

Nuviala Nuviala, A. y Casajús Mallén, J.A. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* vol. 5 (17) pp. 1-12 <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista17/artcalidad1.htm>

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DEPORTIVO EN EDAD ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES. EL CASO DE LA PROVINCIA DE HUELVA

QUALITY PERCEIVED OF SPORTS SERVICE IN SCHOOL AGE FROM THE PARENTS'S PERSPECTIVE. THE CASE OF HUELVA PROVINCE

Nuviala Nuviala, A. y Casajús Mallén, J.A.

Alberto Nuviala Nuviala anuviala@unizar.es
José Antonio Casajús Mallén joseant@unizar.es
Universidad de Zaragoza

RESUMEN

El objeto de este artículo es conocer el grado de satisfacción de los padres con hijos que participan en programas públicos de actividades deportivas en edad escolar en la Provincia de Huelva. Esta valoración la haremos en relación a la percepción que los padres tienen de la oferta de actividades y de los recursos humanos y materiales. Para lo cual hemos utilizado un cuestionario autoadministrado con presencia del encuestador. Los resultados se han analizado mediante el paquete informático SPSS 12.0. Destacaremos que los padres están satisfechos con el servicio que se presta a sus hijos, puesto que valoran positivamente tanto la oferta como los recursos.

PALABRAS CLAVE

Servicio deportivo, deporte escolar, calidad percibida, recursos

SUMMARY

The target of the study is to know the level of satisfaction of parents having children who participate in programs of sport activities developed in the province of Huelva. The assessment of such satisfaction is done by the grade of perception that the parents have about the offer of activities and human and material resources related to a questionnaire with the presence of a witness was developed for the purpose. The results have been analysed using the software SPSS

12.0 showing that the parents are satisfied with the service given to that children since they consider that both the offer and resources are positive.

KEY WORDS:

Sports service, school sport, quality perception, resources.

CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO DEPORTIVO EN EDAD ESCOLAR

Entre los derechos y libertades reconocidas por el Estado encontramos la cultura. Este derecho fundamental de los ciudadanos, nace cuando han sido cubiertas las necesidades primarias de la población: servicios sanitarios, servicios alimenticios, servicios de seguridad..., momento a partir del cual aparecen los servicios educativos y servicios relacionados con la ocupación del tiempo libre.

La sociedad ha convertido al deporte, parte viva y activa de la cultura, en un medio de satisfacción de las necesidades de segundo orden. Con el nacimiento del denominado "Estado del Bienestar", los poderes públicos, en un principio y posteriormente las organizaciones privadas, mostraron un apoyo decisivo en la promoción y fomento del deporte en todas sus variantes, como medio de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

El deporte escolar, el servicio deportivo dirigido a los niños en pleno proceso de formación física, social y emocional, debe estar más cerca de la educación, de la satisfacción de esas necesidades de segundo orden, que de la obtención de un rendimiento deportivo, de la consecución de unos resultados o unas victorias. Es un hecho, mayoritariamente aceptado, que la actividad física y el deporte contribuyen a la mejora física (Sallis J.F. y Patrick, K.,1994; Biddle, S., Sallis, J.F., y Cavill, N.,1998; Cantera, M. A. y Devís, J., 2002) y a la socialización (Bracht, 1996; Puig, 1996; Asenjo y Maiztegui, 2000), de los niños, razón por la que han sido incluidos en los currículos escolares y además son defendidos como actividades extraescolares.

El origen de los servicios deportivos en España, sean del tipo que sean, podemos situarlo en el final de los años 70, con el inicio de la democracia. Uno de los elementos claves en el desarrollo de la actividad física y deportiva en nuestro país fue el nacimiento del deporte municipal, gracias a la autonomía y poder de actuación que en este ámbito tuvieron los entes locales (Delgado, 1994). La sensibilización hacia la educación deportiva en la juventud, especialmente en las primeras edades, fue uno de los objetivos. Fruto de esta sensibilización surgió la creación de los primeros servicios deportivos escolares a finales del año 79, con una finalidad esencialmente formativa y complementaria a la Educación Física escolar (Albet, Torralba y Rovira, 1989).

En la actualidad el concepto de deporte ha evolucionado, el deporte en el siglo XXI significa, entre otras cosas, satisfacción de necesidades personales. Por ello, desde una perspectiva global entenderemos el servicio deportivo en la edad escolar como todas aquellas actuaciones encaminadas a la realización de prácticas físico deportivas (recreativas, competitivas o recreativo-competitivas)

por los niños y niñas en edad escolar, que tienen como fin el desarrollo integral de éstos, constituyendo las actividades competitivas una parte de éstas.

Los objetivos del servicio deportivo escolar deben venir encuadrados dentro de esta concepción educativa. Por ello pensamos que deberían ser:

- ❑ Facilitar la práctica de actividad físico deportiva del mayor número posible de niños y niñas.
- ❑ Favorecer la creación de hábitos deportivos duraderos.
- ❑ Establecer y consolidar nuevas y positivas relaciones sociales.
- ❑ Mejorar la salud y la condición física de la población en edad escolar.
- ❑ Ayudar al desarrollo deportivo de los escolares independientemente de su nivel.

El deporte como fenómeno social y como fórmula para la mejora de la calidad de vida de la población, en nuestro caso los niños en edad escolar, ha tenido su eclosión en las últimas décadas del siglo pasado e incluso podríamos afirmar que en los últimos quince años (esta afirmación es relativa, puesto que los índices de práctica física son diferentes en función del territorio). Lo que si es cierto, es que la mayoría de los municipios españoles cuentan con instalaciones deportivas, con personal técnico, con programas deportivos, incluso consolidados y en definitiva, con una oferta de servicios que pretende cubrir una demanda creciente de los ciudadanos de práctica física.

Durante los primeros años de prestación de servicios deportivos, los responsables centraron su atención en la construcción de las instalaciones, en el diseño de programas y en atraer a los clientes, ciudadanos hacia las prácticas físico deportivas. El objetivo era la participación del mayor número posible de ciudadanos, sin importar el concepto de rentabilidad económica y mucho menos, el concepto de calidad del servicio.

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

Los ciudadanos que al principio quedaban satisfechos con la sola disposición de un espacio donde practicar su deporte favorito, hoy exigen espacios que reúnan toda una serie de requisitos de higiene, limpieza, de trato...; en definitiva, exige unos determinados estándares de calidad.

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

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

La idea de calidad es diferente de cada persona, es un concepto muy dinámico, ya que está sometido a los cambios de necesidades, pareceres, preferencias y gustos de los usuarios. Un servicio alcanza el nivel de calidad deseado cuando responde a las demandas y requerimientos de los clientes a los que va dirigido. La calidad no la define la organización, la definen los clientes (Grönroos, 1994).

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

METODOLOGÍA

El presente trabajo forma parte de un estudio más amplio destinado a conocer el sistema escuelas deportivas dirigidas a escolares con edades comprendidas entre 10 y 14 años. Se pretende conocer qué es lo que los escolares hacen, porqué lo hacen, quién les orienta a hacer esas actividades y cómo son esas prácticas físicas. Uno de los objetivos parciales de la investigación, el cual es el objeto de nuestro artículo, es conocer el grado de satisfacción de los padres con hijos que disfrutan del servicio deportivo en edad escolar en relación a los recursos humanos y materiales.

Población

La población objeto de estudio está formada por los padres con hijos asistentes a escuelas deportivas. El porcentaje de niños/as que acuden a las actividades deportivas organizadas en la Provincia de Huelva alcanza el 48%, por lo que la población de padres objeto de estudio va a ser 10783 personas.

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

La encuesta, técnica de investigación

La encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación, en el ámbito de las ciencias sociales, puesto que nos permite alcanzar el mejor conocimiento posible de la realidad con el menor coste económico y con un ahorro conside-

rable de esfuerzo y tiempo. Por ello, es uno de los medios más utilizados en el estudio social de la Actividad Física.

En la confección de las encuestas y de su instrumento el cuestionario, hemos seguido varias etapas. En la primera, una vez conocido el objetivo del estudio de la encuesta, formulamos las dimensiones (sociodemográfica, ocio y tiempo libre, hábitos deportivos, padres, técnicos, alumnado, escuela deportiva e instituciones) y variables de trabajo. Continuamos con el proceso de construcción del cuestionario, al mismo tiempo que realizamos el proceso de validación y constatamos la fiabilidad.

Fruto de este trabajo fue la redacción de las preguntas del cuestionario y la posterior elaboración del cuestionario piloto, compuesto por una mayoría de preguntas cerradas, apareciendo algunas preguntas semiabiertas (preguntas cerradas con un ítem abierto para reservar la posibilidad de incorporar otras respuestas diferentes de las previamente seleccionadas), con las que se pretendía recoger información más detallada.

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

DIMENSION	VARIABLES	ÍTEMS
Sociodemográfica	Formación	Académica
		Deportiva
Escuela deportiva	Medios	Material
		Instalación
		Humanos
	Oferta	Conocer
		Calidad
	<i>Organización</i>	Funcionar

Tabla. Relación entre dimensiones, variables, ítems y cuestionarios

Con las modificaciones efectuadas, en los cuestionarios piloto, como consecuencia de las aportaciones de diferentes expertos en Actividad Física y Deportiva y Sociometría, así como las de los sujetos que los respondieron, depuramos al máximo los posibles problemas técnicos, redactándose de esta forma los cuestionarios definitivos.

Recogida y análisis de datos

Una vez confeccionado los cuestionarios definitivos procedimos a efectuar el trabajo de campo, a través de cuestionarios administrados por encuestador, para posteriormente proceder al procesamiento de los datos y al análisis de los resultados. La interpretación de los datos la hemos realizado mediante la aplicación de técnicas de análisis cuantitativo. Se analizaron los datos, tras ser tabulados y mecanizados informáticamente, mediante el paquete informático

SPSS 12.0, que posibilitó la puesta en práctica de las técnicas estadísticas precisas para esta investigación.

Hemos recurrido al análisis de tipo descriptivo, es decir, a un análisis que permite analizar y describir el conjunto de datos o valores de una población. Tras el análisis descriptivo, hemos continuado con el análisis inferencial que tiene por objeto constatar el grado de asociación/relación entre las diversas variables controladas. Así, cuando el objetivo de la investigación se centra en constatar el grado de asociación/relación entre variables nominales y/o ordinales (como es nuestro caso), se realizarán tablas de contingencia y la prueba de contraste χ^2 .

En las tablas de contingencia que se presentan, habrá una fila en la que se hará referencia al nivel de significación haciendo mención al valor del coeficiente χ^2 y su nivel de significación (N.S.), en donde aparecerá un determinado número de asteriscos. Estos significan: * distribución estadísticamente significativa al 0.05%; * * distribución estadísticamente significativa al 0.01%; * * * distribución estadísticamente significativa al 0.005%; * * * * distribución estadísticamente significativa al 0.001%.

RESULTADOS

Un 65% de los padres y madres con hijos practicantes o usuarios del deporte escolar afirma conocer la oferta de actividades deportivas dirigidas a sus hijos. No hay diferencias entre sexos, puesto que la respuesta dada por padres y madres es prácticamente igual (66% y 65,1% respectivamente). Tampoco hay relación entre la titulación académica y la respuesta en relación al conocimiento de la oferta de actividades.

Sin embargo, aun siendo muy pocos los padres que poseen alguna titulación deportiva, un 12% del total, observamos que existe una relación estadísticamente significativa entre la posesión de titulación deportiva y el conocimiento de la oferta deportiva dirigida a sus hijos.

		Conoce oferta		
		Sí	No	Otros
Titulación deportiva	3º nivel		100,0%	
	2º nivel	57,1%	42,9%	
	1º nivel	80,0%	20,0%	
	Otros			100,0%
	Ninguna	67,4%	32,6%	
Total		67,3%	32,2%	,5%

$$\chi^2 = 0.000 \text{ N.S. ****}$$

Tabla. Relación entre la titulación deportiva de los padres y el conocimiento de la oferta deportiva.

Por lo que se refiere a la opinión referente a esta oferta encontramos una gran disparidad de opiniones puesto que la califican como positiva un 38% (suma de quienes la califica de muy buena y buena), un 23% la considera de suficiente, un 11% la consideran como mala y un 24% no saben como es la oferta. No hemos encontrado relación entre la calificación de la oferta, sexo y titulación académica de los progenitores.

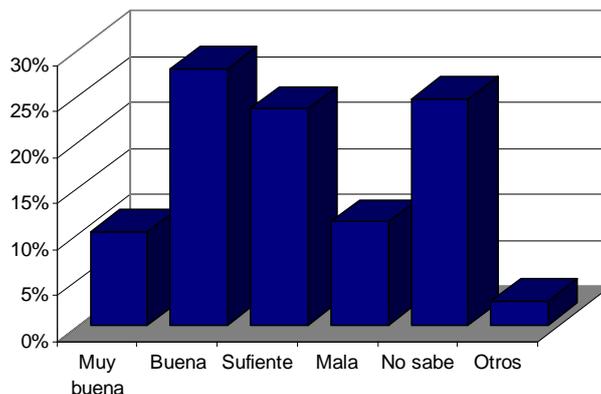


Figura. Opinión referente a la oferta de actividades.

Sí que apreciamos una relación entre la titulación deportiva y la valoración de la oferta. Los padres con titulación deportiva son más críticos con el programa de deporte escolar que los padres que no poseen formación deportiva.

		Oferta					
		Muy buena	Buena	Suficiente	Mala	No sabe	Otros
Titulación deportiva	2º nivel			25,0%	50,0%		25,0%
	1º nivel		21,4%	7,1%	50,0%	14,3%	7,1%
	Otros						100,0%
	Ninguna	11,3%	29,6%	25,8%	6,9%	25,2%	1,3%
Total		10,1%	28,1%	24,2%	11,2%	23,6%	2,8%

$\chi^2 = 0.000$ N.S. ****

Tabla. Relación entre la titulación deportiva de los padres y valoración de la oferta deportiva.

El funcionamiento de las escuelas deportivas o equipos deportivos de la Provincia de Huelva es calificado de bueno por un 60% de los padres, un 26% lo consideran muy bueno y tan sólo el 1% lo considera malo.

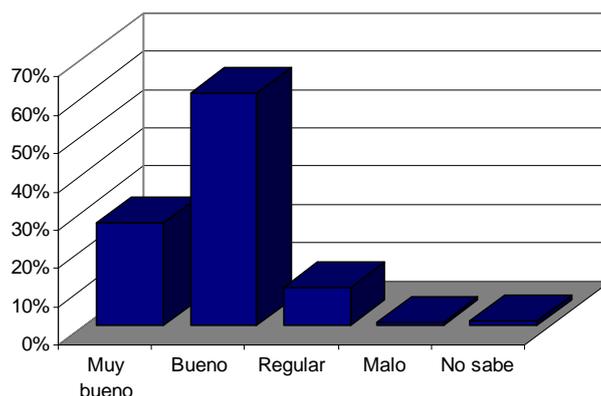


Figura. Opinión referente al funcionamiento de las escuelas deportivas.

No existe relación entre sexo del padre y la opinión en relación al funcionamiento de la escuela, como tampoco la hay entre la titulación deportiva y esta valoración. Sin embargo sí la existe entre la titulación académica y la percepción de la marcha de la escuela deportiva.

		Funcionamiento				
		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No sabe
Titulación académica	Doctor	100,0%				
	Lcdo.	36,4%	54,5%	9,1%		
	Lcdo. E.F.			100,0%		
	Diplomado	26,2%	59,5%	11,9%	2,4%	
	Diplomado E.F.	40,0%	40,0%	20,0%		
	Bachiller	35,3%	47,1%	14,7%		2,9%
	F.P.	15,6%	71,1%	8,9%	2,2%	2,2%
	E.G.B.	25,0%	69,1%	5,9%		
	Otros	33,3%	33,3%			33,3%
Total		26,2%	61,4%	10,0%	1,0%	1,4%

$$\chi^2 = 0.029 \text{ N.S. } *$$

Tabla. Relación entre la titulación académica de los padres y el funcionamiento de las escuelas deportivas.

Centrándonos ahora en los elementos tangibles que facilitan la prestación del servicio, observamos que para un 58,1% de los padres, las instalaciones deportivas son adecuadas para la práctica de sus hijos. El 41,9% restante las consideran como inadecuadas.

No hemos encontrado una relación entre la titulación académica de los padres y madres y la valoración de las instalaciones. Sin embargo, creo que es llamativo que para todos los padres Licenciados en Educación Física las instalaciones son inadecuadas. Entre los padres, Maestros con especialidad en Educación Física, encontramos que la mayoría (60% opina que son inadecuadas). Sí

que existe relación entre la titulación deportiva y la percepción de las instalaciones deportivas.

		Instalaciones	
		Adecuada	Inadecuada
Titulación deportiva	3º nivel	100,0%	
	2º nivel	71,4%	28,6%
	1º nivel	20,0%	80,0%
	Ninguna	58,3%	41,7%
Total		56,1%	43,9%

$$\chi^2= 0.021 \text{ N.S. } *$$

Tabla. Relación entre la titulación deportiva de los padres y la calidad de las instalaciones deportivas.

Continuando con el material deportivo, casi la mitad de los padres (48,3%) creen que sus hijos disponen del material suficiente para sus prácticas deportivas, un 30 % opina que disponen de poco material y 15% declara no saber el material del que dispone su hijo. Sólo un 6% manifiesta que sus hijos disponen de mucho material para realizar las prácticas.

No hemos hallado relación entre la opinión acerca de la cantidad de material y la titulación académica y la deportiva. Pero al igual que hemos hecho con las instalaciones, apreciamos que padres Licenciados en Educación Física y Maestros especialistas en dicha materia, critican la disponibilidad de material para realizar las prácticas.

		Material			
		Mucho	Suficiente	Poco	No sabe
Titulación académica	Doctor		100,0%		
	Lcdo.		45,5%	45,5%	9,1%
	Lcdo. E.F.			100,0%	
	Diplomado	7,1%	50,0%	33,3%	9,5%
	Diplomado E.F.		40,0%	40,0%	20,0%
	Bachiller	2,9%	50,0%	35,3%	11,8%
	F.P.		47,7%	36,4%	15,9%
	E.G.B.	13,2%	47,1%	19,1%	20,6%
	Otros		66,7%		33,3%
Total		6,2%	48,3%	30,1%	15,3%

$$\chi^2= 0.532$$

Tabla. Relación entre la titulación académica de los padres y el material deportivo.

Finalizaremos analizando la percepción que sobre el técnico deportivo responsable de la escuela o equipo deportivo tienen los padres y madres. En general los progenitores están muy satisfechos con el técnico deportivo de sus hijos

puesto que un 92% califican su trabajo de bueno o muy bueno y solamente un 5,5% critican esta labor, no habiendo diferencias entre sexos.

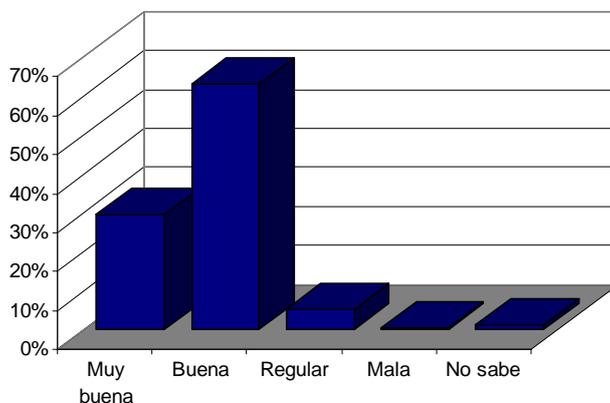


Figura. Opinión referente a los técnicos deportivos.

Existen relación estadísticamente significativa entre la titulación académica de lo progenitores y la percepción sobre el técnico. Son los padres con la titulación de Licenciado en Educación Física y los padres Maestros con especialidad en Educación Física los grupos más críticos con el ejercicio profesional de estos técnicos. El resto de grupos, titulados, están complacidos con el técnico de sus hijos.

		Labor técnico deportivo					Total
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	No sabe	
Titulación académica	Doctor	100,0%					100,0%
	Lcdo.	45,5%	54,5%				100,0%
	Lcdo. E.F.				100,0%		100,0%
	Diplomado	21,4%	66,7%	9,5%		2,4%	100,0%
	Diplomado E.F.	40,0%	40,0%	20,0%			100,0%
	Bachiller	35,3%	58,8%	5,9%			100,0%
	F.P.	20,0%	73,3%	4,4%		2,2%	100,0%
	E.G.B.	34,3%	62,7%	3,0%			100,0%
Otros	33,3%			33,3%	100,0%		
Total		29,7%	63,2%	5,3%	,5%	1,4%	100,0%

$$\chi^2 = 0.000 \text{ N.S. ****}$$

Tabla. Relación entre la titulación académica de los padres y la labor de los técnicos deportivos.

También apreciamos una relación estadísticamente significativa entre la valoración de los técnicos y la titulación deportiva de los padres. Hemos encontrado que los padres más críticos se hallan entre los que poseen titulación deportiva.

		Labor técnico				
		Muy buena	Buena	Regular	Mala	No sabe
Titulación deportiva	3º nivel		100,0%			
	2º nivel	42,9%	42,9%		14,3%	
	1º nivel	20,0%	73,3%	6,7%		
	Otros	100,0%				
	Ninguna	29,1%	64,0%	5,7%		1,1%
Total		29,1%	63,8%	5,5%	,5%	1,0%

$$\chi^2 = 0.008 \text{ N.S. ***}$$

Tabla. Relación entre la titulación deportiva de los padres y la labor de los técnicos deportivos.

CONCLUSIONES

Quisiera destacar en primer lugar mi acuerdo con Grönroos (1994) cuando afirma que la calidad no la define la organización, la definen los propios clientes. Es notable la tremenda diferencia de criterio en lo que a la calidad del servicio se refiera entre los clientes indirectos, padres y madres, y la apreciación que yo puedo tener como investigador y profesional del deporte en la edad escolar.

Los padres, al igual que ocurre con las escuelas deportivas de la Comarca Ribera Baja del Ebro (Nuviala, 2003) aprueban, en esta ocasión en un porcentaje mayor, el funcionamiento de las escuelas o equipos deportivos en los que sus hijos participan. Observamos que la mayor formación académica o deportiva de los progenitores hace que sean más críticos con las diferentes organizaciones.

Alrededor de dos tercios de los padres manifiestan conocer la oferta de actividades deportivas dirigidas a sus hijos. Los padres andaluces son más benévolo que los aragoneses, puesto que el porcentaje de los que suspenden la oferta es menor.

Los técnicos son valorados positivamente puesto que una mayoría, en torno al noventa por ciento, están satisfechos o muy satisfechos con el desarrollo profesional del técnico. Este porcentaje es muy similar al obtenido por los técnicos del medio rural aragonés (Nuviala, 2003). Sin embargo, los recursos materiales obtienen una calificación menor, ya que son menos los padres que aprueban estos elementos.

Quisiera finalizar manifestando que los padres con mayor formación académica y deportiva, especialmente esta segunda, hace que sean más críticos con las organizaciones deportivas escolares, puesto que valoran de una forma menos positiva tanto a los recursos humanos como materiales.

BIBLIOGRAFÍA

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