Región de Murcia, se regulan las competencias de las administraciones locales del deporte, y se especifican las actuaciones de coordinación y colaboración entre éstas y la administración autonómica que facilitarán el acceso de la ciudadanía a la práctica de la actividad física y del deporte en igualdad de condiciones y de oportunidades.

Recoge esta nueva Ley en el Capítulo I, artículo 13, una característica singular de la transformación de los hábitos deportivos de los ciudadanos en los últimos cinco años, como es el fomento de la actividad físico-deportiva libre y espontánea, donde se especifica en su apartado 3: “La consejería competente en materia de actividad física y deporte desarrollará una política deportiva en la que se fomente la adecuada utilización del ocio, ofertando actividades de recreo y tiempo libre que persigan estándares de calidad y excelencia”.

Estos parámetros exigidos en la Ley procurarán beneficios a los servicios de deportes que obligadamente tendrán que orientar sus actuaciones a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Los sistemas de calidad y excelencia en la gestión mejoran las relaciones entre las unidades administrativas, procuran una visión completa de la organización, disminuyen los plazos de prestación del servicio, añaden valor a los procesos y permite disminuir costes. Involucra, implica y faculta al personal, desarrolla un sistema completo de medición como herramienta que permite detectar ineficiencias y debilidades y se basa en el aprendizaje y la mejora continua (figura 2).

Ante esta nueva situación en el Servicio Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena, se realiza un informe de la situación actual amparado por una memoria comparativa de la evolución desde el año 1990 a la fecha actual, en base a las infraestructuras deportivas, el presupuesto

económico, las personas de la organización, y otros aspectos como la oferta-demanda deportiva y la política deportiva del municipio, como elementos estructurales y metodológicos que se consideran indispensables para el desarrollo y la evaluación del sistema (Burriel, 1990; Cerezo, 2015; Cuha, 1997; Dorado, 2006; Gambau, 2000; Ramírez de Arellano, 2003;).



Figura 2.Principios de eficacia y eficiencia. Tomado de Cerezo, 2015

La evolución durante estas tres últimas décadas en el modelo de gestión, es similar a lo sucedido en el panorama nacional, las organizaciones locales se han visto desafiadas y casi obligadas por esa transformación social y la expansión del deporte a un replanteamiento de las estrategias políticas, pasando de los modelos de gestión directa de los años 80 a las distintas fórmulas de gestión mixta durante las décadas 90 y 2000, dando un paso importante desde comienzos de la segunda década del actual siglo, basados en la gestión de la calidad (Martín, 2014) (figura 3).



Figura 3.Evolución del modelo de gestión en el Servicio Municipal de Deportes de Cartagena.

La misión del Servicio Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena, es garantizar el correcto y ágil acceso de los ciudadanos a las actividades deportivas y coordinar las actuaciones de los diferentes departamentos del servicio implicados en el proceso.

Con este fin desarrolla actividades de promoción deportiva, de formación e investigación en salud y gestión del deporte y de proyección de la imagen turística de la ciudad a través de la organización de eventos deportivos.

El servicio municipal de deportes ubicado desde 1985 en el organismo autónomo titulado Patronato Municipal de Deportes, finaliza su actividad en el año 2013, estructurándose en la actual Concejalía de Deportes.

Se asume al personal directo del citado organismo autónomo por parte del Ayuntamiento.

En relación a estas políticas deportivas, se producen adaptaciones de la estructura organizativa, de un planteamiento vertical inicial (1985-2000), se tiende a una estructura con relaciones horizontales (2000-2012) (figuras 4, 5). A partir de esta fecha se trabaja sobre planteamientos de mejora del servicio.



Figura 4. Organigrama inicial del Patronato Municipal de Deportes de Cartagena.

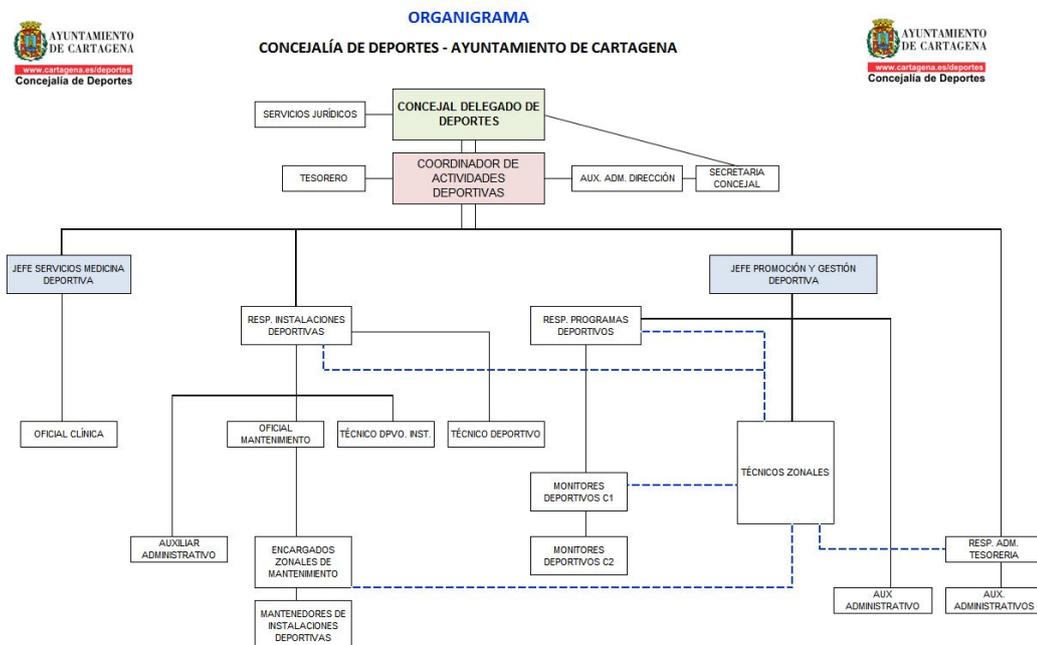


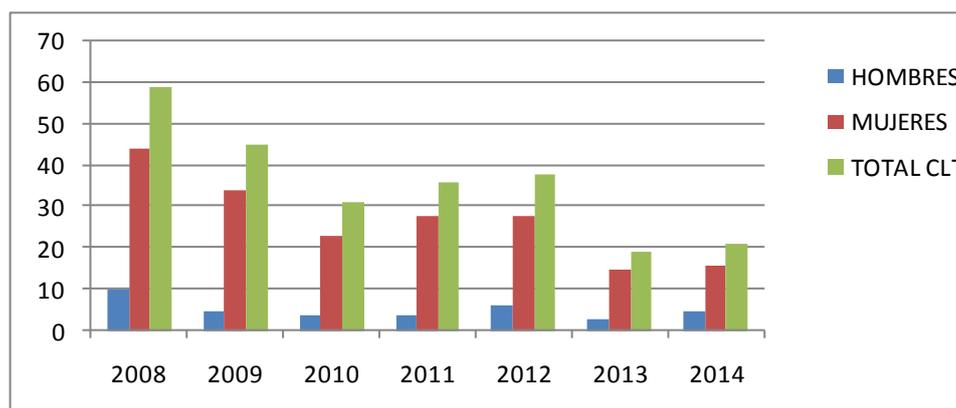
Figura 5. Organigrama actual de la Concejalía de Deportes de Cartagena.

Con el cambio estructural, la política de personal trabaja en la reorganización efectiva de los puestos y el análisis de las relaciones funcionales entre ellos, para conseguir la adaptación y la mejora de la organización (Gorriti, 2003, 2009).

Ligado a los cambios organizativos, la evolución de los recursos humanos y las relaciones contractuales con las personas de la organización varían, desde el comienzo del servicio con contratos provisionales a la conformación de un cuerpo funcionarial en el año 2000.

Desde 1990 a 2008 la plantilla de personal había estado compuesta por un total de 160 personas. Lo que supone un descenso del 68% en la contratación laboral temporal de forma progresiva y un ajuste del número de contratos a los presupuestos. En los dos últimos años la disminución ha sido del 50%, apreciándose para la temporada 2013-14 el incremento en este tipo de contrataciones del 10% respecto al año anterior, justificado por el aumento de la demanda y la ampliación de la oferta de actividades deportivas propuesta desde la dirección técnica y política de la Concejalía.

Las contrataciones laborales temporales están justificadas en el sector deportivo por razones referidas a los cambios rápidos de las modas, las exigencias deportivas de los ciudadanos y el envejecimiento de las plantillas. El propósito de cumplir con el capítulo de ingresos del presupuesto lleva a la contratación directa de trabajadores temporales con perfiles específicos en actividades deportivas nuevas que tienen una gran demanda y alta rentabilidad económica, fomentando al tiempo el empleo joven y especializado (Gráfico 1).



**Gráfico1. Evolución de la Contratación Laboral Temporal en el servicio de deportes del Ayuntamiento de Cartagena.**

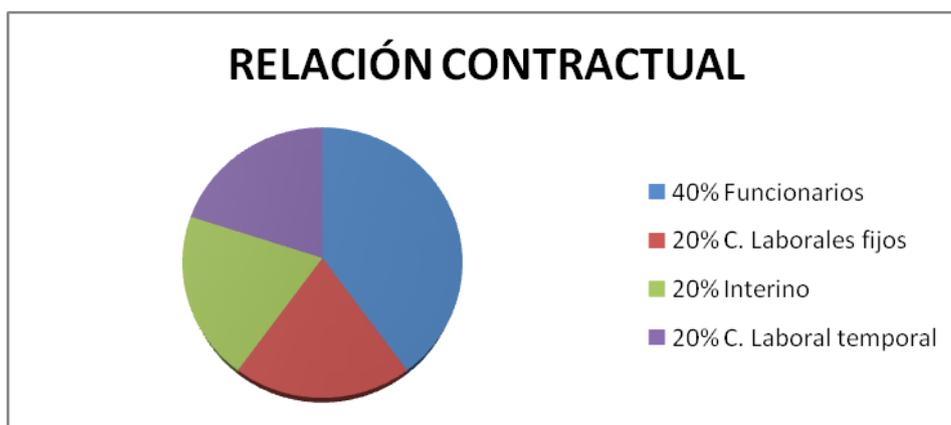
El sistema deportivo municipal se ha visto debilitado en los tres últimos años por un cambio en el formato de gestión, donde se extingue el Patronato Municipal de Deportes, asumiendo el Ayuntamiento la gestión directa del mismo. Esto cambia algunas pautas de trabajo restando agilidad a la acción.

Durante 2012/2013, la plantilla se ve sometida por decisiones políticas a traslados forzosos afectando en un 15% de merma a estos recursos, especialmente en el departamento de instalaciones deportivas, asumiéndose más funciones en algunos casos e incrementando el volumen de trabajo en otros, provocando una inflexión en la motivación y estado de bienestar de la unidad. Agravada por la situación de incertidumbre creada en periodo electoral, las políticas de externalización de servicios y los escasos recursos derivados de la crisis económica.

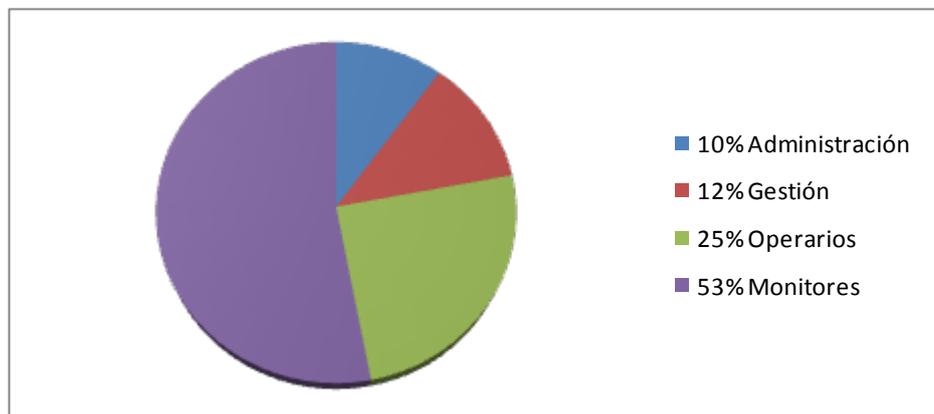
Siendo éste un servicio muy correcto a nivel administrativo, bien valorado por los ciudadanos, con resultados notables en las encuestas de satisfacción, no es muy explicable la reducción de personal. Con estos parámetros y con pocas expectativas de solucionar este problema se plantea una reorganización otorgando funciones de gestión a algunos puestos y modificando tareas para otros (redistribución de monitores en salas de

fitness, redistribución de cargas de trabajo a mantenedores de instalaciones y nuevas funciones a responsables de zona).

El servicio municipal de deportes funciona en el momento del análisis con un total de 100 trabajadores, distribuidos en la Relación de Puestos de Trabajo que se detalla en los gráficos 2, 3, según el artículo 76 de la Ley 7/2007, de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP).



**Gráfico 2. Porcentajes de la relación contractual de los recursos humanos.**



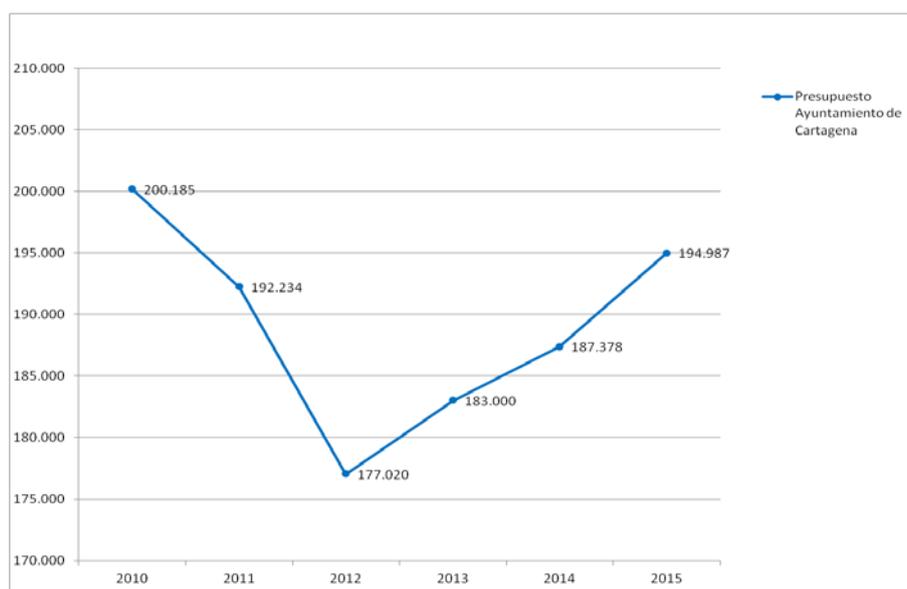
**Gráfico 3. Porcentajes de los puestos de trabajo por funciones.**

Las variables económicas vienen determinadas por el presupuesto con los estados de gastos e ingresos y los precios públicos anuales establecidos por la corporación local, que proporcionan indicadores sobre el

estado de ejecución y sobre el coste de la gestión (Martín y Puig, 2012; Martín, 2014).

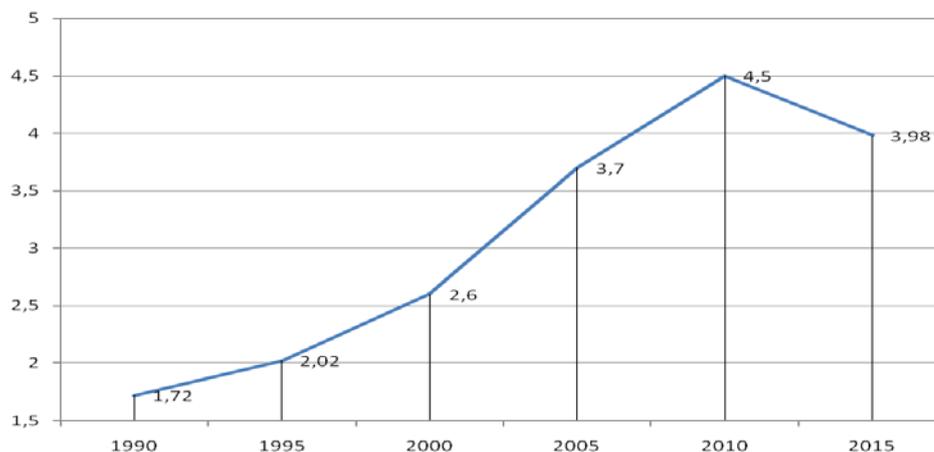
Los presupuestos para el deporte están incluidos en los Presupuestos Generales del municipio, regulado en el artículo 146 de la Ley de Haciendas Locales (Teruelo, 2000; Dorado, 2006; Martín, 2014).

La evolución del presupuesto municipal dedicado a deportes en Cartagena en los últimos 25 años ha sido ascendente, excepto en los últimos cinco años, desde 2010 a 2015, donde se ha producido un retroceso a cifras similares a las previstas en el año 2005 (Gráfico 4).



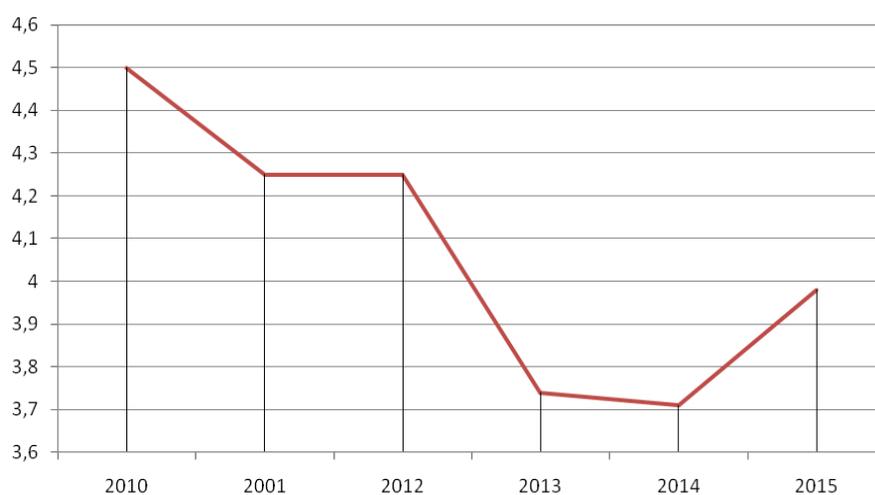
**Gráfico 4. Evolución del presupuesto del Ayuntamiento de Cartagena periodo 2010 a 2015.**

El gasto del deporte con respecto al Presupuesto General del Ayuntamiento ha disminuido en los últimos años, en 2010 era del 4,5% y en la actualidad se ha situado en el 3,98% (Gráfico 5).

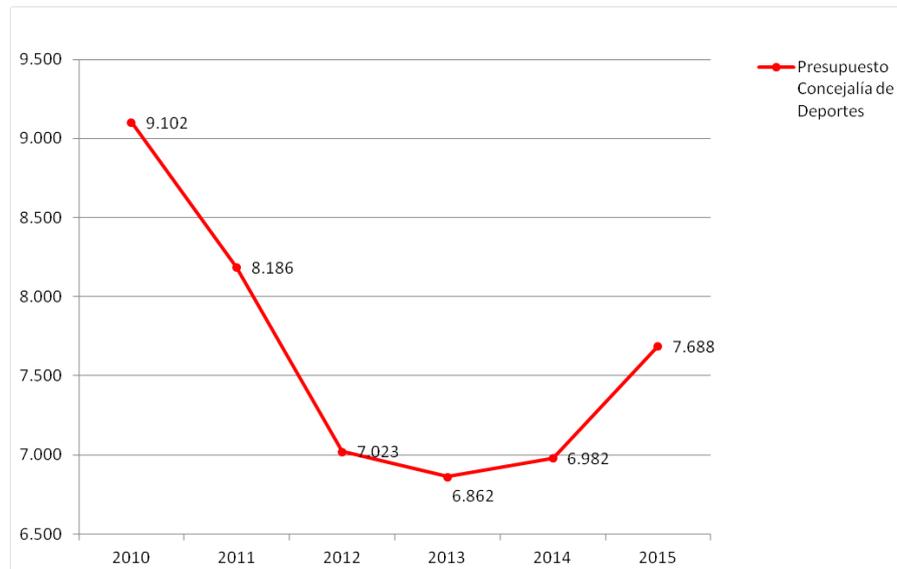


**Gráfico 5. Porcentaje en la evolución del presupuesto de Deportes de 1990 a 2015.**

La inflexión política marcada por las últimas elecciones municipales y los ajustes económicos impuestos desde el gobierno de la nación han determinado la evolución a la baja del presupuesto de la Concejalía de Deportes (Gráficos 6, 7).

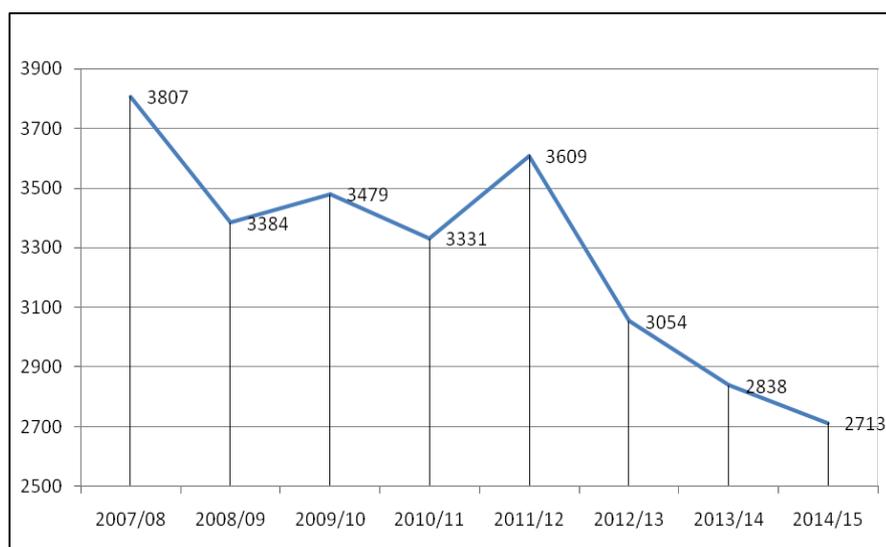


**Gráfico 6. Decrecimiento porcentual de la aportación municipal al servicio de deportes.**



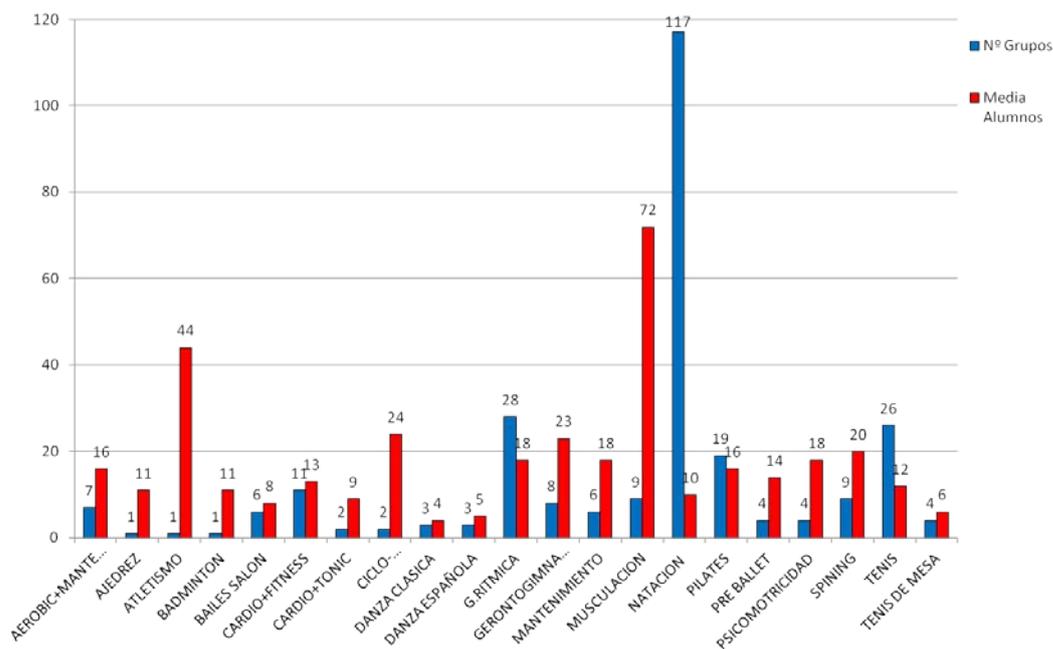
**Gráfico 7. Evolución del Presupuesto de la Concejalía de Deportes desde 2010 a 2015.**

La influencia de la crisis económica y social se reflejó en la disminución del presupuesto municipal para el área de deportes en un 15,54%, en un momento en el que se estaban poniendo en marcha nuevas instalaciones deportivas, creando un grave problema acrecentado por la escasez de recursos humanos y económicos que se saldaron con la externalización de estos nuevos servicios, generando una disminución en el capítulo de ingresos por tasas públicas (Gráfico 8, 9, 10).

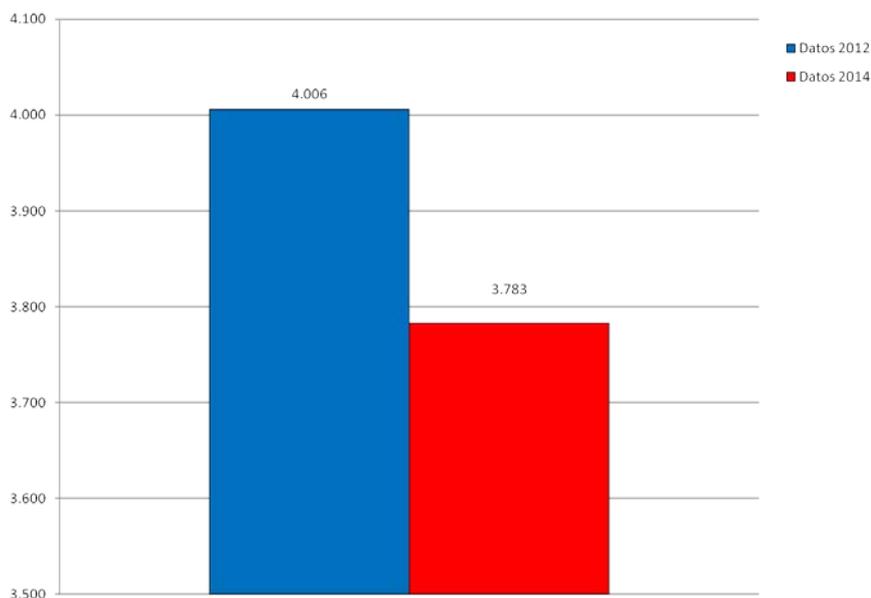


**Gráfico 8. Evolución del total de usuarios de 2007 a 2015.**

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.



**Gráfico 9. Media de usuarios inscritos en actividades deportivas en 2014.**



**Gráfico 10. Comparación de alumnos inscritos en actividades 2012-2014.**

La externalización es un concepto de gestión que puede ser positivo para la administración siempre que esté bien motivada, sea proactiva y

controlada, cediendo lo operativo y conservando la toma de decisiones y las políticas para los directivos públicos (Ramió, 2015)

El problema que se ha suscitado en éstos últimos años de crisis, es que los servicios públicos se han externalizado sin un claro y sistemático control desde la administración y porque en ocasiones se ha confundido el objeto de lo que debe ser externalizado con unas mínimas garantías.

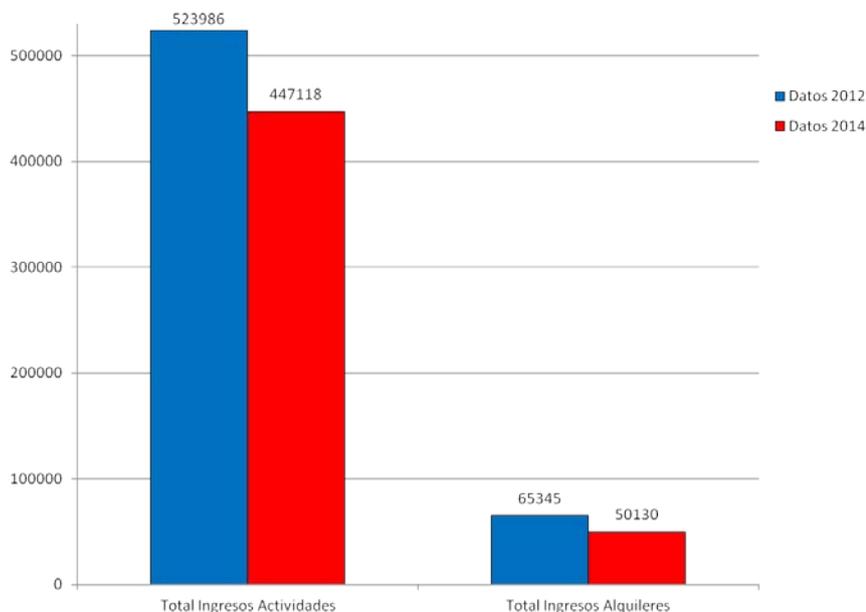
Los precios públicos que aprueba el consistorio para las actividades deportivas que presta el municipio es otra de las variables que intervienen en la gestión del deporte municipal, recogido en los artículos 41 a 48 de la Ley 8/1989, de tasas y precios públicos.

Los ingresos constituyen una parte esencial del mantenimiento y la mejora del servicio. En las políticas de precios en la gestión local del deporte ha evolucionado la tendencia, pasando de la gratuidad de los comienzos de la democracia a los precios de coste real, con la aplicación de criterios que garanticen que las necesidades económicas no sean un obstáculo para el acceso en igualdad de los ciudadanos a los servicios (Mestre, 2004).

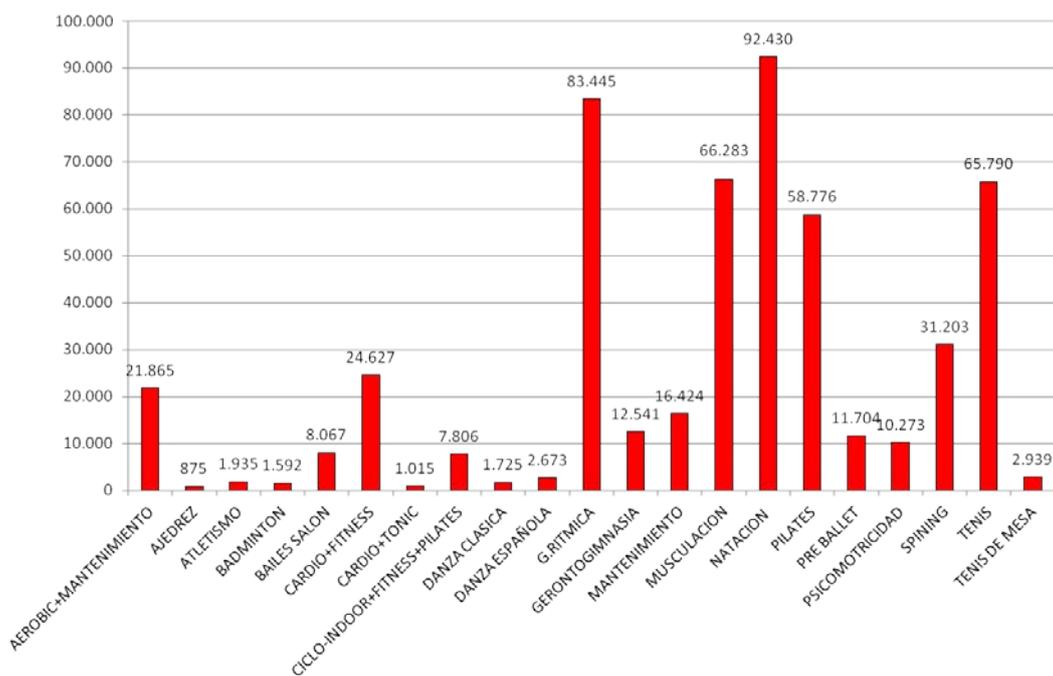
Normalmente los precios han ido experimentando la subida del IPC anual, de forma constante sin atender a las necesidades de la población afectada por la crisis y un alto índice de paro. En los dos últimos años desde la dirección técnica del servicio municipal de deportes se ha solicitado al Pleno del Ayuntamiento una revisión a la baja de las tarifas, debido a las circunstancias especiales que ha creado la crisis en relación a las fluctuaciones de la demanda y a las influencias del mercado, que han afectado a la baja al capítulo de ingresos del presupuesto.

Los precios adolecen de uniformidad, siendo superiores en las instalaciones del centro de la ciudad y más baratos en los barrios y diputaciones.

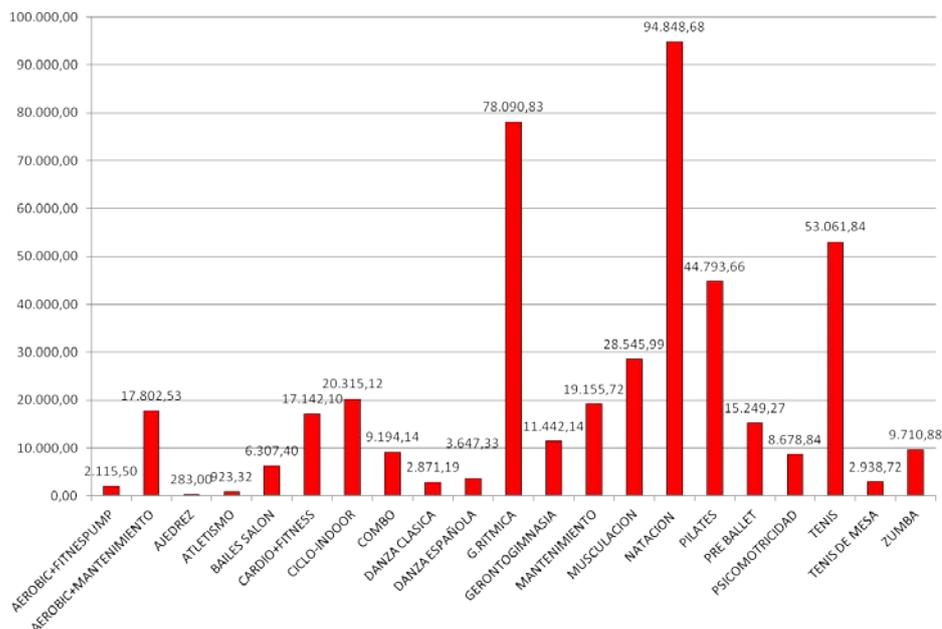
Los indicadores de ingresos detectan una caída del 14,7% en ingresos por actividades deportivas y un 23,3% en alquiler de pistas en los dos últimos años (Gráficos 11, 12, 13).



**Gráfico 11. Disminución de ingresos por actividades deportivas entre 2012 y 2015.**



**Gráfico 12. Ingresos por precios públicos año 2012.**



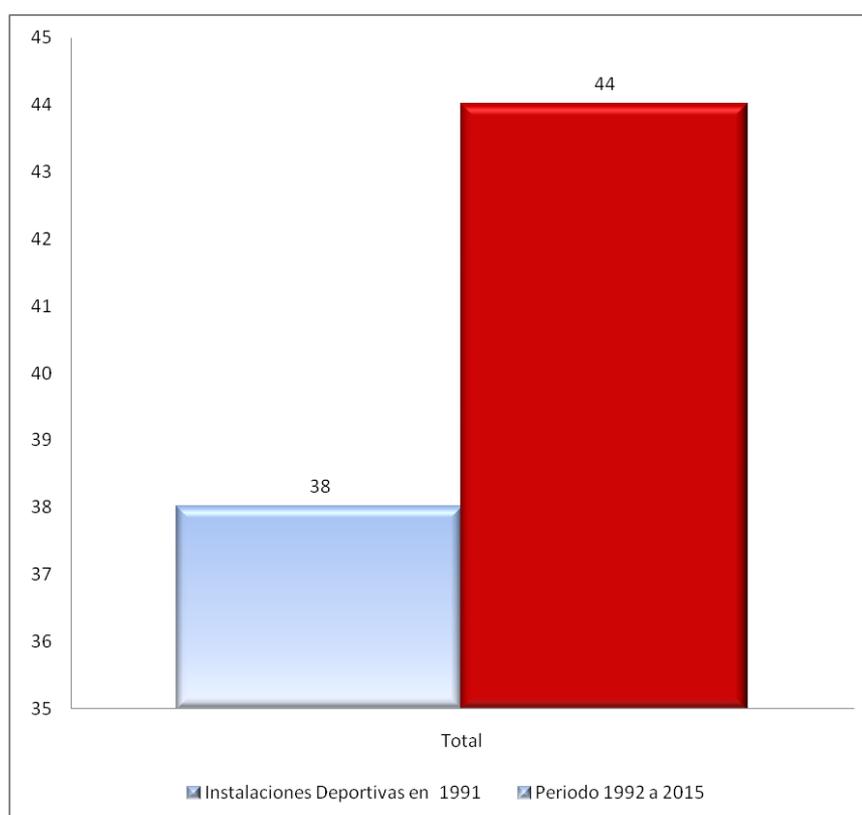
**Gráfico 13. Ingresos por precios públicos año 2014.**

Uno de los problemas significativos en el área económica del servicio local es el bajo nivel de autofinanciación, en el ejercicio de 2014 corresponde al 16,7%, entendiéndose el porcentaje que se obtiene a través de los precios públicos y otros ingresos patrimoniales con los que se financian el capítulo 1 y capítulo 2 del presupuesto de gastos

En el capítulo de inversión en la construcción y mantenimiento de las infraestructuras deportivas, las administraciones públicas deben adoptar las medidas para garantizar una buena gestión y el uso en un entorno seguro, señaladas las obligaciones en la Carta Europea del Deporte (1992).

Hasta el momento las inversiones en este capítulo han obedecido más a impulsos que a planteamiento estratégicos. En la Ley 8/2015, de la actividad física y el deporte en la Región de Murcia, se estipula la ordenación territorial de las instalaciones deportivas, recogida en un futuro plan Director de Instalaciones y Equipamientos Deportivos de la Región de Murcia, que con criterios de racionalidad, economía, eficiencia y equilibrio regional, sirva para el ordenamiento de los proyectos de las infraestructuras deportivas de uso público.

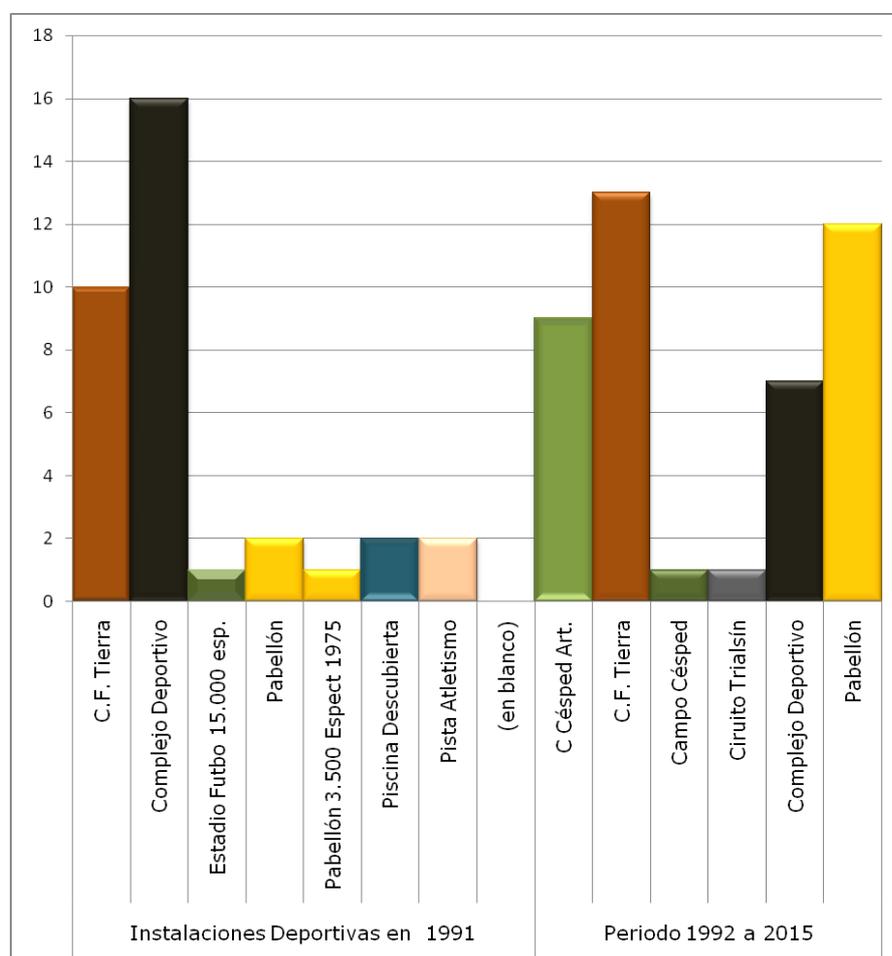
Las infraestructuras deportivas del municipio ocupan un suelo de 410.123 metros cuadrados, traducido en 153 instalaciones deportivas que garantizan el acceso de los ciudadanos a un gran abanico de posibilidades en cuanto a la práctica deportiva se refiere en sus distintos niveles y formatos. La oferta deportiva permite a la ciudadanía desarrollar hábitos de vida saludables en instalaciones cercanas a su domicilio (grafico 14).



**Gráfico 14. Evolución del número de instalaciones deportivas municipales (excepto campos de fútbol de tierra).**

En el año 1987 se desarrollo un plan director de instalaciones local que ha guiado la construcción y la inversión de instalaciones siguiendo el modelo de el “punto deporte” de Rossi (1979), dotando de pabellones y/o salas gimnasio y campos de futbol a los barrios y diputaciones del término municipal.

Los equipamientos deportivos municipales tienen un amplio uso, dedicando un 82% al uso escolar y un 95% al horario extraescolar ocupados con la oferta de escuelas deportivas dirigidas a todos los sectores de la población con más de veinte modalidades de actividad física dirigida. Las instalaciones municipales están a disposición de los 200 clubes federados a través de convenios de promoción deportiva representando éstos el otro pilar donde se sustenta la práctica deportiva municipal (gráfico 15).



**Gráfico 15. Evolución del número de instalaciones deportivas municipales periodos 1991-2015.**

La oferta de instalaciones se complementa con las instalaciones deportivas ubicadas en emplazamientos militares que están a disposición de

las familias dependientes del Ejército de Marina, con clubes deportivos para Oficiales, Suboficiales y Cabos que albergan espacios deportivos como piscinas, pistas de tenis y pádel, un macro complejo deportivo de la Mancomunidad de los canales del Taibilla y una extensa oferta de clubes náuticos y de buceo en el litoral.

La evolución de las instalaciones en los últimos 20 años ha sido posible a la financiación conjunta entre CSD-CCAA y ayuntamiento. Las construcciones recientes recibieron aportaciones del plan estratégico del Estado para inversiones.

La iniciativa de empresas privadas cumple también su función, aunque es aún escasa para un municipio con una extensión de 558 kilómetros cuadrados y un censo de población de 210.000 habitantes. Destaca el crecimiento de la oferta en centros de fitness de “bajo coste” en los últimos tres años, cuya ocupación no supera el 74% de capacidad.

Tomando como referencia el año 2012, fecha en la que se prepara el cierre del organismo autónomo que gestionaba el deporte municipal desde 1985, se analizan los diferentes elementos de gestión del servicio para concretar los puntos débiles del funcionamiento debidos a la disminución del porcentaje en la aportación del presupuesto municipal, la falta de efectivos por envejecimiento de la plantilla y diferentes traslados y bajas unido a un aumento de las instalaciones a atender, las externalizaciones de programas con escaso control municipal que provocan disfuncionalidades en el servicio al ciudadano.

El conocimiento de nuestro sistema y de las necesidades de los usuarios, nos ha permitido desarrollar adaptaciones para afrontar las transformaciones, a través del uso de criterios de calidad como son las encuestas de satisfacción a usuarios y ex usuarios, la Carta de Compromisos, el buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones y sencillos

cuadros de mando para el control de la gestión de las actividades y las instalaciones deportivas municipales.

Con éstos indicadores y a pesar de los problemas suscitados en la anterior legislatura, se han detectado oportunidades y se ha planteado un plan de mejora de la gestión tutelado por el Instituto Nacional de Administración Pública, que consistirá en la implementación del modelo de gestión de la calidad EFQM a partir del año 2016.

Suponiendo este trabajo uno de los pasos previos para el análisis de la realidad que nos conducirá a ese plan de mejora.

La dirección en calidad exige el impulso de la dirección política y la responsabilidad y ejecución de la dirección profesional (Figura 6).

## La pirámide de la gestión



**Figura 6. Pirámide de la gestión estratégica basada en el liderazgo. Tomado de Cerezo, 2015.**

Con la identificación de los procesos clave que inciden en los objetivos estratégicos y en la satisfacción del ciudadano se creará una cadena de valor que transforme, al mismo tiempo, la realidad de la propia organización y del entorno en el que opera.

En una organización del sector público, la misión está muy determinada por su función, que según Moore (1998) no es otra que conseguir la máxima creación de valor público para la ciudadanía y para la colectividad.

Se incorporarán nuevas herramientas de medición para discriminar los indicadores en función del volumen, el rendimiento, la percepción y el impacto que producen las actuaciones de la organización (Figura 7).

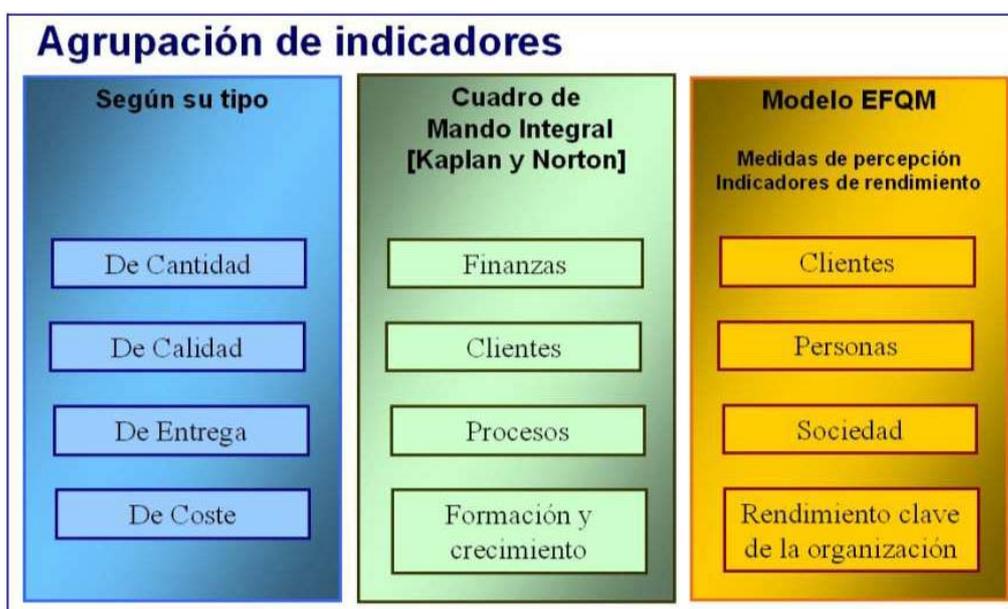


Figura 7. Tomado de Cerezo, 2015.

El objetivo es devolver al servicio de deportes su papel dinamizador y equilibrador del sistema deportivo municipal, en el que los usuarios se sientan satisfechos, las personas de la organización motivadas e identificadas con el cambio y conseguir que la ciudadanía vinculada a nuestro entorno sienta que forma parte de un proyecto común.

#### **CAPITULO 4. La calidad del servicio público de deportes a través de la satisfacción del usuario.**

La razón de la calidad y la excelencia en la gestión ha sido estudiada en el ámbito empresarial desde hace más de 30 años, alcanzando la implementación de estos sistemas un gran desarrollo.

Peters & Watermann (1982), buscaron la razón de la excelencia en las empresas más rentables del mundo, llegando a la conclusión de que el denominador común a todas ellas era una acendrada cultura de servicio al cliente.

En esta misma línea, es prioritario fomentar en la cultura de la empresa principios y valores que tienen que tener presentes los empleados durante el desempeño de su trabajo, con alta capacidad resolutive ante las situaciones en relación con los clientes externos.

En cuanto a la supuesta rigidez de las administraciones públicas ante cualquier cambio, las normativas y procedimientos que las rigen poseen la flexibilidad suficiente para dotar de una mayor agilidad a la actividad de gestión o de servicio. Los procesos permiten ser adaptados para hacer que el servicio sea prestado con mayor eficacia y agilidad, logrando un grado de calidad mayor sin vulnerar el cumplimiento de las disposiciones obligatorias (Fernández, 1992).

La metodología del sistema de calidad aplicada a los servicios públicos no difiere de la que utiliza cualquier empresa de servicios, basada en aspectos clave como son el estudio de las necesidades del cliente, el establecimiento de procedimientos que combinen la satisfacción de los administrados con las normativas de la administración, el control del cumplimiento de los procedimientos y la medida de la satisfacción de los

usuarios como base fundamental de las sucesivas acciones de la mejora continua (Arenilla et al., 2015).

Coincidimos con Fernández (1992) en que la Administración tal vez sea la empresa que dispone de mayores posibilidades para poner en práctica los sistemas de calidad y de excelencia, de forma que los gobiernos públicos deberían estar impulsando planes en todos los niveles de la administración, ya que éstos sistemas garantizan resultados positivos para la organización y especialmente para los administrados, siendo positivo para la transparencia de la gestión, puesto que los resultados obtenidos de la misma son cuantificables.

La calidad en la administración pública se debe traducir en calidad de vida para la ciudadanía. La norma es un derecho y la calidad debe aportar un plus, un valor añadido que tiene que ser entendido y percibido por el ciudadano.

Lo público vuelve a ser considerado un elemento clave en la vida de la ciudadanía para lograr resultados exitosos y legítimos para el desarrollo social (Hernández, Lamprea & Vargas, 2013).

El sector deportivo está en continuo cambio, jugando un papel importante las nuevas prácticas que diversifican la oferta de actividades deportivas hacia nuevos modelos que requieren de un sistema de gestión flexible y adaptable a los rápidos cambios que se producen (Gálvez, 2011).

La calidad se convierte en el aliado decisivo a tener en cuenta por las organizaciones deportivas, donde la estrategia supone acción, innovación y flexibilidad para la adaptación a los nuevos retos.

Un sistema normalizado y sistemático de gestión, basado en procesos y orientado a resultados permite realizar un servicio con compromiso hacia

los propósitos políticos y los intereses de la ciudadanía, dos aspectos básicos en la administración del deporte público.

Gestionar basándonos en hechos y datos, en indicadores cuantificables harán efectivas las políticas deportivas (Pastor, 2014).

Para Gallardo (2006), es importante emplear sistemas de gestión basados en la calidad que proporcionará a las organizaciones mayor facilidad para evolucionar de manera rápida y adaptarse a las exigencias del mercado del sector deportivo.

En España, en especial en el ámbito público del deporte, tenemos un camino por recorrer, necesitamos fomentar una dirección profesional del deporte público que conozca y evalúe cómo se prestan los servicios y puedan aplicar la gestión de la calidad más apropiada a cada sistema deportivo, para obtener unos buenos resultados y prestar una satisfactoria oferta deportiva.

El perfil del dirigente público profesional comienza a ser requerido, en la dirección estratégica es preciso cuantificar las situaciones para poder tomar las decisiones adecuadas, el valor económico de las intervenciones de estos directores o gerentes es un valor en alza en la gestión deportiva.

Este es un punto básico para normativizar el acceso a la dirección pública profesional mediante acreditación de méritos y experiencia, descartando las designaciones arbitrarias que empobrecen en la mayoría de los casos al sistema.

Se viene reflexionando sobre la complejidad que ha alcanzado el sistema deportivo local siendo ahora imprescindible primar la calidad de estos servicios. Existe actualmente, desde las instituciones públicas, la preocupación por desarrollar programas de formación que involucren y

conciencien a sus empleados en las excelencias del trabajo desarrollado con programas de calidad total (Gálvez, 2011; Lloréns & Fuentes, 2006).

La concienciación por parte de los dirigentes deportivos de que la eficacia del servicio pasa necesariamente por aprender a gestionar la calidad, dará como resultado, conciliar aspectos puramente científicos (estadísticas, gestión económica, análisis de valores, etc.), con aspectos empíricos (marketing, recursos humanos, tipos de gestión, etc.) (AFNOR Gestión, 1949; Lloréns & Fuentes, 2006 ).

Page & Spreng (2002), consideran que el éxito de las empresas depende de cinco prácticas fundamentales:

- Capacidad de la empresa para adaptarse al medio o entorno social en el que se desenvuelve.
- Toma de decisiones rigurosa y rápida.
- Favorecer una comunicación global tanto interna como externa al mismo tiempo.
- Escuchar permanentemente al cliente.
- Responsabilizar y hacer partícipe a todo el personal de la empresa.
- Permite diferenciar valor añadido hacia el cliente que establezca la diferencia con otras empresas.

Desde la perspectiva histórica de la gestión, el concepto de calidad surgido en 1920 en Estados Unidos y desarrollado en 1940 en el Japón ocupado por Deming, Juran & Feigenbaum, aplicado sólo a productos, ha experimentado una evolución y se redefine para incluir aspectos de responsabilidad social corporativa, innovación, medioambiente y buen gobierno, que se vinculan a los nuevos modelos de gestión o adoptan metodologías específicas (Ruíz, 2015).

Claver et al., (1999), citando Hodgetts et al cols., (1994), sostienen que una organización excelente en calidad, debe tener un enfoque centrado en el cliente, procurar una mejora continua en todo lo que hace, disponer de una organización fluida y flexible para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, destacar en la dirección creativa de los recursos humanos, apoyo tecnológico y su uso de forma inteligente y eficiente para servir al cliente.

Algunas empresas en el sector privado, están avanzando desde la dirección de la calidad hacia una organización que se adapta al cambio y se adelanta al mismo.

El servicio de deportes es actualmente uno de los puntos clave en la gestión municipal, debido a la opinión positiva que la sociedad manifiesta hacia la práctica de actividad física y/o deporte. Por ésta razón, en cuanto a la calidad se refiere, está íntimamente ligada a conocer qué opinan los usuarios del mismo.

El usuario es el que impone el producto al empresario, poniéndolo en competencia con otros, siendo ésta la mejor garantía de su calidad; Acosta, 1999; Burriel, 1990; Cañellas & Rovira,1995; De Andrés, 1997; Llorens & Fuentes, 2000; Mestre & García, 1997; París, 1998; Vera et al cols., 1998).

En el contexto de la calidad las personas son la pieza clave, de nada sirve tener un buen programa deportivo si no se tiene a las personas para desarrollarlo y ponerlo en contacto con los usuarios. Las empresas eficaces han aprendido a implicar a todo su personal en un proyecto de cambio, que difunde la cultura y los valores, a través de la comunicación interna, informándole, y dándole voz en debates de toma de decisiones, y haciéndolos participes de los resultados económicos de la empresa (Laboucheix, 1997).

Cada proceso de cambio requiere un tiempo, y la estrategia para asegurar el futuro de la empresa se basa en prever que los cambios socioculturales a lo largo de los próximos años vayan en consonancia con la evolución de la empresa. Es una visión de continuo presente-futuro que debe estar presente en todas las personas que componen la organización.

La calidad es una forma de gestión, que contribuye a la reducción de costes, incremento de la rentabilidad (económica y/o social), mejora del clima laboral por el compromiso colectivo que genera en trabajadores, mandos y directivos (Senlle & Stoll, 1995).

La gestión inteligente a través de las innovaciones que introducen las TICs en la administración, permiten agilizar la información, evitar gestiones presenciales que se pueden realizar telemáticamente ahorrando tiempo a los usuarios y contribuyendo al desarrollo de los planes de calidad, agilizando toda la información que recoge el servicio, controlando y verificando la capacidad del proceso (Cuéllar & Méndez, 2014).

La novedad del concepto de calidad en la administración se ha producido en la transformación de ciudadano administrado a “cliente” que determina e impone sus parámetros de satisfacción ligados a sus expectativas al gestor público y no al contrario.

Cuéllar & Méndez (2014), hacen una precisión sobre las posibilidades de éxito que el enfoque de la calidad tiene en la administración pública, teniendo en cuenta que el gasto es limitado, por lo que es preciso vislumbrar cuales son las verdaderas necesidades de los ciudadanos y sus deseos y jerarquizar y comparar con los recursos de los que se disponen para atender esas necesidades.

La calidad depende de la satisfacción de los clientes sobre un servicio, y el objetivo de la organización será conocerlo y satisfacer sus necesidades, superando sus expectativas para favorecer el concepto de excelencia y calidad total (Pérez, Gambau & Manassero, 2009; Parasuramant, Zeithaml & Berry, 1993).

#### **4.1. Evolución del concepto de calidad percibida del servicio y satisfacción del ciudadano.**

La cultura de calidad aparece como una de las principales herramientas para la modernización de un sector público que necesita revalidar su legitimidad y utilidad social a partir de la prestación de más y mejores servicios con la menor cantidad de recursos y de manera sostenible.

A los principios de legalidad, igualdad, objetividad y continuidad propios de la administración, se suman en la modernización de la administración la transparencia, participación, economía/eficacia/eficiencia y responsabilidad.

La incorporación de la Calidad al sector público ha supuesto un notable avance en la incorporación de la voz del ciudadano, así como en la sistematización, medición y mejora de los servicios.

El balance está siendo positivo, pues son muchas las Administraciones Públicas iberoamericanas que han comenzado a incorporar esta cultura de gestión como estrategia fundamental para su modernización. Sin embargo, no son tantas las Administraciones que han logrado una auténtica integración de la calidad en su sistema de gestión, lo que requiere un mayor esfuerzo y condiciones en la organización. Una de las primeras, la formación y el conocimiento de esta cultura de gestión (Ruíz, 2015).

La calidad es un concepto positivo que transmite sobre todo la idea de compromiso con el ciudadano, y todas las organizaciones, privadas o públicas, buscan activamente su adaptación a las necesidades y los deseos de los ciudadanos, que son su razón de ser.

Debe responder por el rendimiento que se espera de ella ante un público, con el establecimiento de unas expectativas de rendimiento, la necesidad de verificar si las expectativas predeterminadas han sido satisfechas y el mantenimiento de la responsabilidad mediante la imposición de “sanciones” negativas o de la oferta de incentivos positivos.

Los ciudadanos son titulares de derechos sociales cuya gestión corresponde a los poderes públicos. La gestión de estos derechos, que pertenecen a toda la comunidad, debe hacerse actualmente en unos escenarios económicos restrictivos que no dependen exclusivamente de la evolución de los ciclos sino también de la creciente demanda de los derechos sociales. Para atender estas demandas los organismos públicos deben actuar proactivamente adelantándose a las peticiones de los ciudadanos, es una Administración a la que le concierne directamente la prestación de servicios y, por lo tanto, la satisfacción de los usuarios.

La calidad en el contexto de la nueva gestión pública, se explica en la transición que se está produciendo desde un modelo administrativo tradicional (garantista) hacia otro dominado por el paradigma de la Nueva Gestión Pública (post-garantista). Por otro lado, habría que destacar la evolución del concepto mismo de calidad.

La modernización del sector público presenta unas dimensiones que la caracterizan:

La adopción de un enfoque empresarial para la obtención de los resultados de la organización, estableciendo indicadores sobre el

rendimiento y los resultados que pretende lograr, así como cuáles son los incentivos que va a proporcionar a sus directivos y empleados para ello.

Una separación institucional entre la producción del servicio público y la provisión del mismo.

Mayor flexibilidad en la gestión de los recursos humanos y presupuestarios. Esto significa que los gestores tienen más libertad para utilizar los recursos disponibles para la consecución de los fines y los resultados que la organización se ha propuesto. Pero esa autonomía va acompañada de una mayor exigencia de responsabilidad y rendición de cuentas.

Una inclinación a escuchar la voz del ciudadano considerando sus deseos y sus demandas a la hora de diseñar la prestación del servicio público. Esto implica que los gestores acuden cada vez más directamente a los ciudadanos/usuarios para diseñar y proveer los servicios a ellos destinados.

Cabe incitar a los gestores públicos a que gestionen aumentando así la flexibilidad en el manejo de los recursos para alcanzar los fines públicos, puesto que con la privación de la gestión y su traspaso a otros entes se consigue un efecto contrario que es reducir el tamaño del sector público y dejar que la iniciativa privada provea aquellos servicios que son de interés general para la comunidad.

La nueva gestión pública adopta en parte la filosofía y metodologías de las empresas privadas, principalmente aquellas que están orientadas por los deseos del cliente. La búsqueda, captación y fidelización del cliente traen consigo la asunción de dos aspectos, en principio, independientes: el aumento de la competencia y la persecución de la calidad del servicio.

En casi todos los países de la OCDE, sobre todo a partir de principios de los años 90, la calidad ha constituido un eje para la reforma de sus administraciones. Aunque en teoría la introducción de mecanismos de tipo mercado se hacía en aras de la mejora de la calidad, lo que se pretendía en el fondo era una reducción del gasto público. Los procedimientos administrativos y los resultados clave de la gestión siguen jugando un papel considerable en las organizaciones públicas, pero ahora el objetivo fundamental es mejorar la calidad del servicio.

La calidad no es un concepto de definición unívoca y no siempre suscita el consenso respecto a lo que puede significar. En algunos casos, se pretende hacer pasar por calidad la agilización y racionalización de los procedimientos internos de la organización, lo que puede beneficiar indirectamente al usuario del servicio, pero no necesariamente. Es este un tipo de calidad no despreciable, pero está diseñado internamente por los gestores y conforme a sus intereses (Pollitt & Bouckaert, 2011). La calidad que interesa en el sector público es aquella que resulta definida por los ciudadanos y que repercute directamente en un incremento de la satisfacción del usuario con el servicio recibido. Sólo la calidad “externa” puede justificar, en última instancia, la actividad administrativa.

Esta preocupación por la calidad se ha manifestado en muchos países a través de la implantación, entre otras medidas, de las cartas de los ciudadanos, cartas de servicios o cartas compromiso, en las que las organizaciones públicas establecen los niveles o estándares de calidad del servicio y se comprometen a cumplirlos. La fijación de estos estándares y el uso de indicadores para comprobar en qué medida el rendimiento de los servicios se ajusta a los compromisos declarados son, en principio, instrumentos de continua “negociación” con los ciudadanos/usuarios.

Por otra parte, cada vez más organizaciones administrativas recurren a los enfoques que han probado su éxito en el sector privado, como es el caso de la gestión de calidad total, que es el enfoque de mejora que se ha

elegido preferentemente. Supone un modo nuevo y diferente de gestionar las organizaciones públicas, que implica y actúa sobre el conjunto de la organización, proveedores, gestores, personal y clientes todos los grupos de interés involucrados en el servicio.

Esta nueva forma de gestionar supone para la administración pública el aumento de tipologías de organizaciones públicas (agencias, entes públicos, sociedades mercantiles, organismos descentralizados), pluralidad de fórmulas de gestión que van de la cogestión a la mera privatización, fórmulas de cooperación público privadas o partenariados, predominio del criterio económico frente a la rentabilidad social, flexibilidad y adaptabilidad organizativa a las demandas de la ciudadanía, control de los resultados con indicadores de cumplimiento de objetivos y puesta en marcha de cuadros de mando para la medición de resultados, tratamiento más personalizado con los usuarios, refuerzo del nivel directivo profesional responsable de llevar a cabo la gestión, diferenciado del nivel político.

Desde los años noventa la Nueva Gestión Pública se ha asociado a procesos de reforma y modernización en las Administraciones Públicas siendo su principal argumento la introducción de la cultura de la calidad en la prestación de los servicios.

La calidad no es un concepto que se pueda definir de una forma única. Tampoco ha existido a lo largo de la historia una misma idea acerca de la calidad.

Originariamente el interés por la calidad como filosofía de gestión proviene de la industria manufacturera japonesa durante el periodo de reconstrucción tras la Segunda Guerra Mundial.

El concepto de calidad ha experimentado una evolución en la que se reconocen tres grandes etapas, Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y Gestión de la Calidad Total o Excelencia.

Durante la década de los años 50 surgió la idea del control de calidad, orientada exclusivamente a los productos, que debían adaptarse a las normas técnicas de fabricación. Las medidas, los materiales y las características del producto debían ajustarse a las reglas estipuladas a priori y eran inspeccionados/controlados a posteriori. El control de calidad se centra en el producto final con criterios propios de técnicos expertos.

En los años 60-70, evoluciona el concepto hacia el aseguramiento de la calidad, que consiste en que el producto responda y funcione de acuerdo con las especificaciones de uso, de modo que empieza a incorporarse la voz del usuario. La palabra clave ya no es control y rectificación sino prevención de fallos y defectos. En esta etapa, la organización se centra fundamentalmente en asegurar la calidad durante el proceso de fabricación y se comienzan a ofrecer periodos de garantía para el ciclo de vida del producto.

En la década de los 80 el enfoque de la Gestión de Calidad Total, avanza en adecuar el producto o servicio a las expectativas del usuario o cliente. El concepto de calidad es integral y afecta a toda la organización en su conjunto, a todas sus divisiones, todos los niveles, todos los procesos y todas las personas. El parámetro que define la calidad es decididamente la satisfacción del cliente.

El concepto se amplía aún más, con un sentido más sistémico, dando lugar a la Excelencia, cuya meta es equilibrar las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés (stakeholders).

La adaptación de la terminología de la calidad a la administración depende de las características distintivas de la misión de la administración pública, cuyos productos, son Intangibles, inmateriales, no pueden tocarse, verse, olerse, la heterogeneidad, la prestación de un servicio varía en cada

caso y la simultaneidad, el servicio se produce y se consume al mismo tiempo y se presta a demanda o solicitud.

En el mismo momento en que el empleado público ofrece (produce) el servicio de información en una oficina, el ciudadano lo está recibiendo, su naturaleza es perecedera, no pueden ser producidos en momentos de baja demanda, almacenados y posteriormente prestados cuando aumenta la demanda, la alta intervención del factor humano que requiere de una mayor formación técnica y en habilidades sociales, la relevancia de la ubicación espacial, la selección del lugar donde se presta un servicio se halla directamente relacionada con la tipología de sus clientes.

Estas diferencias entrañan una mayor dificultad para los controles en los servicios y para la valoración de sus resultados, cuyo sistema de medición normalmente será indirecto y subjetivo, a través de la percepción de los clientes.

En el caso de la Administración pública, el ciudadano se ha transformado en cliente y es contribuyente, por lo que, actualmente se le considera propietario de los servicios que se le prestan. En la actualidad el ciudadano, como titular de derechos y deberes, puede adoptar papeles diversos en su relación con el servicio público, beneficiario, consumidor, usuario, comprador, contribuyente, administrado (Ruíz, 2015).

En todos los supuestos, desde el enfoque de la calidad, este ciudadano multifacético constituye un auténtico cliente de la Administración, porque es el destinatario de su actividad, es su razón de ser. La disección del ciudadano/cliente en varias categorías trae sus consecuencias. En efecto, las organizaciones prestadoras de servicios públicos, en tanto que entes instrumentales de la Administración Pública, no pueden limitarse a un estricto punto de vista de calidad del servicio, no pueden centrarse exclusivamente en sus clientes directos. Por el contrario, su política de

calidad y sus relaciones con los usuarios están determinadas por factores más amplios que una mera interacción bilateral. La presencia de otras partes y grupos de interés hace de la formulación de la política de calidad en la Administración pública algo más complejo que en las empresas privadas (Ruíz, 2015) (figura 8).

## La satisfacción del cliente



Figura 8. La Satisfacción del cliente. Tomado de Ruíz, 2015.

Podría decirse que se trata de una cuestión de perspectiva, en las relaciones genéricas con la Administración Pública, la persona es un ciudadano y en las relaciones concretas y empíricas con las organizaciones públicas, es un cliente.

En cualquier caso, la novedad del concepto de calidad para la Administración pública estriba en el hecho de que es el cliente quien define sus parámetros (satisfacción); no es el gestor quien decide qué calidad debe tener el servicio público.

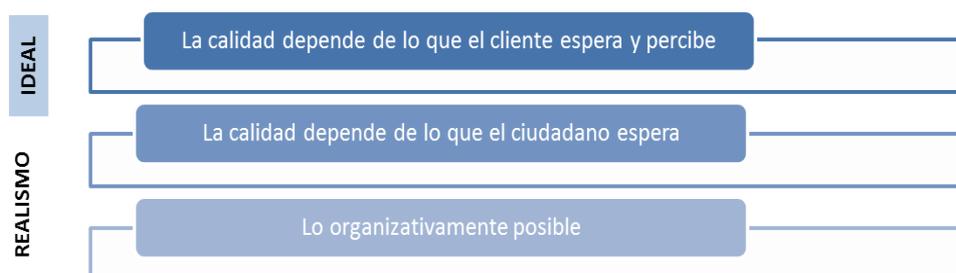
El cliente percibe el servicio teniendo en cuenta sus expectativas previas. Éstas se han formado merced a las comunicaciones

interpersonales, a la información o publicidad aparecida en diversos medios y a sus experiencias anteriores, con el mismo servicio u otro análogo.

Durante el proceso de prestación, el cliente percibe el grado de calidad con el que recibe el servicio por comparación con las expectativas que tenía. Si el servicio prestado y percibido excede la expectativas, nos encontraremos ante una calidad ideal o un servicio excelente. Cuando las expectativas han sido simplemente confirmadas, nos hallamos ante una calidad satisfactoria. Finalmente, la falta de correspondencia entre las expectativas y la realidad implica que el servicio no es de calidad.

A esta definición de la satisfacción del cliente con el servicio prestado habría que añadirle dos precisiones referidas a las posibilidades de éxito que el enfoque de la calidad tiene en la Administración pública, ya que las administraciones están sujetas a un límite de gastos donde es preciso hacer una distinción y marcar prioridades entre las verdaderas necesidades de los ciudadanos y sus deseos.

Además de las prioridades del gasto, debe hacer un estudio de sus propias posibilidades de atender las expectativas de sus clientes (figura 9).



**Figura 9. Realismo-Ideal en la prestación del servicio. Tomado de Ruíz, 2015.**

La expresión Gestión de la Calidad Total podría dar idea de una calidad absoluta y sin defectos, parece que procede de una traducción inexacta de los ideogramas japoneses alusivos al concepto de “calidad todos juntos” o “calidad entre todos” (Ishikawa, 1985).

Bajo estas siglas se ha creado en Occidente un concepto de calidad que no es exactamente igual a su idea originaria. La gestión de la calidad total parte de un enfoque en el cliente que permite la mejora de la calidad del servicio, constituye además una nueva forma de gestionar integralmente la organización.

Los elementos de la calidad total que se consideran esenciales desde la perspectiva de la Administración Pública, se resumen en los siguientes:

La idea de totalidad, pone especial énfasis en que todas las personas de la organización sean copartícipes de la calidad; que todos los procesos y unidades de la organización deben gestionarse con calidad; y, finalmente, que todos los clientes y los grupos de interés de la organización deben ser tratados con los criterios que implica la gestión de calidad.

El motivo principal de la calidad es el mercado donde se desarrollan las relaciones competitivas para alcanzar el máximo beneficio posible. Este marco de competencia confiere capacidad de elección al cliente, cuya posición frente a la empresa/proveedor se ve reforzada por la posibilidad que tiene de optar por el producto o servicio de las empresas competidoras. En la actualidad, las empresas venden aquellos o productos o servicios que tienen más calidad.

El enfoque de la gestión de calidad está plenamente justificado y legitimado en el contexto privado y por eso suele decirse que la calidad es una ventaja competitiva.

Cabe preguntarse si existe el mercado en el sector público, la crisis y la contención del gasto público, el déficit de legitimidad económica y social del propio sector público y la rigidez de la Administración burocrática han

promovido estrategias privatizadoras como alternativas modernizadoras del sector público.

En realidad la responsabilidad de los poderes públicos no es delegable, ya que se trata de servicios de interés general para la colectividad. La gestión de la calidad se introduce esgrimiendo el argumento de que si los usuarios de los servicios públicos se encuentran más satisfechos con ellos, más respaldada y legitimada se encontrará la acción pública.

La visión corporativa es una imagen compartida de un fin fundamental con el que todas las personas de la organización se sienten comprometidas, alineadas con la Misión, la Visión y los Valores de la organización. La idea de totalidad debe ser tenida en cuenta porque la calidad total es un enfoque que abarca a toda la organización, todas sus divisiones, todos sus procesos, todas las personas y todos los clientes.

Las organizaciones privadas se ajustan al modelo racional de toma de decisiones, que parte de un decisor único, donde la política de calidad la establece la alta dirección, que es la que asume la toma de decisiones.

Sin embargo, estas premisas se encuentran muy mediatizadas en la Administración Pública por la interrelación que existe entre el proceso político y el proceso administrativo, por la heterogeneidad de las actividades públicas, por la formación transaccional de su toma de decisiones y por la falta de claridad en las responsabilidades en un entorno fragmentado, pluralista y compartido.

Por otra parte, los expertos suelen decir que, una vez definida la política de calidad de la empresa, hay que proceder al alineamiento de los recursos humanos. Conseguir casi la adhesión psíquica, la entrega íntima de los empleados a los objetivos de la organización. Las adhesiones

incondicionales a políticas, objetivos, estrategias u orientaciones concretos y cambiantes pueden resultar problemáticas para los funcionarios públicos, cuya actuación está regida por principios de legalidad, igualdad y objetividad.

No debe olvidarse que el elemento humano de las organizaciones administrativas ostenta una legitimidad propia por su reclutamiento basado en criterios de mérito y capacidad y que su estabilidad es una de las garantías de la objetividad y la continuidad.

Se antoja difícil convencer a los empleados públicos de que, para ser eficaces, profesionales y éticos, deben interiorizar y compartir con todas sus consecuencias unos objetivos y estrategias de calidad que son susceptibles de modificación. El compromiso personal de los funcionarios públicos se refiere a los principios y valores del servicio público, y ello se plasma en el desarrollo leal y profesional de los objetivos fijados por las decisiones políticas de turno y respondiendo por los resultados conseguidos. La movilización de los funcionarios con la calidad total no puede ser un ejercicio de fe, sino fruto de un compromiso racional para hacer operativos los principios del servicio público. El cumplimiento de los objetivos marcados por los responsables políticos tiene su límite en los principios rectores de la Administración Pública, y especialmente en el de legalidad.

Una de las dimensiones más atractivas de esta metodología se refiere al hecho de que los individuos pueden ser tratados como seres humanos, como personas con necesidades específicas y no como números o entes impersonales.

En el proceso de producción de bienes materiales es más fácilmente controlable la obtención de un determinado nivel de calidad mediante la disminución de la variación, es decir, mediante la estandarización.

Sin embargo, en el caso de los servicios, a causa de la simultaneidad entre producción y consumo, el factor esencial reside en la estandarización de la personalización. Cada cliente tiene unas necesidades específicas que deben ser contempladas en la prestación del servicio.

La clave del problema consiste en estandarizar la diferenciación del servicio. Gracias a las técnicas de análisis de la demanda, de identificación de tipologías de clientes y a las tecnologías aplicadas, es posible ofrecer servicios normalizados con alto grado de personalización.

El interrogante que se plantea para la Administración pública atañe a la compatibilidad entre esta deseable respuesta diferenciada y el principio básico de igualdad. En este caso, la cuestión tiene alcance jurídico-político.

La calidad total asume como idea fundamental que todos los servicios de una organización tienen un productor/proveedor y un cliente al que va destinado el servicio. El cliente puede ser interno, es decir, otra persona o unidad administrativa de la organización o externo, el destinatario final del servicio de la organización, el cliente por excelencia.

Todos los miembros de la organización y las personas que se relacionan con ella se encontrarán en una de las situaciones mencionadas. Esta catalogación de los actores es muy útil a la hora de establecer las relaciones y las prioridades del servicio.

En la Administración post-garantista el ciudadano asume el rol de cliente, pero es difícil caracterizar a este cliente en todas las situaciones imaginables.

Tratar al ciudadano correctamente, como titular de derechos y pretensiones activas, incluso en el supuesto de que el ciudadano haya lesionado derechos de otros particulares, es un deber inexcusable para la

Administración. No obstante, la utilización de la figura del cliente implica algunas reservas más para el sector público.

La calidad total se diferencia de otros enfoques de gestión en su carácter más democrático. Esto no quiere decir que los directivos dejen de controlar a sus colaboradores o subordinados, sino que el control y el estilo de dirección que se ejerce son muy distintos. Los nuevos elementos de la cultura organizacional, como la alta valoración de la innovación y la creatividad, la importancia secundaria del estatus frente al desempeño, el ejercicio del liderazgo en función de la acción y no de la posición, la delegación de responsabilidades y el empoderamiento para que se alcancen las metas propuestas, todo ello permite concebir el control casi en forma de pirámide invertida.

Cada cual tiene responsabilidades según las posibilidades que le brinda la posición organizativa que ocupa. Los cuadros superiores y medios deben preocuparse más por los trabajadores de base, por sus sugerencias acerca del funcionamiento de la organización y de cómo podría mejorarse.

En definitiva, la información sobre cómo debe ser conducida la organización proviene fundamentalmente de los escalones inferiores, fluye de abajo arriba.

Por otra parte, la delegación de responsabilidades facilita que se trabaje en equipo. Conlleva que la organización adquiera la capacidad de aprender. El aprendizaje es vital para el éxito porque está directamente asociado a la mejora. Los equipos tienen mayor capacidad de aprendizaje y mejora que los individuos como entidades aisladas. El compromiso de la alta dirección se relaciona directamente con la involucración de todas las personas de la organización.

El trabajo estructurado por procesos horizontales y finalistas, orientados a los objetivos y clientes de la organización, comporta necesariamente el concurso integrado de todos los empleados. Las formas de articular este tipo de trabajo pueden ser círculos de calidad, grupos de mejora, equipos de alto rendimiento, etc., que diseñen, gestionen y mejoren los procesos del servicio conforme a la política y estrategia de la organización.

En el contexto público, surgen en relación con lo anterior dos problemas de naturaleza distinta aunque conectados entre sí. La inversión de la pirámide podría tener mala acogida entre los responsables políticos de las organizaciones. Esto constituye un problema patente en aquellas organizaciones públicas donde el contacto entre el estamento político y el técnico o funcionarial es muy directo. Este es el caso, por ejemplo, de los ayuntamientos o municipalidades, en los que los representantes electos ejercen también responsabilidades de gestión. Si los funcionarios, ya sean de base, cuadros medios o directivos, pueden decidir u opinar cómo se debe prestar el servicio y cuáles son las prioridades, significa que los políticos interpretarían esto como una renuncia a parte de su poder. En este sentido, los “políticos” no tendrían especial interés en que la organización democratice su funcionamiento.

Por otro lado, aunque son indudables las ventajas del trabajo en equipo, es necesario explicitar algunas dificultades para su implantación en la Administración pública. Es cierto que el trabajo en equipo reporta notables éxitos en las empresas privadas, pero la historia puede ser bien distinta en la Administración, donde confluyen grupos con intereses muy diferentes. En el seno de la Administración pública conviven grupos profesionales diversos, en ocasiones llamados cuerpos facultativos (médicos, arquitectos, maestros, diplomáticos, etc.), con los gestores de línea de las organizaciones. Las suspicacias que pueden darse entre los profesionales más especializados y

los gestores más generalistas constituyen un obstáculo potencial para trabajar en equipo.

Por otra parte, la estructura jerárquica de los recursos humanos de la Administración en cuerpos, categorías y niveles profesionales agudiza un problema al que, tampoco son enteramente ajenas las organizaciones privadas. Ninguna empresa, por alto que sea el grado de integración y alineamiento de su personal, podrá negar la existencia de problemas en la articulación matricial de los empleados (responsabilidad o posición funcional en un proceso/proyecto frente a categoría profesional o laboral según contrato o convenio colectivo).

El elemento político está presente en las administraciones públicas por la propia naturaleza de éstas, pero puede influir negativamente en la adopción del enfoque tecnocrático. En la Administración Pública las transacciones que se establecen no son bidireccionales, entre una parte homogénea –la organización- y otra más o menos homogeneizada –los clientes, sino que interviene una pluralidad mayor de actores con intereses muy diferentes: electores, políticos, otras instituciones, funcionarios, etc..

En este contexto, los políticos recogen e interpretan las aspiraciones de los ciudadanos/electores y deben trasladarlas al aparato administrativo para su conversión en servicios y prestaciones para los ciudadanos/clientes. Pero, a su vez, los miembros de la organización, sobre todo en los puestos de atención al público, reciben continuamente demandas concretas de los ciudadanos/clientes, y éstas deben ser elevadas hacia los niveles decisorios.

La implantación de un modelo de calidad en una organización es un empeño a medio/largo plazo. Las directrices para la planificación e implantación de un programa en empresas de servicios, inspiradas en el ciclo de mejora continua de Deming y en la trilogía de Juran, se descomponen en 25 etapas: desde la constitución del comité de calidad y la

identificación de la misión, visión y valores organizacionales, pasando por la planificación estratégica de la calidad, hasta el seguimiento de progresos, con numerosas actividades a abordar.

Si se ambiciona implantar plenamente la calidad en toda la organización, es muy probable que se necesite un plazo mayor al de un mandato o legislatura, sumado al alto índice de rotación de los cargos de designación política responsables de las organizaciones públicas que afecta negativamente a la continuidad que requiere un programa a largo plazo.

Es el corto plazo el que muchas veces dicta su ley en el terreno político-electoral y, por consiguiente, en la Administración pública. Las políticas públicas, los planes estratégicos y los programas de actuación que deben implementar las organizaciones administrativas derivan en buena medida de los compromisos, las propuestas y los objetivos contenidos en los programas electorales de las distintas formaciones políticas.

A la hora de decidir la introducción de programas de calidad, los políticos siempre estarán condicionados legítimamente por la eventual rentabilidad a corto plazo de esos programas. Algunas herramientas e instrumentos de gestión de calidad, como las cartas de servicios o los modelos de excelencia, han servido para facilitar la incorporación de la calidad total al conjunto de prioridades de los políticos.

El sistema de calidad procura un aseguramiento de los costes, previene las pérdidas económicas debidas a deficiencias en la prestación del servicio y en referencia a los costes de prevención, con acciones tendentes a la eliminación sistemática de las causas, los costes de inspección en actividades de control del proceso de gestión y los costes de errores o corrección de defectos detectados.

Los expertos sostienen que la calidad da beneficios a medio y largo plazo. Los cambios en la gestión y las mejoras del servicio suelen estar determinadas por la necesidad de satisfacer demandas que requieren respuesta inmediata. En estas condiciones no puede invocarse la eficiencia a largo plazo y es inevitable asumir que la implantación de la calidad comporta costes iniciales.

El reto consiste en que las organizaciones públicas sepan compatibilizar sus necesidades de mejora en el corto y en el medio-largo plazo.

El ciclo PDCA o rueda de Deming cierra con el concepto de mejora continua que constituye uno de los pilares de la calidad. La mejora continua incide en la detección y corrección de fallos una vez manifestados, persigue la resolución de problemas estructurales desde su raíz. La mejora continua también es distinta a la mejora conseguida mediante fuertes inversiones o innovaciones tecnológicas. Para el logro de niveles superiores de calidad, la mejora continua actúa sobre los procesos mediante proyectos concretos, basándose en el análisis de la situación a partir de los datos de rendimiento de los procesos. Es esta una de las razones de la gran importancia que concede la calidad a la medición. No debe existir un proceso sobre el que no se recopilen datos, no debe haber datos sin analizar y todo análisis debe llevar a una decisión que comporte mejoras graduales.

Hay dos elementos que resultan críticos en este sentido, se plantea el problema de la gestión por procesos en la Administración pública. La mejora continua está ligada a la articulación de la gestión por procesos horizontales y finalistas. En consecuencia, hay que examinar si la habitual distribución vertical de funciones en las organizaciones públicas dificulta la implantación de sistemas de gestión por procesos.

El segundo elemento crítico se refiere a la calibración del esfuerzo humano y organizativo exigible para la mejora continua en las organizaciones públicas. Es preciso delimitar con claridad el alcance y coste de estas medidas para que no resulten contraproducentes, teniendo presente en todo momento que ello exige el empleo de técnicas de gestión del cambio en las organizaciones.

La garantía del servicio se establece a través de herramientas de gestión y de difusión de resultados, las organizaciones públicas deberían alcanzar una especie de contrato social con los ciudadanos, que irá más allá del estricto cumplimiento de la legislación vigente, ya que las leyes se centran fundamentalmente en los principios garantistas, en aras a la prestación de un servicio adecuado, digno y de calidad.

Las organizaciones públicas deben comprometerse específicamente con los ciudadanos sobre los parámetros de eficacia, eficiencia y efectividad, habilitando al mismo tiempo cauces participativos para que el ciudadano también sea capaz de expresar cómo quiere recibir los servicios. Las cartas de compromisos asumidos deben establecerse por escrito y publicarse, generando la cultura del compromiso en la organización.

En las cartas de compromisos cada vez más se incluyen medidas de compensación, reparación o subsanación si no se ha prestado el servicio tal como se había prometido. No obstante, las compensaciones son difíciles de implantar en la Administración pública porque en la mayoría de los casos las organizaciones públicas carecen de autonomía para las compensaciones de índole económica.

En las cartas de servicios o compromisos se consigna la información de relevancia para los ciudadanos que deben tratar con la organización correspondiente y especialmente los compromisos cifrados en el

cumplimiento de estándares que vayan más allá de las obligaciones legalmente establecidas.

El concepto contemporáneo de calidad ha evolucionado a través de tres grandes etapas, constituyendo cada una de ellas lo que podríamos calificar de un “modelo” de calidad, como un esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

El modelo de control es el primer eslabón en la cadena evolutiva de la calidad contemporánea y está asociado a la reconstrucción industrial de Japón tras la Segunda Guerra Mundial, en un contexto manufacturero y de predominio de la oferta o escaso poder de elección por parte de la demanda. En un sentido amplio, el concepto de control no es unívoco, ya que el vocablo japonés correspondiente significa algo más que mera verificación o comprobación. La calidad es definida en esta época como conformidad a las normas o requisitos técnicos establecidos para los productos, que reciben una inspección posterior sobre los productos finales, ya elaborados. Los criterios para determinar la calidad de un producto son de carácter técnico y establecidos por expertos.

El instrumento fundamental de gestión está constituido por la normalización, que contribuye a efectuar adecuadamente las inspecciones. Aunque el control de calidad jugó un papel decisivo en su momento y aun hoy día sigue siendo necesario como parte de un sistema más amplio, pronto se reveló insuficiente para el incremento de la productividad. Estas limitaciones son las que dieron lugar a la aparición del modelo de aseguramiento.

El modelo de aseguramiento de la calidad constituye la respuesta al planteamiento reactivo del control de calidad. El enfoque cambia desde la inspección a posteriori a la prevención durante el proceso de producción, se convierte en un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas para dar

confianza adecuada de que un bien o servicio satisfará unos requisitos dados sobre calidad. La calidad es definida como conformidad con las especificaciones de uso o adecuación al uso de un producto.

El criterio para determinar si un producto tiene calidad ya no es privativo de los técnicos y expertos, sino que pertenece principalmente a los usuarios o clientes. Las metodologías principales están integradas por instrumentos y herramientas como el control estadístico y las técnicas económico-financieras.

El entorno histórico-económico está caracterizado por un ciclo corto de los productos y de predominio de la demanda, ya que al haber una gran variedad en la oferta, el consumidor tiene mayor poder de elección.

Estrechamente asociadas al aseguramiento de la calidad se encuentran las normas ISO de la serie 9000. Son éstas unas normas elaboradas por los comités técnicos de la Organización Internacional para la Normalización (International Standardisation Organisation) donde se establecen los requisitos y características que garanticen la calidad que un producto, sistema, servicio o persona deben cumplir. La ISO es una federación de entidades o asociaciones nacionales y la finalidad de las normas que elaboran es proporcionar indicaciones sobre el establecimiento de sistemas de calidad que permitan a las empresas y organizaciones en general cumplir los requisitos contractuales entre proveedor y cliente. Las normas ISO de la serie 9000 han sido recientemente modificadas, y su estructura para la gestión y el aseguramiento de la calidad es la siguiente:

ISO 9000:2005: Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización.  
Enfoque de gestión de la calidad.

ISO 19011:2002: Directrices para la auditoría de los sistemas de  
gestión de la calidad ambiental

Los principios en los que se basa la gestión de la calidad según las  
normas ISO son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de Sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Estos principios están interrelacionados y se aplican a todas las actividades de la gestión de la calidad siguiendo el ciclo de la mejora continua que se introduce también dentro de las normas ISO, interrelacionando los elementos operativos que componen este sistema de gestión (figura 10).



**Figura 10. Modelo de Gestión de la Calidad Total basado en procesos según la serie ISO 9000.**

Estos elementos operativos son:

- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los Recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora

Las normas ISO tienen diversas ventajas. Constituyen un primer paso hacia la gestión de la calidad total, formando un sistema objetivo de cumplimiento con unos requisitos establecidos a través de una norma de mínimos que facilita su implantación en las organizaciones. Además, su amplia utilización en todo el mundo permite comparaciones objetivas de proveedores. Su aplicación puede suponer una ventaja competitiva o incluso una condición de acceso al mercado. Desde el punto de vista de las

limitaciones, en la Administración pública la competencia y el mercado son muy reducidos en este ámbito.

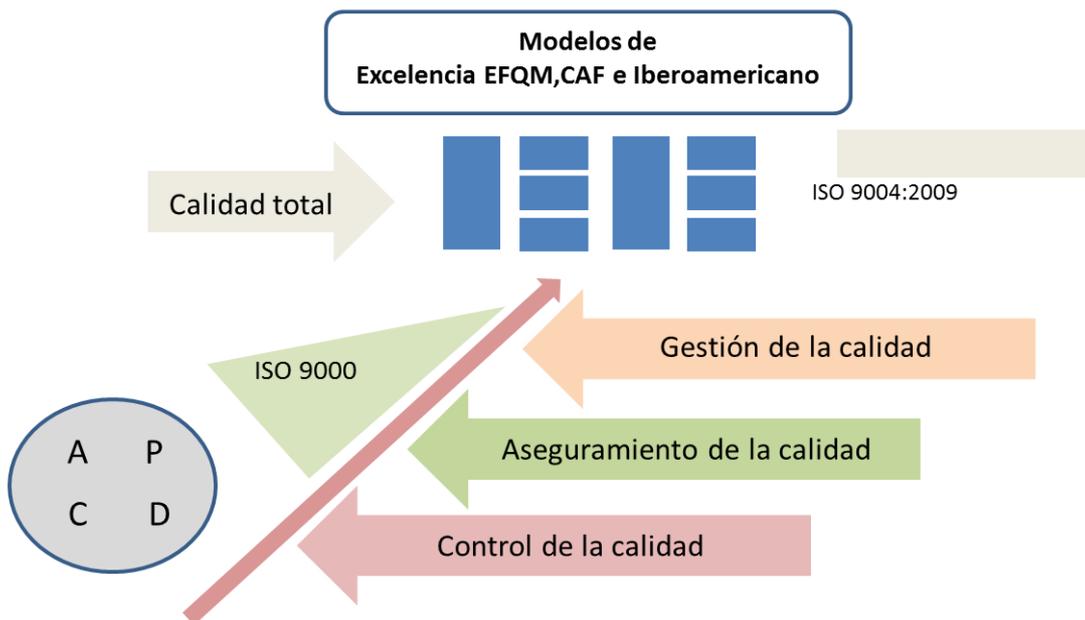
Las normas pueden comportar el riesgo de ser consideradas un fin en sí mismas, generando énfasis burocrático, excesivo control y una implantación no real con estrictos objetivos de marketing. Y siguen poniendo el acento básicamente en la prevención y el control más que en la mejora.

El interés principal de las normas ISO reside en la utilidad en las relaciones de tipo contractual, como las que pueden darse en la subcontratación o contratación externa de servicios públicos, en las concesiones u otras formas de externalización, pues ayudan a las autoridades administrativas a establecer métodos que ayuden a asegurar la calidad de los servicios prestados por proveedores externos. También resultan útiles para organizaciones con un escaso desarrollo procedimental, porque las ISO conceden gran importancia al despliegue y documentación de los procesos.

Los cambios introducidos por la ISO 9000:2005, la ISO 9001:2008 y la ISO 9004:2009 han hecho que estas normas se hayan acercado desde el enfoque estricto del aseguramiento al de gestión de la calidad total. Sin embargo, su uso real por parte de la mayoría de las empresas y organizaciones sigue teniendo como móvil principal el aseguramiento de los procesos y la satisfacción de los requisitos contractuales. Las características principales de las normas ISO de la serie 9000 en relación con el concepto más amplio de gestión de la calidad son: el enfoque hacia la prevención de errores; la integración del sistema de calidad en todas las actividades de la organización y la percepción del usuario como pieza fundamental.

En estos últimos años se ha producido una convergencia entre el modelo de las normas ISO, en lo que se refiere a la mejora sistemática y continua del rendimiento global de las organizaciones y la satisfacción de las

necesidades y expectativas de todas las partes interesadas y los modelos de gestión de calidad total o de excelencia (figura 11).



**Figura 11. Modelos de excelencia EFQM, CAF e Iberoamericano.**

La calidad total es el modelo más utilizado por los gestores deportivos anhelosos de conseguir encaminar sus organizaciones hacia la excelencia como fórmula para asegurar la satisfacción de los usuarios y hacer sostenible económicamente los servicios (Gálvez, 2011).

Para ello, ofrecer servicios de calidad es el gran objetivo de los servicios municipales deportivos. Coincidiendo con Gálvez, 2011 y Calbuig, 2013, en que la complicación en identificar los aspectos básicos que procuran calidad a un servicio deportivo se debe a las rápidas y cambiantes exigencias de este sector y a la enorme diversidad en cuanto a demanda se refiere, lo que provoca que reconocer, tanto las expectativas como las percepciones de los/as usuarios sea una de las tareas esenciales y de mayor importancia.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985; 1988) sugieren que la diferenciación que hace un consumidor entre la evaluación de la calidad de un servicio y la de un bien no se encuentra en el proceso, sino más bien en la naturaleza de las características sobre las cuales se hace la evaluación.

La evolución en el desarrollo de la calidad nos lleva a analizar los modelos conceptuales de gestión de la calidad más conocidos actualmente, con diferentes formas de conceptualizar la calidad de los servicios, enmarcados en dos grandes escuelas, en Europa la Escuela Nórdica de Gummesson, Lehtinen y Grönroos, basada en la evaluación de la calidad percibida. Y la Escuela Norteamericana, asociada a Parasuraman, Zeithalm y Berry, que se basan en discrepancias o deficiencias inspirado en el paradigma disconfirmatorio de las expectativas, que postula que la calidad se determina cuando la prestación de un servicio iguala o supera lo esperado. A esta escuela pertenece el instrumento más utilizado, denominado SERVQUAL o Modelo de las Deficiencias.

Estas dos grandes líneas de trabajo inciden en la importancia de conseguir la calidad total en la gestión de los servicios deportivos de forma eficaz, eficiente y efectiva, a través de programas de actividad física, de la optimización en la relación entre usuarios y organización, del conocimiento de las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuariosy procurando la máxima funcionalidad y accesibilidad en el diseño y construcción de los espacios destinados a la práctica deportiva (Gálvez, 2011).

Esta nueva etapa en los servicios municipales de deporte provocada por el avance social con consumidores más exigentes y mejor informados, obligan a los dirigentes políticos y deportivos a implicarse en la implementación de la calidad como estrategia competitiva.

La satisfacción del cliente se considera ahora un pilar fundamental garantizando un número determinado de ventas y la constatación de que los

servicios que presta son satisfactorios para los ciudadanos lo que se traduce en la constatación de su calidad (Celestino & Biencinto, 2012).

Las organizaciones de actividad física tienen que rediseñar constantemente acciones para mantener la satisfacción de los usuarios de forma estable, por lo que interesa conocer su comportamiento como consumidores y poder analizar las valoraciones que éstos hacen sobre las actuaciones que la empresa realiza (Nuviala et al., 2008)

En opinión de Moliner & Fuentes (2011) citado en Celestino & Biencinto (2012), “la satisfacción es una constante en los intercambios comerciales independientemente de la actividad que desarrolla la empresa, incluso se puede afirmar que la obtención de beneficios económicos o sociales, a medio o largo plazo, no son posibles si los clientes no quedan satisfechos. La satisfacción constituye para la empresa una necesidad y para el individuo, un deseo”.

Según diversos autores, la satisfacción del cliente externo se fundamenta en la evaluación que las personas realizan sobre las cualidades del servicio correspondiendo a un proceso cognitivo, aunque este concepto se relaciona también con las emociones que produce el servicio, pudiendo deberse a un enfoque cognitivo y afectivo simultáneamente e incluso a las necesidades del usuario del servicio (Luna Arocas, 2000; Setó-Pamies, 2004).

Esta forma de entender la satisfacción genera diferentes corrientes defendidas por modelos de naturaleza cognitiva (paradigma de desconfirmación de expectativas); modelos de naturaleza afectiva (corriente hedonista); modelos de naturaleza cognitivo-afectiva; y los modelos basados en las necesidades (Celestino & Biencinto, 2012).

El paradigma de la desconfirmación de expectativas ha sido un modelo de amplia referencia (Luna Arocas, 2000; Martínez-Tur, 1998; Oliver, 1980 y 1997; Varela, 1991;). La satisfacción de un cliente viene determinada por la impresión que experimenta después de la compra y uso, basándose en una comparación entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido.

El instrumento propuesto por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), SERVQUAL, fundamentado en las diferencias entre expectativas y percepciones como instrumento de valoración, y que comprende cinco desajustes o gaps, ostenta numerosas críticas, tanto desde el punto de vista conceptual como operativo.

Cronin & Taylor (1992) proponen un modelo basado en el desempeño, por lo que únicamente consideran las percepciones de los consumidores como formadoras de las dimensiones de la satisfacción.

El instrumento diseñado SERVPERF utiliza los mismos atributos y dimensiones que el SERVQUAL para valorar las percepciones. Existen evidencias empíricas por parte de Cronin & Taylor (1992), así como de Saurina-Canals (1997) y Saurina & Coenders (1999), entre otros, que demuestran la superioridad del instrumento SERVPERF sobre el SERVQUAL.

Calabuig & Moreno (2005) arroja alguna luz sobre las numerosas líneas de investigación que se presentan en relación con la satisfacción de los clientes externos y diferencian entre los siguientes enfoques: perspectiva psicosocial, perspectiva económico-empresarial y perspectiva de Marketing.

Recogemos en este estudio la clasificación aportada por Celestino & Biencinto (2012) sobre la agrupación de los diferentes trabajos que se han realizado en España en función de estas tres perspectivas:

La perspectiva psicosocial. Se mencionan, entre otros, los estudios de: Peiró (1987) quien presenta un análisis de las características de los gestores, las instalaciones, el uso de las mismas y la satisfacción de los usuarios; Martínez-Tur, Tordera & Ramos-López (1995) quienes estudian aspectos psicosociales como la conducta, hábitos deportivos, uso de las instalaciones, actitudes y percepción de los usuarios; Para Hernández-Mendo (2001) la calidad de los programas de actividad física comprende las dimensiones de profesor, instalaciones, actitudes, personal e información; Morales, Hernández Mendo & Blanco (2005) quienes analizan la calidad de los servicios municipales basándose en las dimensiones de usuarios, personal de contacto y gerentes.

La perspectiva económico-empresarial. En este segundo bloque se citan, entre otros, a: Martínez del Castillo & Rodríguez (1998) mediante el censo de instalaciones; Marqués (1999) quien propone la certificación ISO 9000 en la gestión deportiva; Núñez (2004) implementa el modelo EFQM en servicios municipales.

La perspectiva de marketing. Destacan entre otros los estudios de: González-Romá et al (1989) analiza la satisfacción con el uso de instalaciones estableciendo cinco factores (personal, servicios auxiliares, espacios anexos, medios de transportes y funcionalidad); Wrigth, Duray & Goodale (1992) presentan modificaciones sobre el instrumento SERVQUAL a los servicios deportivos; Kim & Kim (1995) presentan la herramienta Quesc como una adaptación de SERVQUAL; Moreno Murcia (1997) establece el cuestionario CADPA en programas acuáticos.; Barandiaran (1989) estudia la satisfacción en polideportivos municipales y determina cuatro factores (accesibilidad humana, material, dinamizaciones instalaciones); Calabuig & Saura (1999) estudian la satisfacción en alumnos universitarios y determinan las dimensiones de estado de las instalaciones, el personal, gestión, y gestión de reservas; O'Neill, Getz & Carlsen (1999) estudia un evento

deportivo y reduce las dimensiones del SERVQUAL a tres (elementos tangibles, personal y otros servicios); Senlle, Gallardo & Dorado (2004) presentan un estudio sobre la calidad en organizaciones deportivas; Sanz et al. (2005) presentan una escala específica en practicantes de spinning, valorando las dimensiones de monitor, bicicletas, sala, organización y otros aspectos; Nuviala et al. (2008) presentan la escala de percepción de organizaciones deportivas (EPOD) basada en las dimensiones de técnicos deportivos, recursos materiales, actividades e imagen de la organización.

En cuanto al concepto de satisfacción del cliente nos centramos en la revisión que realiza Palacios (2001), por la complejidad de discernir entre qué es la satisfacción y de qué depende sentirse satisfecho.

Desde distintas disciplinas se han llevado a cabo otras que la matizan y complementan. Desde el ámbito económico, la satisfacción es el resultado de un análisis coste-beneficio sobre una transacción (Churchill & Surprenant, 1982; Howard & Sheth, 1969).

Otras definiciones consideran que la satisfacción no es únicamente un juicio evaluativo de tipo cognitivo, sino también una actitud con un fuerte componente afectivo (Caro & Garcia, 2007; Mano & Oliver, 1993; Martínez-Tur, Peiro & Ramos, 2001; Oliver, 1997).

Desde una perspectiva sociológica o psicosociológica se señala el hecho de que la satisfacción de un sujeto con algo no es sólo una sensación, sino que es esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto como consecuencia de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo: “no es solo una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro” (Zas-Ros, 2003).

En la evolución de los estudios sobre satisfacción del cliente, se puede establecer que existe un acuerdo generalizado en la consideración de la satisfacción como una evaluación del acto de consumo que varía a lo largo de un continuo desde lo desfavorable a lo favorable.

#### **4.2. Dimensiones y estructura de la calidad percibida.**

La calidad y su estructura ha sido ampliamente estudiada por las investigaciones en marketing, ligadas a la necesidad de conocer cuáles son las dimensiones de los servicios y los beneficios que se pueden derivar de su conocimiento tanto para la gestión como para la investigación.

En la idea de que la calidad de un servicio es multidimensional, hay consenso por parte de los estudiosos del problema, no ocurriendo lo mismo en relación a cómo se especifica esa multidimensionalidad, debido a lo heterogéneo del constructo y la diversidad de los servicios (Calabuig, 2011).

Tinard (1988) citado en Calabuig & Moreno (2005), aporta cinco componentes que se dan con mayor o menor intensidad dependiendo de la categoría de servicio investigada:

a) Algunas prestaciones exigen condiciones específicas para poder ser beneficiarios; b) Las dimensiones temporal y espacial de la calidad, definidas a partir de la calidad de disponibilidad y de la calidad de acceso; c) el contenido de la prestación que puede ser apreciado con respecto a distintas componentes secundarias del servicio: calidad funcional, calidad absoluta, calidad relativa, estabilidad de la calidad, calidad de adaptación y calidad de “extensión gratuita”; d) los componentes psicológicos de la calidad estructurados en tres parámetros: la calidad del entorno, la calidad jerárquica y la calidad relacional, referida a los contactos entre el cliente y el prestatario y las relaciones entre los clientes; e) la calidad de la elección que

hace referencia no al servicio específico sino a la gama de servicios ofertados.

Eiglier & Langeard (1996), desarrollan la teoría de la SERVUCCIÓN, donde definen los componentes:

a) calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio: calidad del soporte físico (limpieza y estado de mantenimiento), del personal en contacto (nivel de cualificación, formación y presentación), de la clientela (siguiendo procesos de segmentación adecuados) y del sistema de organización (comunicando la importancia del servicio prestado a todos los miembros de la estructura organizativa y estableciendo mecanismos de control); b) calidad en el desarrollo del proceso de fabricación del servicio, significa la calidad en las interacciones que se producen entre el cliente y el soporte físico, entre el cliente y el personal de contacto y entre los propios clientes, expresándose su calidad en términos de su facilidad, fluidez y eficacia; c) calidad del servicio prestado como resultado final, es la calidad del servicio en sí mismo y dependerá de si el servicio ha cubierto o no las expectativas y necesidades del cliente.

Pero han sido las aportaciones de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) las que han suscitado la mayor atención en la literatura. Representan la calidad percibida a partir de diez dimensiones:

Fiabilidad, Comunicación, Reactividad, Credibilidad, Competencia, Seguridad, Accesibilidad, Comprensión, Cortesía, Tangibilidad.

En la investigación de Calabuig et al.,(2012) se expone que después de esta primera aportación, los autores identifican cinco dimensiones, agrupando en la cuarta y la quinta ítems de las restantes siete: Tangibilidad, Fiabilidad, Reactividad, Garantía y Empatía.

Los principales modelos de calidad de servicio percibida desde el ámbito científico quedan recogidos en la revisión realizada por Calabuig et al., (2012), donde se aportan las distintas ópticas sobre la dimensionalidad y la medida de la calidad de un servicio.

### **El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry.**

Para desarrollar el modelo los autores realizaron un estudio exploratorio-cualitativo. Este estudio se realizó sobre los consumidores y los ejecutivos de diferentes categorías de servicio con el objetivo de delimitar las razones de fallo en una política de calidad de algunos servicios. A partir de aquí y estudiando las causas del fracaso, elaboraron una serie de soluciones con el objetivo de aumentar la percepción de calidad de los usuarios.

El resultado de la investigación un modelo que presenta cinco desajustes identificados por los autores como el origen del déficit de calidad de servicio.

Desajuste 1: entre las expectativas del cliente percibidas por la dirección y sus expectativas reales en calidad de servicio. Este no entendimiento de los deseos de los clientes por parte de la dirección va a provocar una serie de acciones marcadas por los directivos que pueden resultar en insatisfacción debido a que las directrices marcadas van dirigidas a satisfacer otras expectativas diferentes de las reales.

Desajuste 2: entre las líneas de acción marcadas por la dirección para el desarrollo del servicio y las expectativas del cliente conocidas por la dirección. En este caso la dirección conoce las expectativas, pero las acciones que ejecutan o se corresponden con las especificaciones que solicita el cliente. Se produce un desajuste entre lo que la dirección cree que desea el cliente y lo que planifica ofrecer.

Desajuste 3: entre el servicio realmente ofrecido y el planificado por la organización.

Desajuste 4: entre la comunicación de la organización hacia el exterior del servicio y el.

### **El modelo de Grönroos.**

En su modelo de calidad de servicio de 1988, Grönroos define la calidad de servicio percibida conectando las experiencias en calidad con las expectativas en calidad. El autor entiende que las expectativas son función de una serie de factores tales como: la comunicación de mercado, la comunicación boca-oído, la imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

### **El modelo de Nguyen.**

Este autor se basa en el sistema de SERVUCCIÓN para determinar su modelo. Este último se define a partir de las relaciones entre las componentes: imagen de la empresa, resultado del personal en contacto, organización interna de la SERVUCCIÓN, soporte físico de la SERVUCCIÓN, y la satisfacción del cliente. Así pues, según Nguyen (1991) cuanto mayor sea la percepción del cliente en cada una de estas variables, mayor será la percepción de calidad de servicio que tenga ese cliente.

Por tanto, las variables anteriores son consideradas como factores explicativos de la variable dependiente calidad de servicio percibida.

### **El modelo de Bolton y Drew.**

Presentan la calidad de servicio percibida como la resultante de la satisfacción/insatisfacción a través de la no confirmación de expectativas,

mediante las percepciones de niveles de resultado de los componentes. De su investigación deriva que un determinante clave de la calidad de servicio global es el desajuste entre resultado y expectativas. Entienden que la calidad de servicio es una actitud frente a la empresa y todos sus servicios, mientras que la satisfacción se expresa con respecto al servicio ofrecido localmente. También concluyen diciendo que es de la calidad de servicio percibida de la que se derivan las intenciones comportamentales.

### **El modelo de Bitner**

Esta autora define la calidad de servicio percibida como una consecuencia de la experiencia de satisfacción/insatisfacción. Ella indica que el paradigma no confirmatorio se da entre el resultado de servicio percibido en una transacción y las expectativas iniciales. Esto afecta a la experiencia de satisfacción/insatisfacción y posteriormente a la calidad de servicio percibida, derivándose ésta última la comunicación boca-oído, el cambiar de servicio y la fidelidad.

### **El modelo de Koelemeijer, RoestyVerhallen.**

Estos autores aportan un modelo con una estructura integradora, en la que el resultado y las expectativas se encuentran en tres niveles:

- a) macro, indicando expectativas y percepciones de resultado en un nivel clase-productos.
- b) meso, indicando expectativas y percepciones de resultado con respecto al proveedor de servicio.
- c) micro, indicando expectativas y resultado percibido con respecto a una transacción individual.

### **El modelo de Grönroos-Gummesson.**

Este modelo se propone ayudar tanto a los fabricantes como a las empresas de servicios en la gestión de la calidad. Se basa en dos modelos con dos enfoques separados sobre la descripción de cómo se crea la calidad:

a) El modelo 4 Q de Gummesson, basado en la noción de que todo el mundo contribuye a la calidad y que existe una serie de fuentes diferentes de la calidad en una empresa.

b) el modelo de Grönroos de la calidad percibida en los servicios que trata de la percepción de la calidad. Estos autores proponen cuatro fuentes de la calidad: el diseño, la producción, la entrega y las relaciones.

En lo que respecta a los servicios, en muchos casos es difícil distinguirla entrega de la producción y la forma en cómo se materializa esa producción.

En la administración pública se ha observado una reticencia histórica a la implantación de la calidad debido a la falta de formación y de comprensión de las bondades que éstos sistemas proveen al servicio.

La nueva Ley 19/2013 de 9 de Diciembre de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, abre una ventana de oportunidad, especialmente a las administraciones locales más próximas al ciudadano, para adaptarse a las nuevas exigencias sociales y obtener un aumento de la calidad en los servicios públicos, estableciendo sistemas de gestión de la calidad que supondrá una mejora en la actuación administrativa (Arenilla-Sáez, 2014; Pastor, 2014).

En este sentido algunos servicios deportivos públicos han servido de motor de este cambio en sus Ayuntamientos para implantar sistemas de certificación, de control y/o de gestión de calidad.

#### **4.3. Las escalas de medición de la calidad percibida.**

Para medir la calidad del servicio se han desarrollado escalas que recogen las percepciones de los clientes sobre las principales dimensiones del servicio.

Las escalas más usadas y conocidas son SERVQUAL, SERVPERF y escala del Desempeño Evaluado.

SERVQUAL, es probablemente la escala más conocida y utilizada en medición de la calidad de los servicios y se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio. Creada por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) y consta de 22 ítems que concretan las cinco dimensiones que se pueden percibir en un servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Algún tiempo después de su creación, sus autores introdujeron ponderaciones para cada dimensión basadas en la importancia concedida por el cliente a las mismas y cambiaron la redacción de todos los ítems para hacerlos más fácilmente interpretables por los encuestados. Más tarde añadieron a la escala la medida del desajuste entre el servicio percibido y el servicio adecuado, como un complemento de la medida de la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido.

SERVPERF, es una escala con la que solo se mide la percepción por parte del cliente del desempeño del servicio. Fue propuesta por Cronin & Taylor (1992, 1994) a partir de la revisión de SERVQUAL, de la que aceptan sus cinco dimensiones del servicio, pero a la que critican que más que

registrar la calidad del servicio o la satisfacción del cliente, lo que recoge es la disconformidad con el servicio recibido. Señalan un problema metodológico que comporta preguntar por las expectativas en el mismo cuestionario en el que se pide que se califiquen las distintas dimensiones del servicio.

Existen dos versiones de SERVPERF: la simple, en la que solo se miden las percepciones de la actuación, y la ponderada, en la que además se recoge la importancia que el cliente otorga a los distintos aspectos que engloban las dimensiones del servicio, operando las puntuaciones de importancia como factores de ponderación de las puntuaciones dadas a la actuación.

La escala de desempeño evaluado, es una escala que acepta como punto de partida las dimensiones del servicio identificadas por SERVQUAL, y la metodología de la discrepancia entre expectativas y percepciones, pero sustituyendo las expectativas por el concepto de “punto ideal”, que equivale a una puntuación del nivel que los distintos aspectos del servicio deberían tener. La escala fue propuesta por Teas (1993) como resultado de su crítica al modelo de escala de Parasuraman, A., Zeithaml., & Berry, L. (1988).

Actualmente se continúa en la necesidad de investigar sobre las medidas de las escalas pues la diferencia entre calidad percibida y satisfacción aún no están claras (Palacios, 2001).

#### **4.4 Justificación metodológica de las escalas para la elección de un modelo de evaluación de la calidad percibida.**

Las investigaciones en el ámbito de la calidad de servicios ponen al descubierto la perspectiva que el cliente tiene sobre los servicios deportivos y de la calidad que le otorga en función de la satisfacción de sus necesidades y de sus expectativas.

Morales-Sánchez (2009), considera una serie de factores que intervienen en esa perspectiva y que son propios de los sistemas deportivos municipales:

- Aspectos arquitectónicos, dentro de los cuales habría que diferenciar entre criterios funcionales (terminaciones de obras adecuadas, comunicaciones sencillas, diferenciación de zonas, etc.), criterios decorativos (variación de colores, adecuación del equipamiento y mobiliario, estilo personal diferenciado, luminosidad, etc.) y criterios socioculturales (instalaciones alegres y atractivas).
- Mantenimiento de las instalaciones, considerando limpieza e higiene del espacio deportivo, de los vestuarios, aseos, duchas y zonas anexas; orden general en cuanto a equipamiento y mobiliario en su lugar específico, almacenes ordenados, recepción transparente y/o sistematizada; mantenimiento y reparación rápida de averías o problemas, material y equipamiento deportivo en buenas condiciones, limpieza en la terminación de los trabajos, etc.
- Contenidos y características de las actividades considerados como el eje principal de las entidades. Objetivos, claros y bien delimitados, siendo asimismo adecuados a los intereses y necesidades de las personas que busquen el bienestar y la salud de los clientes; las características de las actividades deben favorecer la comunicación, ser recreativas, variadas, prácticas, de intensidad controlada y progresiva.
- El personal técnico deportivo como uno de los principales factores de la actividad al estar en contacto directo con los usuarios. Entre sus habilidades, debe disponer de los conocimientos necesarios sobre la actividad deportiva, elevada capacidad de compromiso y de trabajo, recursos didácticos y pedagógicos, adecuada preparación técnica, buena comunicación, con amabilidad y educación, saber escuchar

los intereses de los demás, actitudes siempre positivas sabiendo transmitir ilusión y alegría, sin olvidar que su atención debe ser personalizada hacia el usuario.

- El personal de la instalación o de servicio también resulta vital al representar a la organización y ser una prolongación de la misma, debe preocuparse por resolver los problemas de los usuarios por lo que debe ser eficaz y eficiente, con un trato personal, atento, sincero y educado.
- El ambiente sociocultural de la entidad, referido a la cultura, los valores y las normas de funcionamiento de la entidad, cumpliéndolas y transmitiéndolas. Fomentar y realizar ciertas conductas adecuadas como la imagen corporativa (vestimenta adecuada, forma de hablar, trato con el usuario, etc.), la organización de actividades tanto deportivas como extradeportivas, actitudes educativas con los niños, fomentar las relaciones amistosas y el juego limpio, facilidades de acceso a la información relativa a la instalación, inscripción a las actividades y reserva de instalaciones, de tramitación de quejas y/o sugerencias, así como el contacto directo tanto con el profesorado como con la dirección (tabla 1).

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>INSTALACIONES</b>  | Ubicación<br>Salas deportivas<br>Pabellones<br>Piscinas<br>Boleras<br>Pistas polideportivas<br>Equipamientos<br>Servicios sanitarios<br>Zonas ajardinadas<br>Aparcamiento | Transporte público<br>Vestuarios<br>Salas de espera<br>Material deportivo<br>Limpieza<br>Seguridad<br>Iluminación<br>Póliza de seguros<br>Temperaturas adecuadas<br>Aspecto general |
| <b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>   | Buena información<br>Rapidez y eficiencia en la atención y procesos<br>Fácil acceso<br>Atención a las reclamaciones   |   |
| <b>RECURSOS HUMANOS</b>   | Profesionalidad<br>Cordialidad<br>Atención<br>Resolución de problemas<br>Imagen   |   |
| <b>OFERTA DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS</b>  | Diseño de los servicios<br>Amplitud de la oferta<br>Especialización y profesionalidad<br>Facilidad de horarios  |   |
| <b>CAFETERÍAS, BARES,<br/>KIOSKOS</b><br><br><b>Y MÁQUINAS<br/>EXPENDEDORAS</b> | Buena relación calidad – precio<br>Limpieza e higiene<br><br>Eficiente atención<br>Oferta variada   |   |

**Tabla 1. Parámetros importantes para los clientes de un centro deportivo. Tomado de Morales-Sánchez (2009).**

La evaluación de la satisfacción se debe planificar de forma periódica y en momentos especiales que puedan provocar o hayan producido una inflexión en el servicio (cambio político, introducción de novedades en la oferta deportiva, puesta en marcha de nuevas instalaciones o servicios complementarios o auxiliares, etc.).

Llevar a cabo una evaluación periódica, válida y fiable, de la calidad percibida del servicio no es tarea fácil, ya que implica establecer con anterioridad un modelo en el que se recojan las dimensiones y elementos relevantes del propio servicio (Cronin & Brady, 2001; Varela, Rial & Real, 2010).

Para nuestra primera investigación realizada en el año 1990, al no disponer de escalas normalizadas aplicadas a los servicios deportivos, se construyó una encuesta con ayuda de un sociólogo de la Universidad Politécnica de Cartagena.

## 5. MÉTODO

El servicio municipal de Deportes usa como criterio para el análisis de la calidad del servicio encuestas de satisfacción al usuario externo, derivado del interés por conocer respuestas a algunas cuestiones: ¿Dispone el Ayuntamiento de Cartagena de valores de referencia sobre los criterios de satisfacción percibida de los usuarios de sus instalaciones deportivas?, ¿Según la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, se está prestando un servicio de calidad?, ¿Cómo ha evolucionado la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, desde la década de los 90 a la actualidad?, ¿Según la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, se está prestando un mejor servicio que el que se prestaba en los años 90?, ¿Se registran mejores valores en la calidad del servicio deportivo que los que se registraron en los años 90?, etc. Además se plantean un segundo grupo de preguntas tales como ¿Influyen el sexo, al edad, y el tipo de profesión en la percepción de la calidad de las instalaciones deportivas?, ¿Es necesario servicios específicos según la tipología de edad, sexo y profesión de los usuarios de las instalaciones deportivas?. Estas y otras posibles preguntas sirven de base de análisis para el presente estudio.

La finalidad última del presente trabajo será analizar la situación actual (año 2015) y el posible cambio (diferencias entre el año 1991 y el año 2015) en los valores de la satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena.

### 5.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio está compuesta por la totalidad de usuarios (N de 1991=4199; N de 2015=20000) de los centros deportivos que

gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena (10 en el año 1990 y 17 en el año 2015). Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para variables proporcionales y poblaciones finitas para el cálculo de tamaño de muestra. Se utilizó un nivel de significación del 95%, un error asumido del 3.5%, y un valor de  $p=50%$  y de  $q$  del 50%. En concreto, la muestra recogida en el año 1991 estuvo formada por 552 usuarios de un total de 10 centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena. La muestra recogida en el año 2015 estuvo formada por 677 usuarios de un total de 17 centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena.

En la tabla 2, se aprecia la distribución de la muestra en el año 1991 y en el año 2015.

| <b>Tabla 2.- Características de la muestra objeto de estudio.</b> |                                       |          |          |
|---|---------------------------------------|----------|----------|
| Variable  | Categoría                             | Año 1991 | Año 2015 |
| Sexo  | Varón                                 | 186      | 261      |
|   | Mujer                                 | 366      | 414      |
| Edad  | De 4 a 9 años                         | 110      | 14       |
|   | De 10 a 14 años                       | 80       | 27       |
|   | De 15 a 24 años                       | 100      | 153      |
|   | De 25 a 44 años                       | 187      | 309      |
|   | De 45 a 64 años                       | 57       | 134      |
|   | De 65 a 74 años                       | 4        | 20       |
| Profesión   | Trabajando                            | 85       | 214      |
|   | Parado                                | 30       | 156      |
|   | Retirado, jubilado, pensionista, etc. | 8        | 23       |
|   | Escolar o estudiante                  | 248      | 143      |
|   | Labores del hogar                     | 160      | 91       |
|   | Otras                                 | 0        | 40       |

## **5.2. DISEÑO**

Para responder al objetivo del estudio se realizó un estudio mediante metodología selectiva (Montero y León, 2007), de manera que, a partir de la encuesta realizada por García (1991), se le administró dicha a cada una de los usuarios de las centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena, registrando su satisfacción percibida con respecto a:

- a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios
- b) Calidad de las instalaciones y material deportivo
- c) Personal
- d) Coste y pago de los servicios
- e) Información recibida sobre actividades deportivas

### **5.2.1. PROCEDIMIENTO**

Para el registro de las variables, se adaptó el cuestionario diseñado por García (1991).

El cuestionario de García (1991), consistía en un instrumento de 42 ítems, dividido en 6 sub-escalas. Debido a que en aquellos años, no existía ningún instrumento validado en España que permitiera el registro de dichos datos, se decidió utilizar una validación a posteriori siguiendo metodologías semejantes validadas en la bibliográfica científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999). Para ello a partir del instrumento de García (1991) y tras analizar otros instrumentos semejantes se redujeron el número de ítems.

En concreto se registraron y validaron las siguientes variables objeto de estudio:

- Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios. Compuesta por cuatro ítems (ítems 1, 3, 5 y 6). El objetivo de esta variable fue medir la calidad percibida a nivel general.
- Calidad de las instalaciones y material deportivo. Compuesta por siete ítems (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13). El objetivo de esta variable fue medir el espacio, higiene y material deportivo.
- Personal. Compuesta por nueve ítems (ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22). El objetivo de esta variable fue medir la calidad docente y la actitud hacia los usuarios.
- Coste y pago de los servicios. Compuesta por dos ítems (ítems 23 y 24). El objetivo de esta variable fue medir la satisfacción de los usuarios respecto al precio del servicio.
- Información recibida sobre actividades deportivas. Compuesta por dos ítems (ítems 25 y 26). El objetivo de esta variable fue medir la calidad docente.

Para analizar la validez de contenido del instrumento, se decidió utilizar la metodología diseñada por Ortega et al. (2008). Se utilizó la técnica de valoración por jueces expertos. Con el objeto de comprobar la idoneidad de cada una de las preguntas que conforman la entrevista, se calculó la validez del contenido mediante el índice de V de Aiken (Merina y Livia, 2009).

El grupo de jueces expertos estuvo compuesto por un total de 12 jueces expertos. Todos ellos poseían la titulación de doctor en ciencias de la actividad física y del deporte, y eran especialistas en gestión deportiva (mínimo de 10 años de experiencia en gestión deportiva municipal).

Se solicitó a los jueces expertos que valorasen conceptualmente (grado de pertenencia), y desde el punto de vista de la adecuación en la redacción, asignando un valor de entre una escala de 0 a 10, a cada uno de los elementos del cuestionario (es decir, tanto la información inicial, como cada una de las preguntas que la componen). Por otro lado se les pidió que señalaran la posibilidad de realizar las aportaciones que estimasen oportunas tanto para cada uno de los elementos que componían el cuestionario, como para su globalidad.

Los doce jueces expertos aportaron unos valores mínimos de  $V$  de Aiken de 0.82 para el grado de pertenencia y 0.86 para el grado de redacción del ítem.

Para valorar las sub-escalas se les preguntó a cada juez experto que señalaran la pertenecía de cada ítem a cada una de las sub-escalas objeto de estudio. Los jueces señalaron que:

- Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios. Todos los jueces expertos incluyeron los ítems 1, 3, 5 y 6.
- Calidad de las instalaciones y material deportivo. Todos los jueces expertos incluyeron los ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13.
- Personal. Todos los jueces expertos incluyeron los ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.
- Coste y pago de los servicios. Todos los jueces expertos incluyeron los ítems 23 y 24.
- Información recibida sobre actividades deportivas. Todos los jueces expertos incluyeron los ítems 25 y 26, tanto el 26a, 26b, 26c, 26d, 26e y 26f.

Finalmente para calcular la fiabilidad del instrumento, se pasó el cuestionario en dos ocasiones (técnica de test-retest) a los mismos sujetos.

En concreto se utilizó un total de 30 sujetos por grupo. Se obtuvieron unos valores en el índice de Kappa mínimos de 0.91 (en el ítems “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?”).

### 5.2.2. ESTADÍSTICA

En primer lugar se realizó un análisis descriptivo de la muestra, para lo cual se resumieron los datos en tablas y figuras, señalando medias y desviaciones típicas, o en su caso recuentos, sumas y porcentajes.

En segundo lugar, y con el objetivo de poder comparar las proporciones de respuestas de los usuarios que cumplimentaron el cuestionario en el año 1990 con las respuestas de los usuarios que contestaron en el año 2015, se realizó una prueba de comparaciones de porcentajes. En concreto, se utilizó la prueba T de Student para una muestra. Para ello, fue necesario agrupar de cada uno de los ítems objeto de estudios, las categorías en dos grupos. En la tabla 3, se indica dicha agrupación:

| Sub-escala                                   | Ítems  | Grupo 1                            | Grupo 2  |
|--|--|------------------------------------|--|
|  | ¿Está satisfecho con la actividad que realiza?   | Mucho<br>Bastante                  | Regular<br>Poco<br>Nada  |
| Aspectos generales de satisfacción percibida | ¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso?               | Es amplio y diverso                | Echo en falta otras actividades<br>No sabe/No contesta                                 |
|  | ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD? | Excelente calidad<br>Buena calidad | Mediana calidad<br>Deficiente calidad<br>Muy deficiente calidad<br>No sabe/No contesta |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte      | Lo pasé y me pareció más bien completo                         | Lo pasé y me pareció más bien incompleto<br>No sabe/No contesta<br>No lo pasé                              |
| Calidad de las instalaciones y material deportivo | ¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?                      | Excelente<br>Buena   | Regular<br>Deficiente,<br>Muy deficiente<br>No sabe/No contesta<br>No lo uso                               |
|   | ¿Qué le parece el espacio disponible en las actividades?                     | Muy buena<br>Bastante buena                                    | Regular<br>Mala<br>Muy mala<br>No sabe/No contesta<br>No lo uso  |
|   | En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?                 | Muy buena<br>Bastante buena                                    | Regular<br>Mala<br>Muy mala<br>No sabe/No contesta<br>No lo uso  |
|   | En cuanto a higiene ¿Cómo calificaría la sala donde se realiza la actividad? | Muy buena<br>Bastante buena                                    | Regular<br>Mala<br>Muy mala<br>No sabe/No contesta<br>No lo uso  |
|   | ¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?               | Bien, siempre se dispone de agua caliente                      | Regular, algunas veces falta<br>Deficientemente, bastantes veces falta<br>No sabe/No contesta<br>No lo uso |
|   | El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado?  | Sí   | No<br>No sabe/No contesta  |
|   | El material, ¿es suficiente, hay para todos?                                 | Sí   | No<br>No sabe/No contesta  |
|   | Personal   | ¿Cree que el profesor está preparado para desempeñar su tarea? | Mucho<br>Bastante  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Nada<br>No sabe/No contesta  |
| ¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?  | Excelente<br>Buena                       | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente<br>No sabe/No contesta                                     |
| ¿Suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?  | Suele ser puntual                        | Suele retrasarse<br>No sabe/No contesta  |
| ¿Suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?  | En general mantiene una actitud amistosa | En general mantiene una actitud distante<br>No sabe/No contesta                                    |
| ¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?     | Suele ser cálido y estimulante           | Suele ser frío y poco estimulante<br>No sabe/No contesta   |
| ¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?  | Excelente<br>Buena                       | Regular<br>Deficiente<br>Muy deficiente<br>No sabe/No contesta<br>No suelo solicitar asesoramiento |
| ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios? | Mucho<br>Bastante                        | Regular<br>Poco<br>Nada<br>No sabe/No contesta   |
| ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal de mantenimiento de las instalaciones?        | Mucho<br>Bastante                        | Regular<br>Poco<br>Nada<br>No sabe/No contesta   |
| ¿Cree acertada la labor desempeñada por la dirección?  | Muy acertada<br>Acertada                 | Ni acertada ni desacertada<br>Desacertada<br>Muy desacertada<br>No sabe/No contesta                |

|   |   |                  |   |
|---|---|------------------|---|
| Coste y pago de los servicios                     | ¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad? | Muy cara<br>Cara | Adecuada<br>Barata<br>Muy barata<br>No sabe/No contesta |
|   | ¿Le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?   | Sí               | No<br>No sabe/No contesta                               |
| Información recibida sobre actividades deportivas | La información de actividades ¿es suficiente?                             | Suficiente       | Insuficiente<br>No sabe/No contesta                     |

Posteriormente, y con el objetivo de poder realizar comparaciones de las medias de los criterios de las diferentes escalas y sub-escalas de satisfacción percibida, se utilizó la prueba T de Student para muestras independientes.

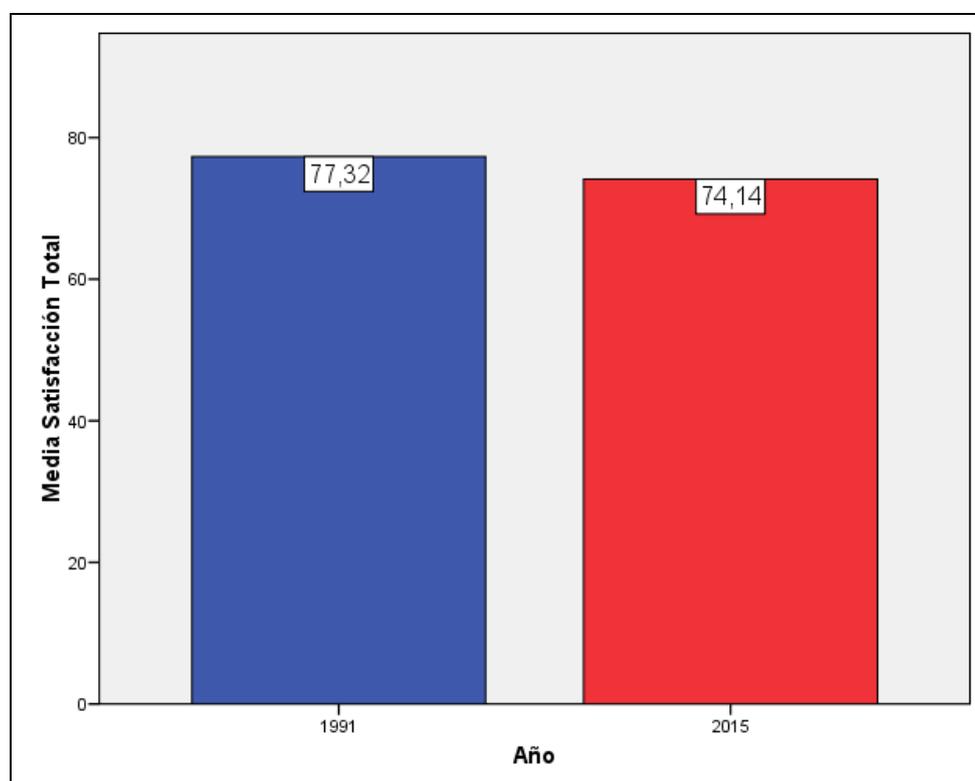
Finalmente y con el objetivo de analizar la relación existente entre las diferentes respuestas a los distintos ítems del cuestionario del año 2015, y las variables de sexo, edad y profesión, se utilizaron tablas de contingencias, mediante el estadístico Chi cuadrado.

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS 20.0. En todos los casos su utilización un p valor de  $p < .05$ .

## 6. RESULTADOS

### 6.1.1. EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA.

En el gráfico 16, se aprecia el valor medio (escala de 23-90) del total de los ítems señalados por los usuarios, según el año analizado.



**Gráfico 16.- Valores medios de Satisfacción Percibida**

Los datos de la figura 1 señalan que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican, de manera estadísticamente significativa ( $t_{240} = 4.846$ ,  $p=.000$ ), mejores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.

### 6.1.2.- EVOLUCIÓN DE LOS “ASPECTOS GENERALES DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA” POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA

En la gráfico 17, se aprecia el valor medio de la sub-escala de “Aspectos generales de satisfacción percibida” señalado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015.

Los datos de el gráfico 17, reflejan que con respecto a la sub-escala “Aspectos generales de satisfacción percibida”, los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican de manera estadísticamente significativa ( $t_{298} = 8.175$ ,  $p=.000$ ), mejores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.

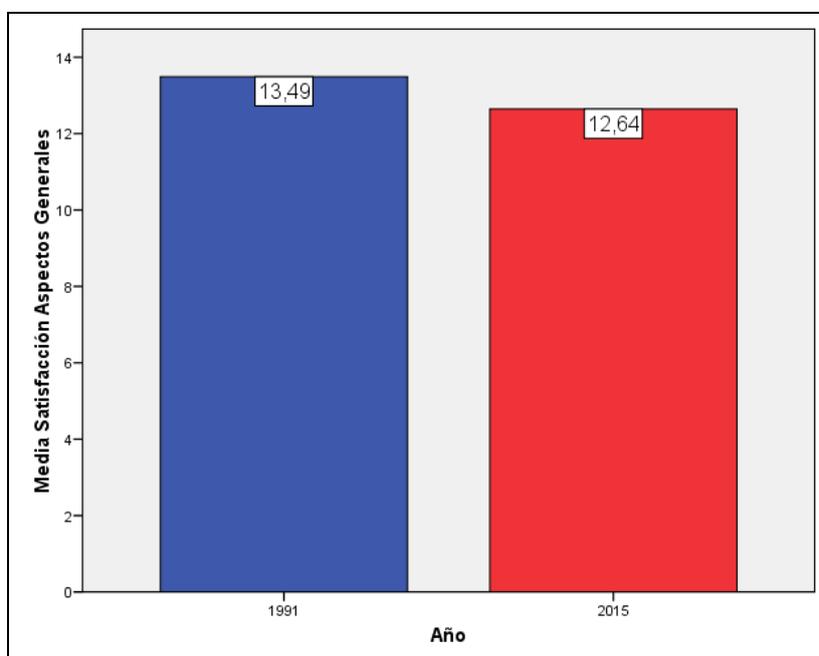


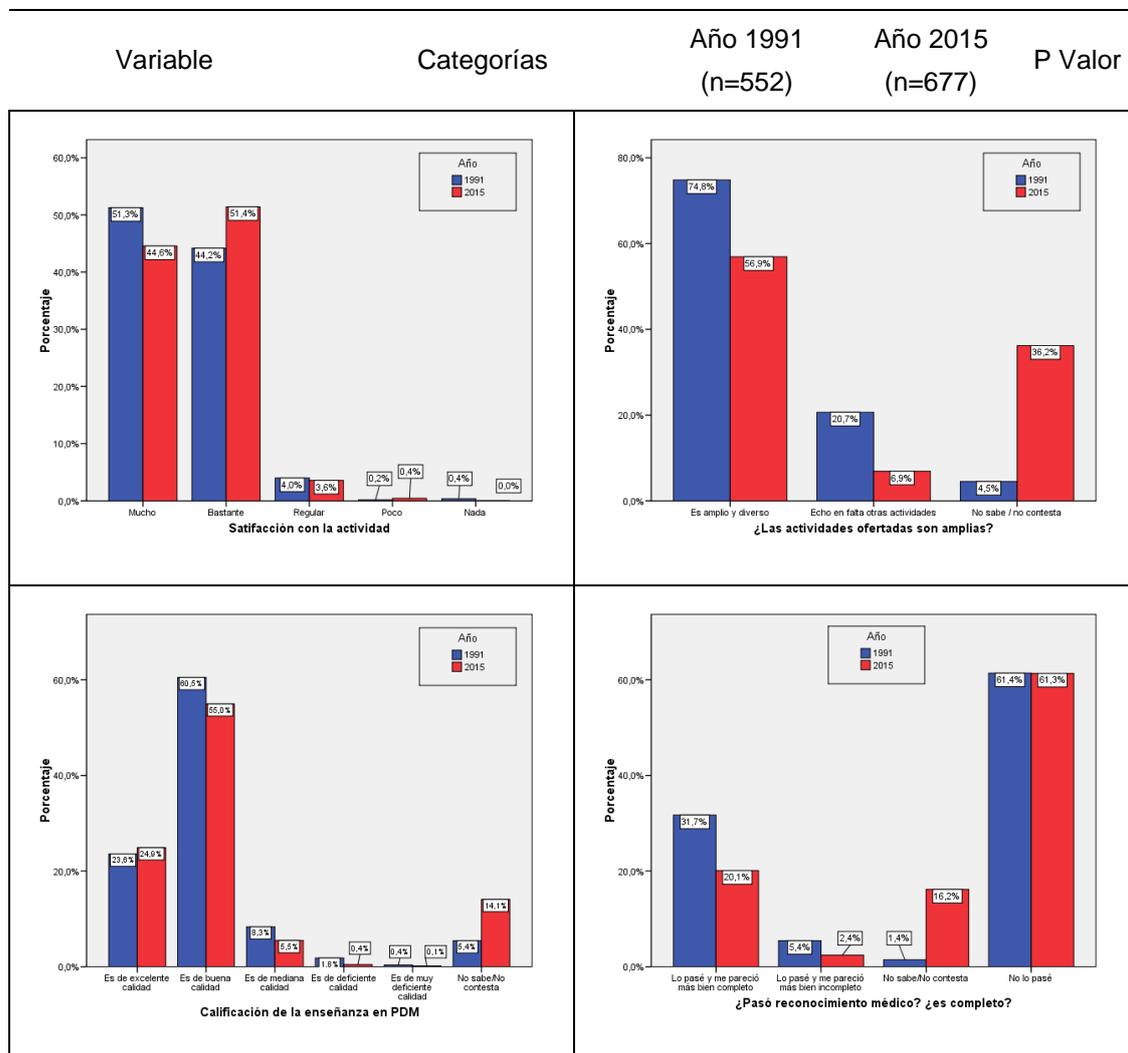
Gráfico 17.- Valores medios de la Sub-escala “Aspectos generales de satisfacción percibida”

En la tabla 4 y en gráfico 18, se aprecian los porcentajes de la opinión de los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015 sobre los diferentes criterios relacionados con la sub-escala “Aspectos generales de satisfacción percibida”.

**Tabla 4.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Aspectos generales de satisfacción percibida”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable   | Categorías                               | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor |
|--|--|---------------------|---------------------|---------|
| ¿Está satisfecho con la actividad que realiza?   | Mucho                                    | 51.09 %             | 44.56 %             | .226    |
|  | Bastante                                 | 44.02 %             | 51.42 %             |         |
|  | Regular                                  | 3.99 %              | 3.58 %              |         |
|  | Poco                                     | 0.18 %              | 0.45 %              |         |
|  | Nada                                     | 0.36 %              | 0.00 %              |         |
| ¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso?               | Es amplio y diverso                      | 74.82 %             | 56.91 %             | .000    |
|  | Echo en falta otras actividades          | 20.65 %             | 6.91 %              |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 4.53 %              | 36.19 %             |         |
| ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD? | Excelente calidad                        | 23.55 %             | 24.89 %             | .002    |
|  | Buena calidad                            | 60.51 %             | 54.96 %             |         |
|  | Mediana calidad                          | 8.33 %              | 5.48 %              |         |
|  | Deficiente calidad                       | 1.81 %              | 0.44 %              |         |
|  | Muy deficiente calidad                   | 0.36 %              | 0.15 %              |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 5.43 %              | 14.07 %             |         |
| El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte                  | Lo pasé y me pareció más bien completo   | 31.7 %              | 20.09 %             | .000    |
|  | Lo pasé y me pareció más bien incompleto | 5.43 %              | 2.42 %              |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 1.45 %              | 16.16 %             |         |
|  | No lo pasé                               | 61.41 %             | 61.33 %             |         |

**Tabla 4.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Aspectos generales de satisfacción percibida”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**



**Gráfico 18.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Aspectos generales de satisfacción percibida”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

En la tabla 4, al analizar el ítem “¿Está satisfecho con la actividad que realiza?” no se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 1.121$ ,  $p=.226$ ). Para que las diferencias fueran estadísticamente significativas, hubiera sido necesario que el porcentaje de respuesta por parte de los usuarios en el año 2015 que contestasen estar muy o bastante satisfecho fuese del 98.18%.

Por otro lado, al observar el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso?”, los datos de la tabla 1 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = -20.176$ ,  $p=.000$ ).

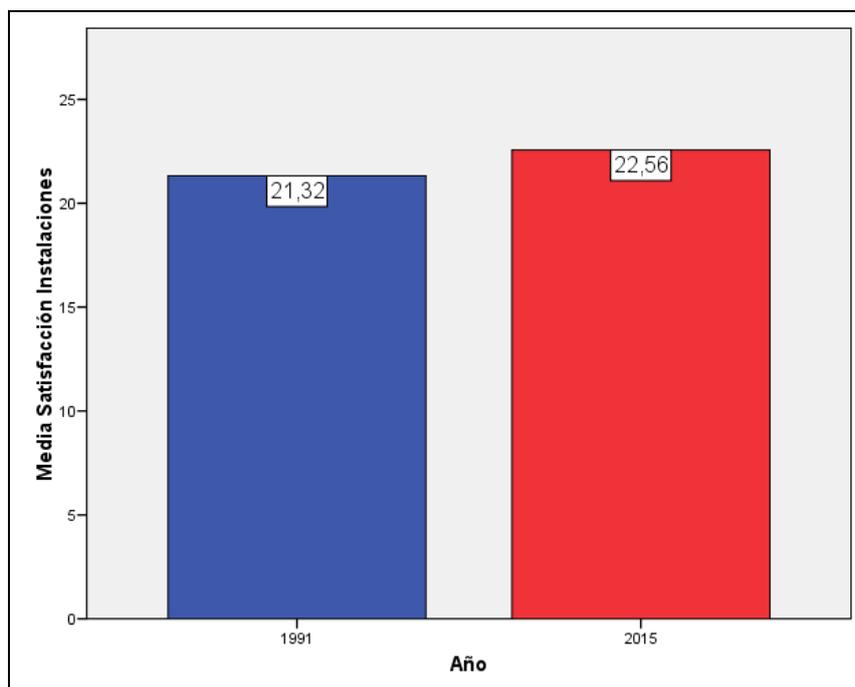
En este mismo sentido, al analizar el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?”, los datos de la tabla 1 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = -3.043$ ,  $p=.002$ ).

Finalmente al analizar al analizar el ítem “¿El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte?”, los datos de la tabla 1 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = -7.535$ ,  $p=.000$ ).

### **6.1.3- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LAS “INSTALACIONES Y MATERIAL DEPORTIVO” PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA**

En el gráfico 19, se observa el valor medio de la sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo” indicado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena en el año 1991 y en el año 2015.

Los datos de el gráfico 19 reflejan que con respecto a la sub-escala “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, señalan de manera estadísticamente significativa ( $t_{662} = -5.856$ ,  $p=.000$ ) peores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.



**Gráfico 19.- Valores medios de la Sub-escala “Instalaciones y material deportivo”**

En la tabla 5 se aprecian las respuestas de los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015 sobre los diferentes criterios relacionados con la sub-escala “Calidad de las instalaciones y material deportivo”.

**Tabla 5.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

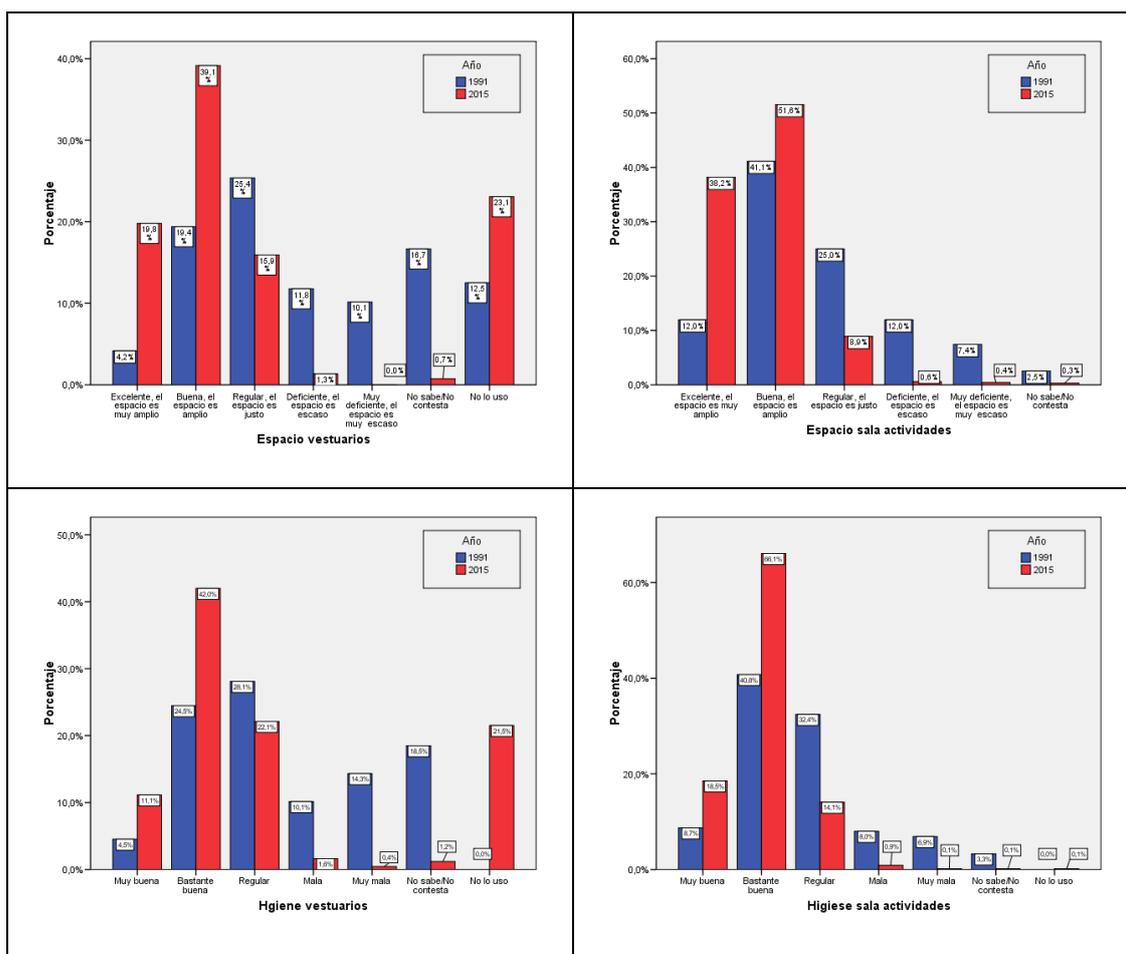
| Variable  | Categorías          | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                              |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------------|
| ¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios? | Excelente           | 4.17 %              | 19.79 %             | (t <sub>676</sub> = -16.649, p=.000) |
|   | Buena               | 19.38 %             | 39.14 %             |                                      |
|   | Regular             | 25.36 %             | 15.9 %              |                                      |
|   | Deficiente          | 11.78 %             | 1.34 %              |                                      |
|   | Muy deficiente      | 10.14 %             | 0 %                 |                                      |
|   | No sabe/No contesta | 16.67 %             | 0.74 %              |                                      |
| ¿Qué le parece el                                       | No lo uso           | 12.50 %             | 23.07 %             | (t <sub>676</sub> = -                |
|   | Excelente           | 11.96 %             | 38.19 %             |                                      |

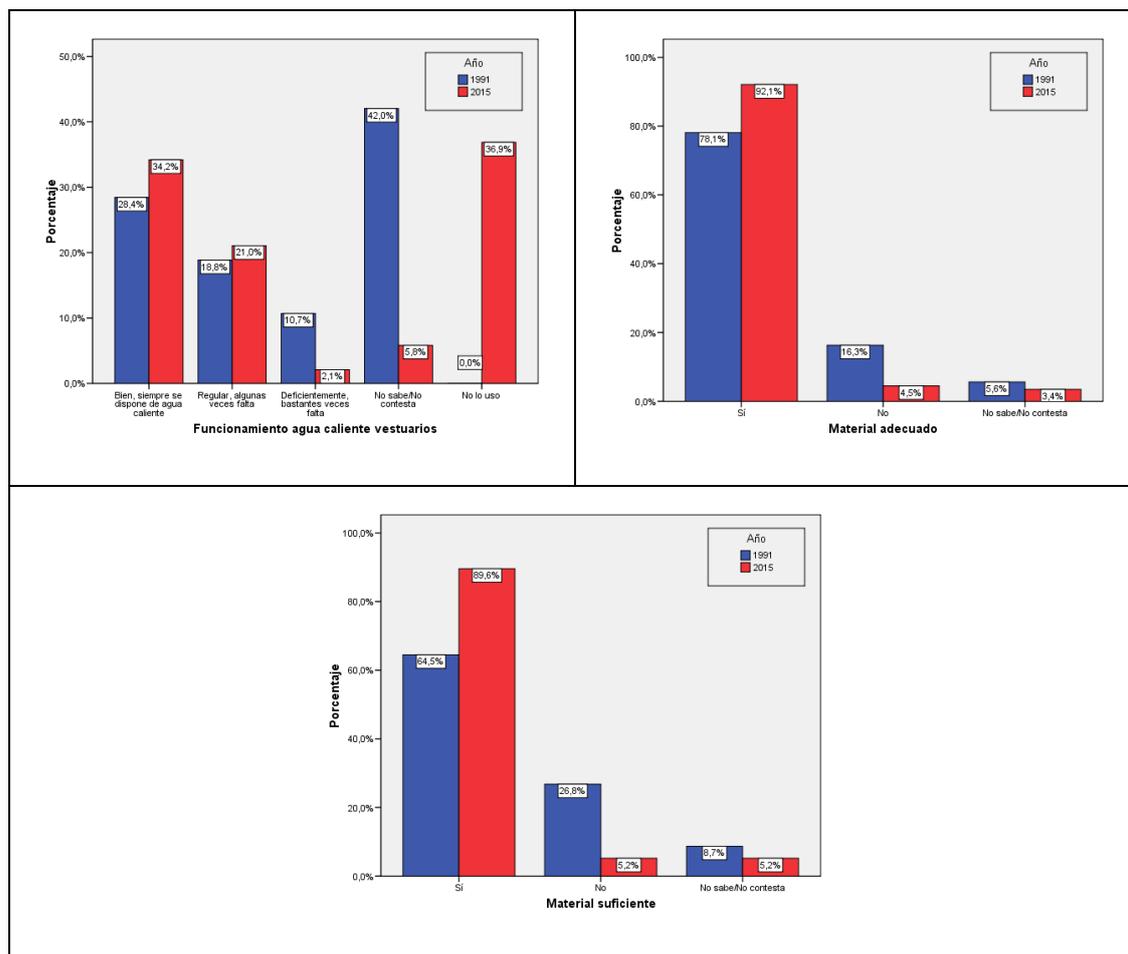
**Tabla 5.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable   | Categorías                               | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                                     |
|--|--|---------------------|---------------------|---|
| espacio disponible en las actividades?                                       | Buena                                    | 41.12 %             | 51.56 %             | 31.965,<br>p=.000)                          |
|  | Regular                                  | 25.00 %             | 8.92 %              |   |
|  | Deficiente                               | 11.96 %             | 0.59 %              |   |
|  | Muy deficiente                           | 7.43 %              | 0.45 %              |   |
|  | No sabe /No contesta                     | 2.54 %              | 0.30 %              |   |
| En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?                 | Muy buena                                | 4.55 %              | 11.13 %             | (t <sub>676</sub> = -<br>16.879,<br>p=.000) |
|  | Bastante buena                           | 24.43 %             | 41.99 %             |   |
|  | Regular                                  | 28.16 %             | 22.11 %             |   |
|  | Mala                                     | 10.14 %             | 1.63 %              |   |
|  | Muy mala                                 | 14.29 %             | 0.45 %              |   |
|  | No sabe/No contesta                      | 18.43 %             | 1.19 %              |   |
| En cuanto a higiene ¿Cómo calificaría la sala donde se realiza la actividad? | Muy buena                                | 8.7 %               | 18.52 %             | (t <sub>676</sub> = -<br>25.203,<br>p=.000) |
|  | Bastante buena                           | 40.76 %             | 66.07 %             |   |
|  | Regular                                  | 32.43 %             | 14.07 %             |   |
|  | Mala                                     | 7.97 %              | 0.89 %              |   |
|  | Muy mala                                 | 6.88 %              | 0.15 %              |   |
|  | No sabe/No contesta                      | 3.26 %              | 0.15 %              |   |
| ¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?               | Bien, siempre se dispone de aguacaliente | 28.36 %             | 34.18 %             | (t <sub>676</sub> = -<br>3.192,<br>p=.001)  |
|  | Regular, algunas veces falta             | 18.84 %             | 21.04 %             |   |
|  | Deficientemente, bastantes veces falta   | 10.77 %             | 2.09 %              |   |
|  | No sabe/No contesta                      | 42.03 %             | 5.82 %              |   |
|  | No lo uso                                | 0 %                 | 36.87 %             |   |

**Tabla 5.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable  | Categorías          | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                       |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado? | Sí                  | 78.08 %             | 92.22 %             | $(t_{676} = -13.716, p=.000)$ |
|   | No                  | 16.3 %              | 4.49 %              |                               |
|   | No sabe/No contesta | 5.62 %              | 3.29 %              |                               |
| El material, ¿es suficiente, hay para todos?                                | Sí                  | 64.49 %             | 89.60 %             | $(t_{676} = -21.570, p=.000)$ |
|   | No                  | 26.81 %             | 5.20 %              |                               |
|   | No sabe/No contesta | 8.7 %               | 5.20 %              |                               |





**Gráfico 20.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

Los datos de la tabla 5 de la gráfico 20, en relación al ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 16.259$ ,  $p=.000$ ).

En esta misma línea, al observar el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en las actividades?”, los datos de la tabla 2 y de la figura 2 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = -20.176$ ,  $p=.000$ ).

De forma inversa, al analizar el ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?”, los datos de la tabla 2 y de la figura 2 señalan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = -3.043$ ,  $p=.002$ ).

Esta misma tendencia, se puede observar al analizar la “higiene de la sala donde se realiza la actividad”, apreciándose diferencias estadísticamente significativas entre los valores registrados como muy buena y bastante buena, entre los usuarios del año 1991 frente a los usuarios del año 2015 ( $t_{676} = -25.203$ ,  $p=.000$ ).

De nuevo, al analizar al analizar el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?”, los datos de la tabla 5 y de la gráfico 20 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 3.192$ ,  $p=.001$ ).

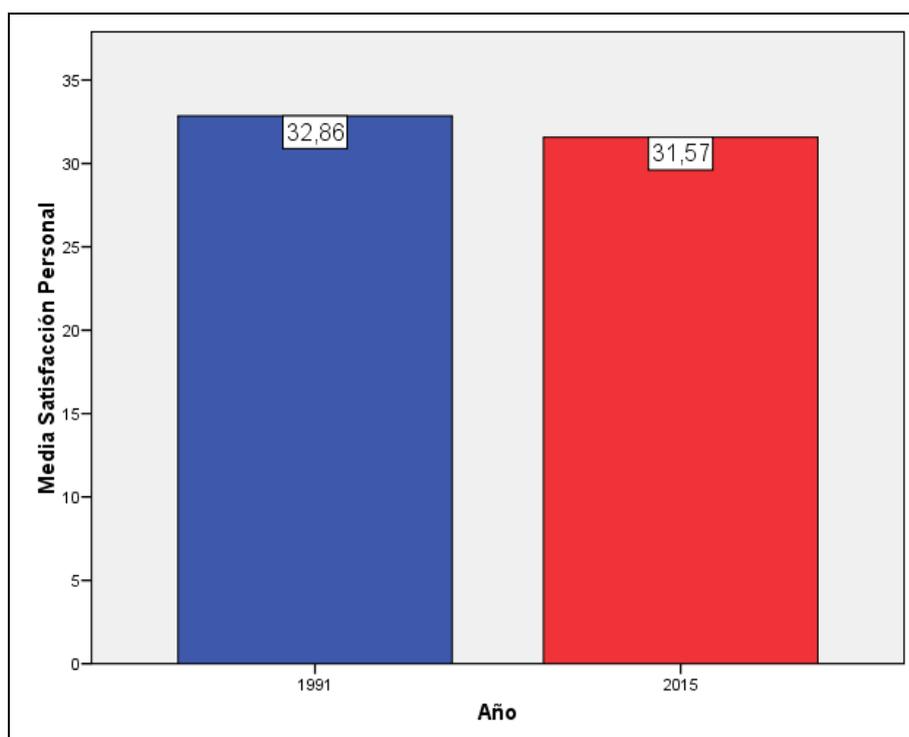
Finalmente al analizar la opinión sobre el “material”, los datos de la tabla 5 y del gráfico 20, señalan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015, tanto para si el material es adecuado ( $t_{676} = 13.716$ ,  $p=.000$ ), como para si el material es suficiente ( $t_{676} = 21.570$ ,  $p=.000$ ).

#### **6.1.4.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL “PERSONAL” PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA**

En el gráfico 21, se aprecia el valor medio de la sub-escala de “Calidad del Personal” señalado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena en el año 1991 y en el año 2015.

Los datos el grafico 21 señalan que con respecto a la sub-escala “Calidad del Personal”, los usuarios de los centros deportivos del

Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican de manera estadísticamente significativa ( $t_{698} = 6.429$ ,  $p=.000$ ), mejores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.



**Gráfico 21.- Valores medios de la Sub-escala "Personal"**

En la tabla 6 se aprecian los porcentajes de la opinión de los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015 sobre los diferentes criterios relacionados con la sub-escala "Calidad del Personal".

**Tabla 6.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de "Calidad del Personal", registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable   | Categorías | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                         |
|--|------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|
| ¿Cree que el profesor está preparado para desempeñar su tarea? | Mucho      | 60.08 %             | 42.60 %             | $t_{676} = 2.565$ ,<br>$p=.011$ |
|  | Bastante   | 33.89 %             | 53.25 %             |                                 |
|  | Regular    | 3.12 %              | 3.40 %              |                                 |

**Tabla 6.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable   | Categorías                               | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                         |
|--|--|---------------------|---------------------|---------------------------------|
|  | Poco                                     | 0 %                 | 0.30 %              |                                 |
|  | Nada                                     | 0 %                 | 0 %                 |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.91 %              | 0.44 %              |                                 |
| ¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?  | Excelente                                | 54.47 %             | 42.22 %             | $t_{676} = 5.096,$<br>$p=.000$  |
|  | Buena                                    | 38.88 %             | 54.67 %             |                                 |
|  | Regular                                  | 3.12 %              | 2.52 %              |                                 |
|  | Deficiente                               | 0.42 %              | 0 %                 |                                 |
|  | Muy deficiente                           | 0 %                 | 0.30 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 3.12 %              | 0.30 %              |                                 |
| ¿Suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?  | Suele ser puntual                        | 91.06 %             | 88.92 %             | $t_{676} = -1.722,$<br>$p=.086$ |
|  | Suele retrasarse                         | 6.65 %              | 7.24 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.29 %              | 3.84 %              |                                 |
| ¿Suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?  | En general mantiene una actitud amistosa | 93.76 %             | 94.67 %             | $t_{676} = 1.138,$<br>$p=.255$  |
|  | En general mantiene una actitud distante | 3.74 %              | 3.70 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.49 %              | 1.63 %              |                                 |
| ¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad? | Suele ser cálido y estimulante           | 90.85 %             | 93.21 %             | $t_{676} = 2.485,$<br>$p=.013$  |
|  | Suele ser frío y poco estimulante        | 4.37 %              | 2.36 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 4.78 %              | 4.43 %              |                                 |
| ¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?  | Excelente                                | 16.9 %              | 42.54 %             | $t_{676} = 18.696,$<br>$p=.000$ |
|  | Buena                                    | 53.52 %             | 48.45 %             |                                 |
|  | Regular                                  | 19.72 %             | 3.55 %              |                                 |
|  | Deficiente                               | 2.82 %              | 0.15 %              |                                 |
|  | Muy deficiente                           | 5.63 %              | 0.30 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta                      | 1.41 %              | 1.92 %              |                                 |

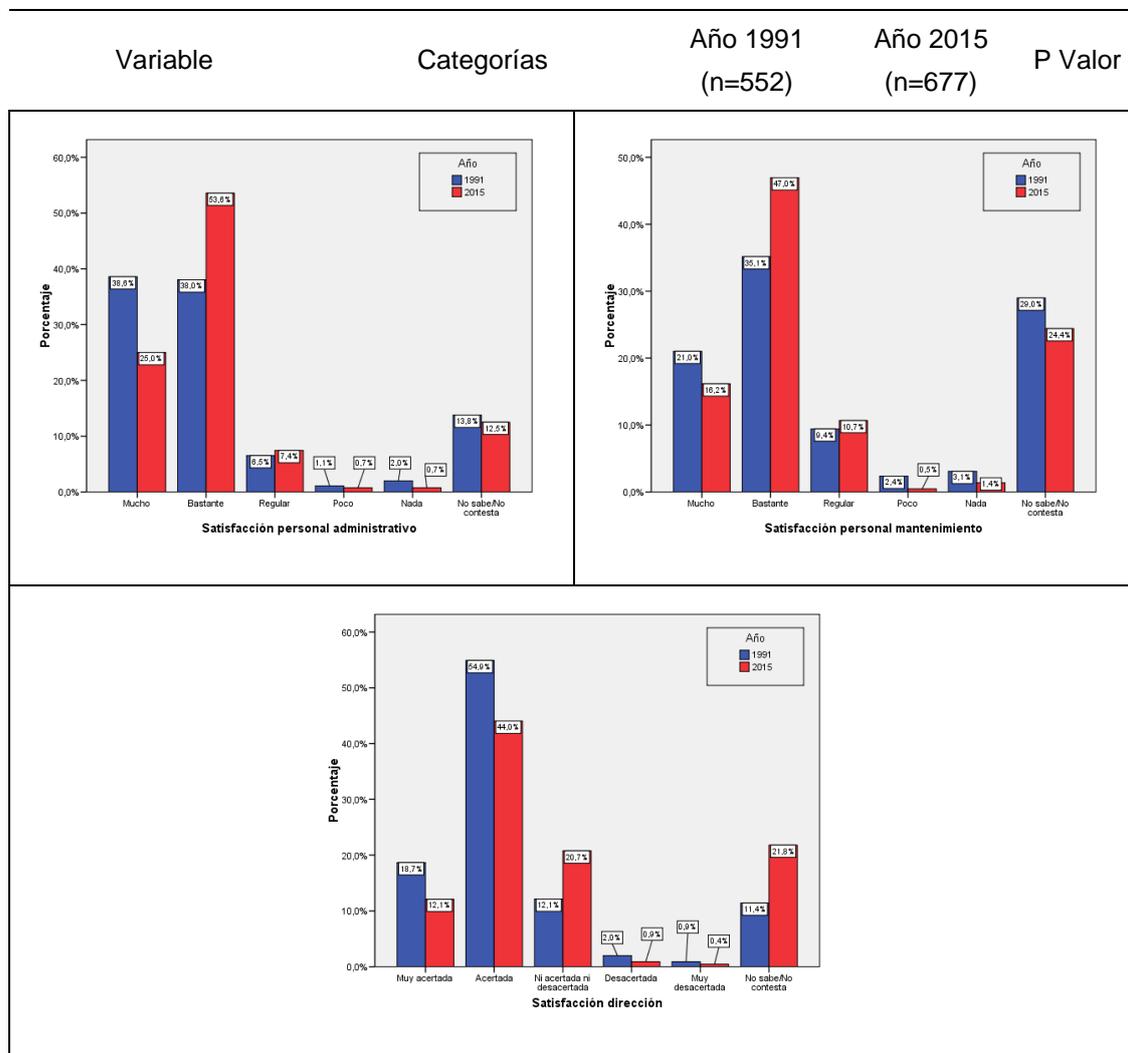
**Tabla 6.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable   | Categorías                       | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                         |
|--|----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|
|  | No suelo solicitar asesoramiento | 0 %                 | 3.10 %              |                                 |
| ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios? | Mucho                            | 38.59 %             | 25.00 %             | $t_{676} = 38.883,$<br>$p=.000$ |
|  | Bastante                         | 38.04 %             | 53.57 %             |                                 |
|  | Regular                          | 6.52 %              | 7.44 %              |                                 |
|  | Poco                             | 1.09 %              | 0.74 %              |                                 |
|  | Nada                             | 1.99 %              | 0.74 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta              | 13.77 %             | 12.50 %             |                                 |
| ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal de mantenimiento de las instalaciones?        | Mucho                            | 21.01 %             | 16.16 %             | $t_{676} = 3.756,$<br>$p=.000$  |
|  | Bastante                         | 35.14 %             | 46.95 %             |                                 |
|  | Regular                          | 9.42 %              | 10.67 %             |                                 |
|  | Poco                             | 2.36 %              | 0.46 %              |                                 |
|  | Nada                             | 3.08 %              | 1.37 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta              | 28.99 %             | 24.39 %             |                                 |
| ¿Cree acertada la labor desempeñada por la dirección?  | Muy acertada                     | 18.66 %             | 12.09 %             | $t_{676} = -9.101,$<br>$p=.000$ |
|  | Acertada                         | 54.89 %             | 44.03 %             |                                 |
|  | Ni acertada ni desacertada       | 12.14 %             | 20.75 %             |                                 |
|  | Desacertada                      | 1.99 %              | 0.90 %              |                                 |
|  | Muy desacertada                  | 0.91 %              | 0.45 %              |                                 |
|  | No sabe/No contesta              | 11.41 %             | 21.79 %             |                                 |

**Tabla 6.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable                               | Categorías                               | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor |
|--|--|---------------------|---------------------|---------|
| <b>Profesorado competente</b>          | Mucho                                    | 60.1%               | 42.6%               |         |
|  | Bastante                                 | 33.9%               | 53.3%               |         |
|  | Regular                                  | 3.1%                | 3.4%                |         |
|  | Poco                                     |                     |                     |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.9%                |                     |         |
| <b>Capacidad enseñanza profesor</b>    | Excelente                                | 54.5%               | 42.2%               |         |
|  | Buena                                    | 38.9%               | 54.7%               |         |
|  | Regular                                  | 3.1%                | 2.5%                |         |
|  | Deficiente                               | 0.4%                | 0.0%                |         |
|  | Muy deficiente                           | 0.0%                | 0.3%                |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 3.1%                | 0.3%                |         |
| <b>Puntualidad profesor</b>            | Suele ser puntual                        | 91.1%               | 89.9%               |         |
|  | Suele retrasarse                         | 6.7%                | 7.2%                |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.2%                | 3.8%                |         |
| <b>Actitud profesor hacia alumnos</b>  | En general mantiene una actitud distante | 3.8%                | 3.7%                |         |
|  | En general mantiene una actitud amistosa | 93.8%               | 94.7%               |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 2.4%                | 1.6%                |         |
| <b>Ambiente durante actividad</b>      | Suele ser cálido y estimulante           | 90.8%               | 93.2%               |         |
|  | Suele ser frío y poco estimulante        | 4.3%                | 2.4%                |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 4.9%                | 4.4%                |         |
| <b>Asesoramiento por parte monitor</b> | Excelente                                | 16.8%               | 42.5%               |         |
|  | Buena                                    | 53.4%               | 48.4%               |         |
|  | Regular                                  | 19.7%               | 3.5%                |         |
|  | Deficiente                               | 2.9%                | 0.1%                |         |
|  | Muy deficiente                           | 5.6%                | 0.3%                |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 0.7%                | 1.4%                |         |
|  | No sabe/No contesta                      | 1.9%                | 0.0%                |         |
| No sabe/No contesta                    | 3.1%                                     |                     |                     |         |

**Tabla 6.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**



**Gráfico 22.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

Los datos de la tabla 6 de el gráfico 22, en relación al ítem ¿Cree que el profesor está preparado para desempeñar su tarea? reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 2.565, p=.011$ ).

En esta misma línea, al observar el ítem ¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?, los datos de la tabla 3 y de la figura 3 reflejan

diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 5.096$ ,  $p=.000$ ).

Por otro lado, al analizar los ítems “¿Suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y “¿Suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” los datos de la tabla 6 y el gráfico 22 no reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 1.722$ ,  $p=.086$  y  $t_{676} = 1.138$ ,  $p=.255$  respectivamente).

En el primer caso (“¿Suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?”), para que las diferencias fueran estadísticamente significativas, hubiera sido necesario que el porcentaje de respuesta por parte de los usuarios en el año 2015 que hubieran contestado que el profesor suele ser puntual fuese del 85.72%.

En el segundo caso (“¿Suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?”), para que las diferencias fueran estadísticamente significativas, hubiera sido necesario que el porcentaje de respuesta por parte de los usuarios en el año 2015 que hubieran contestado que mantiene una actitud amistosa fuese del 97.16%.

Por otro lado al analizar el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?”, los datos de la tabla 6 y el gráfico 22 señalan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 18.696$ ,  $p=.000$ ).

Por el contrario al analizar el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?”, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre

los valores registrados como mucho o bastante, entre los usuarios del año 1991 frente a los usuarios del año 2015 ( $t_{676} = 38.883$ ,  $p=.000$ ).

De nuevo, se vuelve a apreciar un cambio en la tendencia al valorar el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal de mantenimiento de las instalaciones?”, de manera que los datos de la tabla 6 y gráfico 22 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 3.756$ ,  $p=.000$ ).

Finalmente al analizar la opinión sobre el ítem “¿Cree acertada la labor desempeñada por la dirección?”, los datos de la tabla 6 y gráfico 22, reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 9.101$ ,  $p=.000$ ).

### 6.1.5.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL “COSTE Y PAGO DE LOS SERVICIOS” PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA

En la gráfico 23, se aprecia el valor medio de la sub-escala de “Coste y pago de los servicios” señalado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena en el año 1991 y en el año 2015.

Los datos del gráfico 24 señalan que con respecto a la sub-escala “Coste y pago de los servicios”, los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican de manera no estadísticamente significativa ( $t_{988} = -.596$ ,  $p=.552$ ), peores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.

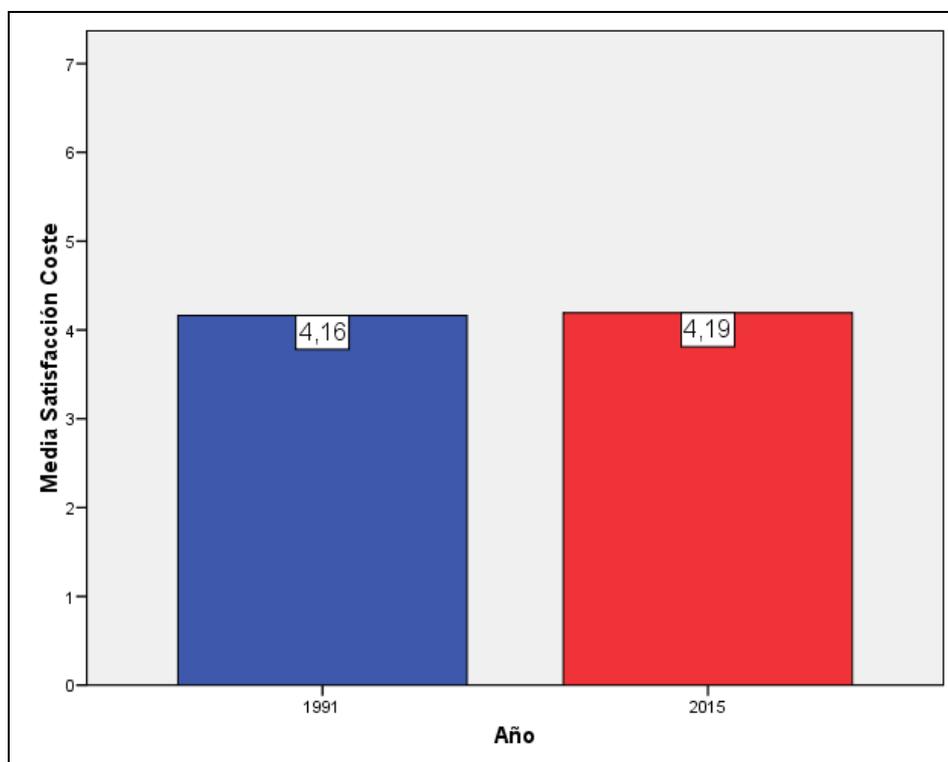
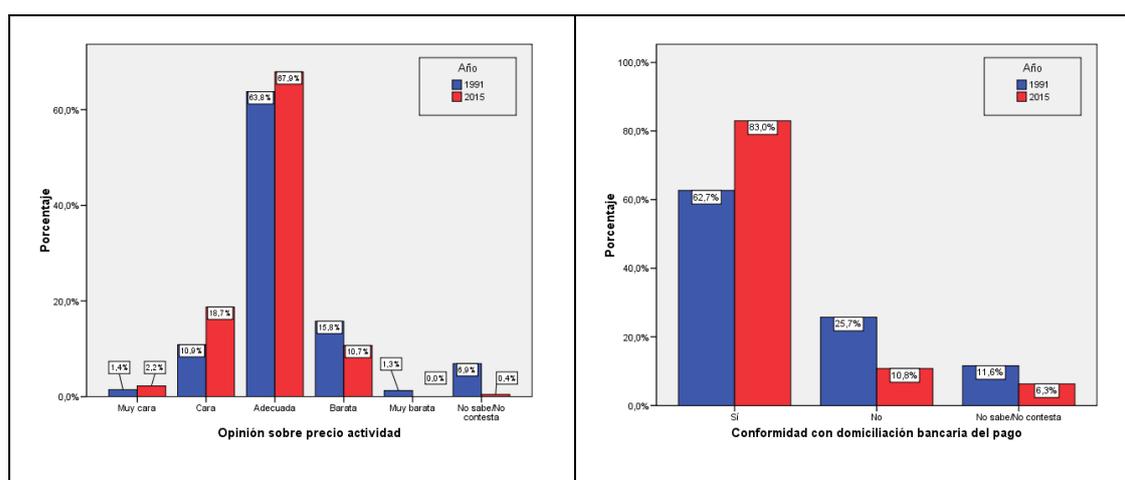


Gráfico 23.- Valores medios de la Sub-escala “Coste y pago de los servicios”

En la tabla 7 se aprecian los porcentajes de la opinión de los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015 sobre los diferentes criterios relacionados con la sub-escala “Coste y pago de los servicios”.

**Tabla 7.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Coste y pago de los servicios”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable  | Categorías          | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                    |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| ¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad? | Muy cara            | 1.45 %              | 2.23 %              | $t_{676} = 6.242, p=.000$  |
|   | Cara                | 10.87 %             | 18.72 %             |                            |
|   | Adecuada            | 63.77 %             | 67.90 %             |                            |
|   | Barata              | 15.76 %             | 10.70 %             |                            |
|   | Muy barata          | 1.27 %              | 0 %                 |                            |
|   | No sabe/No contesta | 6.88 %              | 0.45 %              |                            |
| ¿Le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?   | Sí                  | 62.68 %             | 82.96 %             | $t_{676} = 14.134, p=.000$ |
|   | No                  | 25.72 %             | 10.76 %             |                            |
|   | No sabe/No contesta | 11.59 %             | 6.28 %              |                            |



**Gráfico 24.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Coste y pago de los servicios”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

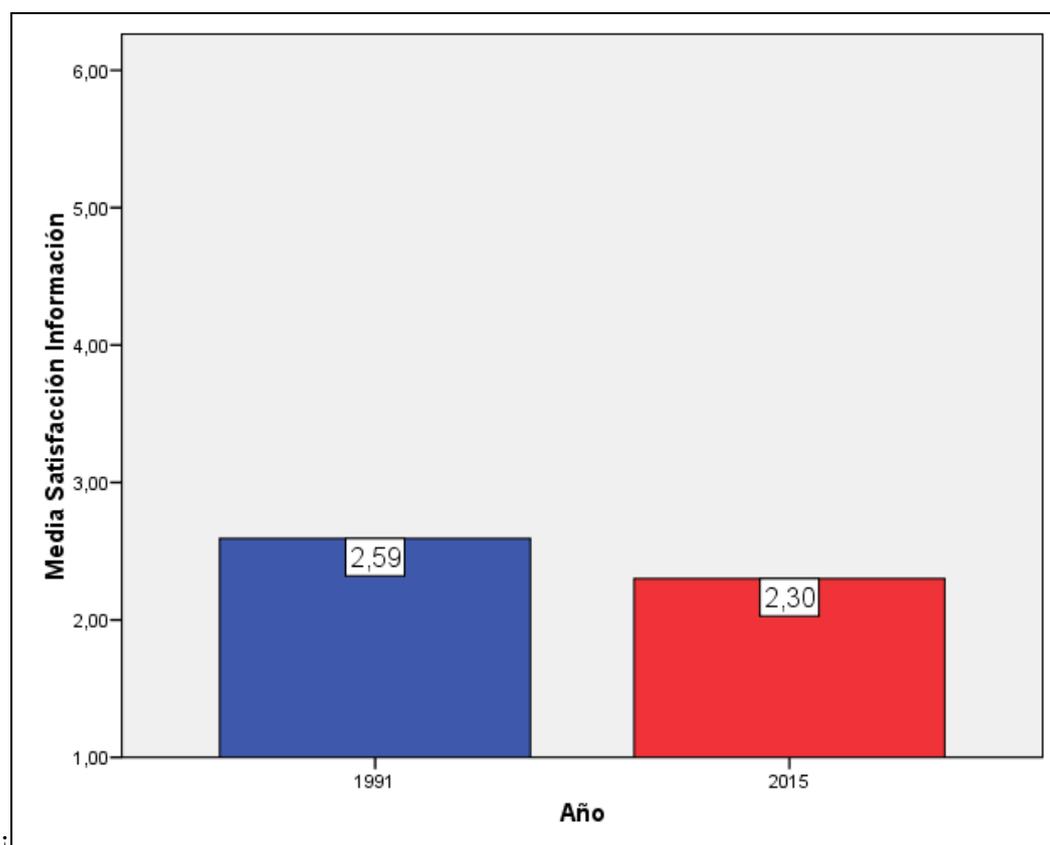
Al analizar el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?”, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre los valores registrados como muy cara o cara, entre los usuarios del año 1991 frente a los usuarios del año 2015 ( $t_{676} = 6.242$ ,  $p=.000$ ).

En esta misma línea al valorar el ítem “¿Le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?”, los datos de la tabla 7 y del gráfico 23 reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 14.134$ ,  $p=.000$ ).

#### **6.1.6.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE LA “INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE ACTIVIDADES DEPORTIVAS” PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA**

En el gráfico 25, se aprecia el valor medio de la sub-escala de “Información recibida sobre actividades deportivas” señalado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena en el año 1991 y en el año 2015.

Los datos del gráfico 26 señalan que con respecto a la sub-escala “Información recibida sobre actividades deportivas”, los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican de manera estadísticamente significativa ( $t_{1038} = 5.482$ ,  $p=.000$ ), mejores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.



**Gráfico 25.- Valores medios de la Sub-escala “Información”**

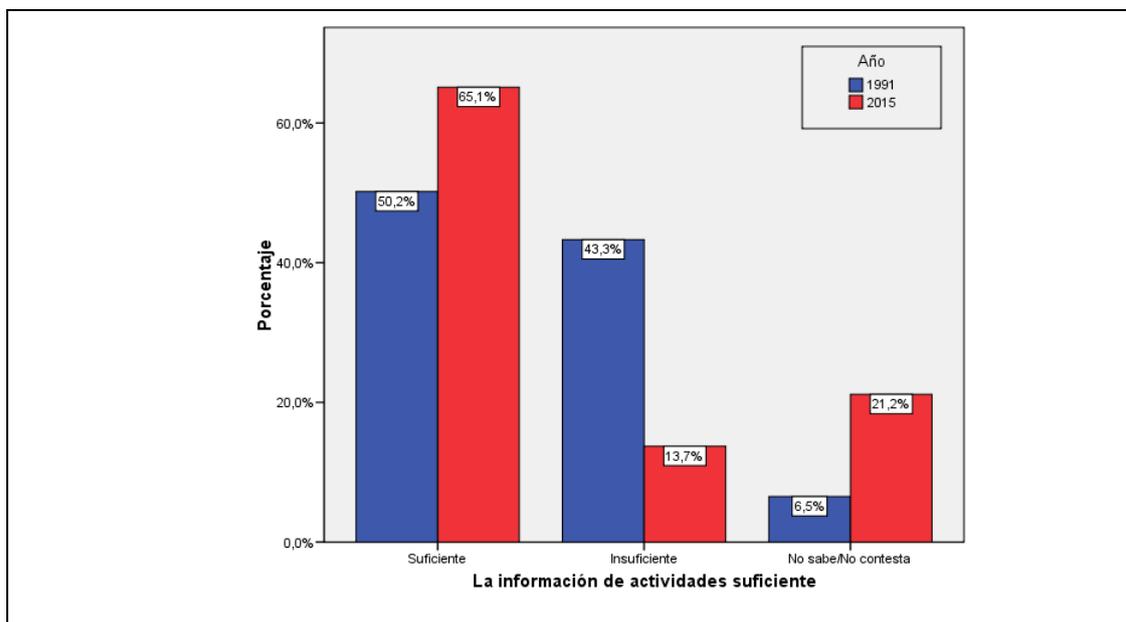
En la tabla 8 se aprecian los porcentajes de la opinión de los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991 y del año 2015 sobre los diferentes criterios relacionados con la sub-escala “Información recibida sobre actividades deportivas”.

**Tabla 8.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Información recibida sobre actividades deportivas”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable                                      | Categorías          | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                           |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------|
| La información de actividades ¿es suficiente? | Suficiente          | 50.18 %             | 65.13 %             | $t_{676} = 8.206$ ,<br>$p=.000$ ) |
|   | Insuficiente        | 43.3 %              | 13.71 %             |                                   |
|   | No sabe/No contesta | 6.52 %              | 21.16 %             |                                   |
| Porcentaje de usuario que están informados    | Prensa              | 14.31 %             | 8.23 %              | $t_{676} = -5.690$ ,              |

**Tabla 8.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Información recibida sobre actividades deportivas”, registrados en el año 1991 y en el año 2015**

| Variable | Categorías   | Año 1991<br>(n=552) | Año 2015<br>(n=677) | P Valor                          |
|----------|--------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|
| por:     |              |                     |                     | p=.000)                          |
|          | Radio        | 19.57 %             | 10.03 %             | $t_{676} = -8.179$ ,<br>p=.000)  |
|          | Carta        | 67.03 %             | 18.71 %             | $t_{676} = -32.129$ ,<br>p=.000) |
|          | Revista      | 23.91 %             | 3.89 %              | $t_{676} = -27.140$ ,<br>p=.000) |
|          | Internet/web | 0 %                 | 17.07 %             |                                  |



**Gráfico 26.- Valores del ítems La información de actividades ¿es suficiente?**

En la tabla 8, al analizar el ítem “¿La información de actividades ¿es suficiente??” se observan diferencias estadísticamente significativas entre

los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 8.206, p=.000$ ).

Por otro lado, al analizar el modo en el que se informan los usuarios, los datos de la tabla 8 señalan que si bien tanto los usuarios del año 1991 como los del 2015 utilizaron principalmente la carta como medio de información, en el año 1991 la carta era casi la única forma de información, mientras que en la actualidad son muchos y variados los medios señalados por los usuarios como medios principales de informan.

## **6.2. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA DE LOS USUARIOS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA EN EL AÑO 2015.**

### **6.2.1.- ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA EN EL AÑO 2015, SEGÚN SEXO.**

En la tabla 9, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 9.- Relaciones entre el ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías | Sexo  |       | P Valor |
|------------|-------|-------|---------|
|            | Varón | Mujer |         |
| Mucho      | 36.9% | 49.1% | .003    |
| Bastante   | 57.7% | 47.7% |         |
| Regular    | 5.4%  | 2.4%  |         |
| Poco       | 0%    | 0.7%  |         |
| Nada       | 0%    | 0%    |         |

En la tabla 9 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

Por otro lado cabe destacar el nulo valor de la opción de poco o nada en varones y el bajísimo valor en mujeres (0.7%).

En la tabla 10, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

---

**Tabla 10.- Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y el sexo de los usuarios.**

---

| Categorías                      | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------------------|-------|-------|---------|
|                                 | Varón | Mujer |         |
| Es amplio y diverso             | 53.7% | 58.7% |         |
| Echa en falta otras actividades | 7.8%  | 6.4%  | 0.424   |
| No sabe / no contesta           | 38.5% | 34.9% |         |

---

En la tabla 10 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

Por otro lado cabe destacar que uno de cada tres hombres y mujeres señalan no saber/no contestan al ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?”.

En la tabla 11, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 11- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                   | Sexo  |       | P Valor |
|------------------------------|-------|-------|---------|
|                              | Varón | Mujer |         |
| Es de excelente calidad      | 24.2% | 25.2% | 0.820   |
| Es de buena calidad          | 53.5% | 55.9% |         |
| Es de mediana calidad        | 5.8%  | 5.3%  |         |
| Es de deficiente calidad     | 0.4%  | 0.5%  |         |
| Es de muy deficiente calidad | 0 %   | 0.2%  |         |
| No sabe/No contesta          | 16.2% | 12.8% |         |

En la tabla 11 se observa que si se analiza la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

Por otro lado cabe destacar que aproximadamente uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no saber/no contestan al ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?”, porcentaje excesivamente elevado.

En la tabla 12, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha

pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto? ” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 12.- Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                               | Sexo  |       | P Valor |
|--|-------|-------|---------|
|  | Varón | Mujer |         |
| Lo pasé y me pareció más bien completo   | 19.9% | 20.2% | 0.458   |
| Lo pasé y me pareció más bien incompleto | 1.9%  | 2.7%  |         |
| No sabe/No contesta                      | 13.8% | 17.7% |         |
| No lo pasé                               | 64.4% | 59.4% |         |

En la tabla 12 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se observaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 13, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 13.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                          | Sexo  |       | P Valor |
|-------------------------------------|-------|-------|---------|
|                                     | Varón | Mujer |         |
| Excelente, el espacio es muy amplio | 18.0% | 20.8% | 0.178   |
| Buena, el espacio es                | 44.8% | 35.5% |         |

|                                  |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|
| amplio                           |       |       |
| Regular, el espacio es justo     | 13.8% | 17.4% |
| Deficiente. el espacio es escaso | 1.5%  | 1.2%  |
| No sabe/No contesta              | 1.1%  | 0.5%  |
| No lo uso                        | 20.7% | 24.7% |

En la tabla 13 se aprecia que si se analiza la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 14, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 14.- Relaciones entre el ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                               | Sexo  |       | P Valor |
|--|-------|-------|---------|
|  | Varón | Mujer |         |
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 33.1% | 41.4% | 0.088   |
| Buena, el espacio es amplio              | 57.7% | 47.7% |         |
| Regular, el espacio es justo             | 7.3%  | 10.0% |         |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 1.2%  | 0.2%  |         |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 0.4%  | 0.5%  |         |
| No sabe/No contesta                      | 0.4%  | 0.2%  |         |

En la tabla 14 se observa que si se analiza la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma. Sin embargo, los datos de la tabla reflejan tendencias a la significación estadística.

En la tabla 15, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

---

**Tabla 15.- Relaciones entre el ítem En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.**

---

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Muy buena           | 7.7%  | 13.3% |         |
| Bastante buena      | 48.8% | 37.4% |         |
| Regular             | 20.0% | 23.5% |         |
| Mala                | 0.8%  | 2.2%  | 0.006   |
| Muy mala            | 1.2%  | 0.0%  |         |
| No sabe/No contesta | 1.5%  | 1.0%  |         |
| No lo uso           | 20.0% | 22.6% |         |

---

En la tabla 12 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente según el sexo de los usuarios.

Por otro lado cabe destacar que uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no usar el vestuario.

En la tabla 16, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios

**Tabla 16.- Relaciones entre el ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Muy buena           | 15.3% | 20.6% | 0.225   |
| Bastante buena      | 70.9% | 62.9% |         |
| Regular             | 12.3% | 15.3% |         |
| Mala                | 1.1%  | 0.7%  |         |
| Muy mala            | 0 %   | 0.2%  |         |
| No sabe/No contesta | 0 %   | 0.2%  |         |
| No lo uso           | 0.4%  |       |         |

En la tabla 16 se observa que si se analiza la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 17, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 17.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                  | Sexo  |       | P Valor |
|-----------------------------|-------|-------|---------|
|                             | Varón | Mujer |         |
| Bien, siempre se dispone de | 36.4% | 32.4% | 0.015   |

|  |       |       |
|--|-------|-------|
| aguacaliente                           |       |       |
| Regular, algunas veces falta           | 26.1% | 17.9% |
| Deficientemente, bastantes veces falta | 2.3%  | 2.0%  |
| No sabe/No contesta                    | 3.8%  | 7.1%  |
| No lo uso                              | 31.4% | 40.5% |

Al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015 (Tabla 17), se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente según el sexo de los usuarios.

Por otro lado cabe destacar que aproximadamente uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no saber/no contestan al ítem “Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?”, porcentaje excesivamente elevado.

En la tabla 18, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 18.- Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Sí                  | 94.6% | 90.5% | 0.168   |
| No                  | 3.1%  | 5.4%  |         |
| No sabe/No contesta | 2.3%  | 4.1%  |         |

Al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015 (Tabla 18), no se

apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 19, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 19.- Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Sí                  | 92.7% | 87.6% | 0.088   |
| No                  | 4.2%  | 5.8%  |         |
| No sabe/No contesta | 3.1%  | 6.6%  |         |

En la tabla 19 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

En la tabla 20, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 20.- Relaciones entre el ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías | Sexo  |       | P Valor |
|------------|-------|-------|---------|
|            | Varón | Mujer |         |
| Mucho      | 36.4% | 46.5% | 0.007   |
| Bastante   | 57.1% | 50.8% |         |
| Regular    | 5.7%  | 1.9%  |         |
| Poco       | 0 %   | 0.5%  |         |

|                     |      |      |
|---------------------|------|------|
| No sabe/No contesta | 0.8% | 0.2% |
|---------------------|------|------|

---

Al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015 (Tabla 20), se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

Por otro lado cabe destacar que más del 90% tanto de las mujeres como de los hombres, contestaron estar o mucho o bastante satisfechos con la capacidad de los monitores para desempeñar sus tareas.

En la tabla 21, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 21.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Excelente           | 38.3% | 44.4% | 0.027   |
| Buena               | 56.7% | 53.6% |         |
| Regular             | 4.2%  | 1.5%  |         |
| Muy deficiente      | 0 %   | 0.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 0.8%  | 0 %   |         |

En la tabla 21 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente según el sexo de los usuarios.

En la tabla 22, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 22.- Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Suele ser puntual   | 84.7% | 91.5% | 0.006   |
| Suele retrasarse    | 8.8%  | 6.3%  |         |
| No sabe/No contesta | 6.5%  | 2.2%  |         |

De forma semejante a los datos anteriores, en la tabla 22 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente según el sexo de los usuarios. A pesar de que en ambos casos más del 95% de los usuarios señalan que el monitor es puntual, las mujeres presentan mejores valores.

En la tabla 23, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 23.- Relaciones entre el ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                               | Sexo  |       | P Valor |
|--|-------|-------|---------|
|  | Varón | Mujer |         |
| En general mantiene una actitud distante | 3.9%  | 3.6%  | 0.061   |
| En general mantiene                      | 93.1% | 95.7% |         |

una actitud amistosa

No sabe/No contesta                      3.1%                                      0.7%

---

En la tabla 23 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma. Sin embargo, los datos de la tabla reflejan tendencias a la significación estadística.

En la tabla 24, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

---

**Tabla 24.- Relaciones entre el ítem ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y el sexo de los usuarios.**

---

| Categorías                        | Sexo  |       | P Valor |
|-----------------------------------|-------|-------|---------|
|                                   | Varón | Mujer |         |
| Suele ser cálido y estimulante    | 91.6% | 94.2% | 0.383   |
| Suele ser frío y poco estimulante | 2.7%  | 2.2%  |         |
| No sabe/No contesta               | 5.7%  | 3.6%  |         |

---

En la tabla 24 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

En la tabla 25, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 25.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Excelente           | 40.2% | 43.7% | 0.025   |
| Buena               | 46.4% | 50.0% |         |
| Regular             | 5.7%  | 2.2%  |         |
| Deficiente          | 0 %   | 0.2%  |         |
| Muy deficiente      | 0 %   | 0.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 3.1%  | 1.2%  |         |

En la tabla 25 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas.

En la tabla 26, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 26.- Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Mucho               | 21.2% | 27.3% | 0.101   |
| Bastante            | 54.2% | 53.2% |         |
| Regular             | 6.9%  | 7.8%  |         |
| Poco                | 1.2%  | 0.5%  |         |
| Nada                | 1.5%  | 0.2%  |         |
| No sabe/No contesta | 15.0% | 11.0% |         |

En la tabla 26 se observa que si se analiza la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 27, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

---

**Tabla 27.- Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones?” y el sexo de los usuarios.**

---

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Mucho               | 13.2% | 17.9% | 0.316   |
| Bastante            | 46.7% | 47.1% |         |
| Regular             | 10.9% | 10.6% |         |
| Poco                | 0.8%  | 0.3%  |         |
| Nada                | 0.8%  | 1.8%  |         |
| No sabe/No contesta | 27.6% | 22.4% |         |

---

En la tabla 27 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 28, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD? en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 28.- Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías                 | Sexo  |       | P Valor |
|----------------------------|-------|-------|---------|
|                            | Varón | Mujer |         |
| Muy acertada               | 7.7%  | 14.4% | 0.028   |
| Acertada                   | 47.5% | 42.1% |         |
| Ni acertada ni desacertada | 19.7% | 21.5% |         |
| Desacertada                | 1.2%  | 0.7%  |         |
| Muy desacertada            | 1.2%  | 0 %   |         |
| No sabe/No contesta        | 22.8% | 21.3% |         |

En la tabla 28 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente según el sexo de los usuarios..

En la tabla 29, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 29.- Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y el sexo de los usuarios.**

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Muy cara            | 1.9%  | 2.4%  | 0.982   |
| Cara                | 19.6% | 18.2% |         |
| Adecuada            | 67.3% | 68.2% |         |
| Barata              | 10.8% | 10.7% |         |
| No sabe/No contesta | 0.4%  | 0.5%  |         |

En la tabla 29 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En la tabla 30, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

---

**Tabla 30.- Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y el sexo de los usuarios.**

---

| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Sí                  | 87.3% | 79.9% | 0.087   |
| No                  | 7.7%  | 12.7% |         |
| No sabe/No contesta | 5.0%  | 7.3%  |         |

---

En la tabla 30 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma. Sin embargo, los datos de la tabla reflejan tendencias a la significación estadística.

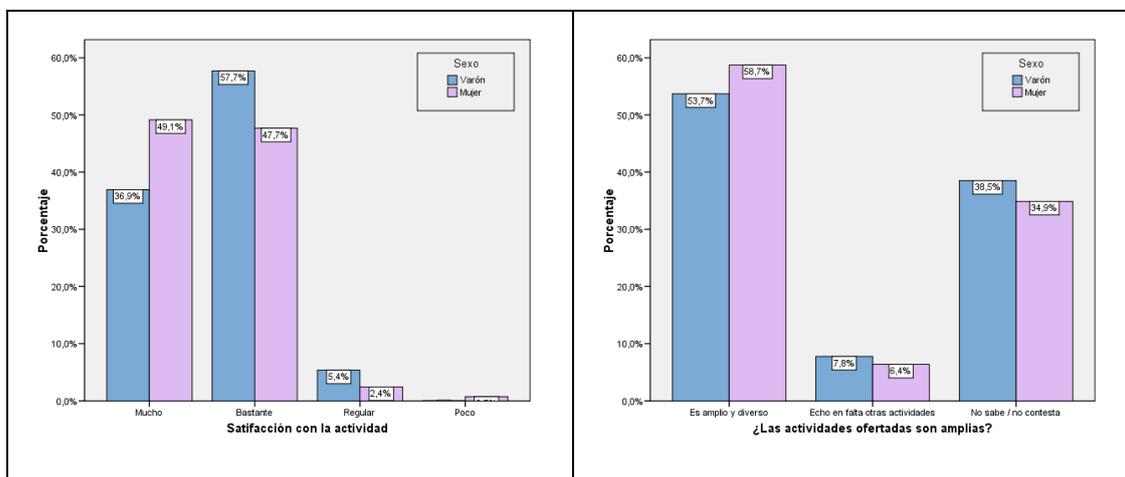
En la tabla 31, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente?” en el año 2015, según el sexo de los usuarios.

**Tabla 31.- Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y el sexo de los usuarios.**

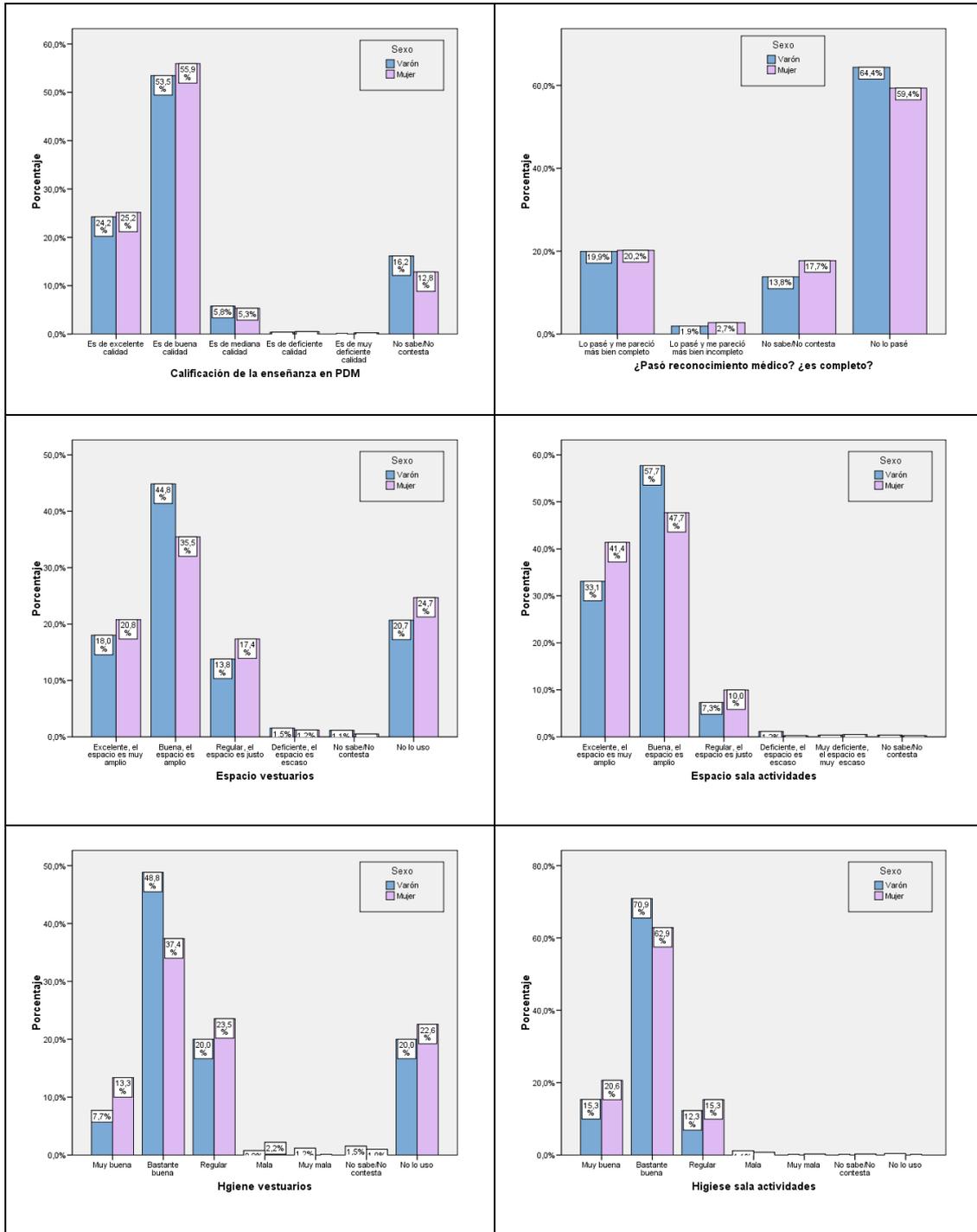
| Categorías          | Sexo  |       | P Valor |
|---------------------|-------|-------|---------|
|                     | Varón | Mujer |         |
| Suficiente          | 64.4% | 65.5% | 0.462   |
| Insuficiente        | 15.3% | 12.7% |         |
| No sabe/No contesta | 20.3% | 21.8% |         |

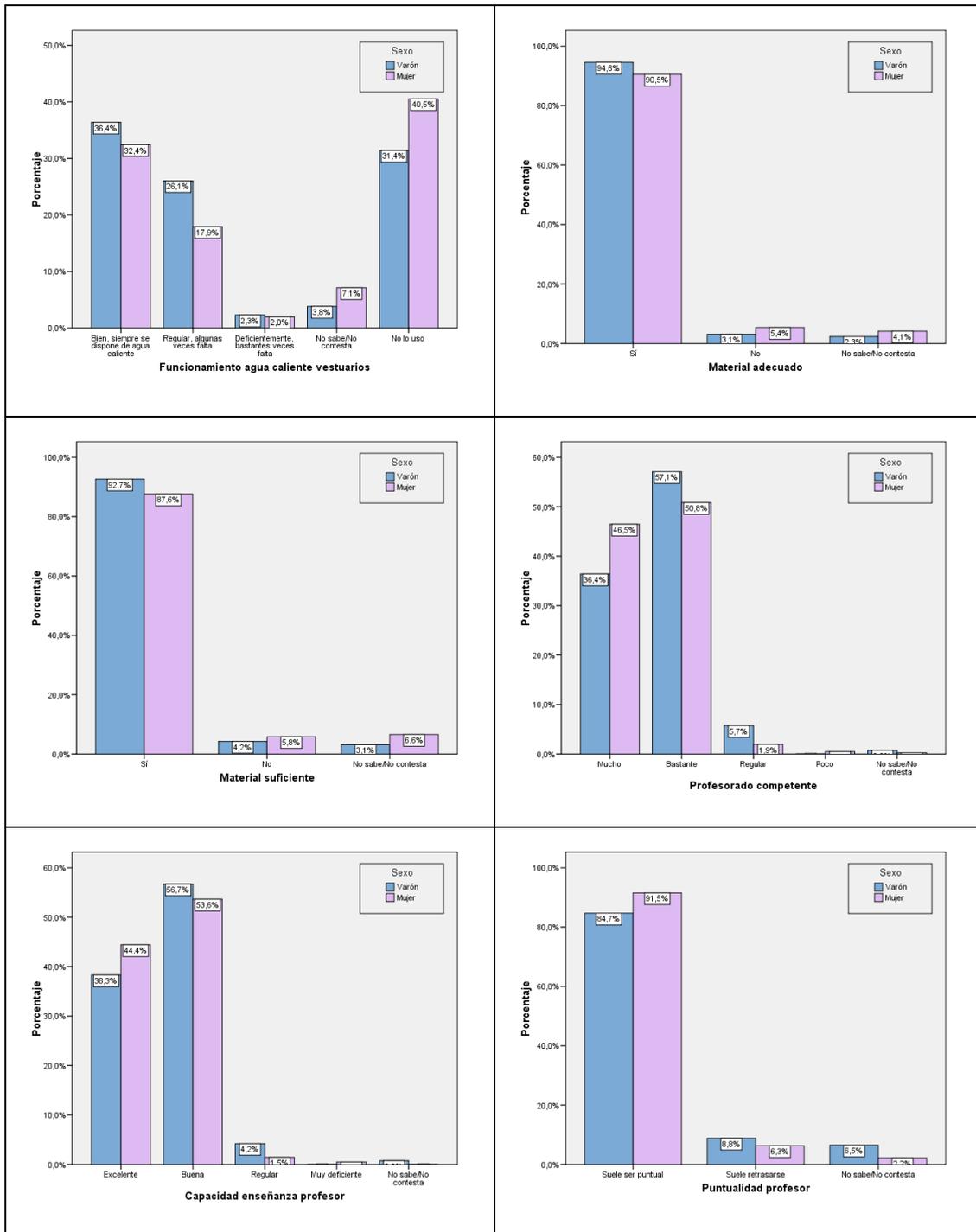
En la tabla 31 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y el sexo de los usuarios del año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente del sexo de los usuarios, la distribución de las respuestas es la misma.

En el gráfico 27, se aprecia de manera gráfica y resumida las respuestas a todos los ítems objeto de estudio, según el sexo de los usuarios.

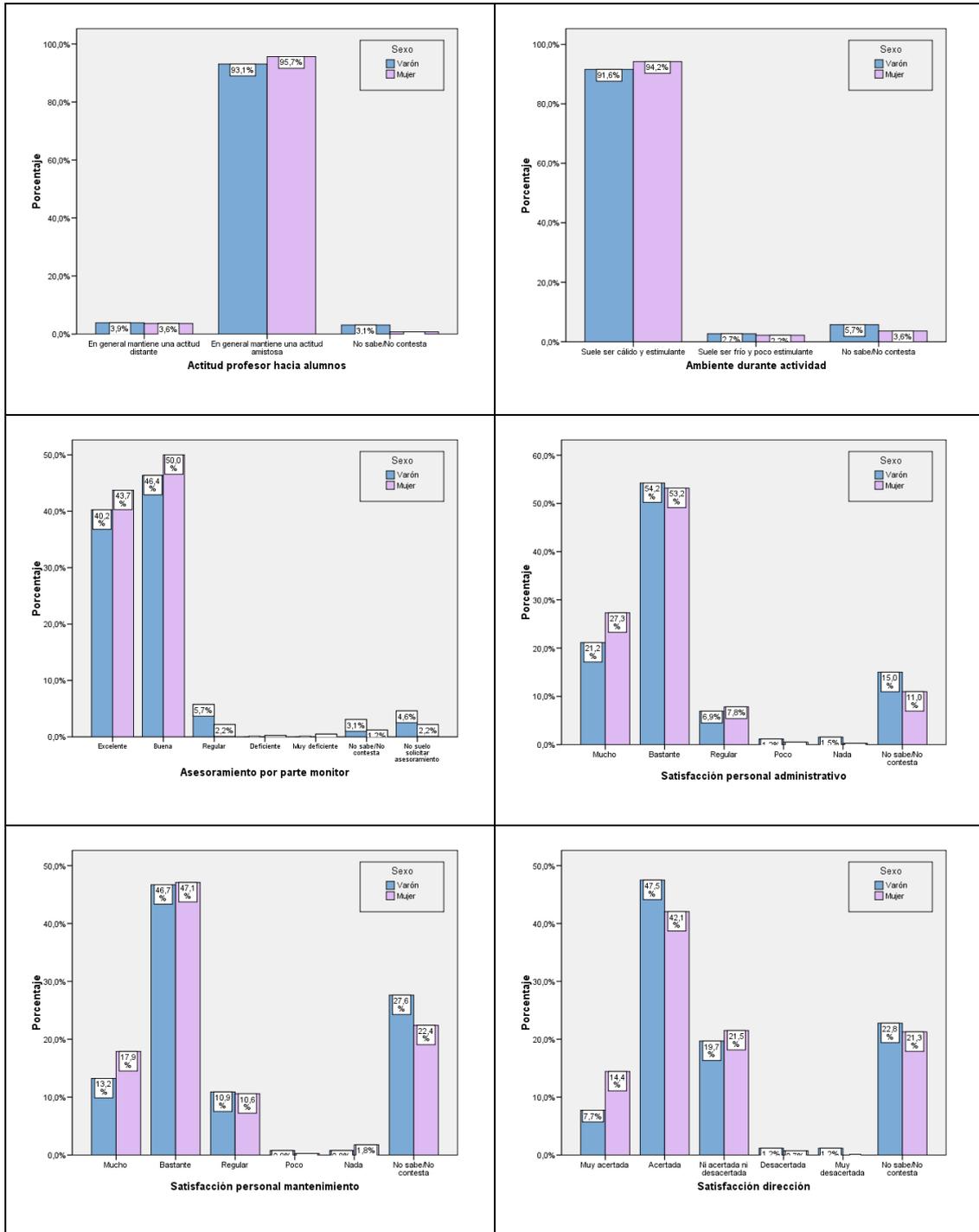


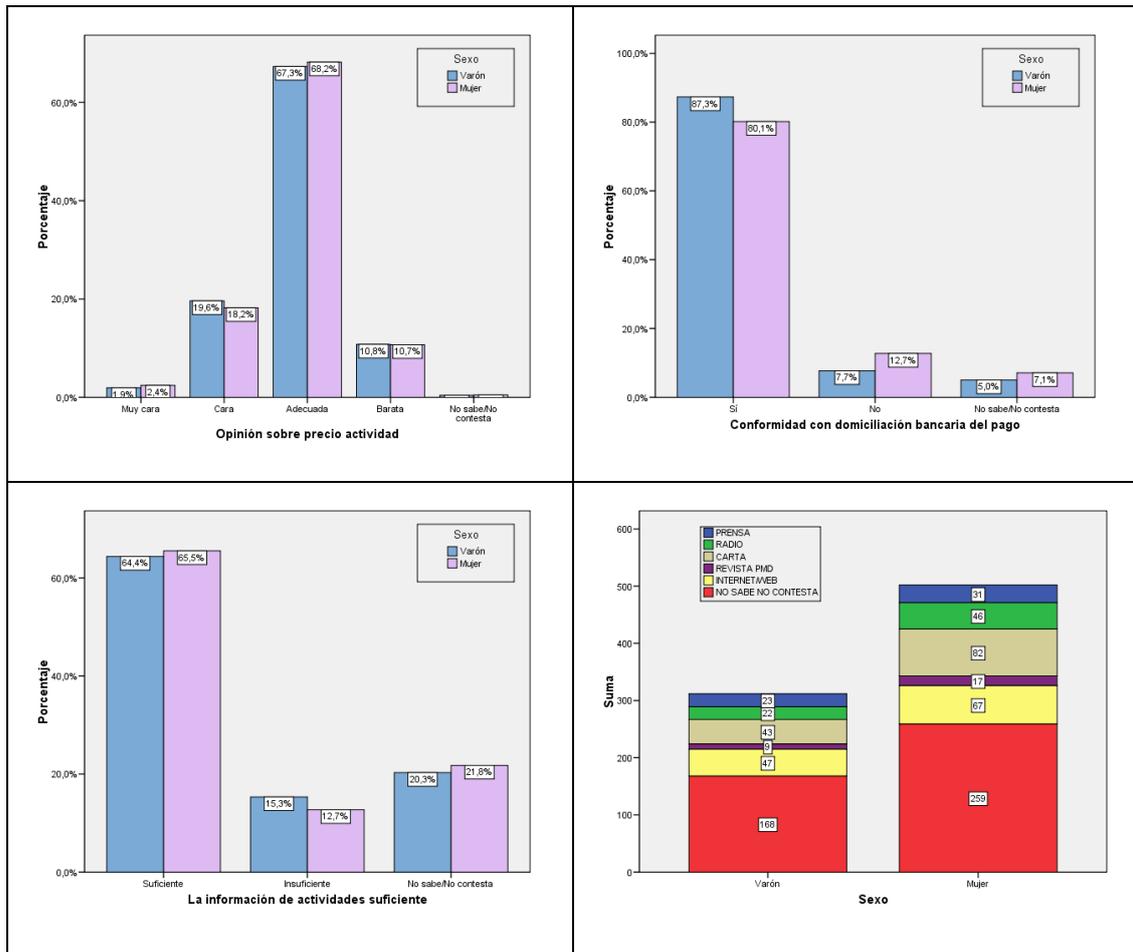
La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.





La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.





**Gráfico 27. Respuestas a todos los ítems objetos de estudio ítems, según el sexo de los usuarios.**

### 6.2.2.- ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA EN EL AÑO 2015, SEGÚN EDAD.

En la tabla 32, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 32.- Relaciones entre el ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|            | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Mucho      | 42.9%         | 37.0%           | 47.4%           | 42.5%           | 44.0%           | 55.0%           | 0.317   |
| Bastante   | 42.9%         | 51.9%           | 49.3%           | 54.6%           | 50.0%           | 45.0%           |         |
| Regular    | 14.3%         | 11.1%           | 3.3%            | 2.6%            | 4.5%            | 0%              |         |
| Poco       | 0%            | 0%              | 0%              | 0.3%            | 1.5%            | 0%              |         |
| Nada       | 0%            | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              | 0%              |         |

En la tabla 32 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente de la edad de los usuarios, la distribución de las respuestas es semejante.

Por otro lado en todos los casos, menos en el grupo de edad de entre 65 y 74 años, la respuesta más señalada fue la de bastante, seguida de mucho, y en menor seguido de regular.

En la tabla 33, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el

contrario, echa en falta otras actividades?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 33.- Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                      | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                                 | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Es amplio y diverso             | 100.0%        | 37.0%           | 50.7%           | 56.6%           | 58.3%           | 75.0%           | 0.015   |
| Echo en falta otras actividades | 0%            | 7.4%            | 6.6%            | 7.2%            | 6.1%            | 10.0%           |         |
| No sabe / no contesta           | 0%            | 55.6%           | 42.8%           | 36.2%           | 35.6%           | 15.0%           |         |

En la tabla 33 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de es amplio y diverso.

En la tabla 34, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 34- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|            | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.

|                              |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Es de excelente calidad      | 21.4% | 18.5% | 22.9% | 24.4% | 27.6% | 40.0% |       |
| Es de buena calidad          | 71.4% | 25.9% | 43.8% | 60.1% | 57.5% | 60.0% |       |
| Es de mediana calidad        | 7.1%  | 14.8% | 5.2%  | 4.5%  | 6.7%  | 0%    | 0.000 |
| Es de deficiente calidad     | 0%    | 0%    | 0%    | 0.3%  | 1.5%  | 0%    |       |
| Es de muy deficiente calidad | 0%    | 0%    | 0%    | 0.3%  | 0%    | 0%    |       |
| No sabe/No contesta          | 0%    | 40.7% | 28.1% | 10.4% | 6.7%  | 0%    |       |

En la tabla 34 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 35, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 35.- Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                             | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|  | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Lo pasé y me pareció más bien completo | 0%            | 14.8%           | 29.6%           | 19.1%           | 17.7%           | 5.0%            | 0.007   |
| Lo pasé y me pareció incompleto        | 0%            | 0%              | 2.6%            | 2.0%            | 4.6%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta                    | 7.1%          | 18.5%           | 9.9%            | 21.1%           | 14.6%           | 10.0%           |         |
| No lo pasé                             | 92.9%         | 66.7%           | 57.9%           | 57.9%           | 63.1%           | 85.0%           |         |

En la tabla 35 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, se observan relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 36 se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 36.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|-------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Excelente, el espacio es muy amplio | 7.1%          | 33.3%           | 32.0%           | 15.3%           | 18.0%           | 10.0%           | 0.000   |
| Buena, el espacio es amplio         | 57.1%         | 33.3%           | 37.9%           | 41.6%           | 33.8%           | 35.0%           |         |
| Regular, el espacio es justo        | 14.3%         | 11.1%           | 8.5%            | 19.2%           | 17.3%           | 15.0%           |         |
| Deficiente, el espacio es escaso    | 21.4%         | 3.7%            | 0.7%            | 0.6%            | 0.8%            | 5.0%            |         |
| No sabe/No contesta                 | 0%            | 0%              | 0%              | 1.3%            | 0.8%            | 0%              |         |
| No lo uso                           |               | 18.5%           | 20.9%           | 22.1%           | 29.3%           | 35.0%           |         |

Los datos de la tabla 36 reflejan que existe relaciones estadísticamente significativas entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 37, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 37.- Relaciones entre el ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                               | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|  | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 35.7%         | 40.7%           | 39.9%           | 41.2%           | 33.6%           | 20.0%           | 0.130   |
| Buena, el espacio es amplio              | 64.3%         | 48.1%           | 56.2%           | 48.4%           | 51.5%           | 55.0%           |         |
| Regular, el espacio es justo             | 0%            | 11.1%           | 3.9%            | 8.4%            | 13.4%           | 20.0%           |         |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 0%            | 0%              | 0%              | 0.6%            | 1.5%            | 0%              |         |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 0%            | 0%              | 0%              | 0.6%            | 0%              | 5.0%            |         |
| No sabe/No contesta                      | 0%            | 0%              | 0%              | 0.6%            | 0%              | 0%              |         |

En la tabla 37 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 38, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 38.- Relaciones entre el ítem En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Muy buena           | 28.6%         | 22.2%           | 14.4%           | 7.4%            | 11.9%           | 5.0%            | 0.169   |
| Bastante buena      | 57.1%         | 37.0%           | 41.8%           | 44.0%           | 35.8%           | 45.0%           |         |
| Regular             | 7.1%          | 22.2%           | 21.6%           | 23.3%           | 23.9%           | 15.0%           |         |
| Mala                | 7.1%          | 0%              | 2.0%            | 1.9%            | 0.7%            | 0%              |         |
| Muy mala            | 0%            | 0%              | 0%              | 0.3%            | 1.5%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 0%              | 0%              | 1.9%            | 0.7%            | 5.0%            |         |
| No lo uso           | 0%            | 18.5%           | 20.3%           | 21.0%           | 25.4%           | 30.0%           |         |

En la tabla 38 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 39, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 39.- Relaciones entre el ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías     | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|----------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Muy buena      | 42.9%         | 22.2%           | 20.9%           | 16.2%           | 20.3%           | 10.0%           | 0.006   |
| Bastante buena | 57.1%         | 55.6%           | 64.1%           | 69.6%           | 62.4%           | 60.0%           |         |
| Regular        | 0%            | 22.2%           | 13.7%           | 13.3%           | 15.8%           | 20.0%           |         |

|                     |    |    |      |      |      |      |
|---------------------|----|----|------|------|------|------|
| Mala                | 0% | 0% | 1.3% | 0.3% | 1.5% | 5.0% |
| Muy mala            | 0% | 0% | 0%   | 0%   | 0%   | 5.0% |
| No sabe/No contesta | 0% | 0% | 0%   | 0.3% | 0%   | 0%   |
| No lo uso           | 0% | 0% | 0%   | 0.3% | 0%   | 0%   |

Los datos de la tabla 39 reflejan que existe relaciones estadísticamente significativas entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 40, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 40.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                               | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|  | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Bien, siempre se dispone de aguacaliente | 42.9%         | 40.7%           | 43.8%           | 30.5%           | 30.5%           | 26.3%           | 0.003   |
| Regular, algunas veces falta             | 28.6%         | 29.6%           | 20.9%           | 22.7%           | 16.8%           | 5.3%            |         |
| Deficientemente, bastantes veces falta   | 7.1%          | 7.4%            | 0.7%            | 2.9%            | 0.8%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta                      | 14.3%         | 3.7%            | 3.3%            | 7.5%            | 6.1%            | 0%              |         |
| No lo uso                                | 7.1%          | 18.5%           | 31.4%           | 36.4%           | 45.8%           | 68.4%           |         |

En la tabla 40 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 41, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 41.- Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Sí                  | 92.9%         | 85.2%           | 94.0%           | 94.1%           | 86.4%           | 95.0%           | 0.011   |
| No                  | 0%            | 3.7%            | 2.0%            | 2.9%            | 10.6%           | 5.0%            |         |
| No sabe/No contesta | 7.1%          | 11.1%           | 4.0%            | 2.9%            | 3.0%            | 0%              |         |

En la tabla 41 se aprecia que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 42, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 42.- Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Sí                  | 100.0%        | 81.5%           | 91.5%           | 90.0%           | 86.4%           | 90.0%           | 0.384   |
| No                  | 0%            | 3.7%            | 3.9%            | 5.2%            | 6.8%            | 10.0%           |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 14.8%           | 4.6%            | 4.9%            | 6.8%            | 0%              |         |

En la tabla 42 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 43, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 43.- Relaciones entre el ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Mucho               | 42.9%         | 44.4%           | 28.8%           | 44.2%           | 47.8%           | 80.0%           | 0.011   |
| Bastante            | 57.1%         | 51.9%           | 65.4%           | 52.6%           | 47.0%           | 20.0%           |         |
| Regular             | 0%            | 3.7%            | 4.6%            | 2.9%            | 3.7%            | 0%              |         |
| Poco                | 0%            | 0%              | 0%              | 0%              | 1.5%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 0%              | 1.3%            | 0.3%            | 0%              | 0%              |         |

En la tabla 43 se observa que existe relación existente estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de

las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 44, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 44.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Excelente           | 50.0%         | 22.2%           | 32.7%           | 45.1%           | 44.8%           | 65.0%           | 0.051   |
| Buena               | 50.0%         | 74.1%           | 62.1%           | 52.6%           | 51.5%           | 35.0%           |         |
| Regular             | 0%            | 3.7%            | 3.9%            | 2.3%            | 2.2%            | 0%              |         |
| Muy deficiente      | 0%            | 0%              | 0%              | 0%              | 1.5%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 0%              | 1.3%            | 0%              | 0%              | 0%              |         |

En la tabla 44 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad. En cualquier caso, se apreciaron tendencias a la significación estadística.

En la tabla 45, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 45.- Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Suele ser puntual   | 71.4%         | 74.1%           | 86.3%           | 91.3%           | 89.6%           | 95.0%           | 0.126   |
| Suele retrasarse    | 21.4%         | 18.5%           | 9.2%            | 5.2%            | 7.5%            | 5.0%            |         |
| No sabe/No contesta | 7.1%          | 7.4%            | 4.6%            | 3.6%            | 3.0%            | 0%              |         |

De la tabla 45 se puede desprender que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 46, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 46.- Relaciones entre el ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                               | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|--|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|  | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| En general mantiene una actitud distante | 14.3%         | 11.1%           | 2.0%            | 2.3%            | 5.2%            | 10.0%           | 0.033   |
| En general mantiene una actitud amistosa | 78.6%         | 88.9%           | 95.4%           | 96.1%           | 94.0%           | 90.0%           |         |
| No sabe/No contesta                      | 7.1%          | 0%              | 2.6%            | 1.6%            | 0.7%            | 0%              |         |

En la tabla 46 se observa que existe relación estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 47, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 47.- Relaciones entre el ítem ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                        | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|-----------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                                   | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Suele ser cálido y estimulante    | 92.9%         | 96.3%           | 96.1%           | 93.2%           | 89.6%           | 100.0%          | 0.616   |
| Suele ser frío y poco estimulante | 0%            | 0%              | 2.0%            | 2.3%            | 3.7%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta               | 7.1%          | 3.7%            | 2.0%            | 4.5%            | 6.7%            | 0%              |         |

Los datos de la tabla 47 indican que no existe relación estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas es la misma según el grupo de edad en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 48, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 48.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                       | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|----------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                                  | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Excelente                        | 57.1%         | 22.2%           | 40.5%           | 42.1%           | 42.5%           | 65.0%           | 0.068   |
| Buena                            | 28.6%         | 66.7%           | 52.9%           | 49.5%           | 42.5%           | 35.0%           |         |
| Regular                          | 14.3%         | 11.1%           | 3.3%            | 2.9%            | 3.7%            | 0%              |         |
| Deficiente                       | 0%            | 0%              | 0%              | 0.3%            | 0%              | 0%              |         |
| Muy deficiente                   | 0%            | 0%              | 0%              | 0%              | 1.5%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta              | 0%            | 0%              | 0%              | 2.3%            | 4.5%            | 0%              |         |
| No suelo solicitar asesoramiento | 0%            | 0%              | 3.3%            | 2.9%            | 5.2%            | 0%              |         |

En la tabla 48 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad. En cualquier caso, se apreciaron tendencias a la significación estadística.

En la tabla 49 se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 49.- Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|            | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Mucho      | 50.0%         | 25.9%           | 25.2%           | 19.6%           | 32.8%           | 35.0%           | 0.206   |
| Bastante   | 42.9%         | 44.4%           | 52.3%           | 57.5%           | 46.3%           | 60.0%           |         |

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.

|                     |      |       |       |       |       |      |
|---------------------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| Regular             | 7.1% | 11.1% | 7.9%  | 8.2%  | 4.5%  | 5.0% |
| Poco                | 0%   | 0%    | 0%    | 1.3%  | 0.7%  | 0%   |
| Nada                | 0%   | 0%    | 0%    | 0.7%  | 2.2%  | 0%   |
| No sabe/No contesta | 0%   | 18.5% | 14.6% | 12.7% | 13.4% | 0%   |

Los datos de la tabla 49 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 50, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 50.- Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Mucho               | 50.0%         | 14.8%           | 18.9%           | 13.4%           | 14.4%           | 21.1%           | 0.000   |
| Bastante            | 28.6%         | 48.1%           | 45.3%           | 50.5%           | 46.2%           | 15.8%           |         |
| Regular             | 7.1%          | 7.4%            | 13.5%           | 10.7%           | 7.6%            | 15.8%           |         |
| Poco                | 0%            | 0%              | 0%              | 0.7%            | 0%              | 0%              |         |
| Nada                | 0%            | 0%              | 0%              | 0%              | 3.8%            | 21.1%           |         |
| No sabe/No contesta | 14.3%         | 29.6%           | 22.3%           | 24.7%           | 28.0%           | 26.3%           |         |

Los datos de la tabla 50 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 51, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD? en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 51.- Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías                 | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|----------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                            | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Muy acertada               | 50.0%         | 7.4%            | 8.1%            | 12.3%           | 12.0%           | 10.5%           | 0.083   |
| Acertada                   | 28.6%         | 37.0%           | 46.3%           | 46.3%           | 39.1%           | 47.4%           |         |
| Ni acertada ni desacertada | 14.3%         | 22.2%           | 19.5%           | 22.3%           | 18.0%           | 10.5%           |         |
| Desacertada                | 0%            | 0%              | 0.7%            | 1.0%            | 1.5%            | 0%              |         |
| Muy desacertada            | 0%            | 0%              | 0.7%            | 0.3%            | 0.8%            | 0%              |         |
| No sabe/No contesta        | 7.1%          | 33.3%           | 24.8%           | 17.8%           | 28.6%           | 31.6%           |         |

Los datos de la tabla 51 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad, si bien se apreciaron tendencias a la significación estadística.

En la tabla 52, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 52.- Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Muy cara            | 0%            | 0%              | 1.3%            | 2.6%            | 3.7%            | 0%              | 0.876   |
| Cara                | 14.3%         | 25.9%           | 17.8%           | 18.9%           | 19.4%           | 25.0%           |         |
| Adecuada            | 78.6%         | 66.7%           | 67.1%           | 68.1%           | 65.7%           | 60.0%           |         |
| Barata              | 7.1%          | 7.4%            | 12.5%           | 10.4%           | 11.2%           | 15.0%           |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 0%              | 1.3%            | 0%              | 0%              | 0%              |         |

Los datos de la tabla 52 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 53, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

**Tabla 53.- Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y la edad de los usuarios.**

| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Sí                  | 71.4%         | 74.1%           | 89.4%           | 88.9%           | 72.9%           | 45.0%           | 0.000   |
| No                  | 14.3%         | 7.4%            | 3.3%            | 7.2%            | 19.5%           | 50.0%           |         |
| No sabe/No contesta | 14.2%         | 18.5%           | 7.3%            | 3.9%            | 7.5%            | 5.0%            |         |

Los datos de la tabla 53 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el

año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los diferentes grupos de edad.

En la tabla 54, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente?” en el año 2015, según la edad de los usuarios.

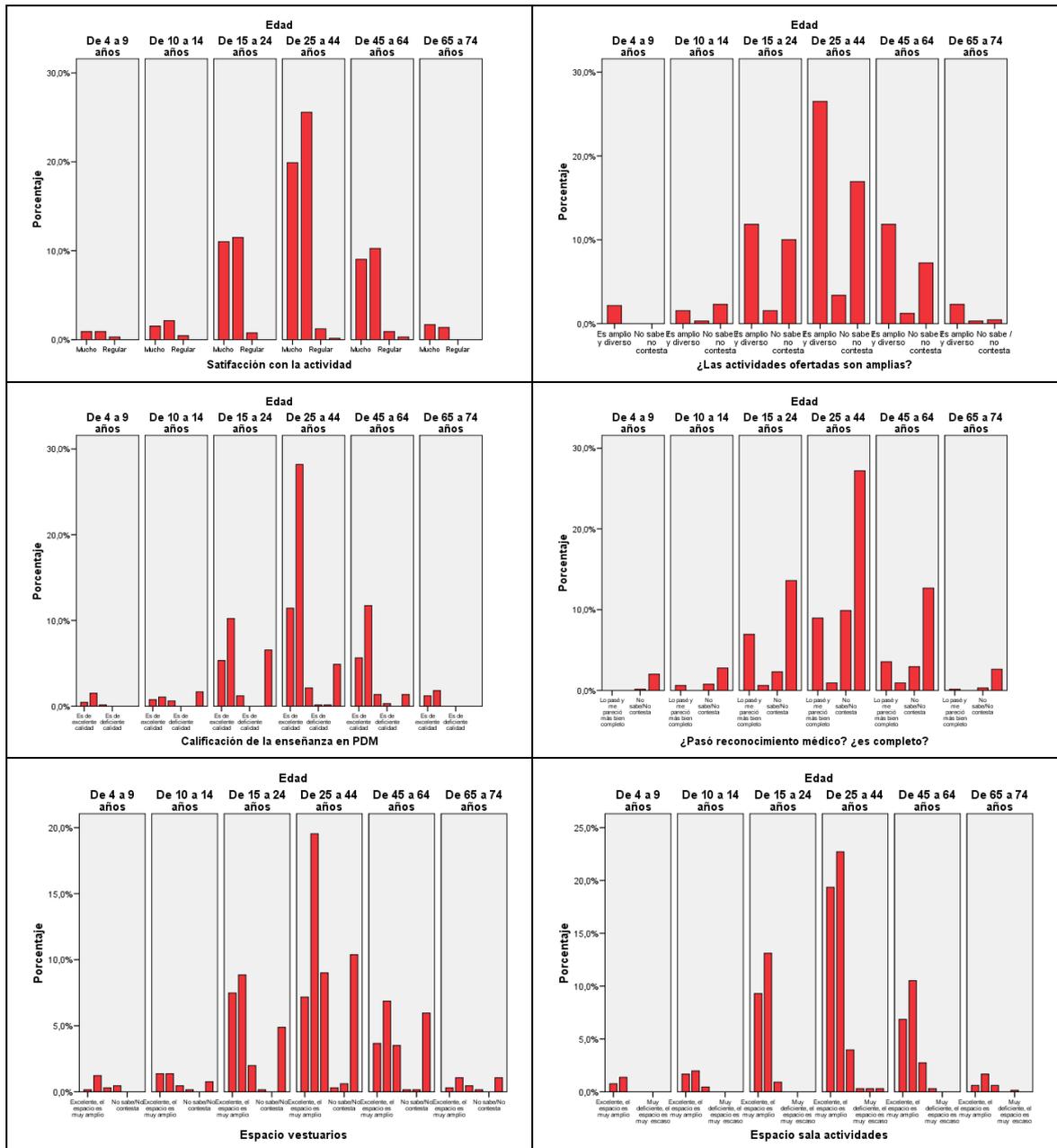
**Tabla 54.- Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y la edad de los usuarios.**

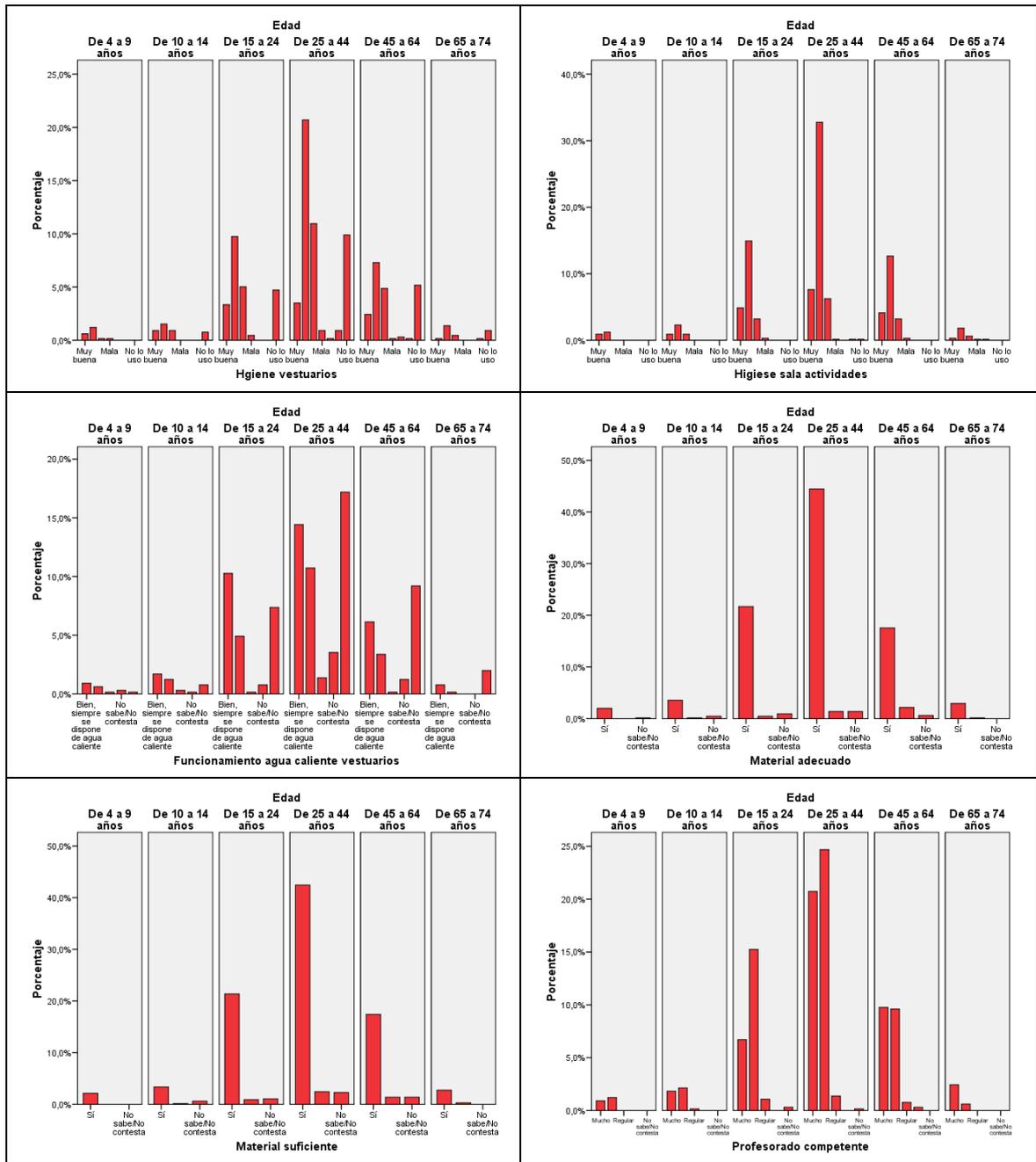
| Categorías          | Edad          |                 |                 |                 |                 |                 | P Valor |
|---------------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|
|                     | De 4 a 9 años | De 10 a 14 años | De 15 a 24 años | De 25 a 44 años | De 45 a 64 años | De 65 a 74 años |         |
| Suficiente          | 85.7%         | 25.9%           | 61.2%           | 68.8%           | 66.2%           | 57.9%           | 0.003   |
| Insuficiente        | 14.3%         | 33.3%           | 12.5%           | 10.4%           | 17.3%           | 26.3%           |         |
| No sabe/No contesta | 0%            | 40.7%           | 26.3%           | 20.8%           | 16.5%           | 15.8%           |         |

Finalmente en la tabla 54 al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los diferentes grupos de edad.

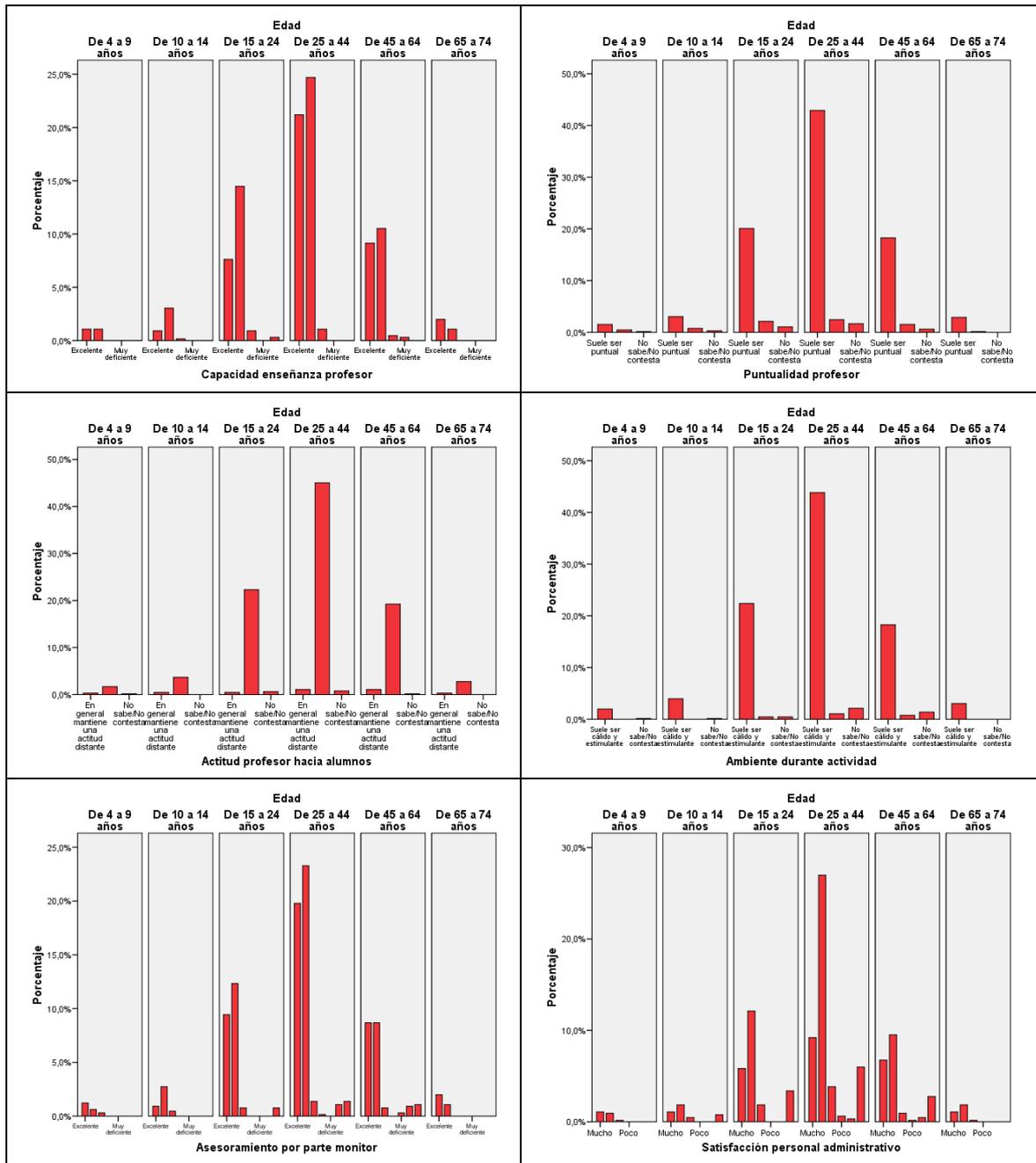
En el gráfico 28, se aprecia de manera gráfica y resumida las respuestas a todos los ítems objeto de estudio, según los grupos de edad de los usuarios.

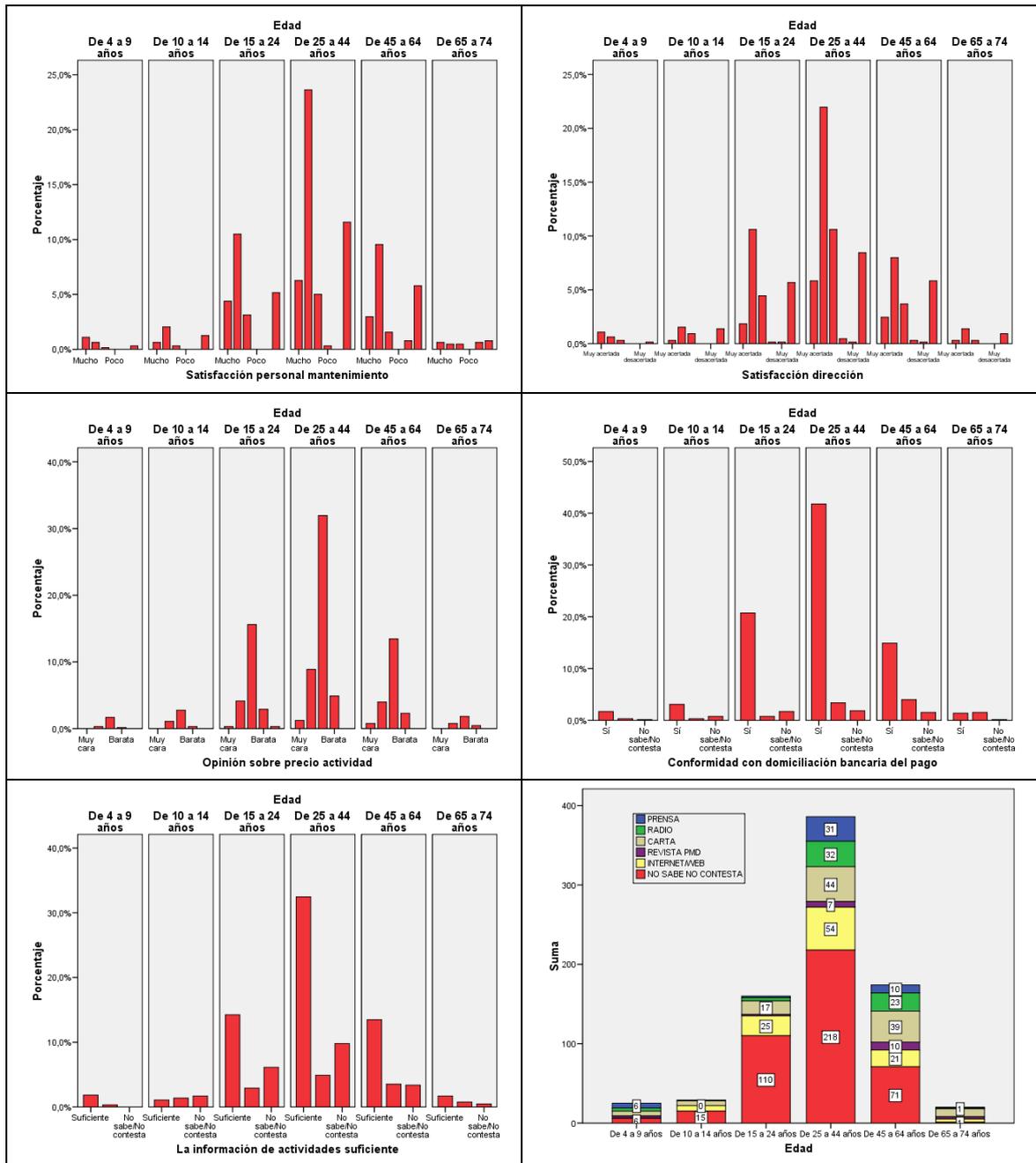
La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.





La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.





**Gráfico 28. Respuestas a todos los ítems objeto de estudio, según el grupo de edad de los usuarios.**

### 6.2.3.- ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA EN EL AÑO 2015, SEGÚN LA PROFESIÓN.

En la tabla 55, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 55.- Relaciones entre el ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías | Edad       |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|            | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Mucho      | 39.9%      | 46.8%  | 60.9%                           | 43.0%                | 48.9%             | 41.0% | 0.136   |
| Bastante   | 57.3%      | 48.7%  | 39.1%                           | 52.8%                | 48.9%             | 46.2% |         |
| Regular    | 2.8%       | 3.2%   | 0%                              | 4.2%                 | 2.2%              | 10.3% |         |
| Poco       | 0%         | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 2.6%  |         |

En la tabla 55 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, independientemente de la profesión de los usuarios, la distribución de las respuestas es semejante.

Por otro lado en todos los casos, menos en el grupo de retirados jubilados, la respuesta más señalada fue la de bastante, seguida de mucho, y en menor medida seguido de regular.

En la tabla 56, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el

contrario, echa en falta otras actividades?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 56.- Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                      | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                                 | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Es amplio y diverso             | 60.7%      | 50.3%  | 87.0%                           | 53.8%                | 51.1%             | 65.0% | 0.065   |
| Echo en falta otras actividades | 5.7%       | 7.8%   | 8.7%                            | 7.0%                 | 6.8%              | 7.5%  |         |
| No sabe / no contesta           | 33.6%      | 41.8%  | 4.3%                            | 39.2%                | 42.0%             | 27.5% |         |

En la tabla 56 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En cualquier caso, se apreciaron tendencias a la significación estadística.

En la tabla 57, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 57. - Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|            | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.

|                              |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Es de excelente calidad      | 26.3% | 26.9% | 26.1% | 21.0% | 25.3% | 22.5% |       |
| Es de buena calidad          | 62.4% | 51.9% | 73.9% | 43.4% | 52.7% | 57.5% |       |
| Es de mediana calidad        | 4.7%  | 3.8%  | 0%    | 5.6%  | 8.8%  | 12.5% |       |
| Es de deficiente calidad     | 0%    | 1.3%  | 0%    | 0%    | 0%    | 2.5%  | 0.000 |
| Es de muy deficiente calidad | 0%    | 0.6%  | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    |       |
| No sabe/No contesta          | 6.6%  | 15.4% | 0%    | 30.1% | 13.2% | 5.0%  |       |

En la tabla 57 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena calidad, seguida de excelente calidad.

En la tabla 58, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 58.- Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                               | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|--|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|  | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Lo pasé y me pareció más bien completo   | 16.5%      | 23.7%  | 13.0%                           | 28.9%                | 15.9%             | 10.0% |         |
| Lo pasé y me pareció más bien incompleto | 2.8%       | 3.3%   | 0%                              | 1.4%                 | 3.4%              | 0%    | 0.042   |
| No sabe/No contesta                      | 20.3%      | 11.8%  | 4.3%                            | 13.4%                | 14.8%             | 25.0% |         |
| No lo pasé                               | 60.4%      | 61.2%  | 82.6%                           | 56.3%                | 65.9%             | 65.0% |         |

En la tabla 58 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, se observan relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto, se observa que en todos los casos la mayoría de usuarios no han pasado el reconocimiento médico, siendo el grupo de profesión jubilados-retirados, los que menos reconocimientos pasan y los escolares los que más realizan y los que mejores opiniones tienen de ellos.

En la tabla 59, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem ¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 59.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|-------------------------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Excelente. el espacio es muy amplio | 16.0%      | 22.4%  | 13.0%                           | 29.4%                | 14.6%             | 12.5% |         |
| Buena. el espacio es amplio         | 40.4%      | 38.5%  | 34.8%                           | 39.2%                | 38.2%             | 37.5% |         |
| Regular. el espacio es justo        | 23.5%      | 11.5%  | 13.0%                           | 9.1%                 | 16.9%             | 12.5% | 0.001   |
| Deficiente. el espacio es escaso    | 1.4%       | 0%     | 0%                              | 1.4%                 | 1.1%              | 7.5%  |         |
| No sabe/No contesta                 | 1.4%       | 0.6%   | 0%                              | 0%                   | 1.1%              | 0%    |         |
| No lo uso                           | 17.4%      | 26.9%  | 39.1%                           | 21.0%                | 28.1%             | 30.0% |         |

Los datos de la tabla 59 reflejan que existe relaciones estadísticamente significativas entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena, seguida en algunos casos por excelente (parados, retirados, escolares y otros), y en otros casos por regular (trabajando, y labores del hogar).

En la tabla 60, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 60.- Relaciones entre el ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías  | Profesión  |        |                                       |                         |                         |       | P Valor |
|---|------------|--------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------|---------|
|   | Trabajando | Parado | Retirado,<br>jubilado,<br>pensionista | Escolar o<br>estudiante | Labores<br>del<br>hogar | Otras |         |
| Excelente.<br>el espacio<br>es muy<br>amplio        | 31.3%      | 51.3%  | 13.0%                                 | 40.6%                   | 42.2%                   | 23.1% | 0.000   |
| Buena. el<br>espacio es<br>amplio                   | 54.2%      | 41.0%  | 56.5%                                 | 54.5%                   | 50.0%                   | 69.2% |         |
| Regular. el<br>espacio es<br>justo                  | 12.6%      | 7.7%   | 26.1%                                 | 4.9%                    | 5.6%                    | 5.1%  |         |
| Deficiente.<br>el espacio<br>es escaso              | 0.9%       | 0%     | 0%                                    | 0%                      | 1.1%                    | 2.6%  |         |
| Muy<br>deficiente.<br>el espacio<br>es<br>muyescaso | 0.5%       | 0%     | 4.3%                                  | 0%                      | 0%                      | 0%    |         |
| No<br>sabe/No<br>contesta                           | 0.5%       | 0%     | 0%                                    | 0%                      | 1.1%                    | 0%    |         |

En la tabla 60 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los distintos grupos de profesión.

En la tabla 61, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 61.- Relaciones entre el ítem En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Muy buena           | 8.5%       | 9.0%   | 4.3%                            | 18.2%                | 12.1%             | 12.5% | 0.102   |
| Bastante buena      | 44.6%      | 37.2%  | 56.5%                           | 43.4%                | 38.5%             | 35.0% |         |
| Regular             | 24.9%      | 26.3%  | 8.7%                            | 16.1%                | 23.1%             | 17.5% |         |
| Mala                | 1.4%       | 1.3%   | 0%                              | 1.4%                 | 2.2%              | 5.0%  |         |
| Muy mala            | 0.9%       | 0%     | 0%                              | 0%                   | 0%                | 2.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 2.3%       | 0.6%   | 4.3%                            | 0%                   | 1.1%              | 0%    |         |
| No lo uso           | 17.4%      | 25.6%  | 26.1%                           | 21.0%                | 23.1%             | 27.5% |         |

En la tabla 61 se aprecia que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión.

En la tabla 62, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 62.- Relaciones entre el ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Muy buena           | 14.6%      | 18.6%  | 0%                              | 25.2%                | 18.7%             | 30.0% | 0.001   |
| Bastante buena      | 70.4%      | 62.2%  | 69.6%                           | 60.1%                | 71.4%             | 60.0% |         |
| Regular             | 13.6%      | 18.6%  | 21.7%                           | 13.3%                | 9.9%              | 7.5%  |         |
| Mala                | 0.5%       | 0.6%   | 4.3%                            | 1.4%                 | 0%                | 2.5%  |         |
| Muy mala            | 0%         | 0%     | 4.3%                            | 0%                   | 0%                | 0%    |         |
| No sabe/No contesta | 0.5%       | 0%     | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |
| No lo uso           | 0.5%       | 0%     | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |

Los datos de la tabla 62 reflejan que existe relaciones estadísticamente significativas entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto, se observa que el grupo de profesión labores del hogar y el de otros son los que presentan valores más altos de satisfacción con la higiene de la sala donde se realizan las actividades.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena, seguida por muy buena salvo para jubilados que la segunda opción fue la de regular.

En la tabla 63, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 63.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                               | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|--|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|  | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Bien. siempre se dispone de aguacaliente | 31.3%      | 35.1%  | 27.3%                           | 43.0%                | 32.6%             | 25.0% | 0.041   |
| Regular. algunas veces falta             | 23.4%      | 18.2%  | 13.6%                           | 21.8%                | 14.6%             | 30.0% |         |
| Deficientemente. bastantes veces falta   | 2.8%       | 1.9%   | 0%                              | 2.1%                 | 1.1%              | 0%    |         |
| No sabe/No contesta                      | 9.8%       | 3.9%   | 0%                              | 4.2%                 | 4.5%              | 2.5%  |         |
| No lo uso                                | 32.7%      | 40.9%  | 59.1%                           | 28.9%                | 47.2%             | 42.5% |         |

En la tabla 63 se observa que al analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto, se observa que el grupo de escolares y el de trabajando son los que presentan valores más altos de satisfacción con el sistema de agua caliente.

En cualquier caso destaca el elevado porcentaje de usuarios, principalmente los retirados-jubilados y de los labores del hogar, que no utilizan este servicio.

En la tabla 64, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 64.- Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Sí                  | 93.0%      | 94.2%  | 90.9%                           | 90.7%                | 86.8%             | 95.0% | 0.104   |
| No                  | 4.7%       | 4.5%   | 9.1%                            | 2.1%                 | 7.7%              | 2.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 2.3%       | 1.3%   | 0%                              | 7.1%                 | 5.5%              | 2.5%  |         |

En la tabla 64 se aprecia que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto, el grupo de profesión de otros y el de los parados son los que señalan estar más satisfechos con la adecuación del material en la sala.

En la tabla 65, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 65.- Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|            | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Sí         | 90.1%      | 89.7%  | 86.4%                           | 89.5%                | 86.5%             | 92.5% | 0.447   |
| No         | 5.2%       | 6.4%   | 13.6%                           | 2.8%                 | 6.7%              | 2.5%  |         |
| No sabe/No | 4.7%       | 3.8%   | 0%                              | 7.7%                 | 6.7%              | 5.0%  |         |

contesta

---

En la tabla 65 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión. En concreto, el grupo de profesión de otros y el de trabajando son los que señalan estar más satisfechos con la cantidad del material que hay en la sala, y los jubilados-retiraos los que menos.

En cualquier caso, destaca la existencia de algunos usuarios de diferentes profesiones que contestan no sabe/ o contesta.

En la tabla 66, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 66.- Relaciones entre el ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Mucho               | 44.6%      | 37.2%  | 69.6%                           | 31.5%                | 54.9%             | 42.5% | 0.008   |
| Bastante            | 52.6%      | 57.1%  | 30.4%                           | 64.3%                | 41.8%             | 47.5% |         |
| Regular             | 2.3%       | 3.2%   | 0%                              | 4.2%                 | 3.3%              | 10.0% |         |
| Poco                | 0%         | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |
| No sabe/No contesta | 0.5%       | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |

En la tabla 66 se observa que existe relación existente estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la

profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas no es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado.

En la tabla 67, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 67.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Excelente           | 43.7%      | 39.1%  | 52.2%                           | 35.0%                | 46.7%             | 50.0% | 0.328   |
| Buena               | 54.5%      | 56.4%  | 47.8%                           | 61.5%                | 50.0%             | 45.0% |         |
| Regular             | 1.9%       | 1.9%   | 0%                              | 3.5%                 | 3.3%              | 5.0%  |         |
| Muy deficiente      | 0%         | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |
| No sabe/No contesta | 0%         | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    |         |

En la tabla 67 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión. En concreto, el grupo de profesión de jubilados-retirados y el de trabajando son los que señalan estar más satisfechos con la capacidad de enseñar de su profesor.

Por otro lado en todos los casos, salvo en el grupo de profesión de retirados-jubilados y otros (que respondieron mayoritariamente la opción de

excelente), la respuesta más señalada fue la de considerar como buena la capacidad de enseñar de su profesor.

En la tabla 68, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 68.- Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Suele ser puntual   | 92.5%      | 87.8%  | 95.7%                           | 84.6%                | 87.9%             | 85.0% | 0.082   |
| Suele retrasarse    | 5.1%       | 5.1%   | 4.3%                            | 11.9%                | 9.9%              | 7.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 2.3%       | 7.1%   | 0%                              | 3.5%                 | 2.2%              | 7.5%  |         |

De la tabla 68 se puede desprender que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión. En cualquier caso, se apreciaron tendencias a la significación estadística. En concreto, el grupo de profesión de retirados-jubilados y el de trabajando son los que más veces señalan que el profesor suele ser puntual.

En la tabla 69, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios

**Tabla 69.- Relaciones entre el ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                               | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|--|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|  | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| En general mantiene una actitud distante | 1.9%       | 3.9%   | 13.0%                           | 3.5%                 | 4.4%              | 5.0%  |         |
| En general mantiene una actitud amistosa | 97.2%      | 92.9%  | 87.0%                           | 95.1%                | 95.6%             | 90.0% | 0.102   |
| No sabe/No contesta                      | 0.9%       | 3.2%   | 0%                              | 1.4%                 | 0%                | 5.0%  |         |

En la tabla 69 se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto el grupo de profesión trabajando y el de labores del hogar son los que más veces señalan que el monitor mantiene una actitud amistosa.

En cualquier caso, en todos los grupos de profesión, el porcentaje de respuestas en las que se indica que el monitor mantiene una actitud amistosa es entre 5 y seis veces superior al porcentaje de respuestas donde se indica que el monitor mantiene una actitud distante con el grupo.

En la tabla 70, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 70.- Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                        | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|-----------------------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                                   | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Suele ser cálido y estimulante    | 93.0%      | 92.3%  | 100.0%                          | 94.4%                | 92.3%             | 90.0% |         |
| Suele ser frío y poco estimulante | 2.3%       | 2.6%   | 0%                              | 2.1%                 | 3.3%              | 2.5%  | 0.969   |
| No sabe/No contesta               | 4.7%       | 5.1%   | 0%                              | 3.5%                 | 4.4%              | 7.5%  |         |

Los datos de la tabla 70 indican que no existe relación estadísticamente significativa entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es decir, la distribución de las respuestas es la misma según el grupo de profesión en el que se encuentre el usuario analizado. En concreto, la inmensa mayoría de los usuarios señalan que la enseñanza que se imparte suele ser cálida destacando el grupo de profesión de entre retirados-jubilados y escolares.

En la tabla 71, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 71.- Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|            | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Excelente  | 43.5%      | 29.5%  | 60.9%                           | 42.0%                | 48.4%             | 60.0% | 0.005   |

|                     |       |       |       |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Buena               | 47.7% | 57.1% | 39.1% | 53.8% | 42.9% | 25.0% |
| Regular             | 2.3%  | 2.6%  | 0%    | 4.2%  | 4.4%  | 10.0% |
| Deficiente          | 0.5%  | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    |
| Muy deficiente      | 0%    | 1.3%  | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    |
| No sabe/No contesta | 2.8%  | 3.2%  | 0%    | 0%    | 2.2%  | 0%    |

En la tabla 71 se puede apreciar que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas no es semejante en los diferentes grupos de profesión. En concreto, el grupo de profesión de retirados-jubilado y el de escolares son los que presentan mejores valores de satisfacción con el asesoramiento recibido por el monitor.

Por otro lado mientras que los grupos de trabajadores, parados y escolares la respuesta más señalada es la de que el asesoramiento recibido por el profesor es bueno, en los grupos de retirados-jubilados, labores del hogar y otros, la respuesta más señalada es la de excelente.

En la tabla 72, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 72.- Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías | Profesión  |        |                                 |                      |                   | P Valor |
|------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|---------|
|            | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar |         |

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.

|                     |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Mucho               | 22.6% | 18.8% | 43.5% | 27.5% | 26.4% | 35.0% |       |
| Bastante            | 54.7% | 59.7% | 47.8% | 48.6% | 54.9% | 47.5% |       |
| Regular             | 9.0%  | 4.5%  | 4.3%  | 8.5%  | 7.7%  | 5.0%  |       |
| Poco                | 1.9%  | 0.6%  | 0%    | 0%    | 0%    | 0%    | 0.354 |
| Nada                | 0.9%  | 0.6%  | 0%    | 0%    | 1.1%  | 2.5%  |       |
| No sabe/No contesta | 10.8% | 15.6% | 4.3%  | 15.5% | 9.9%  | 10.0% |       |

Los datos de la tabla 72 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión.

En la tabla 73, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones? en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 73.- Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Mucho               | 15.0%      | 8.7%   | 10.0%                           | 22.7%                | 18.9%             | 17.5% |         |
| Bastante            | 51.5%      | 46.3%  | 30.0%                           | 44.7%                | 45.6%             | 52.5% |         |
| Regular             | 10.2%      | 14.1%  | 15.0%                           | 10.6%                | 7.8%              | 2.5%  |         |
| Poco                | 0.5%       | 1.3%   | 0%                              | 0%                   | 0%                | 0%    | 0.000   |
| Nada                | 1.0%       | 0%     | 15.0%                           | 0%                   | 1.1%              | 7.5%  |         |
| No sabe/No contesta | 21.8%      | 29.5%  | 30.0%                           | 22.0%                | 26.7%             | 20.0% |         |

Los datos de la tabla 73 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los diferentes grupos de profesión. En concreto, el grupo de profesión de otros y el de escolares son los que presentan mejores valores de satisfacción con el personal de mantenimiento, y los que peor el grupo de retirado-jubilado.

Por otro lado destaca el elevado porcentaje de usuarios que contestan no sabe / no contesta, que en algunos grupos es uno de cada cuatro encuestados.

En la tabla 74, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD? en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 74.- Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías                       | Profesión  |        |                                       |                         |                         |       | P<br>Valor |
|----------------------------------|------------|--------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------|------------|
|                                  | Trabajando | Parado | Retirado,<br>jubilado,<br>pensionista | Escolar o<br>estudiante | Labores<br>del<br>hogar | Otras |            |
| Muy<br>acertada                  | 11.7%      | 7.8%   | 14.3%                                 | 8.5%                    | 14.4%                   | 27.5% | 0.034      |
| Acertada                         | 43.9%      | 42.2%  | 47.6%                                 | 47.5%                   | 42.2%                   | 47.5% |            |
| Ni acertada<br>ni<br>desacertada | 24.8%      | 23.4%  | 4.8%                                  | 18.4%                   | 21.1%                   | 7.5%  |            |
| Desacertada                      | 1.9%       | 0.6%   | 0%                                    | 0.7%                    | 0%                      | 0%    |            |
| Muy<br>desacertada               | 0%         | 0%     | 0%                                    | 0.7%                    | 0%                      | 2.5%  |            |
| No sabe/No<br>contesta           | 17.8%      | 26.0%  | 33.3%                                 | 24.1%                   | 22.2%                   | 15.0% |            |

Los datos de la tabla 74 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas no es semejante en los diferentes grupos de profesión, si bien se apreciaron tendencias a la significación estadística. En concreto, el grupo de profesión de otros es el que presenta mejores valores de satisfacción con el personal de dirección, y los que peor el grupo de trabajadores.

En la tabla 75, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 75.- Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Muy cara            | 1.9%       | 3.9%   | 0%                              | 0%                   | 2.2%              | 7.5%  | 0.328   |
| Cara                | 18.3%      | 20.6%  | 13.0%                           | 18.2%                | 20.0%             | 17.5% |         |
| Adecuada            | 67.6%      | 68.4%  | 73.9%                           | 67.1%                | 68.9%             | 60.0% |         |
| Barata              | 12.2%      | 7.1%   | 13.0%                           | 13.3%                | 7.8%              | 15.0% |         |
| No sabe/No contesta | 0%         | 0%     | 0%                              | 1.4%                 | 1.1%              | 0%    |         |

Los datos de la tabla 75 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, no es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es semejante en los diferentes grupos de profesión.

En la tabla 76, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios.

**Tabla 76.- Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y la profesión de los usuarios.**

| Categorías          | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|---------------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|                     | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Sí                  | 89.2%      | 92.9%  | 40.9%                           | 82.5%                | 69.7%             | 62.5% | 0.000   |
| No                  | 5.2%       | 5.8%   | 54.5%                           | 5.6%                 | 21.3%             | 30.0% |         |
| No sabe/No contesta | 5.6%       | 1.3%   | 4.5%                            | 11.9%                | 9.0%              | 7.5%  |         |

Los datos de la tabla 76 señalan que la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, es estadísticamente significativa, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los distintos grupos de profesión.

En la tabla 77, se aprecia el porcentaje de respuesta al ítem En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente?” en el año 2015, según la profesión de los usuarios

**Tabla 77.- Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y la profesión de los usuarios.**

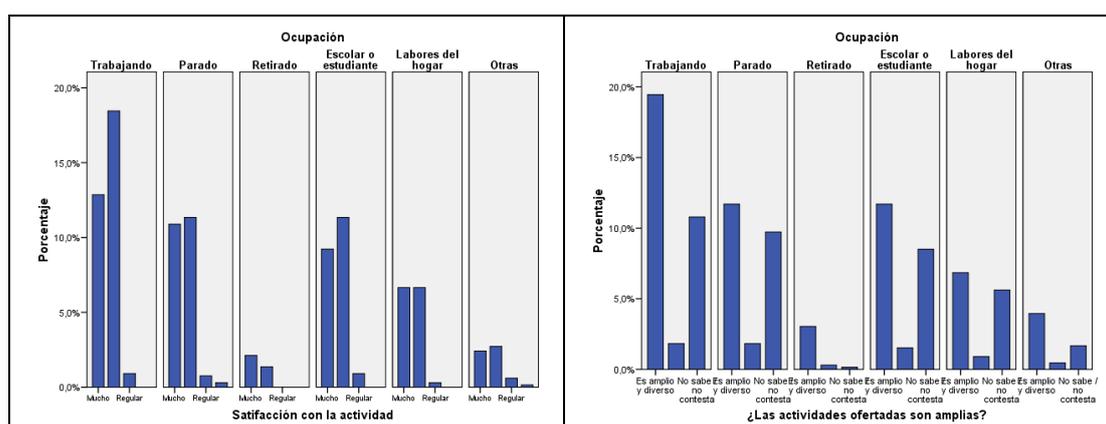
| Categorías   | Profesión  |        |                                 |                      |                   |       | P Valor |
|--------------|------------|--------|---------------------------------|----------------------|-------------------|-------|---------|
|              | Trabajando | Parado | Retirado, jubilado, pensionista | Escolar o estudiante | Labores del hogar | Otras |         |
| Suficiente   | 71.0%      | 73.5%  | 59.1%                           | 51.0%                | 60.2%             | 57.5% | 0.014   |
| Insuficiente | 13.6%      | 9.7%   | 22.7%                           | 17.5%                | 14.8%             | 12.5% |         |
| No sabe/No   | 15.5%      | 16.8%  | 18.2%                           | 31.5%                | 25.0%             | 30.0% |         |

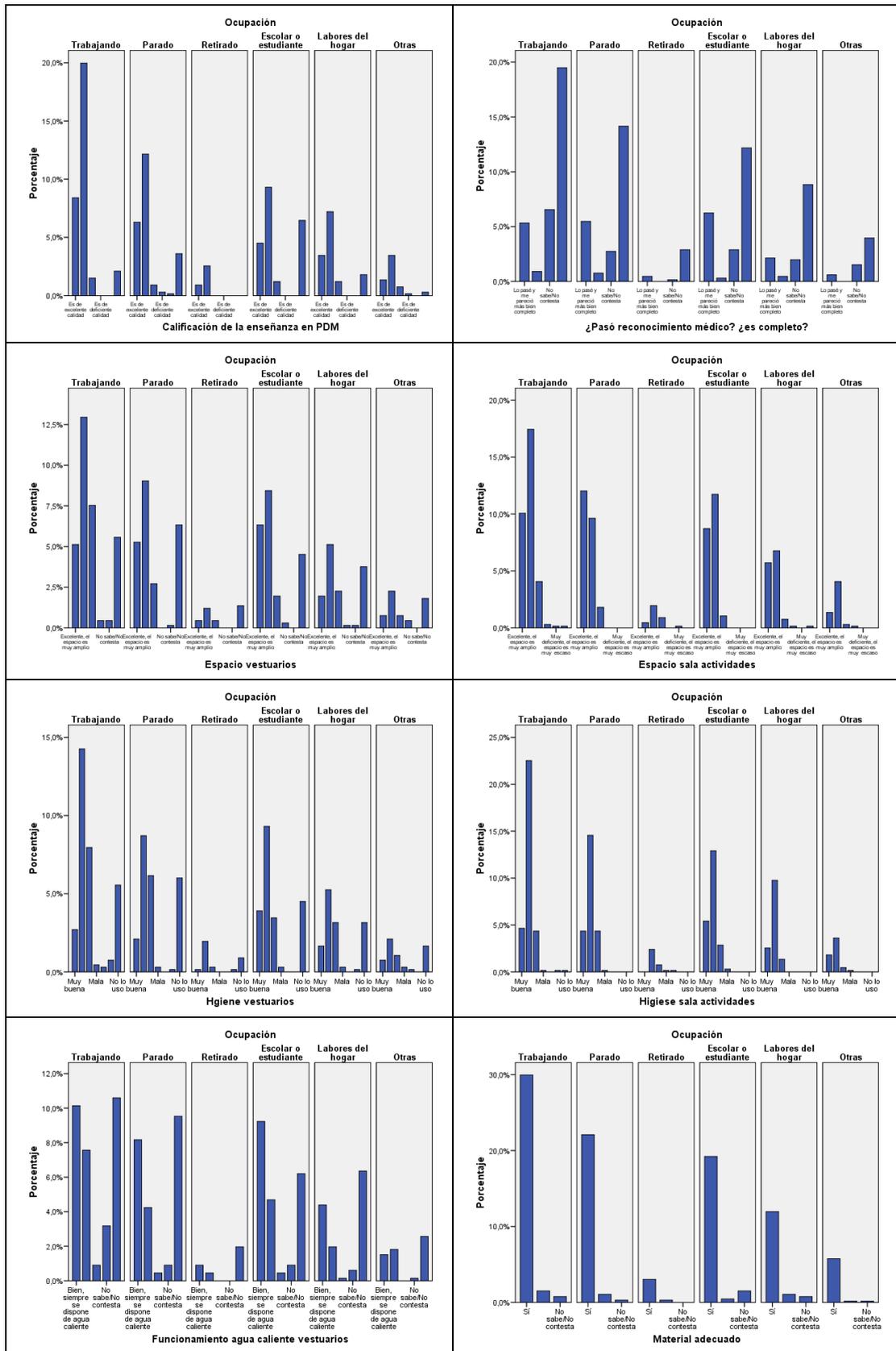
contesta

Finalmente al analizar en la tabla 77 la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la profesión de los usuarios analizados en el año 2015, se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, es decir, la distribución de las respuestas es diferente en los diferentes grupos de profesión. En concreto, el grupo de profesión de parados y el de trabajando son los que presentan mejores valores de satisfacción con la cantidad de información.

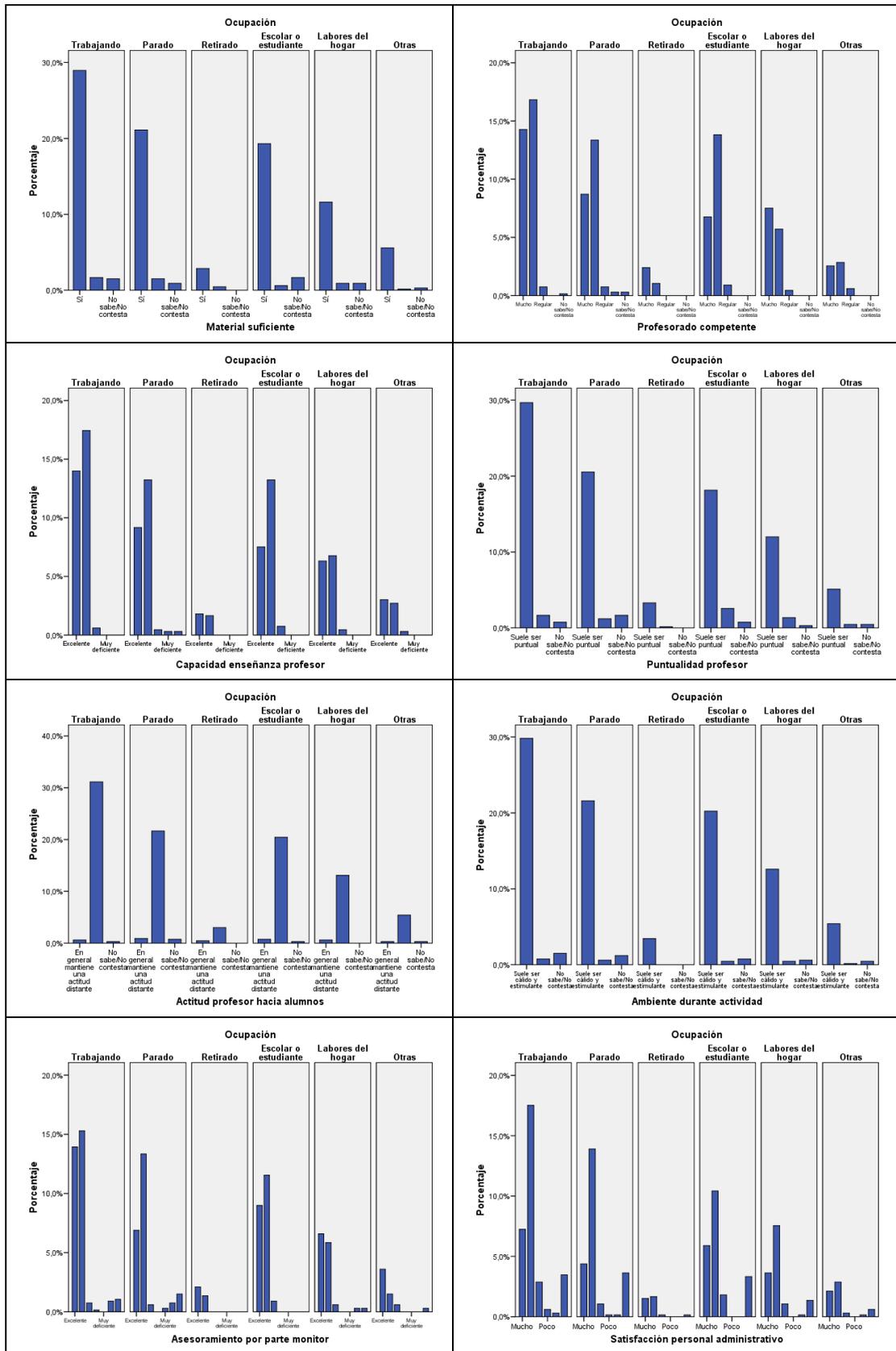
En cualquier caso, en todos los grupos el porcentaje de usuarios satisfechos es más del triple de los usuarios que no están satisfechos con la información dada.

En el gráfico 29, se aprecia de manera gráfica y resumida las respuestas a todos los ítems objeto de estudio, según la ocupación de los usuarios.





La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución.



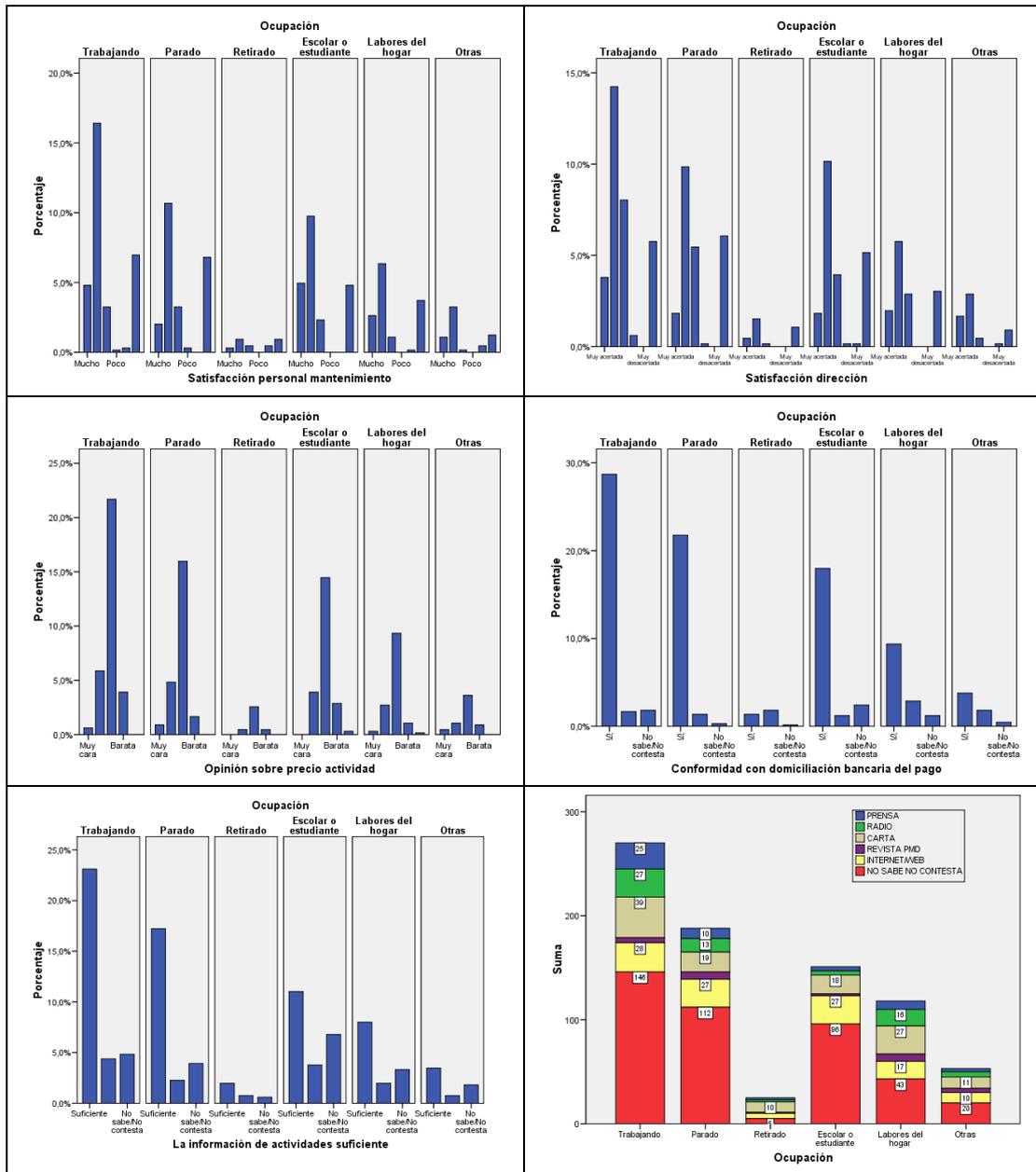


Gráfico 29. Respuestas a todos los ítems, según la ocupación de los usuarios.

## 7. DISCUSIÓN

Conocer la satisfacción de las personas que usan las instalaciones deportivas es un elemento esencial para cumplir con la máxima de los servicios deportivos municipales que no es otra que aportar valor a la calidad de vida de los ciudadanos (Arenilla et al., 2015).

El análisis del conocimiento de esta realidad es importante para la gestión e imprescindible para implementar un sistema de gestión de la calidad (Cerezo, 2015; Gorriti, 2014; Morales-Sánchez, 2009; Pastor, 2014; Ruíz & Cuéllar, 2015; Vivas, 2015).

En los últimos años las administraciones públicas, y en general el sector del deporte, están haciendo esfuerzos por conocer la sistemática de las organizaciones excelentes, aplicando criterios contrastados en la empresa privada y desarrollando el interés investigador en el ámbito público (Calabuig, Quintanilla & Mundina, 2008; Dorado, 2006; Gallardo, 2006; Nuviala et al., 2008; Ruiz, 2015).

Esta investigación intenta contribuir al conocimiento de los servicios deportivos, con un ejemplo práctico de gestión municipal, siendo el objetivo valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de la oferta deportiva del Ayuntamiento de Cartagena en el transcurso del tiempo.

La encuesta utilizada se construyó de forma específica para la investigación en 1990, con un sociólogo experto de la Universidad Politécnica de Cartagena, analizando las dimensiones que ocupan a un servicio deportivo y contrastándolas con las medidas usadas en otros ámbitos de las empresas de servicio, que en la revisión realizada para la encuesta de 2015 (García, 1990), coinciden en su mayoría con las propuestas posteriores en otras escalas aplicadas a la medida de la

satisfacción en el sector deportivo (Celestino & Biencinto, 2012; Cronin & Taylor, 1992; Gálvez, 2011; Nuviala et al., 2008), lo que nos permitirá, con algunas limitaciones debido a la escasez de estudios, comparar los resultados con otras investigaciones similares (Calabuig, Quintanilla & Mundina, 2008; Dorado, 2006; García-Tascón, 2008; Mañas et al., 2008; Martínez-Tur et al., 2001; Moya, 2000; Nuviala, Salinero, García, Gallardo & Burillo, 2010; Pérez, López & Díaz, 2015; Pérez et al., 2009; Teva, 2012).

Para contrastar el primer objetivo, se han analizado cinco dimensiones y su evolución en el tiempo, comparando entre dos momentos importantes en la historia del servicio municipal de deportes, el año 1991 periodo de expansión de la actividad deportiva popular, previo a la Olimpiada del 92 en España y 2015, momento actual caracterizado por la crisis económica y por ser también año previo a la celebración de la olimpiada de Brasil 2016.

Los resultados de la comparación entre estos años, indican que, aunque la valoración es alta en ambos periodos, existen diferencias significativas en los valores medios de satisfacción, otorgando un 77,32% en 1991 y un 74,15% en 2015, coincidiendo con los estudios realizados por Celestino & Biencinto (2012), que estudian a una muestra de 585 usuarios de las salas de fitness de Madrid, encontrando correlaciones positivas y significativas (0,01) entre la satisfacción y las dimensiones medidas. Mañas et al. (2008) señalan que la calidad funcional del servicio tiene mayor impacto sobre la satisfacción en una muestra de 556 usuarios de un centro deportivo privado en Almería.

Para las cinco dimensiones analizadas se aprecian diferencias significativas, con mejores resultados en los usuarios de 2015.

En la discusión por criterios en la comparación temporal entre 1991 y 2015, para la **dimensión “aspectos generales de satisfacción percibida”**, no se encuentran diferencias para el criterio “actividad que realiza”, pero sí para el resto de criterios referidos a “la oferta de actividades” (56,91%%), mayor para los usuarios de 1991 (74,82).

Los criterios de esta dimensión referidos a “abanico de actividades que se ofertan” (74,82 en 1991 frente a 56,91% en 2015), la “enseñanza que se imparte” (84,06%/ 79,81%) y el “reconocimiento médico ofertado” (31,07%/ 20,09%), se encuentran diferencias significativas entre 1991 que estaban más satisfechos que en 2015.

Para la dimensión “enseñanza que se imparte” los valores son altos en ambos periodos, encontrando diferencias significativas a favor de 1991 (84,6%) en relación a 2015 (79,85%).

Para la **dimensión “instalaciones y material”**, en el año 2015 el “espacio de los vestuarios” ofrece diferencias muy significativas con un 36% de mejora en la opinión respecto al año 1991.

El criterio “espacio disponible en las salas donde se desarrollan las actividades” en 1991 el 28,98% decía que estaban significativamente menos satisfechos que en 2015 con un 53,12%. En el estudio de Mañas et al. (2008), en relación a los aspectos tangibles en espacios deportivos, salas , vestuarios, gimnasios, los datos obtenidos coinciden con los datos obtenidos en esta investigación donde se observa una relación estadísticamente significativa entre edad y satisfacción, a mayor edad menos satisfacción.

Sobre la “sala donde se realiza la actividad”, el 1,2% de los usuarios de 2015 la califica de mala frente al 15% en 1991.

Tan sólo un 2% en 2015 considera mala la “higiene en los vestuarios” frente al 24,4% que no estaba satisfecha con la limpieza en 1991.

El criterio “agua caliente en los vestuarios” ofrece resultados significativos, alcanzando mejores rendimientos, hasta un 55% en 2015.

El “material que hay en la sala es adecuado” presenta valores de significación muy altos, con el 92,22% de personas satisfechas en 2015.

Y en cuanto a si el “material es suficiente”, hoy es un 25% superior a 1991, alcanzando un nivel de satisfacción del 89,60%.

Para la **dimensión o subescala “calidad del personal”**, se obtienen valores medios similares (32,86% / 31,57%), destacando los valores obtenidos en los criterios relacionados con el personal monitor deportivo, preparación para desempeñar su tarea, capacidad para enseñar, actitud amistosa y el asesoramiento recibido encontramos diferencias significativas a favor de una alta satisfacción de los usuarios con los docentes. Similares resultados encontramos en diversas investigaciones realizadas en servicios deportivos, donde las variables mejor valoradas son las relacionadas con los monitores deportivos (Bodet, 2006; Calabuig et al., 2008; Nuviala et al., 2008).

El personal de la administración y mantenimiento de las instalaciones, alcanzan mejores puntuaciones y son evaluados de forma satisfactoria por los usuarios, mientras que la labor de la dirección sufre un retroceso del 17% respecto al año 1991.

Se puede observar que en el año 2015 los sujetos que consideraron que el profesor está preparado mucho ó bastante para

---

desempeñar su tarea (95.85%) es superior que los que lo valoran de la misma manera bueno en el año 1991 (93.97%).

En el año 1991 los sujetos que calificaron como excelente o buena la capacidad de su profesor para enseñar (93.35%), era un porcentaje estadísticamente menor que los que los han valorado como excelente o buena en el año 2015 (96.89%).

Al analizar los ítems “Suele ser puntual o se retrasa frecuentemente” y “Suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad”, se aprecia que en el año 1991 los sujetos que contestaron que el profesor era puntual (91.06%) era un porcentaje ligeramente superior que los que respondieron lo mismo en el año 2015 (88.92%). Por el contrario, los usuarios que contestaron que el profesor tenía una actitud amistosa, en el año 2015 (94.67%) fue ligeramente superior a los que contestaron lo mismo en el año 1991 (93.76%).

En el primer caso, para que las diferencias fueran estadísticamente significativas, hubiera sido necesario que el porcentaje de respuesta por parte de los usuarios en el año 2015 que hubieran contestado que el profesor suele ser puntual fuese del 85.72%.

En el segundo caso, para que las diferencias fueran estadísticamente significativas, hubiera sido necesario que el porcentaje de respuesta por parte de los usuarios en el año 2015 que hubieran contestado que mantiene una actitud amistosa fuese del 97.16%.

Al analizar el ítem “Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor”, se aprecia que en el año 1991 los sujetos que calificaron como excelente o buena el asesoramiento recibido del monitor (70.42%) era un porcentaje estadísticamente menor que los que los han calificado con la misma valoración en el año 2015 (90.99%).

Por el contrario para el ítem “Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios”, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre los valores registrados como mucho o bastante, entre los usuarios del año 1991 frente a los usuarios del año 2015 ( $t_{676} = 38.883$ ,  $p=.000$ ). En concreto, en el año 1991 los sujetos que señalaron estar mucho o bastante satisfechos con el personal de administración (76.63%) fue superior a los que los han calificado con la misma valoración en el año 2015 (75.57%).

De nuevo, se vuelve a apreciar un cambio en la tendencia al valorar el ítems “Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal de mantenimiento de las instalaciones”, observándose que en el año 1991 los sujetos que señalaron estar mucho o bastante satisfechos con el personal de mantenimiento (56.15%) fue inferior a los que los han calificado con la misma valoración en el año 2015 (63.11%).

Finalmente al analizar la opinión sobre el ítem “Cree acertada la labor desempeñada por la dirección”, se reflejan diferencias estadísticamente significativas entre los datos obtenidos en el año 1991 y los registrados en el año 2015 ( $t_{676} = 9.101$ ,  $p=.000$ ), observándose que en el año 1991 los sujetos que señalaron que la labor desempeñada por la dirección era muy acertada o acertada (73.55%) era un porcentaje estadísticamente mayor que los que los han calificado con la misma valoración en el año 2015 (56.12%).

Para la dimensión “**coste y pago de los servicios**”, no hay diferencias significativas con una media de satisfacción del 4,16% en 1991 y el 4,19% en 2015.

Al analizar el ítem “le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad”, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre el año 1991 donde los sujetos pensaban que las

---

actividades eran muy caras o caras (12.32%) fue inferior a los que los han calificado con la misma valoración en el año 2015 (20.95%).

En esta misma línea al valorar el ítem "Le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas", se observa que en el año 1991 el porcentaje de sujetos que le parece adecuada la domiciliación bancaria para el pago del abono (62.68%) fue inferior a los que le parece adecuada en el año 2015 (82.96%).

Para la dimensión "información recibida sobre actividades deportivas, el valor medio señalado por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena en el año 1991 y en el año 2015, es de 2,59 en 1991 y 2,30 en 1992.

Los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 1991, indican de manera estadísticamente significativa ( $t_{1038} = 5.482, p=.000$ ), mejores niveles de satisfacción percibida que los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena del año 2015.

En el año 1991 los sujetos que contestaron que la información sobre las actividades es suficiente (50.18%), es un porcentaje estadísticamente menor que los que contestaron que la información sobre las actividades es suficiente en el año 2015 (65.13%).

Al analizar el modo en el que se informan los usuarios, tanto los usuarios del año 1991 como los del 2015 utilizaron principalmente la carta como medio de información, en el año 1991 la carta era casi la única forma de información, mientras que en la actualidad son muchos y variados los medios señalados por los usuarios como medios principales de informarse.

### **Análisis de la satisfacción percibida por los usuarios de los centros deportivos del ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según sexo.**

Se observa que las mujeres tienden a responder en mayor porcentaje la opción de mucho, mientras que los varones responden principalmente la opción bastante. Coinciden estos resultados con los obtenidos por Pérez et al. (2009) en el estudio realizado a 406 usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca, donde las mujeres perciben menos problemas y mayor calidad. Dorado (2006), para una muestra de 5517 usuarios de los servicios deportivos de Castilla-La Mancha llega a la misma conclusión.

Destacar el nulo valor de la opción de poco o nada en varones y el bajísimo valor en mujeres (0.7%).

En relación al ítem “Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades” en el año 2015, según el sexo de los usuarios, aproximadamente la mitad de las mujeres como de los varones tienden a responder que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio.

Por otro lado cabe destacar que uno de cada tres hombres y mujeres señalan no saber/no contestan a este ítem.

El porcentaje de respuesta al ítem “Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD” en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, aproximadamente tres de cada cuatro mujeres y varones tienden calificar la enseñanza que se imparte como excelente o buena.

Cabe destacar que aproximadamente uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no saber/no contestan a éste ítem, porcentaje excesivamente elevado.

En relación al ítem “reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte” independientemente del sexo de los usuarios solo una de cada tres mujeres y varones pasan el reconocimiento médico.

De los que lo pasan, aproximadamente la mitad lo valora como completo, sin embargo la otra mitad señala no saber/no contestan al ítem.

Sobre el “espacio disponible en los vestuarios” el 60% de las mujeres y de los varones tienden a calificar el espacio en los vestuarios como excelente o bueno, aunque aproximadamente uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no utilizar el vestuario.

En respuesta al “espacio de la sala donde se realizan las actividades” se observa que aproximadamente el 90% de las mujeres y varones tienden a calificar el espacio donde se imparte la actividad como excelente o buena. En el estudio de Mañas et al. (2008) llegan a similares conclusiones coincidiendo con nuestros resultados.

“En cuanto a higiene de los vestuarios” más de la mitad de los usuarios señalan como muy buena o bastante buena la higiene de los vestuarios, las mujeres tienden a valorarlo en mayor porcentaje que los hombres como muy buena, mientras que los hombres son mayoritarios en la respuesta bastante buena, en consonancia con los resultados de Mañas et al (2008).

Por otro lado cabe destacar que uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no usar el vestuario.

El porcentaje de respuesta al ítem “la sala donde se realiza la actividad” más del 80% de las mujeres y varones tienden a calificar la sala donde se realiza al actividad como muy buena o bastante buena.

En relación al ítem “Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios”, se aprecia que las mujeres tienden a valorar mucho peor este servicio que los hombres, además de usarlo bastante menos. En el estudio de Dorado (2006) en instalaciones deportivas municipales de Castilla-La Mancha, el factor que obtiene menor grado de satisfacción es el de instalaciones por el sector femenino.

Aproximadamente uno de cada cinco hombres y mujeres señalan no saber/no contestan al ítem.

En cuanto al “material que hay en la sala donde se realiza la actividad y si es suficiente”, las mujeres tienden a valorar peor la adecuación y la suficiencia del material que los hombres. Similares resultados obtiene Armada-Albaladejo & Segarra (2011), donde las mujeres valoran de manera más baja las dimensiones referidas a instalaciones y material.

El porcentaje de respuesta al ítem “cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea”, se puede observar que las mujeres tienden a valorar mejor la capacidad de los monitores para desempeñar sus tareas.

Destacar que más del 90% tanto de las mujeres como de los hombres, contestaron estar o mucho o bastante satisfechos con la capacidad de los monitores para desempeñar sus tareas. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por Calabuig (2008) en una muestra de 2375 usuarios de las escuelas náuticas de Valencia.

“La capacidad para enseñar de su profesor”, en ambos casos más del 90% de los usuarios señalan como excelente o buena la capacidad para enseñar de su profesor, las mujeres presentan mejores valores en la opción de excelente que los hombres, los cuales a su vez tienen valores más altos que las mujeres en la respuesta regular. Para Nuviala et al. (2008), en el estudio realizado en un multicentro deportivo de la ciudad de Huelva, los resultados son contrarios a los de nuestra investigación y a la de Dorado en 2006 y Calabuig, Quintanilla & Mundana en 2008, donde las mujeres son más críticas que los hombres en relación a la imagen de la organización y a la valoración del monitor deportivo.

El porcentaje de respuesta al ítem “suele ser puntual o se retrasa” en ambos casos más del 95% de los usuarios señalan que el monitor es puntual, las mujeres presentan mejores valores.

El ítem “El profesor suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad” los datos reflejan tendencias a la significación estadística, las mujeres opinan ligeramente en mayor porcentaje que los hombres que el monitor mantiene una actitud amistosa.

El porcentaje de respuesta al ítem “Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad” más del 90% tanto de las mujeres como de los varones tienden a señalar que el clima que genera el monitor es cálido y estimulante.

En cuanto al “asesoramiento recibido del monitor”, en ambos casos más del 85% de los usuarios señalan que el asesoramiento recibido por el monitor es excelente o bueno, las mujeres presentan valores más altos de satisfacción que los hombres.

Sobre “el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios”, aproximadamente tres de cada cuatro

mujeres y hombres valoran con mucha o bastante satisfacción al personal de administración.

Uno de cada diez hombres y algo más en las mujeres, responden no sabe/no contesta.

“Con el trato dispensado por el personal de mantenimiento de las instalaciones” el 60% de las mujeres y hombres valoran con mucha o bastante satisfacción al personal de mantenimiento, aunque uno de cada cuatro hombres y mujeres, responden no sabe/no contesta. En el estudio realizado por Pérez et al. En 2009 en un servicio municipal similar al de la presente investigación, coinciden los resultados que indican que no se aprecian diferencias por género en la percepción general de la calidad, consideran en un 80% que el personal que atiende las instalaciones lo hace de forma adecuada.

Más de la mitad de los usuarios señalan que la “labor desempeñada por la dirección del PMD” es muy acertada o acertada, las mujeres presentan valores más altos de satisfacción que los hombres.

En respuesta al ítem “le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad” dos de cada tres mujeres y hombres valoran como adecuada la cantidad que paga para realizar su actividad, si bien uno de cada cinco la considera cara o muy cara y solo el 10% la considera barata.

Sobre la “domiciliación por banco del abono de las cuotas”, se observa que la inmensa mayoría de mujeres y hombres consideran adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas, si bien las mujeres presentan mayores reticencias.

“En cuanto a la información que recibe sobre las actividades”, se observa que dos de cada tres mujeres y hombres la consideran suficiente, frente al resto que la consideran o insuficiente o responden no sabe/ no contesta.

**Análisis de la satisfacción percibida por los usuarios de los centros deportivos del ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según la edad.**

Para analizar la relación existente entre las diferentes respuestas realizadas y la edad de los usuarios en el año 2015, no se apreciaron relaciones estadísticamente significativas, pero se observa que el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 25 y 44 años son los que presentan valores más altos de satisfacción general con la actividad. Mañas et al. (2008), difiere de éstos datos en una muestra de 556 usuarios de un centro deportivo privado de Almería.

Por otro lado en todos los casos, menos en el grupo de edad de entre 65 y 74 años, la respuesta más señalada fue la de bastante, seguida de mucho, y en menor seguido de regular.

Para el ítem “Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso, el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 65 y 74 años son los que señalan en mayor medida que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso, y en todos los casos la respuesta más señalada fue la de es amplio y diverso.

La respuesta al ítem “Cómo calificaría la enseñanza que se imparte en el PMD”, el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 4 y 9 (92,8) años son los que presentan valores más altos de satisfacción con la enseñanza que se imparte. Idéntico valor obtienen Nuviala, Salinero, García, Gallardo & Burillo (2010), en un cuestionario a 338 padres/madres

de niños que realizan actividades físico-deportivas en municipios rurales de la comarca aragonesa de Ribera Baja del Ebro, con un 94% de satisfacción.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena calidad, seguida de excelente calidad.

Se aprecia que en el porcentaje de respuesta al ítem “El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?”, el grupo de edad de entre 15 a 24 años, son los que más reconocimientos pasan y mejores opiniones tienen de ellos.

El porcentaje de respuesta al ítem “Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios”, arroja que el grupo de edad de entre 15 y 24 años y el de entre 10 y 14 años son los que presentan valores más altos de satisfacción con el espacio disponible en los vestuarios.

En todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena, seguida en algunos casos por excelente (10-14 años, 15-24 años, 45-64 años), y en otros casos por regular (4-9 años, 25-44 años, 65-74 años).

Las respuestas al ítem “el espacio de la sala donde se realizan las actividades”, el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 15 y 24 años son los que presentan valores más altos de satisfacción con el espacio de la sala.

En todos los casos la respuesta más señalada fue la de buena, seguida de excelente.

Para el ítem “higiene de los vestuarios”, el grupo de edad de entre 4 y 9 años es el que presentan valores más altos de satisfacción la higiene del vestuario, y el grupo de 25 a 44 años el que menos.

En cualquier caso, apenas el 75% de los usuarios utilizan los vestuarios, destacando el poco uso en los grupos de edad de entre 45 a 64 y de 65 a 74 años.

En el ítem “la higiene de la sala donde se realiza la actividad”, se observa que el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 15 y 24 años son los que presentan valores más altos de satisfacción.

La respuesta más señalada fue la de buena, seguida en algunos casos por muy buena (10-14 años, 15-24 años, 25-44 años, y de 45-64 años), y en otros casos por regular (65-74 años).

Para la pregunta sobre “el funcionamiento del servicio de agua caliente de los vestuarios”, vemos que conforme aumenta la edad, disminuye el nivel de satisfacción de este servicio. Así el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 10 y 14 años son los que presentan valores más altos de satisfacción con el sistema de agua caliente.

A la inversa, se observa que conforme incrementa la edad, el porcentaje de usuarios que no utilizan este servicio es cada vez mayor.

La satisfacción con el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad es adecuado”, el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 25 y 44 años son los que señalan estar más satisfechos con la adecuación del material en la sala.

El porcentaje de respuesta al ítem “El material suficiente, hay para todos”, en concreto el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 15

y 24 años son los que señalan estar más satisfechos con la cantidad del material que hay en la sala.

Destaca la existencia de algunos usuarios de diferentes edades que contestan no sabe/ o contesta.

Para el ítem “está satisfecho con la actividad que realiza”, el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 25 y 44 años son los que presentan valores más altos de satisfacción con la capacidad que tienen su profesor de estar preparado para desempeñar su tarea (100% y 97,1% respectivamente), coincidentes con los obtenidos por Armada-Albaladejo & Segarra (2011) en el estudio realizado a 270 usuarios de una instalación municipal de Cartagena, donde los valores más altos de percepción de calidad corresponden a personas de la actividad de Gerontogimnasia y diferentes a los observados por Calabuig et al. (2008), donde la tendencia es peor valoración cuanto mayor es la edad.

“Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor”, el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 4 y 9 años son los que señalan estar más satisfechos con la capacidad de enseñar de su profesor.

Salvo en el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 4 y 9 años, la respuesta más señalada fue la de considerar como buena la capacidad de enseñar de su profesor.

El porcentaje de respuesta al ítem “el profesor suele ser puntual o se retrasa frecuentemente”, es del 95% para el grupo de 65 a 74 años, seguido por el 91,3% del grupo de 25 a 44 años.

El ítem “El profesor, en relación con los alumnos, suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad”, concretamente el

grupo de edad de entre 25 y 44 años y el de entre 15 y 24 años son los que más veces señalan que el monitor mantiene una actitud amistosa.

En cualquier caso, en todos los grupos de edad, el porcentaje de respuestas en las que se indica que el monitor mantiene una actitud amistosa es tres o cuatro veces superior al porcentaje de respuestas donde se indica que el monitor mantiene una actitud distante con el grupo.

Las respuestas al ítem “Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad, la inmensa mayoría de los usuarios señalan que la enseñanza que se imparte suele ser calidad, destacando el grupo de edad de entre 65 y 74 años, y el de entre 10 y 14 años.

“Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor”, el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 4 y 9 años son los que presentan mejores valores de satisfacción con el asesoramiento recibido por el profesor.

Por otro lado en todos los casos, salvo en el grupo de edad de entre 65 y 74 años y el de entre 4 y 9 años, la respuesta más señalada es la de que el asesoramiento recibido por el profesor es bueno.

La respuesta al ítem “Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios”, entre 65 y 74 años y entre 4 y 9 años son los que presentan mejores valores de satisfacción con el personal de administración, y los que peor el grupo de edad entre 25-44 años, siendo la respuesta más señalada bastantes satisfechos con el personal de administración.

Las respuestas al ítem “con el trato dispensando por el personal de mantenimiento de las instalaciones”, el grupo de edad de entre 4 y 9 años

y el de entre 15 y 24 años son los que presentan mejores valores de satisfacción con el personal de mantenimiento, y los que peor el grupo de edad entre 64-74 años. Destaca el elevado porcentaje de usuarios que contestan no sabe / no contesta.

El porcentaje de respuesta al ítem “cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD”, los usuarios más jóvenes (entre 4 y 9 años y entre 25 y 44 años), son los que presentan mejores valores de satisfacción con el personal de dirección, y los que peor el grupo de edad entre 45-64 años.

Destaca el elevado porcentaje de usuarios que contestan no sabe / no contesta.

Al ítem “Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad” en todos los grupos de edad dos de cada tres usuarios consideran el precio adecuado, excepto el grupo de edad de entre 45 y 65 años y el de entre 25 y 44 años que consideran las actividades más caras.

La respuesta al ítem “le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas”, en todos los grupos de edad predomina la aceptación de esta forma de pago, salvo en el grupo de edad de entre 65 y 74 años, que no considera esta forma de pago como una fórmula adecuada.

La respuesta al ítem “la información que recibe sobre las actividades del PMD, le parece suficiente o insuficiente”, el grupo de edad de entre 4 y 9 años y el de entre 25 y 44 años son los que presentan mejores valores de satisfacción con la cantidad de información.

---

En cualquier caso, en todos los grupos de edades el porcentaje de usuarios satisfechos es más del triple de los usuarios que no están satisfechos con la información dada.

### **Análisis de la satisfacción percibida por los usuarios de los centros deportivos del ayuntamiento de Cartagena en el año 2015, según la profesión del usuario**

Independientemente de la profesión de los usuarios en el año 2015, la distribución de las respuestas en relación con la satisfacción general es semejante. En concreto se observa que el grupo de retirados y jubilados, con el 99% y el de labores del hogar, con un 97,8%, son los que presentan valores más altos de satisfacción general con la actividad.

Las respuestas al ítem “Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios” y “el espacio de la sala donde se realizan actividades”, las personas que están parados lo califican de excelente en un 92,3% y los estudiantes en un 94,1%.

En concreto, se observa que el grupo de profesión de escolares y el de parados son los que presentan valores más altos de satisfacción con el espacio disponible en los vestuarios.

El porcentaje para el ítem “higiene de los vestuarios”, se observa que el grupo de profesión de escolares es el que presentan valores más altos de satisfacción en la higiene del vestuario, y el grupo de parados el que menos (46%).

Destaca el que apenas entre el 70-75% de los usuarios utilizan los vestuarios, destacando el poco uso en los grupos de profesión de retirados-jubilados y otros.

A la opinión sobre “el profesor está preparado para desempeñar su tarea”, el grupo de profesión retirado-jubilado (99%) y el de trabajando (97,2%) son los que presentan valores más altos de satisfacción con la capacidad que tienen su profesor de estar preparado para desempeñar su tarea.

Por otro lado, en todos los casos la respuesta más señalada fue la de bastante, salvo los retirados-jubilados y el grupo de labores del hogar, que respondieron principalmente la opción de mucho.

La respuesta al ítem “Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios”, el grupo de profesión de retirado-jubilado y el de labores del hogar son los que presentan mejores valores de satisfacción con el personal de administración, y los que peor el grupo de profesión de los trabajadores.

El porcentaje de respuesta al ítem “Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad”, el grupo de profesión (25%) otros y la de parados (24,5%), son los que consideran las actividades más caras.

## 8. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en relación a los objetivos propuestos en la presente tesis nos lleva a las siguientes conclusiones:

1. En general los valores medios de **satisfacción percibida** por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015.

En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años.

Las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

Constatamos que la valoración de la **actividad realizada** en el servicio deportivo municipal es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente significativas con el ejercicio 1991.

En cuanto a la enseñanza que se imparte, la percepción es menor en 2015, tal vez por el envejecimiento de la plantilla y la rotación excesiva de trabajadores laborales temporales en los últimos tres años.

2. Los valores medios obtenidos en la valoración de "**las instalaciones y material deportivo**" es superior actualmente a la que percibían los usuarios en 1991, debido a la innovación en este sector que ofrece la

adquisición de nuevos y diferentes materiales para la docencia de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones.

Existe una mejor percepción por los ciudadanos en 2015 en los apartados, **“mejor higiene en los vestuarios y en la sala donde se realiza la actividad”**, también es significativa la mejora en el “servicio de agua caliente” de las instalaciones, destacando el alto porcentaje de usuarios que no usan este servicio.

En este aspecto los hombres tienden a valorar más positivamente el servicio que se presta desde la Concejalía de Deportes, como consecuencia de las mejoras de remodelación que se han realizado en las instalaciones en la última década y a las nuevas construcciones que se han puesto en funcionamiento.

En lo referente al **“material que hay en la sala”** donde se realiza la actividad, el grupo de edad de entre 65 y 74 años, y el de 25 a 44 años, son los que se muestran más satisfechos con la adecuación del material docente que se dispone para la enseñanza.

El material docente en las salas es considerado por los deportistas en 2015, “adecuado y suficiente” superando de forma significativa los resultados de 1991.

3. Los valores medios en lo relativo a **calidad del personal** son altos en el conjunto de las instalaciones deportivas municipales, aunque había mejores niveles de percepción en 1991 que en la actualidad.

Podemos concluir diciendo que de todas las variables estudiadas en 1991 y 2015, el aspecto con el que los usuarios están más satisfechos es con la preparación y capacidad para enseñar de los monitores, sin diferencias por género, edad o profesión.

La “**cualificación para enseñar de su profesor**” fue en todas las edades evaluada de buena o excelente, situándose estas entre el 94 y el 100% satisfacción

Destacar que los datos obtenidos por los docentes en el desempeño de su tarea y en la capacidad para enseñar así como el asesoramiento que prestan a los alumnos, es superior en la actualidad.

En relación al personal de la organización todos los aspectos son mejor valorados en 2015, mientras que la opinión sobre la dirección es menor, con un porcentaje medio de personas que no saben o no contestan. Se ha ampliado el parque de instalaciones con distancias importantes de las oficinas centrales en diputaciones y barrios del municipio y se ha incrementado el número de usuarios, lo que dificulta la relación directa con el usuario.

4. La percepción del “**coste y forma de pago de los servicios**” por los usuarios de los centros deportivos es muy similar entre 1991 y 2015.

En 2015, los usuarios que consideran más cara la cantidad que pagan por realizar la actividad son los de edades comprendidas entre 45 y 65 años. Por otro lado, destacamos que en todos los grupos de edad dos de cada tres usuarios consideran el precio adecuado.

Los usuarios que utilizan las instalaciones deportivas municipales consideran que el coste de su actividad es adecuado en todos los grupos de profesión, donde dos de cada tres usuarios consideran que las actividades no tienen un precio elevado.

5. Los resultados sobre la **“información recibida de las actividades deportivas”** nos indican mejores niveles de satisfacción percibida en los alumnos de 1991.

Un aspecto en el que existen diferencias significativas con el que están en desacuerdo la generalidad de los ciudadanos que usan el servicio es con la información que se les ofrece desde las instalaciones municipales.

El análisis global de las dimensiones de la encuesta para el año 2015, nos lleva a considerar que todos los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad, aunque unos indican tener mayor peso que otros en la satisfacción que los ciudadanos perciben.

Los usuarios otorgan en 2015 más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta el municipio. Sin embargo, el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo.

En líneas generales todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales están bien atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala.

El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

## **LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Al haber utilizado un cuestionario de elaboración propia se encuentran más dificultades a la hora de realizar comparaciones con otros estudios.

## **FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACION**

Crear o adaptar un instrumento de percepción de la calidad para la medida de la satisfacción de las personas en todos los niveles de la organización, trabajadores, dirección, políticos, empresas y colectivos proveedores y/o colaboradores, que nos permita elaborar indicadores fiables y objetivos sobre nuestra realidad organizativa.

Realizar estudios de población para investigar el grado de conocimiento que la ciudadanía tiene de los servicios públicos en deporte y conocer las expectativas de futuro de la demanda de actividades físicas y deportes en el municipio.

Afianzar el instrumento de medida que se utilizó en el año 1992 para medir las razones por las que las personas exusuarias abandonaban las actividades en el servicio municipal, factor clave para profundizar en el análisis de la calidad.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

Aguirre, J.A. (2009). A practical application of statistical gap analysis in National Park Management in Costa Rica. Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 7 (2), 141-162.

American Psychological Association (1954). *Technical recommendations for psychological tests and diagnosis techniques*. Washington DC: American Psychological Association.

American Educational Research Association, *American Psychological Association and National Council on Measurement in Education*, (1985). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington DC: American Psychological Association.

American Educational Research Association, *American Psychological Association and National Council on Measurement in Education* (1999). *Standards for Educational and Psychological Testing*. Washington DC: American Psychological Association

Andrés, F., & Delgado (1995). *Política Deportiva Municipal*. Madrid: Consejo Superior de deportes.

Arenilla et al., (2015). *Administración 2032. Teclas para transformar la Administración Pública española*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Arenilla Sáez, M. (2014). *El nuevo sistema de competencias locales. En J. A. Santamaría Pastor (Coord.), La reforma de 2013 del régimen local español*. Madrid: Fundación Democracia y Gobierno Local.

Armada-Albaladejo, I. (2011). *Percepción de la calidad de los usuarios del pabellón Municipal de Deportes de Cartagena. Tesis de Máster*. Murcia: UCAM.

Armada, E. et al. (2015). Reflexión sobre la economía y la regulación profesional en el fútbol base. En Actas del VII Congreso de Economía del Deporte. Cartagena: Universidad Politécnica.

Asociación Española de Normalización (AENOR) (1994). Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte I. Directrices

para su selección y utilización. UNE-EN-ISO 9000-1. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: Delta Publicaciones.

Barandiaran Iturriaga, M.S. (1999). *La Satisfacción de los usuarios de bibliotecas y polideportivos municipales: desarrollo de un modelo para la medición de los factores implicados*. Tesis doctoral editada. Bilbao: Instituto Vasco de Administración Pública.

Berkley, B. J., & Gupta, A. (1995). Identifying the information requirements to deliver quality service. *International Journal of Service Industry Management*, 6, 16-35.

Blanco Villaseñor, A. (1993). *Fiabilidad, precisión, validez y generalización de los diseños observacionales*. En M. T. Anguera (Ed.), *Metodología observacional en la investigación psicológica*, 2, 149-274. Barcelona: PPU

Blanco, E. (2003). *El deporte como demanda social*. En *actas del VII Congreso de Deporte para Todos (11-26)*. Madrid: INEF y Asociación Española de Deporte para todos.

Blanco Villaseñor, Á., & Losada, J. L. (2004). Generalización en Diseños Observacionales: alternativas de estimación y modelización. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento*, 79-84.

Blanco Villaseñor, Á., & Morales Sánchez, V. (2010). *Teoría de la Generalizabilidad: investigaciones aplicadas*. En M. J. Blanca, R. Alarcón y D. López-Montiel (Coords.), *XI Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud. Libro de Resúmenes (72)*. Málaga: CEES-IFV, UMA-Tecnolex y Asociación Malagueña de Estudios e Investigaciones Sociales.

Blasco, M. J. E., & López, A. "Validación mediante Método Delphi de un cuestionario para conocer las experiencias e interés hacia las actividades acuáticas con especial atención al Windsurf". *Revista Ágora para la Educación Física y el Deporte*, 12 (1): 75 - 96

Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclasse model. *European Sport Management Quarterly*, 6 (2), 149-165.

Burriel, J.C. (1990): *Polítiques esponives municipals a la província de Barcelona*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

Burillo,P., et al (2014). "Artificial turf surfaces: Perception of safety, sporting feature, satisfaction and preference of football users", *European Journal of Sport Science*, Vol. 14, pp.437-447.

Cabrera, T. (1997). *Un modelo para la evaluación de las políticas deportivas municipales. Conceptualización y aplicación empírica*. Tesis Doctoral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Calabuig, F. y Saura D. (1999). La satisfacción como herramienta para la gestión deportiva. *En Actas del I Congreso sobre la Actividad Física y el Deporte en la Universidad*. Valencia. 29, 30 abril y 1 mayo.

Calabuig, F. (2005). *La calidad percibida en los servicios náuticos de la Generalitat Valenciana. Tesis de Doctorado para la obtención del título de Doctor en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport*. Universitat de València, España.

Calabuig, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 4(10), 25-43.

Calabuig, F., Crespo, J., y Mundina, J. (2012). Efecto del coste percibido, la calidad de servicio y la satisfacción sobre las intenciones futuras del espectador. *Estudios de Economía Aplicada*, 30(2), 619-636.

Calabuig, F., Molinos, M., & Sala, R. (2012b). *Economía del deporte en tiempos de crisis*. Valencia: Diazotec.

Cañellas, A., & Rovira, J. (1995). Los hábitos deportivos de la población adulta barcelonesa (15 a 50 años). *Apunts: Educación física y deportes*, (42), 75-79.

Caro, L. M. y Garcia, J. A. (2007). Cognitive-Affective model of consumer satisfaction. An exploratory study within the framework of a sporting event. *Journal of Business Research*, 6, 108-114.

Carta Europea del Deporte, 1992.

Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la comunidad de madrid. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 29, 115-132.

Cerezo, F. (2015). Mejora continua e innovación en la administración local. Madrid: INAP.

Constitución Española 1978).

Claver, E., Llopis, J., & Tarí, J. J. (1999). Calidad y dirección de empresas. *Civitas, Madrid*.

Cronin, J. J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58 (1), 125-131.

Cronin, J.J., Brady, M., & Hult, G.T.M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76 (2), 193-218.

Cuenca, M. (2000): *Ocio humanista. Dimensiones y manifestaciones actuales del ocio*. Universidad de Deuso, Bilbao.

Cuenca, M. (2004): *Pedagogía del ocio: modelos y Propuestas*. Universidad de Deusto, Bilbao.

Cuéllar, E. & Mendez, J. (2014). Evaluación y calidad de los servicios públicos. Madrid: INAP.

Churchill, G. A. y Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.

De Andrés, F. (1997). *La evaluación de la gestión de un centro deportivo*. Madrid: C.S.D. y F.E.M.P.

De la Plata, N. F. (2001). *Los servicios públicos deportivos*. Madrid: Universidad Europea – CEES Ediciones e Instituto Andaluz del Deporte

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Deming, W.E. (1992). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos

Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Colección número IV de Tesis. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla La Mancha.

Dorado, A. (2006). *La gestión privada en las organizaciones deportivas*. En L. Gallardo y J. Lozano (Dir.), *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas (103-116)*. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.

Dorado, A., Gambau, V., & Gallardo, L. (2006). *La calidad en la gestión deportiva: un valor en alza*. En A. Fraile y X. Pujadas (Eds.), *Culturas deportivas y valores sociales. Investigación social y deporte*. Pamplona: Asociación Española de Investigación Social Aplicada al Deporte

Dunn, J.G., Bouffard, M., & Rogers, W.T. (1999). Assessing item content-relevance in sport psychology scale-construction research: issues and recommendations. *Measurement in Physical Education & Exercise Science*, 3(1), 15-22.

Eiglier, P., Langeard, E., & Lovelock, C. H. (1977). *Marketing consumer services: New insights*. Marketing Science Institute.

Equipo académico internacional. Research Center on organizations (IRCO) (2014). *Actividad física y deporte: un nuevo enfoque de bienestar, la necesidad de una estrategia ambiciosa para la sociedad activa*. IESE Business School: Universidad de Navarra.

Fernández, H.A. *Calidad en empresas de servicios*. Instituto de Fomento Regional: Asturias

Fernández, M. C., & Bedia, A. M. S. (2004). Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain. *Tourism Management*, 25, 771-775.

Fernández, K., López, C., & Mariel, P. (2005). La satisfacción del consumidor: una aplicación del análisis factorial confirmatorio a la industria automovilística español. *Estadística Española*, 158, 117-141.

Fernández, B. (2009). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales. Aplicaciones y casos prácticos*. Valladolid: Lex Nova (2ª edición).

Gabbot, M., & Hogg, G. (1994). *Consumer behavior and services: a review*, 311-324.

Gallardo, L. (2001). *Memoria II Seminario sobre indicadores económicos y de gestión*. Toledo: Consejería de Cultura (Sin publicar).

Gallardo, L. (2006). *La gestión pública en las organizaciones deportivas*. En L. Gallardo y J. Lozano (Dir.), *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas (93-101)*. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.

Gallardo, L., & García Tascón, M. (2009). Clima laboral en las organizaciones. Descubre la personalidad de la organización. *Bodylife*, 24, 14-16.

Galvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga.

Gambau, V. (2000): La gestión de las asociaciones deportivas. V *Congreso Nacional de Deporte para todos, La Coruña: Asociación Española de Deporte para todos*.

Gambau, V. (2004). *La gestión de la actividad física y deporte para los mayores: ¿cómo evitar el abandono de la práctica deportiva?*. En B. Mariño, J. M. Cancela, F. Camiña, J.M. Pazos. *Actividad física y deporte para mayores (coords)*. *Actas del IV Congreso Internacional de A. F. y Deporte para Mayores (pp.75-90)*. La Coruña: Diputación de A Coruña.

García-Ferrando, M. (1990). *Aspectos sociales del deporte. Una reflexión sociológica*. Madrid: Alianza Deporte.

García-Ferrando, M. (1993). *Tiempo libre y actividades deportivas de la juventud en España*. INJWE. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

García-Ferrando, M. (1997). *Los españoles y el deporte, 1980-1995*. Consejo Superior de Deportes. Tirant lo blanch. Valencia

García-Ferrando, M., Puig, N., & Lagadera, F. (1998). *Sociología del Deporte*. Madrid: Alianza

García-Ferrando, M. (2006). *Posmodernidad y Deporte: Entre la Individualización y la Masificación*. Encuesta hábitos deportivos de los españoles 2005, Madrid, CIS/Siglo XXI.

García-Ferrando, M. (2006). 25 años de análisis del comportamiento deportivo de la población española (1980-2005). *Revista Internacional de Sociología*, LXIV, 44: 15-38.

García-Ferrando, M., & Llopis Goig, R. (2011). *Encuesta sobre los hábitos deportivos en España 2010. Ideal democrático y bienestar físico*. Madrid: Consejo Superior de Deportes, Consejo de Investigaciones Científicas.

García, A. (1990). *Sondeo de opinión sobre la actividad desarrollada por el Patronato Municipal de Deportes de Cartagena*. Sin publicar.

García, A. (1991). *Estudio sobre los ex-usuarios del Patronato Municipal de deportes del Ayuntamiento de Cartagena*. Sin publicar.

García-Tascón, M. (2009). *Análisis de la percepción de la satisfacción del clima laboral en las organizaciones deportivas municipales de Castilla-La Mancha. Tesis Doctoral*. Toledo: Universidad de Castilla-La Mancha.

García-Tascón, M. (2012). *Estratégias de melhoria do ambiente interno das organizações desportivas (Ponencia invitada)*. Faro: Câmara de Municipal de Desporto

García-Unanue, J. Felipe, J.L, Sánchez- Sánchez, J., Fernandez-Luna, A., P'laza- Carmona, M., Ubago, E., Burillo, P., & Gallardo, L. (2013). Propuesta de mecanización de cálculo de costes en servicios deportivos (47-76). En García-Unanue, J., Gallardo, L. & Felipe.J.L. Herramienta de ayuda para la gestión económica de los servicios deportivos: Aplicación SICDE. Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha.Cuenca.

García-Unanue, J., Felipe, J.L. & Gallardo, I. (2015). Using action research to achieve the implementation of cost accounting: the case of the public sports organizations at local level. *Systemic Practice and Action Research*, 28, 111-123.

Glasser, D.(1976). A new computer test of the brain. *Psychology today*, 9 (12), 44-48.

Gómez, J.D. (1985). *Leyreguladora de las bases del régimen local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias.

Gómez, T. (2000). Opinión de los usuarios sobre el mantenimiento general, la seguridad, los accesos y el servicio deportivo de la piscina municipal Monte Tossal. Alicante: Servicio Municipal de Deportes.

González-Romá, V. et al. (1989). Variables predictoras de la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas. *Anuario de Psicología*, nº40.

Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality*, 11(3), 150-152.

Gorriti, M. (2015). Diseño organizativo. Madrid: INAP.

Harris, J. & Cale, L. (1997) How healthy is school PE? A review of the effectiveness of health-related physical education programmes in schools. *Health Education Journal*, 56, 84-104.

Hernández, A., Lamprea, A., Vargas, A. (2013) *El espacio de la política en la gestión pública*. Universidad de los Andes.

Hernández Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.

Howard, J. A. & Sheth, J. N. (1969). *The theory of buyer behaviour*. New York: John Wiley and Sons.

Ishikawa, K. (1985). *Guide to Quality Control*.Tokyo: Asian Productivity Organization.

Kim D. & Kim S. (1995). Quesc: an instrument for asserring the grevice quality of sport centres in Korea. *Journal Sport Management*, 9, 208-220

Laboucheix, V. (1997): *Tratado de la calidad total*. Ciencias de la Dirección, Madrid.

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

Ley 8/2015, de 24 de marzo, de la Actividad Física y el Deporte de la Región de Murcia.

Ley 8/1989, de tasas y precios públicos.

Ley 7/2007, de 12 de abril, sobre Estatuto Básico de Empleo Público.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, sobre Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Ley 10/1995, de 15 de octubre, del Deporte.

Lloréns, F., & Fuentes, M. (2006). *Gestión de la calidad empresarial. Fundamento implantación*. Madrid: Pirámide.

López, M. (1996). *Requisitos de un sistema de calidad según las normas ISO 9000*. Madrid: Díaz de los Santos.

Luna-Arocas, R., & Calabuig, F. (1999). *La estrategia de los recursos humanos en la gestión deportiva. En libro de Actas del I Congreso sobre la Actividad Física y el Deporte en la Universidad*. Valencia: FCAFE (Universitat de València).

Luna Arocas, R. (2000). *Bases para la Dirección de Entidades Deportivas*. Valencia: Promolibro.

Mano, H. & Oliver, R. L. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: Evaluation, feeling and satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-466.

Mañas, M. A., Jiménez, G., Mayor, J.A., Martínez, V., & Moliner, C.P. (2008). Lostangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.

Mañas, R., Rodríguez, M. A., Giménez Guerrero, G., Muyor Rodríguez, J.M., Martínez Tur, V., Moliner Cantos, C.P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.

Marqués, L. (1999). Modelos y sistemas de gestión de la calidad en los servicios deportivos. La Normalización y la Certificación; la mejora continua y la calidad total. *En Actes del 4.º Congrés de les Ciències de l'Esport, l'Educació Física i la Recreació*, (pp. 325-335).Lleida: INEFC.

Martín, S . (2014). El marketing digital en las administraciones. Madrid: INAP.

Martínez del Castillo, J. (1994). Un Modelo de Planificación en las Organizaciones Deportivas Municipales. *Revista Española de Educación Física y Deportes*, 1(1),27-34.

Martínez-González, M.A., Varo, J.J., Santos, J.L., De Irala, J., Gibney, M., Kearney, J., et al. (2001). Prevalence of physical activity during leisure time in the European Union. *Med Sci Sports Exerc* 33(7),1142-1146.

Martínez, J.A., & Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. 8 (31), 244-255.

Martínez, J.A., & Martínez, L. (2009). La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. 9 (35), 232-253.

Martínez del Castillo, J. y Rodríguez, G. (1998) *La Calidad de los equipamientos deportivos en España. Influencias en la calidad de la gestión y la oferta de servicios*. En Martínez del Castillo, J. (comp.). *Deporte y Calidad de Vida. Investigación social y Deporte* núm. 4, (pp. 235-245). Madrid: AEISAD, Librerías Deportiva Esteban Sanz.

Martínez-Tur, V., & Tordera, N. (1995). *Relaciones entre la gestión de instalaciones deportivas y la satisfacción de los usuarios*. En J. M. Peiró y J. Ramos (Eds.), *Gestión de instalaciones deportivas. Una perspectiva psicosocial* (pp. 183-209). Valencia: Nau Llibres.

Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis Psicología.

Mañas, M. A., Giménez, G., Mayor, J. A., Martínez, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.

MECD (2015). *Anuario de Estadísticas Deportivas*. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es>

Mendez, J. & Cuellar, E. (2015). *Planificación y Gestión Inteligente: Un instrumento para las políticas sociales*. Madrid: INAP.

Mendoza, R., Sagrera, M.R., & Batista, J. (1994). *Conductas de los escolares españoles relacionadas con la salud (1986-1990)*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Mendoza, R., Blanco, J., Martín, P., Morales, E., Ruíz, J., Sagrera, M.R., Batista, J.M. (1998). *Los escolares y la salud: Estudio de los hábitos de los escolares españoles en relación con la salud*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo (Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas).

Merino, C & Livia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice de la validez de contenido: Basic para la V de Aiken. Digitum.um.es.

Mestre, J.A. (1995). *Planificación deportiva. Teoría y práctica*. Barcelona: Editorial Inde.

Mestre, J.A., & García, E. (1997). *La gestión del deporte municipal*. Barcelona: Inde

Mestre, J. & García, E. (1999). *La gestión del deporte municipal*. Barcelona: Inde.

Mestre, J. & García, E. (2000). *Manual de legislación y reglamentación del deporte local*. Madrid: F.E.M.P.

Mestre, J.A. (2002). *Planificación estratégica en la Gestión de Piscinas*. Madrid:Gymnos.

Mestre, J.A. (2005). *Gestión aplicada a diferentes tipos de entidades. Estrategias de gestión deportiva local*. II Master en Gestión de Entidades y Servicios Deportivos.Madrid: Universidad Europea de Madrid.

Molina-García, J., & Castillo, I. (2009). Pensamiento sobre la gestión deportiva pública: un estudio cualitativo con universitarios valencianos. *Actividad Física y Deporte: Ciencia y Profesión*, 10, 13-24.

Moliner, B. & Fuentes, M. (2011). Causas y consecuencias de la insatisfacción en consumidores con atribuciones externas. *Cuadernos de gestión*, 11(1), 37-58.

Montero, I. & León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology* ISSN 1697-2600 2007, Vol. 7, No. 3, pp. 847-862

Moore, M. H. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.

Morales-Vallejo, P. (2000). *Medición de actitudes en psicología y educación*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas

Morales-Sánchez, V. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 62(1-2), 99-110.

Morales, V., Hernández Mendo, A. y Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17 (2), 311-317.

Morales-Sánchez, V., & Correal, J. (2003). *La calidad en la gestión de los servicios deportivos*. En A. Hernández Mendo (Coord.), *Psicología del Deporte* 3(2),(81-101). Buenos Aires: Tulio Guterman. Recuperado de <http://www.efdeportes.com>

Morales, V., & Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 2(2), 147-154.

Moreno, J. A., Rodríguez, P. L., & Gutiérrez, M. (1996). *Actitudes hacia la educación física: elaboración de un instrumento de medida*. En *Actas del III Congreso Nacional de Educación Física de Facultades de Educación y XIV de Escuelas Universitarias de Magisterio* (pp. 507-516). Guadalajara: Universidad de Alcalá.

Moreno, J.A., & Gutiérrez, M. (1997). *Valoración de la satisfacción de los usuarios de instalaciones acuáticas cubiertas*. Actas Congreso del Deporte, la Educación Física y la Recreación. Lleida: INEFC.

Moya Vaquero, E. (2000). Herramientas para gestionar la calidad de un Centro de Servicios Sociales. *Revista de Servicios sociales y Política social*, 49, 85-90

Moya, G. (2000). *El grado de satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad del servicio, en el programa de senderismo de la Diputación*

de Granada. *Análisis y estudio de los diferentes programas de senderismo en la provincia de Granada*. Tesis doctoral. Diputación de Granada.

Norma UNE-EN 1949: 2003/A1.

Nieto, C., & Ros, L. (2006). *Comparación entre los Modelos de Gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcolm Baldrige. Situación frente a la ISO 9000*. X Congreso de Ingeniería de Organización, Valencia 7 y 8 de septiembre.

Núñez, J. (2004). Demanda d'activitat física i esport en l'àmbit local: anàlisi i accions de gestió. Experiencia del SEM de l'Ajuntament de Paterna. En Calabuig, F. (coord.). *Aportacions a la gestió de l'esport municipal* (Pp. 79-98). Ontinyent: Mancomunitat de Municipis de la Vall d'Albaida.

Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., & Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.

Nuviala, A., Salinero, J., García, M., Gallardo, L., & Burillo, P. (2010). Satisfacción con los técnicos deportivos en la edad escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15 (1), 121-135.

Nuviala, A., Teva-Villén, M.R., Grao-Cruces, A., Pérez-Ordás, R., García-Fernández, J., & Nuviala, R. (2012) "Validity, reliability and exploratory factor analysis of the dropout scale in sport centres". *Journal of Human Sport and Exercise*. 7(1), 275-286.

Oliver, R. (1980). A cognitive modelo of the antecedents and consequences of satisfaction decisión. *Journal of Marketing Research*. 17, 460-469.

Oliver, R. (1997). *Satisfaction, a behavioral perspective on the consumer*. Nueva York: Mc Graw Hill.

O'Neill, M.; Getz, D y Carlsen, J. (1999). Evaluation of Service Quality at Events: the 1998 Coca-Cola Masters Surfing Event at Margaret River, Western Australia. *Managing Service Quality*, 9(3), 158-166.

Ortega, E et al., (2008). Diseño y validación de un cuestionario para valorar las preferencias y satisfacciones en jóvenes jugadores de baloncesto. Unirioja.es.

Page, T. J. y Spreng, R.A. (2002). Difference scores Versus Direct Effects in Service Quality Measurement. *Journal of service research*, 4. (3), 184-192.

Palacios, J.L. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Madrid, departamento de psicología social y Metodología.

Pangrazi, R., Cosbin, C., & Welk, G. (1996). "Physical activity for children and youth", *Journal of Physical Education and Research Digest*, 67 (4): 38-43

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40.

Parasuraman, A. Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.

París, F. (1996). *La construcción del nuevo marco organizativo del deporte en España. Características básicas del modelo deportivo español*. En A. R. Sánchez Martín (Ed.), *La actividad física y el deporte en un contexto democrático (1976-1996) (287-298)*. Pamplona: Asociación Española de Investigación Social Aplicada al Deporte.

París, F. (2003). *La calidad como elemento estratégico en el deporte. Jornadas sobre la gestión de la calidad de las empresas deportivas*. Málaga: Instituto Andaluz del Deporte.

París, F., & Hernando, J. (2004). Evolución del deporte en España y reflexiones para la concepción y diseño de los espacios deportivos. *Ingeniería y territorio: Instalaciones deportivas*, 66, 36-45.

Pastor, A. (2014). Evolución y situación actual de las administraciones públicas. Entorno social. Madrid: INAP.

Peiró, J. M. (1987). *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana* (Vols. I y II). Informe realizado para la Consellería de Cultura, Educación y Ciencia. Generalitat Valenciana.

Pérez, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: ESIC.

Pérez, V. (1998). *Criterios de práctica física orientada a la salud*. En *VI Congreso Mundial de Deporte para Todos*. Barcelona: C.O.I.

Pérez, M (1997). "Tendencias actuales y modelos de futuro en la gestión de instalaciones deportivas públicas". *Revista Española de Educación Física y Deportes*, 4(2), 19-23.

Pérez, M. (2002). "Políticas públicas deportivas en la administración local", Curso de Gestión Deportiva de Cataluña. Barcelona: UB Virtual.

Pérez, C., Crespo, P., Calabuig, F., & Gómez, A. (2009). *La importancia de la Calidad Percibida y la Satisfacción sobre las Intenciones Futuras de los espectadores del campeonato de España en pista cubierta, Valencia 2008*. II Congreso Internacional de Ciencias del Deporte: Murcia UCAM.

Pérez, C. (2010). *Análisis de la calidad de servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas*. Universidad de Valencia: Tesis doctoral.

Pérez, M., López, G.F., & Díaz, A. (2015). *Satisfacción de padres de jugadores de baloncesto en San Javier. La importancia del impacto económico del deporte en la sociedad actual*. VI Congreso Iberoamericano de Economía del Deporte. Universidad de Murcia.

Pérez, V.I., Gombau, S.C., Manassero, A., et al (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de

Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*. 4, 1

Piñeiro, G. (2007). *Gestor y práctica deportiva: Claves de futuro. La gestión deportiva local: Problemática actual y tendencias de futuro*. Madrid: FEMP y CSD.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011) *Public management reform: A comparative analysis of NPM, the Neo-Weberian State, and New Public Governance*. Oxford: Oxford University Press

Puig-Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos.

Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Valencia: Promolibro

Ramírez de Arellano, B. (2003). *Análisis de los Sistemas Deportivos Locales*. Jornadas sobre instrumentos de análisis para la planificación del deporte en áreas locales. Málaga: Instituto Andaluz del Deporte.

Ramió, J. (2015). *La colaboración público-privada y la creación de valor público*. Barcelona: Diputació. Colección Estudios.

Ramos, J. (1991). *Gestión de instalaciones deportivas y actitudes y conductas de sus usuarios*. Tesis de Licenciatura. Dirs. J. M. Peiró y P. Valcárcel. Universidad de Valencia.

Ramos, J., Peiró, J. M., Zornoza, A., & González-Romá, P. (1991). *Influencia de la gestión de instalaciones deportivas sobre la satisfacción con el uso de instalaciones*. En actas del III Congreso de Evaluación Psicológica. Barcelona.

Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Ruiz, M., & San Martín, R. (1992). *Una simulación sobre el comportamiento de la regla K-1 en la estimación del número de factores*. *Psicothema*, 4, 543-550.

Rossi, B. (1979). *Método punto-deporte*. Cuaderno dello sport, p. 9-21.

Ruiz, M. (2000). *Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Ruiz, M., & Palací, F. J. (2011). Variables cognitivas y psicología del consumidor. *El modelo de la confirmación de expectativas en la actualidad, Boletín de Psicología*, 103, 61-73.

Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: INAP-UIMP.

Ruiz, J. & Cuellar, E. (2015). *Planificación y gestión inteligente: Un instrumento para las políticas sociales*. Madrid: INAP-UIMP.

Redondo, J.C., Olivar, D., & Redonda, A. (2006). *El modelo EFQM de gestión de la calidad en las instalaciones deportivas*. Sevilla: Wanceulen.

Redondo, J. C. (1997). *Planificación y Control de eventos deportivos. Aplicación del gráfico de Gantt*. *Agua y Gestión*, 40, 43-45.

Tercedor, P. (1998). *Estudio sobre la relación entre actividad física habitual y condición física-salud en una población escolar de 10 años de edad*. Tesis Doctoral. Universidad de Granada

Tercedor, P. (2001). *Actividad Física, condición física y salud*. Sevilla: Wanceulen.

Teva, R. (2012). *Motivos de abandono de clientes de una organización deportiva*. Tesis doctoral con mención europea. Universidad Pablo de Olavide.

Thomas J.P, & Waterman, H.R. (1984). *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. New York: Harper & Row.

Torre, E. (1998). *La actividad físico-deportiva extraescolar y su interrelación con el área de Educación Física en el alumnado de enseñanzas medias*. Tesis Doctoral, Universidad de Granada.

Sánchez-Sánchez, J., Felipe .J.L., Burillo, P., et al (2014). Effect of the structural components of support on the loss of mechanical properties of football fields of artificial turf. *Proceedings of the institution of mechanical engineers part p-journal of sports engineering and technology*. 228(-), 155-164.

Sanz, I., Redondo, J.C., Gutiérrez, P. & Cuadrado, G. (2005). La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 13, 17-36.

Saurina Canals, C. (1997). Evaluación de un modelo de medida de la calidad en el sector servicios. *Las entidades financieras de las comarcas de Girona. Estadística Española*, 39 (142), 219-248.

Saurina, C., & Coenders, G. (1999). Predicting overall service quality. A structural equation modelling approach. *Libro de Actas de Conferencia Internacional de Metodología y Estadística*. Eslovenia 1999.

Senlle, A., Gallardo, L. y Dorado A. (2004). *Calidad en las organizaciones deportivas*. Madrid: Gestión 2000.

Senlle, A., & Stoll, G. (1995). *Calidad Total y normalización: ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica*. Gestión 2000.

Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.

Shostack, L. G. (1982). "How to Design a Service." *European Journal of Marketing* 16(1): 49-63.

Subirats, J. (1992). Administración pública y mercado. *Revista de Economía*, 712, 33-42.

Teruelo, B. (2000). Situación del deporte municipal en Euskadi. Análisis y perspectivas. *III Encuentro Andaluz sobre el deporte municipal*. Sevilla: Junta de Andalucía. Instituto Andaluz del Deporte.

Valdunciel, L., Flórez, M., & Miguel, J. A. (2007). Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad. *Revista Asturiana de Economía*, 38, 79-107.

Van Riel, A. C. R., Liljander, V., & Jurriens, P. (2001). Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International Journal of Service Industry Management*, 12, 359-377.

Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4, 47-53.

Varela González, J.A. (1991). Satisfacción/Insatisfacción de los consumidores y comportamientos postconsumo derivados. *Estudios sobre Consumo*, 8, 65-79

Varela, J., Rial, A., & García-Cueto, E. (2003). Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de Atención Primaria. *Psicothema*, 15, 656-661.

Varela, J., Rial, A., Braña, T., & Voces, C. (2008). Application of Latent Class Analysis to the investigation of customer loyalty in services companies. *Methodology:European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences*, 4, 87-96.

Valera, J. Rial, J. & Real, E. (2010). An application of importance performance analysis (IPA) to the management of sport centres Performance Measurement and Leisure Management . Vol. 13, p. 179-188.

Vázquez, B. (1993). *Actitudes y prácticas deportivas de las mujeres españolas*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistema de gestión: teoría y práctica (2ª edición)*. Madrid: Pirámide.

Velázquez et al (2007). La gestión deportiva local: Problemática actual y tendencia de futuro. FEMP: Palma de Gran Canaria.

Villegas, M. M., & Díaz, I. M. R. (2003). La calidad asistencial: concepto y medida. *Dirección y Organización*, 29, 50-58.

Vivas, C. (2015). *Dirección económica-financiera, gestión, presupuestaria y control de sistema en la administración local*. Madrid: INAP

Voss, G. B., Parasuraman, A., & Grewal, D. (1998). The roles of price, performance an expectation in determining satisfaction in service exchanges. *Journal of Marketing*, 62 (4), 46-61.

Wright, B. Z; Duray, N. & Goodale, T. L. (1992). Assessing Perceptions of Recreation Centre Service Quality: an Application of Recent Advancements in Service Quality Research. *Journal-of-park-andrecreation-administration*, 10 (3), 33-47.

Zas-Ros, B. (2003). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología científica*, febrero.

La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes.  
Percepción, análisis y evolución.

---

**ANEXO 1. ENCUESTA A USUARIOS 1991**

Cuestionario nº.....

Entrevistador nº.....  
.....*PRESENTACIÓN*

La Dirección del Patronato Municipal de Deportes está realizando una encuesta entre los usuarios para conocer sus opiniones con el fin de mejorar el servicio prestado. Usted ha sido seleccionado por sorteo como representante de los usuarios. Las respuestas se mantendrán en el anonimato.

.....

RESULTADO CONTACTO: (8)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Entrevista                   | 1 |
| Otro (ausente, rechazo, etc) | 2 |

.....

ACTIVIDAD: (9)

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Danza y Pre-ballet                    | 01 |
| Gimnasia rítmica                      | 02 |
| Psicomotricidad(iniciación deportiva) | 03 |
| Patinaje                              | 04 |
| Tae-Kwon-do                           | 05 |
| Judo                                  | 06 |
| Tenis                                 | 07 |
| Musculación                           | 08 |
| Badminton                             | 09 |
| Karate                                | 10 |

|                  |    |
|------------------|----|
| Gerontogimnasia  | 11 |
| Gimnasia adultos | 12 |
| Danza Española   | 13 |

INSTALACIÓN: (10)

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Pabellón Central              | 01 |
| C.P. Cartagonova              | 02 |
| P. Barrio Peral-Cuatro Santos | 03 |
| Pabellón Los Dolores          | 04 |
| Casa de la Juventud           | 05 |
| A.V. Sauces                   | 06 |
| A.V. Ciudad Jardín            | 07 |
| A.V. U.Mediterráneo           | 08 |
| C.P. Jose M. La Puerta        | 09 |
| Barrios y pedanías restantes  | 10 |

P01 En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?:

(11)

|          |   |
|----------|---|
| Mucho    | 1 |
| Bastante | 2 |

---

|         |   |
|---------|---|
| Regular | 3 |
| Poco    | 4 |
| Nada    | 5 |

AMPLIAR RESPUESTA (motivos): (42)

---

No sabe/No contesta 6

P02 ¿Cuáles fueron las razones principales que le hicieron inscribirse?:

(43)

(44)

(45)

P03 ¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?:

(12)

|                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| Es amplio y diverso             | 1 + pasar a P05 |
| Echa en falta otras actividades | 2               |
| No sabe/No contesta             | 3 + pasar a P05 |

P04 ¿Qué actividades serían?:

(46)

(47)

(48)

P05 Para el próximo curso (99/00) funcionará la Piscina Cubierta, ¿Está interesado en principio, en participar en alguna de sus actividades?:  
(respuesta múltiple)

(13)

|  |                 |
|--|-----------------|
| Sí, en un curso de iniciación a la natación                                  | 1               |
| Sí, en un curso de perfeccionamiento de estilo                               | 2               |
| Sí, en baño libre  | 3               |
| Sí, en entrenamiento para la competición                                     | 4               |
| Sí, en un "programa de salud" a través de la actividad acuática (recreativa) | 5               |
| Sí, como complemento de otras actividades del PMD                            | 6               |
| No, en principio no tengo interés  | 7 + pasar a P07 |
| No sabe/No contesta  | 8 + pasar a P07 |

P06 ¿Qué horario sería mejor para usted?

|                                |      |   |
|--------------------------------|------|---|
|                                | (14) |   |
| Por la mañana, antes de las 9  |      | 1 |
| Por la mañana, de 9 a 11       | 2    |   |
| Por la mañana, de 11 a 1       | 3    |   |
| Al mediodía, de 1 a 3          |      | 4 |
| Por la tarde de 5 a 8          | 5    |   |
| Por la tarde, después de las 8 |      | 6 |
| No sabe/No contesta            |      | 7 |

P07 En breve, el PMD va a inaugurar un servicio de Sauna (baños de vapor a altas temperaturas seguidos de ducha fría) en el Estadio Cartagonova. ¿Está interesado, en principio, en utilizarlo?:

|                              |      |   |
|------------------------------|------|---|
|                              | (15) |   |
| Sí                           |      | 1 |
| .....                        |      |   |
| No                           |      | 2 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos): | (49) |   |

No sabe/No contesta 3

P08 ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?:(16)

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| Es de excelente calidad          |  | 1 |
| Es de buena calidad              |  | 2 |
| .....                            |  |   |
| Es de mediana calidad            |  | 3 |
| Es de deficiente calidad         |  | 4 |
| Es de muy deficiente calidad     |  | 5 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (50) |  |   |

No sabe/No contesta 6

P09 El reconocimiento médico realizado, dada su finalidad, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?:

(17)

|  |   |
|--|---|
| Lo pasé y me pareció más bien completo   | 1 |
| Lo pasé y me pareció más bien incompleto | 2 |
| No sabe/No contesta                      | 3 |
| No lo pasé                               | 4 |

P10 Pasemos a considerar las instalaciones. ¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?:

(18)

|  |   |
|--|---|
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 1 |
| Buena, el espacio es amplio              | 2 |
| Regular, el espacio es justo             | 3 |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 4 |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 5 |
| No sabe/No contesta                      | 6 |
| No lo uso                                | 7 |

P11 ¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?:

(19)

|  |   |
|--|---|
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 1 |
| Buena, el espacio es amplio              | 2 |
| Regular, el espacio es justo             | 3 |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 4 |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 5 |
| No sabe/No contesta                      | 6 |

P12 En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?:

|                     |      |
|---------------------|------|
|                     | (20) |
| Muy buena           | 1    |
| Bastante buena      | 2    |
| Regular             | 3    |
| Mala                | 4    |
| Muy mala            | 5    |
| No sabe/No contesta | 6    |
| No lo uso           | 7    |

P13 ¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?:

|                     |      |
|---------------------|------|
|                     | (21) |
| Muy buena           | 1    |
| Bastante buena      | 2    |
| Regular             | 3    |
| Mala                | 4    |
| Muy mala            | 5    |
| No sabe/No contesta | 6    |
| No lo uso           | 7    |

P14 ¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?:

|   |      |
|---|------|
|   | (22) |
| Bien, siempre se dispone de agua caliente | 1    |
| Regular, algunas veces falta              | 2    |
| Deficientemente, bastantes veces falta    | 3    |
| No sabe/No contesta                       | 4    |

P15 El material que hay e la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?:

|    |      |
|----|------|
|    | (23) |
| Sí | 1    |

---

|                              |      |
|------------------------------|------|
| No                           | 2    |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos): | (51) |

---

.....

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 3 |
|---------------------|---|

P16 El material, ¿es suficiente, hay para todos?:

(24)

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sí                  | 1 |
| No                  | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

.....

NOTA:

Si el entrevistado está inscrito en MUSCULACIÓN, pasar a P22

P17 En cuanto al personal con que cuenta el PMD, ¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?:

(25)

|                     |   |
|---------------------|---|
| Mucho               | 1 |
| Bastante            | 2 |
| Regular             | 3 |
| Poco                | 4 |
| Nada                | 5 |
| No sabe/No contesta | 6 |

P18 ¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar (sus aptitudes para desarrollar el programa de la actividad, utilizar correctamente el material disponible y motivar a los alumnos) de su profesor?:

(26)

|           |   |
|-----------|---|
| Excelente | 1 |
| Buena     | 2 |

.....

|            |   |
|------------|---|
| Regular    | 3 |
| Deficiente | 4 |

Muy deficiente 5  
 AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (52)

.....  
 No sabe/No contesta 6

P19 En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?:

(27)

Suele ser puntual 1  
 Suele retrasarse 2  
 No sabe/No contesta 3

P20 El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?:

(28)

En general mantiene una actitud distante 1  
 En general mantiene una actitud amistosa 2  
 No sabe/No contesta 3

P21 ¿Cómo calificaría el ambiente, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?:

(29)

Suele ser cálido y estimulante 1 + pasar a P23  
 Suele ser frío y poco estimulante 2 + pasar a P23  
 No sabe/No contesta 3 + pasar a P23

P22 ¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?:

(30)

Excelente 1  
 Buena 2

.....  
 Regular 3  
 Deficiente 4  
 Muy deficiente 5  
 AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (53)

.....  
 No sabe/No contesta 6

No suelo solicitar asesoramiento 7

P23 ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?:

(31)

Mucho 1  
Bastante 2

.....  
Regular 3  
Poco 4  
Nada 5  
AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (54)

.....  
No sabe/No contesta 6

P24 ¿Y con el trato dispensando por el personal de mantenimiento de las instalaciones?:

(32)

Mucho 1  
Bastante 2

.....  
Regular 3  
Poco 4  
Nada 5  
AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (55)

.....  
No sabe/No contesta 6

P25 Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD?:

(33)

Muy acertada 1  
Acertada 2

.....  
Ni acertada ni desacertada 3  
Desacertada 4  
Muy desacertada 5  
AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (56)

.....  
No sabe/No contesta 6

P26 Como sabe, parte importante del presupuesto del PMD viene de las cuotas abonadas por los usuarios. ¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?:

(34)

.....  
Muy cara 1

Cara 2  
 AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (57)

.....  
 Adecuada 3  
 Barata 4  
 Muy barata 5  
 No sabe/No contesta 6

P27 Para evitar colas y molestias a los usuarios, la dirección del PMD está pensando en domiciliar por banco el abono de las cuotas. ¿Le parece acertada esta iniciativa?:

(35)  
 Sí 1

.....  
 No 2  
 AMPLIAR RESPUESTA (motivos): (58)

.....  
 No sabe/No contesta 3

P28 También se esta pensando en subir las cuotas ajustándolas al aumento del coste de la vida (alrededor de 150 ptas más). ¿Le parece aceptable esta idea?:

(36)  
 Sí 1

.....  
 No 2  
 AMPLIAR RESPUESTA (motivos): (59)

.....  
 No sabe/No contesta 3

P29 En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente?:

(37)  
 Suficiente 1  
 Insuficiente 2  
 No sabe/No contesta 3  
 No contesta 4

P30 ¿Qué medios de comunicación le parecen más convenientes para recibir información sobre las actividades del PMD?:

(38)  
 Prensa 1  
 Radio 2  
 Carta 3  
 Revista del PMD 4

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  | No sabe/No contesta  | 5               |
| P31  | ¿Conoce la revista "Crono" que edita el PMD?, ¿la suele leer?: | (39)            |
|  | La conozco y la leo muchas veces                               | 1               |
|  | La conozco y la leo bastantes veces                            | 2               |
|  | La conozco y la leo algunas veces                              | 3               |
|  | La conozco pero nunca la he leído                              | 4 + pasar a P33 |
|  | No la conozco, no sabía que existía                            | 5 + pasar a P33 |
|  | No contesta  | 6 + pasar a P33 |
| P32  | ¿Qué opinión global le merece esta revista?:                   | (39)            |
|  | Excelente  | 1               |
|  | Buena  | 2               |
| .....  |  |                 |
|  | Regular  | 3               |
|  | Deficiente   | 4               |
|  | Muy deficiente   | 5               |
|  | AMPLIAR RESPUESTA (motivos)                                    | (53)            |
| .....  |  |                 |
|  | No sabe/No contesta  | 6               |
| <p><i>Para terminar, nos gustaría que respondiera a las siguientes preguntas sobre edad, estado civil, etc., para ver las diferencias que se dan entre las distintas personas respecto a las preguntas que le hemos estado planteando:</i></p> |  |                 |
|  | Sexo   | (1)             |
|  | Varón  | 1               |
|  | Mujer  | 2               |
| P33  | ¿En qué grupo de edades de los siguientes se encuentra?:       | (2)             |
|  | Menos de 10 años   | 1               |
|  | De 10 a 14 años  | 2               |
|  | De 15 a 24 años  | 3               |
|  | De 25 a 44 años  | 4               |
|  | De 45 a 64 años  | 5               |
|  | De 65 años y más   | 6               |
|  | No contesta  | 7               |
| P34  | ¿Cuál es su estado civil?:                                     | (3)             |
|  | Soltero  | 1               |
|  | Casado   | 2               |
|  | Viudo  | 3               |
|  | Separado, divorciado   | 4               |

- |  |             |   |
|--|-------------|---|
|  | Otro        | 5 |
|  | No contesta | 6 |
|  | No contesta | 7 |
- P35 ¿Qué estudios ha realizado (terminados)?:
- |  |   |   |
|--|---|---|
|  | (4)   |   |
|  | ANALFABETO (no sabe leer ni escribir o tiene dificultades | 1 |
|  | SIN ESTUDIOS  | 2 |
|  | EGB 1-PRIMARIA  | 3 |
|  | EGB 2-E.S.O   | 4 |
|  | BUP-COU-BACHILLER   | 5 |
|  | UNIVERSIDAD   | 6 |
|  | No clasificables por grados y no bien especificadas       | 7 |
|  | No contesta   | 8 |
- P36 ¿Y su ocupación principal?:
- |  |  |   |
|--|--|---|
|  | (5)  |   |
|  | Trabajando (incluye ayuda familiar)                | 1 |
|  | Parado, buscando primer empleo                     | 2 |
|  | Parado y buscando empleo, habiendo trabajado antes | 3 |
|  | Retirado, jubilado, pensionista, etc.              | 4 |
|  | Rentista   | 5 |
|  | Escolar o estudiante                               | 6 |
|  | Dedicándose a las labores del hogar                | 7 |
|  | Otras  | 8 |
|  | No contesta  | 9 |
- P37 Durante el curso anterior, ¿estuvo inscrito en alguna actividad de PMD?:
- |  |                     |                    |
|--|---------------------|--------------------|
|  | (6)                 |                    |
|  | Sí                  | 1 + FIN ENTREVISTA |
|  | No                  | 2                  |
|  | No sabe/No contesta | 3                  |
- P38 ¿Y en alguna actividad en otro centro?:
- |  |                     |                    |
|--|---------------------|--------------------|
|  | (7)                 |                    |
|  | Sí                  | 1                  |
|  | No                  | 2 + FIN ENTREVISTA |
|  | No sabe/No contesta | 3 + FIN ENTREVISTA |
- P39 ¿Puede decirme por qué motivo se ha inscrito este curso en el PMD y no en el centro en el que estuvo inscrito durante el curso pasado?:
- |  |      |
|--|------|
|  | (41) |
|--|------|

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Cuestionario nº.....

Entrevistador nº.....

.....

### *PRESENTACIÓN*

La Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Cartagena en colaboración con el Grupo de investigación INGESPOT de la Universidad de Murcia, está realizando una encuesta entre los usuarios para conocer sus opiniones con el fin de mejorar el servicio prestado. Usted ha sido seleccionado por sorteo como representante de los usuarios. Las respuestas son **ANONIMAS**.

.....

### ACTIVIDAD QUE REALIZA:

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Danza y Pre-ballet                    | 01 |
| Gimnasia rítmica                      | 02 |
| Psicomotricidad(iniciación deportiva) | 03 |
| Natación                              | 04 |
| Tae-Kwon-do                           | 05 |
| Judo                                  | 06 |
| Tenis                                 | 07 |
| Musculación                           | 08 |
| Badminton                             | 09 |
| Taichi                                | 10 |
| Gerontogimnasia                       | 11 |
| Gimnasia adultos                      | 12 |
| Danza Española                        | 13 |
| Bailes de salón                       | 14 |
| Spinning                              | 15 |
| Cardio-fitness                        | 17 |
| Pilates                               | 18 |
| Aerobic                               | 19 |

## INSTALACIÓN:

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Pabellón Central              | 01 |
| Cartagonova                   | 02 |
| P. Barrio Peral-Cuatro Santos | 03 |
| Pabellón Los Dolores          | 04 |
| Casa de la Juventud           | 05 |
| P. Jiménez de la Espada       | 06 |
| P. El Algar                   | 07 |
| P. San Antón                  | 08 |
| P. Canteras                   | 09 |
| P. Molinos Marfagones         | 10 |
| P. La Palma                   | 11 |
| P. Tenis de Mesa              | 12 |
| Piscina Pozo Estrecho         | 13 |
| Piscina La Aljorra            | 14 |

P01 En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?:

|          |   |
|----------|---|
| Mucho    | 1 |
| Bastante | 2 |
| Regular  | 3 |
| Poco     | 4 |
| Nada     | 5 |

P02 ¿Cuáles fueron las razones principales que le hicieron inscribirse?:

P03 ¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?:

Es amplio y diverso 1 + pasar a P05

Echo en falta otras actividades 2

No sabe/No contesta 3 + pasar a P05

P04 ¿Qué actividades serían?:

P05 ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?:

Es de excelente calidad 1

Es de buena calidad 2

Es de mediana calidad 3

Es de deficiente calidad 4

Es de muy deficiente calidad 5

No sabe/No contesta 6

P06 El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?:

Lo pasé y me pareció más bien completo 1

Lo pasé y me pareció más bien incompleto 2

No sabe/No contesta 3

No lo pasé 4

P07 Pasemos a considerar las instalaciones. ¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?:

|  |   |
|--|---|
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 1 |
| Buena, el espacio es amplio              | 2 |
| Regular, el espacio es justo             | 3 |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 4 |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 5 |
| No sabe/No contesta                      | 6 |
| No lo uso                                | 7 |

P08 ¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?:

|  |   |
|--|---|
| Excelente, el espacio es muy amplio      | 1 |
| Buena, el espacio es amplio              | 2 |
| Regular, el espacio es justo             | 3 |
| Deficiente, el espacio es escaso         | 4 |
| Muy deficiente, el espacio es muy escaso | 5 |
| No sabe/No contesta                      | 6 |

P09 En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Muy buena           | 1 |
| Bastante buena      | 2 |
| Regular             | 3 |
| Mala                | 4 |
| Muy mala            | 5 |
| No sabe/No contesta | 6 |
| No lo uso           | 7 |

P10 ¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Muy buena           | 1 |
| Bastante buena      | 2 |
| Regular             | 3 |
| Mala                | 4 |
| Muy mala            | 5 |
| No sabe/No contesta | 6 |
| No lo uso           | 7 |

P11 ¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?:

|   |   |
|---|---|
| Bien, siempre se dispone de agua caliente | 1 |
| Regular, algunas veces falta              | 2 |
| Deficientemente, bastantes veces falta    | 3 |
| No sabe/No contesta                       | 4 |
| No lo uso                                 | 5 |

P12 El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?:

|    |   |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |

AMPLIAR RESPUESTA (motivos):

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 3 |
|---------------------|---|

P13 El material, ¿es suficiente, hay para todos?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sí                  | 1 |
| No                  | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P14 En cuanto al personal con que cuenta el PMD, ¿cree que su **profesor** está preparado para desempeñar su tarea?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Mucho               | 1 |
| Bastante            | 2 |
| Regular             | 3 |
| Poco                | 4 |
| Nada                | 5 |
| No sabe/No contesta | 6 |

P15 ¿Cómo calificaría la capacidad para **enseñar** (sus aptitudes para desarrollar el programa de la actividad, utilizar correctamente el material disponible y motivar a los alumnos) de su profesor?:

|                |   |
|----------------|---|
| Excelente      | 1 |
| Buena          | 2 |
| Regular        | 3 |
| Deficiente     | 4 |
| Muy deficiente | 5 |

AMPLIAR RESPUESTA (motivos)

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 6 |
|---------------------|---|

P16 En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Suele ser puntual   | 1 |
| Suele retrasarse    | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P17 El **profesor**, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?:

|  |   |
|--|---|
| En general mantiene una actitud distante | 1 |
| En general mantiene una actitud amistosa | 2 |
| No sabe/No contesta                      | 3 |

P18 ¿Cómo calificaría el **ambiente**, las relaciones entre los compañeros, en que suele desenvolverse la actividad?:

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| Suele ser cálido y estimulante    | 1 |
| Suele ser frío y poco estimulante | 2 |
| No sabe/No contesta               | 3 |

P19 ¿Qué le parece el asesoramiento recibido del **monitor**?:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Excelente                   | 1 |
| Buena                       | 2 |
| Regular                     | 3 |
| Deficiente                  | 4 |
| Muy deficiente              | 5 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos) |   |

---

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| No sabe/No contesta              | 6 |
| No suelo solicitar asesoramiento | 7 |

P20 ¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal **administrativo** cuando requiere sus servicios?:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Mucho                            | 1 |
| Bastante                         | 2 |
| Regular                          | 3 |
| Poco                             | 4 |
| Nada                             | 5 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (54) |   |

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 6 |
|---------------------|---|

P21 ¿Y con el trato dispensando por el personal de **mantenimiento** de las instalaciones?:

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Mucho                       | 1 |
| Bastante                    | 2 |
| Regular                     | 3 |
| Poco                        | 4 |
| Nada                        | 5 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos) |   |

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 6 |
|---------------------|---|

P22 Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la **dirección** del PMD?:

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Muy acertada                     | 1 |
| Acertada                         | 2 |
| Ni acertada ni desacertada       | 3 |
| Desacertada                      | 4 |
| Muy desacertada                  | 5 |
| AMPLIAR RESPUESTA (motivos) (56) |   |

---

|                     |   |
|---------------------|---|
| No sabe/No contesta | 6 |
|---------------------|---|

P23 Como sabe, parte importante del presupuesto del PMD viene de las cuotas abonadas por los usuarios. ¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?:

|                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| Muy cara            | 1 (AMPLIAR RESPUESTA) |
| Cara                | 2 (AMPLIAR RESPUESTA) |
| Adecuada            | 3                     |
| Barata              | 4                     |
| Muy barata          | 5                     |
| No sabe/No contesta | 6                     |

AMPLIAR RESPUESTA (motivos)

.....

P24 Para evitar colas y molestias a los usuarios, le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sí                  | 1 |
| No                  | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P25 En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Suficiente          | 1 |
| Insuficiente        | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P26 ¿Qué medios de comunicación le parecen más convenientes para recibir información sobre las actividades del PMD?:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Prensa               | 1 |
| Radio                | 2 |
| Carta                | 3 |
| Revista del PMD      | 4 |
| INTERNET/ PÁGINA WEB | 6 |
| No sabe/No contesta  | 5 |

*Para terminar, nos gustaría que respondiera a las siguientes preguntas sobre edad, estado civil, etc., para ver las diferencias que se dan entre las distintas personas respecto a las preguntas que le hemos estado planteando:*

P27 Sexo

|       |   |
|-------|---|
| Varón | 1 |
| Mujer | 2 |

P28 ¿EDAD?:

P29 ¿Cuál es su estado civil?:

|                      |   |
|----------------------|---|
| Soltero              | 1 |
| Casado               | 2 |
| Viudo                | 3 |
| Separado, divorciado | 4 |
| Otro                 | 5 |
| No contesta          | 6 |

P30 ¿Qué estudios ha realizado (terminados)?:

|              |   |
|--------------|---|
| SIN ESTUDIOS | 1 |
| PRIMARIA     | 2 |
| E.S.O        | 3 |
| BACHILLER    | 4 |
| UNIVERSIDAD  | 5 |
| No contesta  | 6 |

P31 ¿Y su ocupación principal?:

|  |   |
|--|---|
| Trabajando (incluye ayuda familiar)                | 1 |
| Parado, buscando primer empleo                     | 2 |
| Parado y buscando empleo, habiendo trabajado antes | 3 |
| Retirado, jubilado, pensionista, etc.              | 4 |
| Rentista   | 5 |
| Escolar o estudiante                               | 6 |
| Dedicándose a las labores del hogar                | 7 |
| Otras  | 8 |
| No contesta  | 9 |

P32 Durante el curso anterior, ¿estuvo inscrito en alguna actividad de PMD?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sí                  | 1 |
| No                  | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P33 ¿Y en alguna actividad en otro centro?:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Sí                  | 1 |
| No                  | 2 |
| No sabe/No contesta | 3 |

P34 ¿Puede decirme por qué motivo se ha inscrito este curso en el PMD y no en el centro en el que estuvo inscrito durante el curso pasado?:

P35 ¿Cuántos AÑOS SEGUIDOS HA ESTADO INSCRITO EN ACTIVIDADES DEL PMD?:

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### ANEXO 3. ÍNDICE TABLAS

1. Parámetros importantes para los clientes de un centro deportivo. Tomado de Morales-Sánchez (2009).
2. Características de la muestra objeto de estudio.
3. Clasificación de las respuestas para las comparaciones de las proporciones.
4. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Aspectos generales de satisfacción percibida”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
5. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
6. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
7. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Coste y pago de los servicios”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
8. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Información recibida sobre actividades deportivas”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
9. Relaciones entre el ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y el sexo de los usuarios
10. Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y el sexo de los usuarios
11. Relaciones entre el ítem ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD? y el sexo de los usuarios.
12. Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y el sexo de los usuarios.
13. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.

- 14.- Relaciones entre el ítem “¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y el sexo de los usuarios
15. Relaciones entre el ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.
16. Relaciones entre el ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” y el sexo de los usuarios.
17. Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y el sexo de los usuarios.
18. Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y el sexo de los usuarios.
19. Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y el sexo de los usuarios.
20. Relaciones entre el ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” y el sexo de los usuarios.
21. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para enseñar de su profesor” y el sexo de los usuarios.
22. Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y el sexo de los usuarios.
23. Relaciones entre el ítem “El profesor, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y el sexo de los usuarios.
24. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y el sexo de los usuarios.
25. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del monitor?” y el sexo de los usuarios.
26. Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal administrativo cuando requiere sus servicios?” y el sexo de los usuarios.
27. Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensando por el personal de **mantenimiento** de las instalaciones?” y el sexo de los usuarios.

28. Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la **dirección** del PMD?” y el sexo de los usuarios.
29. Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y el sexo de los usuarios.
30. Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y el sexo de los usuarios.
31. Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y el sexo de los usuarios.
32. Relaciones entre el ítem “En general ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y la edad de los usuarios.
33. Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y la edad de los usuarios.
34. Relaciones entre el ítem ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD? y la edad de los usuarios.
35. Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y la edad de los usuarios.
36. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios ?” y la edad de los usuarios.
37. Relaciones entre el ítem ¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y la edad de los usuarios.
38. Relaciones entre el ítem En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y la edad de los usuarios.
39. Relaciones entre el ítem ¿y la de la sala donde realiza la actividad? Y la edad de los usuarios.
40. Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y la edad de los usuarios.
41. Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y la edad de los usuarios.

42. Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y la edad de los usuarios.
43. Relaciones entre el ítem “¿cree que su profesor está preparado para desempeñar su tarea?” y la edad de los usuarios.
44. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para **enseñar** de su profesor” y la edad de los usuarios.
45. Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y la edad de los usuarios.
46. Relaciones entre el ítem “El **profesor**, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y la edad de los usuarios.
47. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la edad de los usuarios.
48. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del **monitor**?” y la edad de los usuarios.
49. Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal **administrativo** cuando requiere sus servicios?” y la edad de los usuarios.
50. Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensando por el personal de mantenimiento de las instalaciones ?” y la edad de los usuarios.
51. Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la dirección del PMD?” y la edad de los usuarios.
52. Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y la edad de los usuarios.
53. Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y la edad de los usuarios.
54. Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y la edad de los usuarios.
55. Relaciones entre el ítem “En general, ¿está satisfecho con la actividad que realiza?” y la profesión de los usuarios.

56. Relaciones entre el ítem “¿Cree que el abanico de actividades que ofrece el PMD es amplio y diverso o, por el contrario, echa en falta otras actividades?” y la profesión de los usuarios.
57. Relaciones entre el ítem ¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD? y la profesión de los usuarios.
58. Relaciones entre el ítem El reconocimiento médico ofertado por el Centro de Medicina del Deporte, ¿lo ha pasado?, ¿Le pareció completo o más bien incompleto?” y la profesión de los usuarios.
59. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el espacio disponible en los vestuarios ?” y la profesión de los usuarios.
60. Relaciones entre el ítem ¿Y el espacio de la sala donde se realizan las actividades?” y la profesión de los usuarios.
61. Relaciones entre el ítem “En cuanto a higiene, ¿cómo calificaría la de los vestuarios?” y la profesión de los usuarios.
62. Relaciones entre el ítem “¿Y la de la sala donde se realiza la actividad?” y la profesión de los usuarios.
63. Relaciones entre el ítem “¿Cómo funciona el servicio de agua caliente de los vestuarios?” y la profesión de los usuarios.
64. Relaciones entre el ítem “El material que hay en la sala donde se realiza la actividad, ¿es adecuado, es el que hace falta?” y la profesión de los usuarios.
65. Relaciones entre el ítem “El material, ¿es suficiente, hay para todos?” y la profesión de los usuarios.
66. Relaciones entre el ítem “¿cree que su **profesor** está preparado para desempeñar su tarea?” y la profesión de los usuarios.
67. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría la capacidad para **enseñar** de su profesor” y la profesión de los usuarios.
68. Relaciones entre el ítem “En conjunto, ¿suele ser puntual o se retrasa frecuentemente?” y la profesión de los usuarios.
69. Relaciones entre el ítem “El **profesor**, en relación con los alumnos, ¿suele mantener una actitud distante o amistosa durante la actividad?” y la profesión de los usuarios.

70. Relaciones entre el ítem “¿Cómo calificaría, en general y en lo que conoce, la enseñanza que se imparte en el PMD?” y la profesión de los usuarios.
71. Relaciones entre el ítem “¿Qué le parece el asesoramiento recibido del **monitor**?” y la profesión de los usuarios.
72. Relaciones entre el ítem “¿Está satisfecho con el trato personal que le dispensa el personal **administrativo** cuando requiere sus servicios?” y la profesión de los usuarios.
73. Relaciones entre el ítem “¿Y con el trato dispensando por el personal de **mantenimiento** de las instalaciones?” y la profesión de los usuarios
74. Relaciones entre el ítem “Por último, en cuanto a personal se refiere, ¿cree acertada la labor desempeñada por la **dirección** del PMD?” y la profesión de los usuarios.
75. Relaciones entre el ítem “¿Le parece cara o barata la cantidad que paga para realizar su actividad?” y la profesión de los usuarios.
76. Relaciones entre el ítem “¿le parece adecuada la domiciliación por banco del abono de las cuotas?” y la profesión de los usuarios.
77. Relaciones entre el ítem “En cuanto a la información que recibe sobre las actividades del PMD, ¿le parece suficiente o insuficiente? y la profesión de los usuarios.

## **ANEXO 4. INDICE FIGURAS**

1. Elementos básicos del sistema deportivo (Blanco, 2003).
2. Eficiencia-Eficacia. Tomado de Cerezo, 2015
3. Evolución del modelo de gestión en el Servicio Municipal de Deportes de Cartagena.
4. Organigrama inicial del Patronato Municipal de Deportes de Cartagena.
5. Organigrama actual de la Concejalía de Deportes de Cartagena.
6. Pirámide de la gestión. Tomado de Cerezo, 2015.
7. Agrupación de indicadores. Tomado de Cerezo, 2015.
8. La Satisfacción del cliente. Tomado de Ruíz, 2014.
9. Realismo-Ideal. Tomado de Ruíz, 2014.
10. Modelo de Gestión de la Calidad Total basado en procesos según la serie ISO 9000.
11. Modelos de excelencia EFQM, CAF e Iberoamericano

## ANEXO 5. INDICE GRÁFICOS

1. Evolución de la Contratación Laboral Temporal en el servicio de deportes del Ayuntamiento de Cartagena.
2. Porcentajes de la relación contractual de los recursos humanos.
3. Porcentajes de los puestos de trabajo por funciones.
4. Evolución del presupuesto del Ayuntamiento de Cartagena periodo 2010 a 2015.
5. Porcentaje en la evolución del Presupuesto de la Concejalía de Deportes desde 2010 a 2015.
6. Decrecimiento porcentual de la aportación municipal al servicio de deportes.
7. Evolución del presupuesto de la Concejalía de Deportes desde 2010 a 2015.
8. Evolución del total de usuarios de 20'07 a 2015.
9. Media de usuarios inscritos en actividades deportivas en 2014.
10. Comparación de alumnos inscritos en actividades 2012-2014.
11. Disminución de ingresos por actividades deportivas entre 2012 y 2015.
12. Ingresos por precios públicos año 2012.
13. Ingresos por precios públicos año 2014.
14. Evolución del número de instalaciones deportivas municipales (excepto campos de fútbol de tierra).
15. Evolución del número de instalaciones deportivas municipales periodo 1991-2015.
16. Valores medios de Satisfacción Percibida
17. Valores medios de la Sub-escala "Aspectos generales de satisfacción percibida"
18. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de "Aspectos generales de satisfacción percibida", registrados en el año 1991 y en el año 2015
19. Valores medios de la Sub-escala "Instalaciones y material deportivo"

20. Grafico 20.- Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad de las instalaciones y material deportivo”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
21. Valores medios de la Sub-escala “Personal”
22. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Calidad del Personal”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
23. Valores medios de la Sub-escala “Coste y pago de los servicios”
24. Valores de los ítems que componen la Sub-escala de “Coste y pago de los servicios”, registrados en el año 1991 y en el año 2015
25. Valores medios de la Sub-escala “Información”.
26. Valores del ítem La información de actividades ¿es suficiente?.
27. Respuestas a todos los ítems, según el sexo de los usuarios.
28. Respuestas a todos los ítems, según el grupo de edad de los usuarios.
29. Respuestas a todos los ítems, según la ocupación de los usuarios.