



Universidad de Valladolid

ESCUELA DE EDUCACIÓN DE SORIA

Grado en Educación Primaria

TRABAJO FIN DE GRADO

**Satisfacción y calidad percibida de los
participantes en las actividades
extraescolares y escuelas deportivas en la
ciudad de Soria**

Presentado por Jessica Giaquinta García

Tutelado por: Ana María Magaz González.

Soria, 2 de diciembre del 2014

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo ha sido posible gracias a la influencia directa e indirecta de muchas personas a las que estoy agradecida por su presencia en las diferentes etapas de su elaboración.

En primer lugar agradezco a mi familia por su apoyo, por su comprensión en los momentos difíciles y por el ánimo que me han transmitido, especialmente a Adriana, Marco y Mario por sacarme siempre una sonrisa, por hacer que me evada de la rutina, por vuestro cariño y por hacerme los días más agradables.

A todos mis amigo/as por su compañía, ayuda y comprensión en esos momentos en los que no he podido prestarles toda la atención que me hubiera gustado y que se merecían, por escucharme siempre, por ayudarme y por estar ahí siempre que lo he necesitado.

A todos aquellos que no están conmigo pero que sé que desde donde estén me han guiado y ayudado dándome la fuerza necesaria para seguir adelante y no decaer, especialmente a Lukas que aunque hace cuatro años que nos dejaste sé que me sigues cuidando, apoyando y queriendo como el primer día.

A todos los docentes del campus universitario de educación de Soria que me han transmitido sus conocimientos especialmente a Lidia Sanz Molina por ayudarme, enseñarme, atenderme y por estar ahí cuando lo he necesitado tanto dentro como fuera de las clases y por último pero no por eso menos importante a Ana María Magaz González, mi tutora, por permitirme realizar este proyecto con ella desde el principio y con la que me encuentro en deuda absoluta por el ánimo que me ha transmitido y que sin él no habría logrado finalizar el trabajo, por la ayuda y la atención que me ha prestado en todo momento, por enseñarme tantas cosas y sobre todo por la inmensa paciencia y comprensión que ha mostrado a lo largo de todo el trabajo facilitándome la posibilidad de llevarlo a cabo.

A todos ellos muchas gracias.

RESUMEN:

Este trabajo tiene como objetivo fundamental explorar, identificar, conocer y establecer el grado de satisfacción de los participantes en escuelas deportivas y actividades extraescolares deportivas de la ciudad de Soria. Su medición es importante porque servirá por un lado para conocer si los servicios presentan calidad y por otro nos determinará las predicciones del comportamiento del consumidor (Martínez, J.A y Martínez, L, 2010). Si el cliente está satisfecho volverá a usar el servicio (Thompson, 2005) incrementando la práctica de éstas actividades deportivas necesaria para aumentar el potencial educativo de la actividad física (Mollá, 2007). Para alcanzar dicho objetivo se ha llevado a cabo una investigación descriptiva exploratoria mediante estudio de casos. Se emplea como instrumento de investigación un cuestionario, basado en la metodología SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992 en Moreno et. al., 2010) y SERVPERF (Cronin y Taylor, 1994, en Moreno et, al. 2010). La muestra estuvo formada por 178 usuarios. Como conclusión se estima que la calidad percibida del servicio fue buena, resaltando que hay mayor calidad en los factores tangibles que intangibles obteniendo mayor valoración la dimensión de seguridad y menor valoración la dimensión empatía. Positiva fue también la valoración de la satisfacción principalmente en la disposición de los monitores a ayudar.

PALABRAS CLAVES:

Actividad-Físico deportiva, Escuelas deportivas, actividades extraescolares, calidad del servicio deportivo, satisfacción.

ABSTRACT:

The main aim of this project is to identify, to know and to set up the level of satisfaction of participates in sport school and extracurricular activities from the city of Soria. Its measuring is important because it will be use for knowing if the services present quality and will determinate the predictions about the behaviour of the participates. If the customer is satisfied, she/he will go back to use the service so the practice of the sport activities will be increased to increase the educative potential of the physical activity. To achieve this aim an investigation of descriptive- explorative study cases has been carried out. A questionnaire which has been used like instrument of investigation is based on SERVQUAL and SERVPERF methodology. The sampling was consisted of 178 participates. On conclusion, it is known that the perceived quality from service was good standing out bigger quality in the tangible factors than intangible factors. It was gotten that the security dimension had higher value than the empathy dimension. The valuation of the satisfaction was also positive mainly in the aptitude of the monitors to help.

KEYWORDS:

Physical- Sportive activity, Sport schools, extracurricular activities, quality of sport service, satisfaction

ÍNDICE DE CONTENIDO:

INDICE DE ABREVIATURAS _____	VII
INDICE DE TABLAS _____	VIII
INDICE DE GRÁFICOS _____	X
1. INTRODUCCIÓN _____	1
1.1. RELEVANCIA DEL TEMA _____	1
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA _____	1
1.3. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS _____	3
1.4. BREVE REFERENCIA AL DISEÑO DEL MISMO _____	4
1.5. ALCANCE, OPORTUNIDADES Y LIMITACIONES DEL MISMO _____	5
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA _____	7
2.1. LAS ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y LAS ESCUELAS DEPORTIVAS COMO COMPLEMENTO A LA EDUCACIÓN CORPORAL EN EDAD ESCOLAR Y PARA EL DESARROLLO DEL POTENCIAL EDUCATIVO DE LO CORPORAL _____	7
2.2. CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS. _____	10
2.2.1. Concepto de calidad en los servicios. _____	10
2.2.2. Satisfacción. _____	12
2.3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN EN SERVICIOS DEPORTIVOS. ANTECEDENTES _____	13
3. METODOLOGÍA _____	15
3.1. TIPO DE ESTUDIO _____	15
3.2. POBLACIÓN, CARACTERÍSTICAS Y LUGAR MUESTRA _____	15
3.3. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN _____	16
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS _____	20
4.1. PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS. _____	20
4.1.1. Preparación de los datos. _____	20
4.1.2. Análisis estadísticos descriptivos _____	20
5. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES _____	34

6. REFERENCIAS	36
7. ANEXOS	46

INDICE DE ABREVIATURAS

E.F.= Educación Física.

E.P.= Educación Primaria.

P.E= Potencial Educativo.

P.E.C.= Potencial Educativo de lo Corporal.

A.F= Actividad Física.

A.F.D= Actividad Física Deportiva.

AEX= Actividades extraescolares.

SSDD= Servicios deportivos

SPSS= Statistical Package for the Social Sciences.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de las escuelas deportivas.....	8
Tabla 2: Efectos de la actividad física sobre la salud.....	8
Tabla 3: Características de los servicios.....	10
Tabla 4: Dimensiones que determinan la calidad de servicio.....	10
Tabla 5: Características específicas del servicio deportivo.....	11
Tabla 6: Factores principales de calidad en los servicios municipales deportivos.....	12
Tabla 7: Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	13
Tabla 8: Dimensiones de calidad de la metodología Servqual y sus respectivas ítems adaptadas del método Servperf.....	16
Tabla 9: Relación de las variables del cuestionario con sus dimensiones, media y desviación típica.....	31
Tabla 10: Correlación de variables.....	32
Tabla 11: Cuestionario de calidad y satisfacción utilizado.....	46
Tabla 12: Clasificación de las escuelas deportivas.....	47
Tabla 13: Escuelas deportivas municipales en la ciudad de Soria. Curso 2013/14.....	48

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1

Objetivos de los servicios deportivos en edad escolar.....11

Gráfico 2

Fórmulas para determinar la satisfacción del cliente..... 13

Gráfico 3

Porcentajes de frecuencias de la variable los lugares donde practicas el deporte te gustan.....20

Gráfico 4

Porcentajes de frecuencias de la variable los materiales que utilizas están en buenas condiciones.....21

Gráfico 5

Porcentajes de frecuencias de la variable los edificios donde practicas el deporte están limpios.....21

Gráfico 6

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores visten bien.....22

Gráfico 7

Porcentajes de frecuencias de la variable te ayudan cuando tienes problemas.....22

Gráfico 8

Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad empieza y termina a su hora.....23

Gráfico 9

Porcentajes de frecuencias de la variable cumplen todas las cosas que te prometen.....23

Gráfico 10

Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad se realizó bien el primer día.....24

Gráfico 11

Porcentajes de frecuencias de la variable todo funciona correctamente.....24

Gráfico 12

Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad se hace en los días y horas que te dicen.....25

Gráfico 13

Porcentajes de frecuencias de la variable conoces cuál es el último día de la actividad.....25

Gráfico 14

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores siempre responden a tus preguntas.....26

Gráfico 15

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores están dispuestos a ayudarte.....26

Gráfico 16

Porcentajes de frecuencias de la variable te sientes seguro cuando haces la actividad.....27

Gráfico 17

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores te dan confianza.....27

Gráfico 18

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores te atienden cuando los necesitas.....28

Gráfico 19

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores siempre son amables.....28

Gráfico 20

Porcentajes de frecuencias de la variable puedes hacer el deporte en diferentes horas y días.....29

Gráfico 21

Porcentajes de frecuencias de la variable el monitor te dedica tiempo solo a ti.....29

Gráfico 22

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores son puntuales.....30

Gráfico 23

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores hacen que te diviertas.....30

Gráfico 24

Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores comprenden tus necesidades..... 31

1. INTRODUCCIÓN

1.1. RELEVANCIA DEL TEMA

El tema elegido para este trabajo se centra en analizar la calidad de las actividades extraescolares (AEX) y escuelas deportivas (EEDD) de la ciudad de Soria, como servicios deportivos (SSDD) que son y además conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las mismas. Conociendo su satisfacción y la calidad de estos servicios se puede acomodar el diseño de la oferta de estas actividades para así aumentar su demanda. Es necesario incrementar la participación en éstas por parte de la comunidad escolar dados los beneficios en los diferentes componentes del organismo: muscular, esquelético, cardiorespiratorio, hematocirculatorio, psiconeurológico o endocrino-metabólico (García- Artero et al, 2007 en Rial et al 2011). Además se mejora el desarrollo físico (Malina y Bouchard, 1991, en Luquin, Frideres y Andrés, 2009), la auto-imagen (Maxwell y Tucker, 1992, en Ramirez, Vinnacia y Suárez, 2004), la autoestima (Sonstroem, 1984, en Ramirez, Vinnacia y Suárez, 2004) y la calidad de vida (Laforge et al., 1999, en Ramirez, Vinnacia y Suárez, 2004). La participación en estas actividades contribuye además al aumento del Potencial Educativo (P.E.) que permite un desarrollo integral del escolar a nivel cognitivo, social y afectivo. (Abad, Robles y Giménez, 2009).

El tema es relevante en cuanto se ha comprobado que los usuarios de este tipo de SSDD hoy en día son mucho más exigentes con sus necesidades a la hora de elegir un servicio (Martín y O'Neill, 2010, en Nuviala et al, 2012) . Buscan realizar una práctica deportiva más satisfactoria y eficaz (Dorado, 2006, en Ortiz, 2013). La calidad del servicio produce satisfacción en el usuario y ambas influyen en su lealtad con el servicio que usan (Olsen, 2002, en Guerrero et al, 2008) provocando el abandono de la competencia, adquiriendo de nuevo el servicio, comunicando sus buenas experiencias a otros posibles clientes (Kotler y Lane, 2006, en Fernández, Carrión y Ruíz, 2012) y proporcionado a la empresa una mayor competencia en el mercado (Thompson, 2005). Así, si la organización encargada de ofertar estos SSDD quiere optar a una óptima demanda debe conocer las percepciones que tienen los clientes de sus servicios para determinar si se trata de un servicio de calidad o no y si están satisfechos con el mismo.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

He elegido este tema porque, como docente, es mi responsabilidad transmitir hábitos de vida saludable en escolares (dadas la necesidad de incrementar la práctica diaria de actividad física en niños), y para ello es conveniente conocer la oferta de actividades deportivas fuera del

horario escolar y su idoneidad y calidad, y poder así informar de su existencia. Además, con el trabajo, contribuyo a extraer las debilidades y fortalezas de los servicios deportivos de estas características de la ciudad de Soria, aportando una información que será una oportunidad para que se mejore dicha oferta.

Considero que nuestra sociedad actual está cada vez más inmersa en los cambios tecnológicos que provocan en la población mundial, sobre todo en la población juvenil e infantil, unos comportamientos de vida no muy saludables como el sedentarismo (Barreto de Paz, 2013) el cual provoca alteraciones cardiovasculares, obesidad, arterosclerosis, broncopatías, problemas en el aparato locomotor (Casimiro, 1999 en López- Miraño, S/D) y bajo estado de ánimo (Gaitán, 2012). Frente a ello está la práctica regular de actividad-física deportiva (AFD) que se ha demostrado que provoca beneficios en algunos sistemas y aparatos del organismo, mejora las capacidades físicas básicas y permite un mejor desarrollo y crecimiento en edades tempranas (Annicchiarico, 2002).

Estos hábitos de la práctica de Actividad Física (AF) se adquieren en edad escolar, descendiendo progresivamente desde la misma y incrementándose de manera preocupante en la adolescencia (García Ferrando, 1997, en Casas, 2004). Esto ocurre tanto por causas incontrollables (Cervelló, 2002; Gould, 1987; Petlichkoff, 1992, en Carlin et al, 2009) como controlables (Weiss y Ferrer Caja, 2002, en Carlin. et al, 2009).

Por ello como maestra que soy veo primordial transmitirles el papel fundamental que juega la AFD en sus vidas para el cuidado de la salud (Rodríguez, (1999) en Casas, 2004) y para adquirir otras competencias tanto sociales como personales (Llamas y Suárez, 2004). Una oferta variada con todo tipo de actividades que contengan situación motriz permitirá al alumno progresar en su competencia motriz la cual permitirá a los niño/as en edad escolar comprender su propio cuerpo y sus posibilidades desarrollando así habilidades motrices básicas en diferentes contextos de práctica, así como aprender a relacionarse con los demás, respetar, colaborar, trabajar en equipo, resolver problemas, etc. Tanto la Educación Física (E.F) como la A.F., deben estar presentes en la jornada escolar para paliar el sedentarismo, que es una de las enfermedades más extendidas en la sociedad actual (Real Decreto 126/2014, de 28 de Febrero, en Díaz, 2014).

Si bien este es uno de los sentidos que los profesionales de la educación buscamos en la promoción de la AFD, los niños también deciden su práctica para estar con amigos, satisfacer a los padres, por las recompensas (Castillo y Balaguer,2001 en ,García Grau , 2011), sentirse importantes y populares, (Balaguer y Atienza, (1994); Wold y Kanas,(1993) en Hermoso, 2009) , llegar a ser como su estrella favorita del deporte (Castillo y Balaguer,2001, en Macarro,2008), por su aprendizaje, por el desarrollo de habilidades(Weinberg y cols, 2000, en

Azofeifa, 2006), para establecer amistad con otros compañeros y ser competitivos (Kim, Chang y Gu, (2003); Wang y Weise-Bjornstal, (1996) en Azofeifa,2006). Hay que tener en cuenta estos aspectos que deciden que los niños demanden AFD para adaptar la oferta a la demanda, incrementar su práctica y favorecerse de sus beneficios psicológicos (Faustino, 2008, en Picabea, Redondo y Urdanpilleta, 2012), físicos-biológicos (EuropeanCommission, 2004, en Luquin, Frideres y Andrés, 2009),cognitivos (Weinberg y Gould, 1996; Ntoumanis, 2001, en Luquin, Frideres y Andrés, 2009) y sociales(Biddle, 1993; Pak-Kwong, 1995 en Casas,2007).

En los centros educativos el tiempo dedicado a la AF como materia curricular E.F se considera insuficiente (Aunión, 2013) Las horas impartidas de la asignatura no corresponden al tiempo real de práctica y el tiempo útil solo se corresponde a una mera parte del tiempo total (Olmedo, Metzler, 1979, en García, 2006). Por ello las AEX y EEDD juegan un papel primordial en el aumento de tiempo en esta práctica físico-deportiva (Lasunción, 1971).Es importante concienciarnos nosotros, a los padres y a los niño/as de la importancia que juega el tiempo libre, centrándonos más concretamente en la realización de la práctica de AEX y sus funciones educativas.

Según el estudio enKid realizado a la población infantil y juvenil española se estima que dicha población presentan un alto grado de sedentarismo. La práctica de A.F. en la población infantil y juvenil aumenta cuando el nivel de estudios y socioeconómico de las madres es alto, cuando las áreas geográficas de la población son más grandes y entre las edades comprendidas entre 10-13 años ya que a partir de esta edad disminuye dicha práctica (Viñas et al, 2006).

Por todo ello es necesario intentar aumentar la demanda de esta AF. Ésta es función de la satisfacción y de la calidad percibida de las EEDD (Moreno, Pardo y Gómez, 2008).Si conocemos el grado de satisfacción que estos usuarios tienen de las EEDD y AEX podremos determinar si se tratan de servicios de calidad y se podrá diseñar la oferta acorde a la demanda para así provocar un menor abandono, más práctica y así se conseguirá incrementar el potencial educativo de lo corporal (P.E.C) fuera del horario curricular (Puig, 2009).

1.3. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

Los objetivos que pretendo alcanzar con la realización del trabajo son los siguientes:

- Explorar, identificar, conocer y establecer el grado de satisfacción de los participantes de las actividades extraescolares y escuelas deportivas de Soria.
- Adaptar un instrumento de investigación que permita recoger datos sobre la satisfacción de los participantes de las actividades extraescolares y escuelas deportivas en la ciudad de Soria.

- Conocer si el funcionamiento de las actividades extraescolares y escuelas deportivas satisface a los participantes en la ciudad de Soria.

Este trabajo va a permitir poner en práctica las diferentes competencias adquiridas en los estudios de Grado en Educación Primaria, tanto las generales como las específicas, uniéndolas con la realidad educativa laboral. Estas competencias son las siguientes:

- Conocer la organización de los colegios de educación primaria y la diversidad de acciones que comprende su funcionamiento.
- Conocer los elementos normativos y legislativos aplicables a los centros de educación primaria.
- Ser capaz de utilizar procedimientos eficaces de búsqueda de información, tanto en fuentes de información primarias como secundarias, incluyendo el uso de ordenadores para búsquedas en línea.
- Ser capaz de colaborar con los distintos sectores de la comunidad educativa y del entorno.
- Adquirir recursos para fomentar la participación a lo largo de la vida en actividades deportivas dentro y fuera de la escuela.
- Conocer y analizar el papel del deporte y de la actividad física en la sociedad contemporánea y su influencia en distintos ámbitos sociales y culturales.
- Conocer tipologías básicas de instalaciones y de material simbólico y funcional relacionados con la actividad física.
- Conocer los aspectos que relacionan la actividad física con el ocio, la recreación y la salud para establecer las bases de utilización del tiempo libre: teatro, danza, deportes, salidas, etc.
- Orientar las actividades física que se desarrollan en el centro, en horario escolar y extraescolar, promoviendo la escuela como un entorno activo y saludable.

1.4. BREVE REFERENCIA AL DISEÑO DEL MISMO

Para dar respuesta a los objetivos planteados se estructura el mismo de la siguiente manera:

En el punto II se realiza una fundamentación teórica acerca de qué se entiende por EEDD, AEX así como su importancia, características, clasificación y como éstas son un complemento a la educación corporal en edad escolar y desarrollo del P.E.C.

Igualmente se explica qué se entiende por calidad, calidad de servicio, calidad del servicio deportivo y satisfacción.

En el punto III se refleja la metodología utilizada: diseño de investigación, el proceso seguido, las diferentes técnicas, fases e instrumentos aplicados.

En el punto IV se describen los resultados obtenidos del análisis de los datos del instrumento utilizado y la discusión de los mismos así como el contraste con los resultados de otros estudios relacionados con el tema de la satisfacción y calidad percibida.

En el punto V se exponen las conclusiones a las que se ha llegado tras el análisis de los resultados obtenidos y que implicarán propuestas de mejora para futuros estudios que podrán ser utilizadas por los SSDD para mejorar su calidad.

En el punto VI, finalmente se presentan las referencias y bibliografía utilizada para la elaboración del trabajo.

1.5. ALCANCE, OPORTUNIDADES Y LIMITACIONES DEL MISMO

Este trabajo de investigación presenta las siguientes limitaciones:

- En la parte inicial del trabajo, es decir, a la hora de recoger información sobre las EEDD y AEX en los diferentes organismos públicos como el ayuntamiento de Soria o colegios públicos han restringido disponer de cierta información por la protección de datos lo que ha dificultado obtener información básica sobre las mismas.
- A esto hay que sumarle la escasa información que existe del tema del trabajo en la ciudad de Soria, aspecto que dificulta poder hacer un estudio más riguroso y comparar los resultados obtenidos.
- En la elaboración de los ítems que conforman el cuestionario, no se ha podido hacer una entrevista previa a los usuarios de las EEDD y AEX para determinar sus percepciones del servicio por lo que se ha optado por adaptar ítems de otros cuestionarios ya realizados.
- En la parte metodológica del trabajo, a la hora de verificar el cuestionario, la parte de la aprobación de los diferentes ítems que lo forman por parte de los especialistas no se ha llevado a cabo por falta de tiempo y por falta de recursos humanos.

Ahora bien, dado que este es un trabajo con el que la autora se inicia en la investigación, considero satisfactorios los procedimientos y herramientas empleadas, siendo consciente del alcance limitado del estudio.

En cuanto a las oportunidades que ha presentado el trabajo han sido:

- Conocer cómo funcionan las EEDD y cómo se gestionan las actividades extraescolares deportivas en la ciudad de Soria.
- Considerar que aspectos que condicionan la calidad del servicio son más importantes para los usuarios de estos servicios.

- Conocer si la oferta de estos servicios presentan calidad en el servicio satisfaciendo a su vez a los usuarios de las mismas.

Los alcances que se han logrado tras la realización del trabajo son:

- Poder facilitar a los servicios deportivos de la ciudad de Soria información relevante a cerca de lo que sus clientes demandan para estar satisfechos con el servicio y lograr así su lealtad.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. LAS ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y LAS ESCUELAS DEPORTIVAS COMO COMPLEMENTO A LA EDUCACIÓN CORPORAL EN EDAD ESCOLAR Y PARA EL DESARROLLO DEL POTENCIAL EDUCATIVO DE LO CORPORAL.

Las AEX son según Hernández, Velázquez, 1996, en Benjumea, 2011 *“aquellas que se realizan fuera del horario lectivo, que no son imprescindibles en la formación del individuo pero ayudan a completarla, que tienen carácter voluntario, que no pueden ser motivo de discriminación y que no pueden tener un carácter lucrativo. Además deben incluirse en la programación anual del centro.”*

Están encaminadas a incrementar la apertura de los colegios a su entorno y a intentar aumentar la formación integral del alumnado e intentaran buscarán la implicación activa de toda la comunidad educativa (López Barajas, 2006, en Huerta de Aza, 2012). Por tanto, tienen un carácter no formal, flexible en cuanto a contenidos y fines, y voluntario, en contraste con la educación reglada (Santos y Sicilia .1998, en González, 2012), pero a pesar de que se desarrollan muy ligadas al ámbito escolar no debemos confundirlas con las actividades complementarias (Ramírez, 1989, en Giménez, 2002).

Su práctica favorece que los discentes lleven a cabo conductas saludables como una alimentación equilibrada, respetar el horario de las comidas, y buenos hábitos de descanso (Jiménez Castuera et al, 2007, en Huerta de Aza, 2012) y tienen el movimiento corporal como medio y objeto de formación (Ramirez, 1989, en Giménez, 2002).

Por su parte las EEDD son un programa de promoción del deporte en edad escolar consistente en el conjunto de medios humanos y materiales que tengan como finalidad promocionar el deporte en dicha edad y la enseñanza de los principios básicos de los diferentes deportes en horario extraescolar. (Ley 2/2011, de 22 de marzo, del Deporte y de la Actividad Física. Comunidad Valenciana).

Éstas surgen como una solución intermedia entre los colegios y los clubs deportivos debido a la escasa potencialidad física que se dan en los colegios y a la gran diversidad de características que presenta cada individuo. (Lasunción, 1971).

Tabla 1: Características de las escuelas deportivas. (Lasunción, 1971)

CARACTERÍSTICAS DE LAS ESCUELAS DEPORTIVAS	
1.	Debe tener carácter escolar sin ser escuela.
2.	Debe tener un sistema pedagógico propio, distinto al de los colegios y especialmente asentado en aquellas bases pedagógicas que aseguren una “educación motivada” dentro de la actividad física
3.	Se establecen cursos o grupos de alumnos de igual condición
4.	Se inician los cursos a edades tempranas.
5.	Facilitan a los alumno/as unos conocimientos teóricos sobre técnicas, reglamentos y asignaturas auxiliares que ayuden a una mayor comprensión de la actividad
6.	Realizan exámenes de selección, limitando la entrada a aquellos alumnos con posibilidades reales de llegar a niveles de desarrollo superiores.

El objetivo fundamental de las EEDD es promover las actividades deportivas entre los escolares para complementar su formación integral (Vázquez, 2008) donde se unen el uso del programa docente con un programa deportivo especializado (Pardo, 1994, en Secada y Yáñez, 2009).

A través de ellas el niño expresa su espontaneidad, aumenta su creatividad y sobre todo le permiten conocerse, respetarse y valorarse a sí mismo y a los demás (Fernández, 2009). El aumento en su práctica mejora la condición física y facilitan cambios fisiológicos y psicológicos importantes (Asci, Kin y Kosar, (1998) en Azofeifa, 2006).

Tabla 2: Efectos de la actividad física sobre la salud. (Marquez, 1995)

EFECTOS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA SOBRE LA SALUD	
INCREMENTA	DISMINUYE
Rendimiento académico	Problemas de espalda
Actividad y Memoria	Riesgo de enfermedad coronaria
Confianza y bienestar	Comportamiento psicótico
Estabilidad emocional	Fobias
Independencia	Hostilidad
Funcionamiento intelectual	Dolores de cabeza
Estados de ánimo	Dismenorrea
Percepción y popularidad	Depresión
Imagen corporal positiva	Confusión
Autocontrol y Eficiencia en el trabajo	Ansiedad, alcohol/tabaquismo
Satisfacción sexual	Enfado/cólera

Por todo ello y porque los niños presentan o tienen una necesidad innata de movimiento, de descubrir todo lo que les rodea de satisfacer sus ganas y su energía, de frenar la contención corporal que mantienen a lo largo de la jornada escolar y que provoca “la fatiga del alumno” afectando a su corporeidad y provocando pérdida de atención y bajo rendimiento es necesario satisfacer esta necesidad de movimiento a través de la mayor cantidad de práctica de AF y a través del Tratamiento pedagógico de lo corporal (TPC) (Carda,2007:342, en Harriero,2013) que permite dar diferentes tipos de cuerpos, silenciado, suelto, instrumentado, implicado, objeto de tratamiento educativo y objeto de atención (Vaca Escribano,2005).

En la escuela la práctica reglada y con naturaleza educativa y contenido curricular se realiza través del área de E.F, sin embargo el tiempo que se dedica a esta materia no es suficiente para tratar con suficiente cantidad y calidad el compromiso motor, fisiológico y cognitivo del TPC por lo que es necesario que los niños y niñas en edad escolar realicen un aumento de esta práctica a través de las actividades físico extraescolares (Yepes, 2012).

Entre los efectos de estas prácticas a nivel de formación integral se encuentran contribuir a disminuir la conflictividad escolar, puede mejorar la integración escolar y social y contribuir a la educación en valores, siempre que se garantice su orientación educativa (Yepes, 2012). Vista la importancia de esta práctica de A.F. en los niños y la escasa práctica que se da de ella en los centros educativos debido a que el tiempo útil que se da no corresponde al tiempo programado y real reduciendo el compromiso motor, fisiológico y cognitivo necesario. Así es necesario otro tipo centros que se dediquen a la enseñanza deportiva como son las EEDD, los clubs deportivos (Lasuncion, 1971). Estas contribuyen a potenciar el carácter educativo de la AFD transmisora de valores, normas, actitudes, rutinas y hábitos (Granados, 2008). Permiten el desarrollo de las dimensiones del individuo que lo configuran como persona permitiendo desarrollar ciertas competencias: social y ciudadana, comunicación lingüística, cultural y artística, autonomía e iniciativa personal y a aprender a aprender (Puig, 2009).

Debemos potenciar en nuestros alumnos y alumnas el PEC ya que la educación corporal *“es una actividad educativa en la que el movimiento natural y vivido se constituye en el medio indispensable para lograr el desarrollo integral del niño”* (Risco, 1991, en Ríos y Toledo, 2013). Por ello debemos potenciar en nuestros alumnos y alumnas el PEC a través de la promoción de la práctica de AFD en este tipo de servicios.

2.2. CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS.

Un servicio es un conjunto de actividades identificables e intangibles (Stanton, Etzel y Walker 2004, en Sánchez, S/D) que se presentan a la venta y que no establecen como resultado la propiedad de algo (Richard, 2002, en Sánchez, S/D). Es una actividad realizada que da un beneficio o satisface ciertas necesidades (Abadi et al, 2004). Se caracterizan por su intangibilidad, variabilidad o heterogeneidad, inseparabilidad y perecibilidad o imperdurabilidad (Charles 2002, en Peña, 2013).

Tabla 3: Características de los servicios. (Charles, 2002, en Peña, 2013)

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	
INTANGIBILIDAD	Los servicios no son objetos y no pueden ser verificados por los participantes antes de su compra para determinar su grado de calidad.
VARIABILIDAD O HETEROGENIDAD	Dependen de quién los presta, cuándo y dónde debido al factor humano el cual participa en la producción y entrega.
INSEPARABILIDAD	Con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.
PERECIBILIDAD O IMPERDURABILIDAD	Los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.

2.2.1. Concepto de calidad en los servicios.

La calidad en el servicio es satisfacer las diferentes necesidades que presentan los clientes. Se consigue a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entregan (Bolaños, 2005). Esta es resultado de la diferencia entre las expectativas que el cliente tenía y las experiencias que el servicio le ha aportado (Horovitz, 1992, en Nuviala y Mallén, 2005). Es determinada por el cliente no por la misma organización (Grönroos, 1994, en Nuviala y Mallén, 2005).

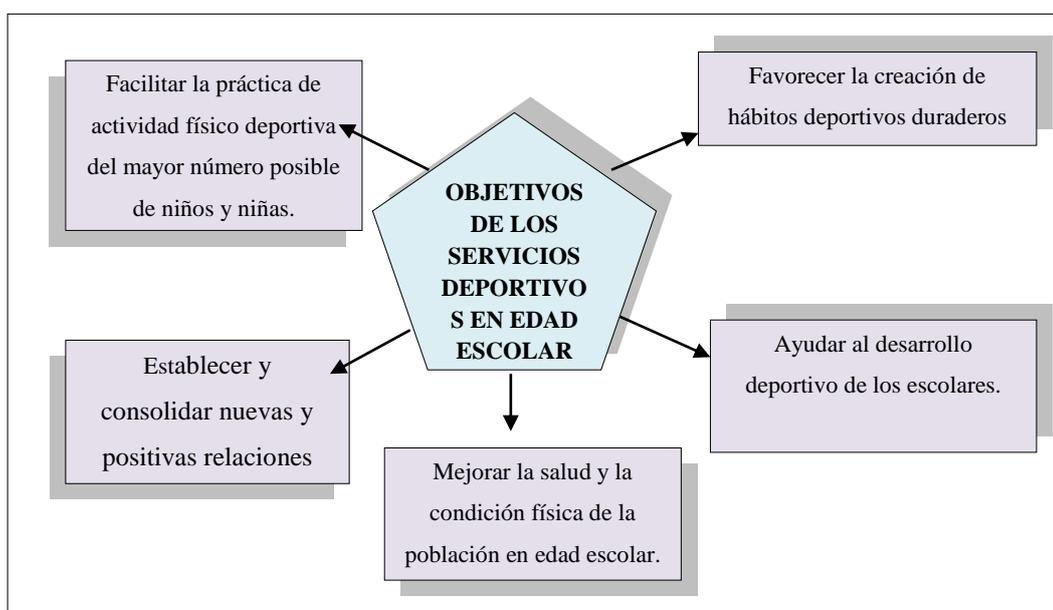
La calidad en los servicios está determinada por las siguientes dimensiones (Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1988/1990, en Petracci, 1998):

Tabla 4: Dimensiones que determinan la calidad de servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988/1990, en Petrazzi, 1998)

DIMENSIONES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE SERVICIO
Elementos tangibles que acompañan y apoyan el servicio.
La fiabilidad o habilidad para realizar el servicio promedio de forma fiable y cuidadosa
Capacidad de respuesta o disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad o conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad o confianza.
La empatía o atención individualizada que se ofrece a cada cliente.

Los SSDD nacen como una necesidad secundaria de las personas a cubrir. Este tipo de servicios se deben acercar más hacia la educación que hacia la consecución de unas meras victorias (Nuviala y Casajús, 2005) ya que gracias a ellos se consigue que los niños tengan mayor grado de socialización. (Bracht, 1996; Puig, 1996; Asenjo y Maiztegui, 2000, en Nuviala y Casajús, 2005) Los objetivos de los SSDD en edad escolar serían:

Gráfico 1: Objetivos de los servicios deportivos en edad escolar. (Nuviala y Casajús, 2005)



Estos SSDD comparten ciertas características con otras prestaciones de servicios, intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, temporalidad y no almacenables (Quesada y Díez, 1997, en Rial, 2007). Se diferencian del resto de servicios por las siguientes características (Desbordes et al, 2001 en Rial, 2007).

Tabla 5: Características específicas del servicio deportivo (Desbordes, 2001, en Rial, 2007).

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DEPORTIVO	
DIMENSIÓN EMOCIONAL	Implicación, apasionamiento, ambiente social, el ánimo del entrenador, la competitividad o el reto personal, presencia del público.
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Destaca la importancia del entorno (instalaciones, espacios deportivos)
PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL CONSUMIDOR	Coopera en el proceso de producción del servicio siendo su propio gasto de energía, sus esfuerzos y recursos lo que da consistencia al servicio.
DIMENSIÓN SIMBÓLICA	Permite al participante valorarse a los ojos de los demás y obtener una posición social.

Un servicio deportivo de calidad es aquel que satisface una las necesidades que presentan los clientes y cumple con las expectativas de éstos sobre una serie de factores principales en que se presentan los servicios municipales deportivos. (Sánchez (2003) en Loureiro, 2013).

Tabla 6: Factores principales de calidad en los servicios municipales deportivos. (Sánchez, (2003) en Loureiro, 2013)

FACTORES PRINCIPALES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEPORTIVOS	
Aspectos arquitectónicos	Criterios funcionales (terminación de obras, buenas comunicaciones...), decorativos (luminosidad, equipamiento y mobiliario adecuado...) y socioculturales (instalaciones alegres y atractivas).
Mantenimiento de las instalaciones	Buena higiene y limpieza, orden en el mobiliario y equipamiento, recepción transparente, un buen y rápido mantenimiento.
Actividades	Variadas, recreativas, prácticas, de intensidad progresiva y controlada y los objetivos deben ser claros, delimitados y adecuados a los intereses y necesidades de las personas.
Personal técnico deportivo	Atención personalizada hacia el usuario, escuchando sus intereses con actitudes positivas, disponiendo de una buena preparación formativa tanto pedagógicamente como didácticamente.
Personal de la instalación o servicio	Ser eficaz y eficiente con un trato personal, atento, sincero y educado.
Ambiente sociocultural de la entidad	Una buena imagen corporativa, buena organización de las actividades y actitudes educativas con los niños, accesibilidad a la información...
Comunicación de la entidad con el cliente	Normas de uso, de inscripción, cambios en el programa de actividades.
Evaluación de los servicios y el tratamiento	Quejas, reclamaciones y sugerencias.

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción es una valoración, que el cliente hace de un producto o servicio y si éste resulta ser bueno o pobre, (Swan, Frederich y Carrol, 1981 en Torres, 2014) posterior a la compra de dicho producto o servicio consumido (Mano y Oliver, (1993) en Torres, 2014). Se trata de un proceso multidimensional y dinámico (Tse, Nicosia y Wilton, (1990) en Torres, 2014). Es lo que el cliente dice que es (Gerson, (1996) en Torres, 2014).

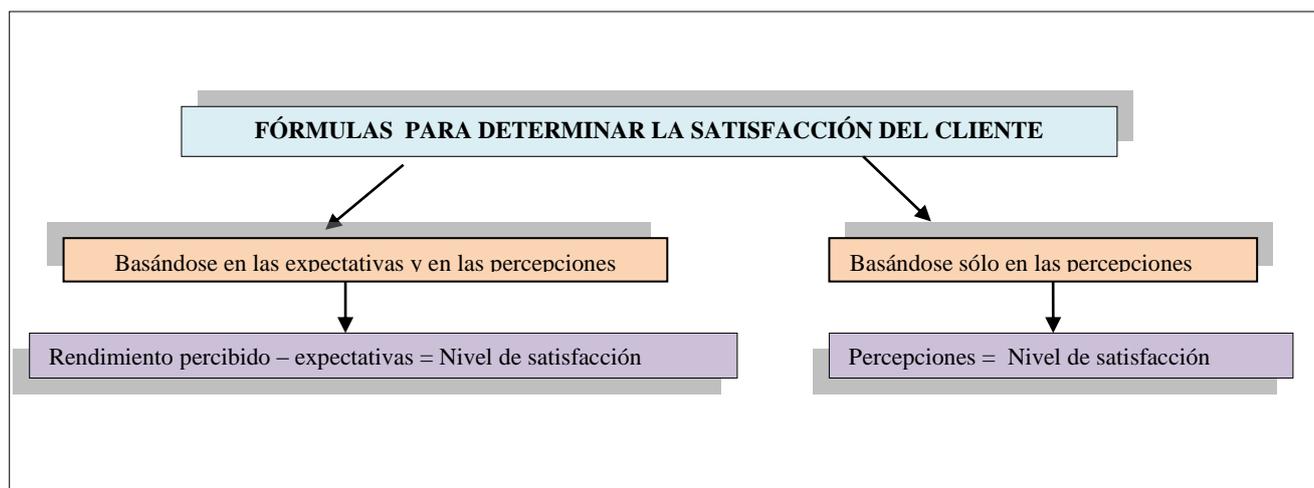
Los beneficios que provoca conseguir la satisfacción del cliente para las empresas son la lealtad del cliente ya que el cliente volverá a comprar ese producto o a usar ese servicio, difusión gratuita, es decir se obtendrán nuevos clientes y una buena posición en el mercado de la empresa. La conforman tres elementos: el rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción (Thompson, 2005).

Tabla 7: Elementos que conforman la satisfacción del cliente. (Thompson, 2005.)

ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN	
ELEMENTO	CARACTERÍSTICAS
EL RENDIMIENTO PERCIBIDO	-Es el resultado percibido por el cliente tras obtener el servicio o producto.
LAS EXPECTATIVAS	- Esperanzas que tienen los clientes hacía el producto o servicio que van a adquirir.
LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN	- Son adquiridos tras la compra del producto o servicio: insatisfacción (percepciones del producto < expectativas del cliente), satisfacción (percepciones del producto = expectativas del cliente) y complacencia (percepciones del producto >expectativas del cliente).

Para determinar la satisfacción del cliente se pueden obtener dos tipos de fórmulas (Moreno, 2012).

Gráfico 2: Fórmulas para determinar la satisfacción del cliente. (Moreno, 2012)



La satisfacción puede ser medida a través de diferentes instrumentos: buzón de sugerencias, compradores “espías”, análisis de clientes “perdidos”, el panel y la encuesta (Medel, Tranamil, Huaiquiche, 2007). Esta última va a ser utilizada como instrumento para medir la satisfacción en este proyecto debido a sus ventajas como que es fácil de aplicar, los datos obtenidos dan confianza al investigador porque las respuestas están limitadas a las alternativas mencionadas y su análisis es sencillo (NareshMalhotra S/D, en Thompson,2005).

2.3. LA CALIDAD PERCIBIDA Y LA SATISFACCIÓN EN SERVICIOS DEPORTIVOS. ANTECEDENTES.

Los usuarios de los SSDD son más exigentes con las demandas deportivas buscando una práctica deportiva más satisfactoria. Los beneficios que ésta aporta hacen que sea una práctica

regular, implicando el desarrollo de unos parámetros de calidad para que los usuarios estén más satisfechos con el servicio y aumenten su demanda (Fariña, 2009). Esto ha provocado que se realicen numerosos estudios sobre la calidad percibida y la satisfacción en SSDD (Nuviala et al, 2005, Nuviala et al 2007, Nuviala et al, 2012, Fraile et al, 2009, Suarez y Guerrero, 2004). Estos autores determinan que los parámetros de calidad más importantes son los recursos humanos y los peor valorados los recursos materiales sobre todo las instalaciones, que la motivación para realizar la práctica de AFD es la diversión, optimizar su condición física, complacer a los padres o hacer amigos y que en la figura del monitor debe prevalecer la buena comunicación.

Los padres como consumidores indirectos (quienes ostentan la decisión de compra) exigen ser satisfechos, de manera que en estudios sobre esta satisfacción de los padres se identifica que dan mayor valoración a los técnicos (recursos humanos) y menor valoración a los recursos materiales (Nuviala et. al, 2005). Similar a otros estudios que determinan que el punto fuerte de la organización son los recursos humanos y los peores valorados son los recursos materiales (Suarez y Guerrero, 2004). Mismos resultados se obtuvieron por parte de los propios consumidores directos al estudiar la calidad percibida de estos SSDD dando mayor valoración a los recursos humanos (Nuviala et. al, 2012). Igualmente otros estudios que exploran las expectativas con las que se inscribe un niño a una actividad determinan que éstas son divertirse y mejorar la condición física y a medida que aumenta el ciclo educativo es satisfacer a los padres y hacer amigos (Nuviala et. al, 2007). Como uno de los pilares fundamentales de la práctica deportiva: el monitor, los usuarios estiman que éste debe ser ante todo buen comunicador para favorecer empatía, negociación, resolución de conflictos. Los monitores deben mostrar un carácter crítico, es decir, deben diseñar técnicas para desarrollar, revisar y evaluar su programa y los resultados. A esto se le suma un carácter innovador para buscar alternativas y novedades en las actividades, un carácter colaborativo para coordinarse con sus colaboradores. Y por último deben tener un perfil tradicional usando el método tradicional de enseñanza y tecnológico (Fraile et. al, 2009).

A la vista de todos estos estudios para el propósito de este trabajo se ha decidido conocer el grado de la calidad percibida por parte de los usuarios de las AEX y EEDD en edad escolar para finalmente conocer el grado de satisfacción que estos muestran sobre estos SSDD en la ciudad de Soria

3. METODOLOGÍA

Se utiliza como instrumento de investigación un cuestionario y como técnica de estudio una encuesta, que más tarde se valora a través del programa estadístico SPSS 20.

3.1. TIPO DE ESTUDIO

Con esta investigación descriptiva-exploratoria de casos, se identifican opiniones y percepciones de usuarios de EEDD. . La característica fundamental de esta metodología exploratoria es que trata un tema que ha sido poco estudiado dando resultados aproximados o aparentes (Morales, 2010) que nos proporcionan nuevos conocimientos sobre el tema para futuras investigaciones (Farias, 2006).

A su vez este estudio descriptivo no se basa en darnos a conocer lo que han escrito otros investigadores si no que se pretende descubrir otros aspectos más generales sobre el tema (Amador, 2012) y presenta un enfoque cualitativo ya que se intenta determinar los factores que son objeto de estudio (Morales, 2010, en Gross, 2010) en un tiempo determinado y contextos locales dónde se lleva a cabo el estudio (Flick, 2004:27, en Farias, 2006).

3.2. POBLACIÓN, CARACTERÍSTICAS Y LUGAR DE MUESTRA

Población

La población de estudio está constituida por los niño/as que están estudiando la E.P en la ciudad de Soria durante el curso escolar 2013/2014.

Sub-población

La sub-población está constituida por los alumno/as de 6 a 12 años de tres colegios de E.P que participen en AEX y EEDD de la ciudad de Soria.

Se trata de un muestreo no probabilístico-intencional ya que los elementos han sido escogidos por motivos propios del investigador (Martín, 2005). Se trata de alumno/as de 6 a 12 años, que participen en AEX y EEDD de la ciudad de Soria y que estudien 1º y 2º de E.P en el colegio Sagrado Corazón, 3º y 4º en el colegio Nuestra Señora del Pilar y 5º y 6º en el colegio Santa Teresa de Jesús.

Este estudio se puede considerar un estudio de casos porque se estudia en a un grupo social único (los niño/as que practican AFD en las EEDD y AEX en la ciudad de Soria) (Barrio del Castillo et al ,S/D) y es idónea para ésta investigación porque se desarrolla con pocos sujetos, con limitación de tiempo - espacio y recursos (Latorre et al, 1996, en Barrio del Castillo et al, S/D)la cual permite al investigador seleccionar al sujeto de estudio, que en este caso son

alumno/as de tres colegios de la ciudad de Soria, y en la que sólo se analizan situaciones únicas (Pérez Serrano, 1994, en Barrio del Castillo et al, S/D).

El estudio se va a llevar a cabo en tres colegios de E.P de la ciudad de Soria, “Nuestra señora del Pilar, “Sagrado Corazón” y “Santa Teresa de Jesús”. El muestreo estudio está compuesto por alumnos/as de estos tres colegios con edades comprendidas entre 6-12 años que participan en las AEX y EEDD.

3.3. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento tomado de referencia es el cuestionario de la herramienta SERVQUAL. Mide la calidad del servicio basándose en la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes (Garza et al, 2008). Utiliza dos cuestionarios, uno para medir las expectativas y otro para medir las percepciones de los clientes, con 22 ítems cada uno (Zithaml, Parasuraman y Berry, 1995, en Uscategui, 2008). A partir de éste, el instrumento utilizado ha sido el SERVPERF que utiliza solo el cuestionario de percepciones (Cronin y Taylor, 1994 en Morales y Medina, 2014) ya que estos autores determinan que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Este se calcula como la sumatoria de las percepciones. Así la calidad del servicio será mejor cuanto mayor sea la suma de las percepciones (Calderón et al, 2012). El cuestionario fue adaptado al nivel de comprensión de los alumno/as con un total de 22 ítems divididos en cada una de las 5 dimensiones que usa esta metodología: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems) (Gutiérrez et al, 2007). Se usa la escala de medición Likert (Likert, 1932, en Gómez et al, 2012), que toma 5 niveles siendo el 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni en acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y el 5 (Totalmente de acuerdo) debido a que son niveles que resultan más sencillos tanto para la muestra estudio como para el propio investigador.

Tabla 8: Dimensiones de calidad de la metodología Servqual y sus respectivos ítems adaptados del método Servperf. Fuente: Elaboración propia.

Dimensiones	Variables
ELEMENTOS TANGIBLES	Los lugares donde practicas el deporte te gustan
	Los materiales que utilizas están en buenas condiciones
	Los edificios donde practicas el deporte están limpios
	Los monitores visten bien
FIABILIDAD	Te ayudan cuando tienes problemas
	La actividad empieza y termina a su hora
	Cumplen todas las cosas que te prometen
	La actividad se realizó bien el primer día
	Toda funciona correctamente
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La actividad se hace en los días y horas que te dicen
	Conoces cual es el último día de la actividad

	Los monitores siempre responden tus preguntas
	Los monitores están dispuestos a ayudarte
SEGURIDAD	Te sientes seguro cuando haces la actividad
	Los monitores te dan confianza
	Los monitores te atienden cuando los necesitas
	Los monitores siempre son amables
EMPATÍA	Puedes hacer el deporte en diferentes horas y días
	El monitor te dedica tiempo solo a ti
	Los monitores son puntuales
	Los monitores hacen que aprendas y te diviertas
	Los monitores comprenden tus necesidades

Para la creación del cuestionario, previamente se realizó un estudio y lectura sobre los diferentes aspectos que determinan cada dimensión de la metodología Servperf. Una vez que se vieron los aspectos más importantes de cada dimensión se realizaron los diferentes ítems del cuestionario tomándolos de otros cuestionarios ya realizados anteriormente.

En primer lugar se eligió el Colegio Público San Benito en Miranda de Arga (Navarra, 2014) escogido por motivos personales del investigador. Una vez elegido el colegio se le pidió permiso al director del centro. Los cuestionarios fueron entregados personalmente en mano a los encuestados, en las aulas del centro, explicándoles en qué consistía el estudio y su objetivo primordial.

La prueba piloto se realizó con la presencia del investigador para que se evitara la aparición de sesgos. Antes de comenzar la prueba se les informó que la prueba era voluntaria, anónima y sin tiempo límite para contestarla y que contestaran todas las preguntas siendo sinceros en sus respuestas. Durante la realización de la prueba y dada la corta edad de algunos de los encuestados se resolvieron todas las dudas que surgieron para evitar invalidaciones en las encuestas.

Para validar esta prueba piloto se demostró su validez y su fiabilidad.

1) Validez

Para conseguir **la validez de comprensión** se valoró el grado en que los alumno/as del colegio comprendían los diferentes apartados del cuestionario. Los alumno/as leyeron las preguntas y se les preguntó si lo habían entendido o no. Tras administrarles el cuestionario a los sujetos de estudio se analizaron los siguientes aspectos:

Grado de comprensión cualitativo del cuestionario: para ello se anotaron las preguntas, sugerencias, dudas que los alumno/as presentaron a la hora de realizar el cuestionario.

Grado de comprensión cuantitativo del cuestionario: para ello se analizaron los valores de las preguntas mediante una escala likert de 1 a 5 y se les pidió que indicasen aquellos ítems que no entendían tras una primera lectura.

Para la validez de contenido: debido a que se trata de un trabajo de iniciación a la investigación y por falta de tiempo no ha sido posible realizar un análisis de los cuestionarios por parte de expertos del tema siendo conscientes de esta limitación pero teniendo como referencia investigaciones validadas por la comunidad científica.

Para la validez de constructo: se realizó un análisis factorial exploratorio de los resultados de las encuestas con el programa SPSS 20. Los resultados obtenidos dan una matriz de correlación que contiene la correlación de cada ítem con cada uno de los ítems que mide el test, siendo bajas, que indican que no existe multicolinealidad entre las mismas. Esto determina que los diferentes ítems del cuestionario son adecuados. Hay seis factores que fueron elegidos usando el criterio de Kaiser-Guttman con auto-valor mayor a 1 (Ruíz y San Martín, 1992), que explican las relaciones entre los 22 ítems. Con los seis factores se explica el 59,6% de la varianza de los ítems. No es elevado pero como se estima en ciencias sociales se acerca al 60%, mínimo para considerarse como satisfactoria (Hair et al, 2004, en Frías- Navarro y Soler, 2012)

El análisis de la matriz de componentes rotados nos proporciona los ítems seleccionados en cada factor quedando la división de la siguiente manera:

Factor 1 con los ítems 5, 13, 15, 16, 17, 21 y 22 dando lugar a un grupo denominado cercanía

Factor 2 con los ítems 3, 4, 12 y 20 dando lugar a un grupo denominado apariencia.

Factor 3 con los ítems 2, 6 y 10 dando lugar a un grupo denominado buena comunicación.

Factor 4 con los ítems 11 y 18 dando lugar a un grupo denominado disponibilidad horaria.

Factor 5 con el ítem 14 dando lugar a un grupo denominado protección.

Factor 6 con el ítem 1 dando lugar a un grupo denominado infraestructuras.

No aparecen los ítems: 7, 8, 9, 18 y 19 que hacen referencia a la fiabilidad y a la empatía. Se podrían haber eliminado pero se considera que no afecta al resultado final y se mantienen.

2) Fiabilidad

Para conocer el grado de confiabilidad se utilizó el Coeficiente de correlación de Pesaron. Se determina que en la mayoría de las variables existe una relación lineal positiva ya que el nivel de correlación se acerca a 1 (Pita y Pértiga, 1997). Las variables con el mayor nivel de correlación corresponden a 1,000**.

Para conocer la consistencia interna se analizó el índice de consistencia con el programa de estadística SPSS 20. Los resultados muestran un coeficiente de Alfa de Cronbach

de 0,884 el cual supera el 0,5. Por ello se puede determinar que existe una buena correlación entre los diferentes ítems del instrumento y una adecuada consistencia interna es decir una fiabilidad satisfactoria (George y Mallery ,1995 en Guzmán et al, 2010).

Tras el análisis de fiabilidad y validez de la prueba piloto se cambiaron algunos de los ítems que resultaron ser incomprensibles para los alumno/as durante la realización de la misma para poder realizar la encuesta definitiva del estudio.

4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS.

4.1.1. Preparación de los datos.

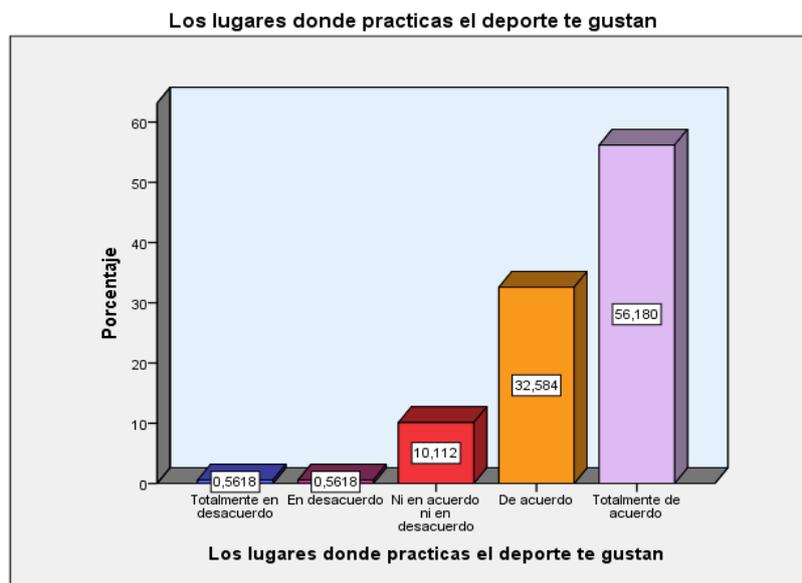
Los datos fueron introducidos en el programa estadístico SPSS 20 con un método de entrada por teclado, codificados y procesados.

4.1.2. Análisis estadísticos descriptivos

a) Frecuencias

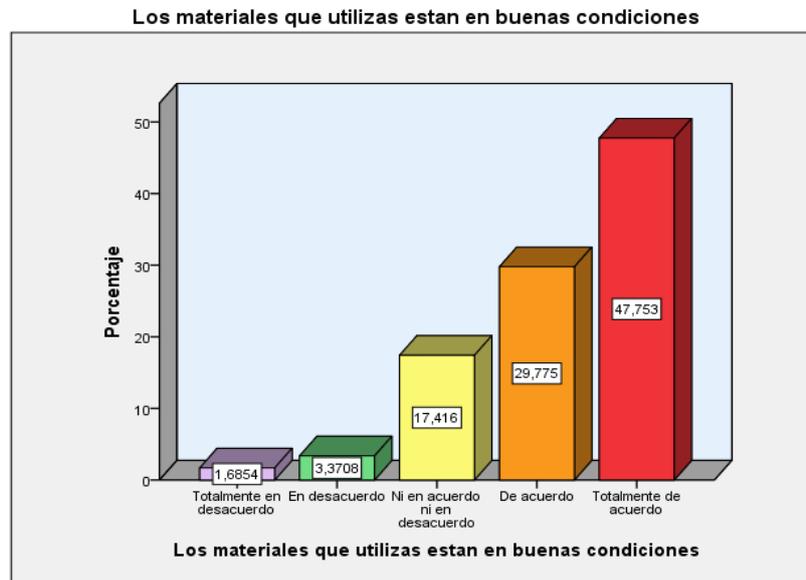
Elementos tangibles

Gráfico 3: Porcentajes de frecuencias de la variable los lugares donde practicas el deporte te gustan. Fuente: SPSS



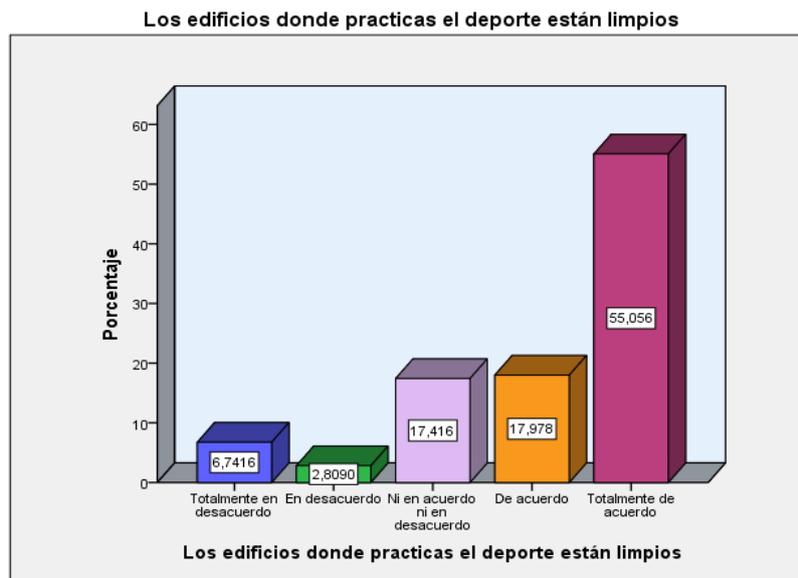
Se observa que al 89 % de los usuarios encuestados le gustan las instalaciones donde practican el deporte frente a un 1% que no les gustan las instalaciones donde practican el deporte.

Gráfico 4: Porcentajes de frecuencias de la variable los materiales que utilizas están en buenas condiciones. Fuente: SPSS



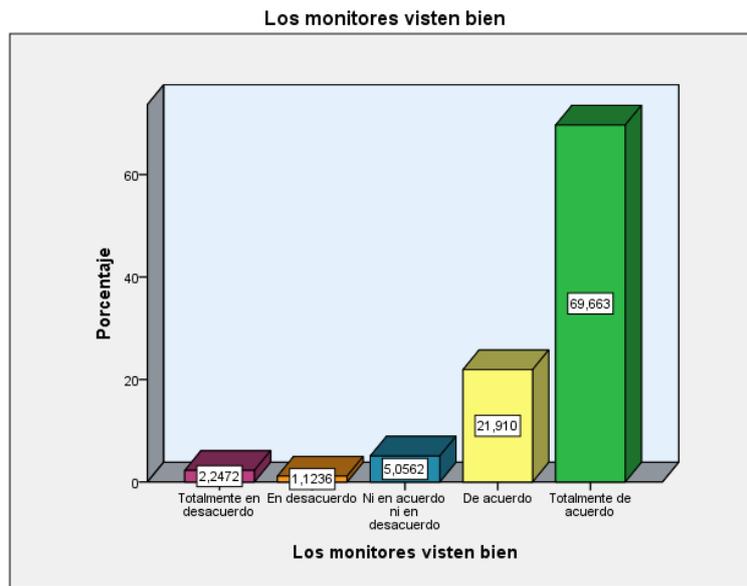
Se observa que al 77% de los usuarios encuestados consideran que los materiales que utilizan para desarrollar su actividad están en buenas condiciones mientras que el 5% consideran que los materiales no están en buenas condiciones.

Gráfico 5: Porcentajes de frecuencias de la variable los edificios donde practicas el deporte están limpios. Fuente: SPSS



Se observa que el 73% de los usuarios encuestados consideran que los edificios donde practican el deporte están limpios frente al 10% que consideran que no están limpios.

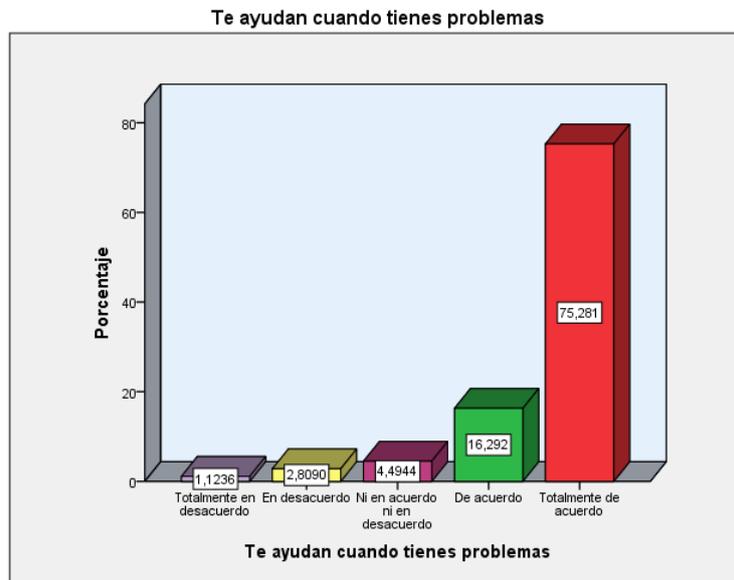
Gráfico 6: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores visten bien. Fuente: SPSS



Se observa que el 91% de los usuarios encuestados consideran que la apariencia de los monitores es la adecuada frente al 1% que considera que los monitores no tienen buena presencia.

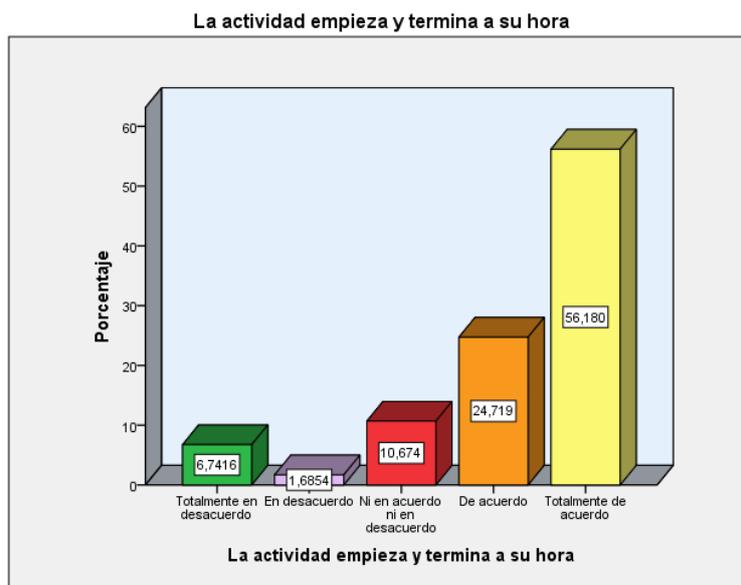
Fiabilidad

Gráfico 7: Porcentajes de frecuencias de la variable te ayudan cuando tienes problemas. SPSS



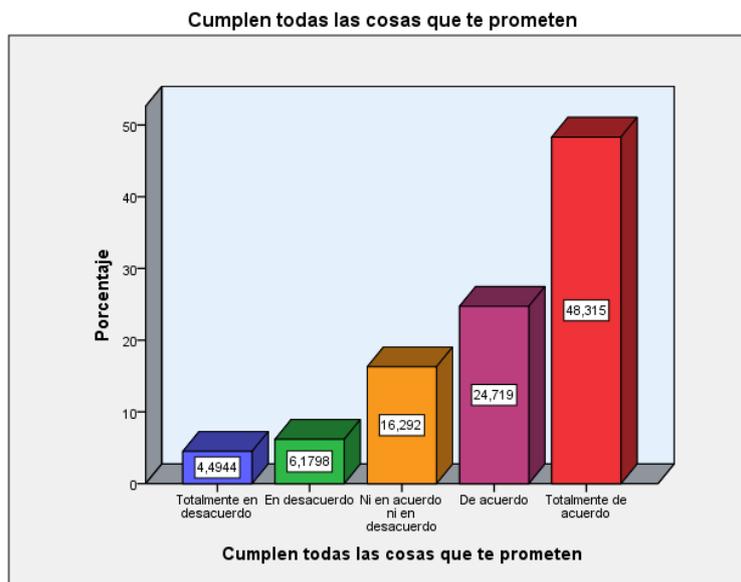
Se observa que el 91% de los usuarios encuestados consideran que son ayudados cuando tienen algún tipo de problema frente al 4% que considera que no se les ayuda.

Gráfico 8: Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad empieza y termina a su hora. Fuente: SPSS



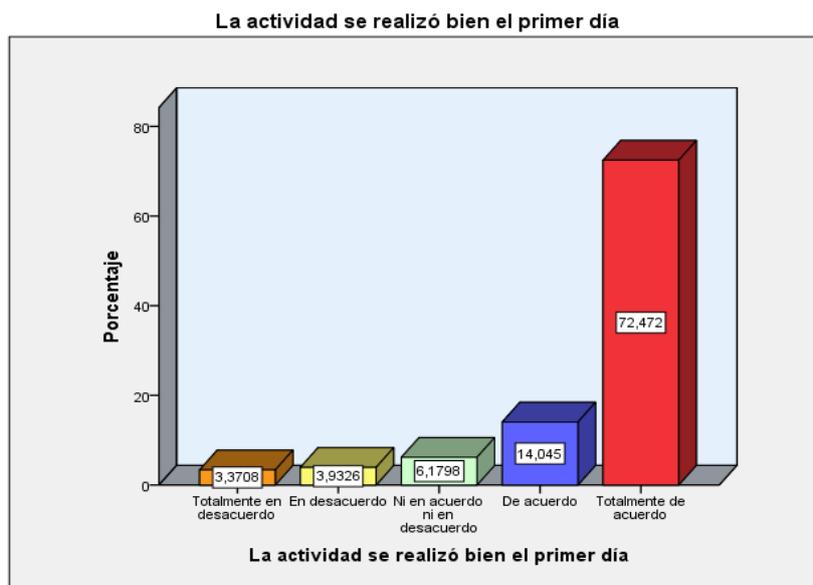
Se observa que el 84% de los usuarios encuestados consideran que la actividad sigue el horario establecido de comienzo y fin mientras que el 8% considera que no se sigue el horario establecido.

Gráfico 9: Porcentajes de frecuencias de la variable cumplen todas las cosas que te prometen. Fuente: SPSS



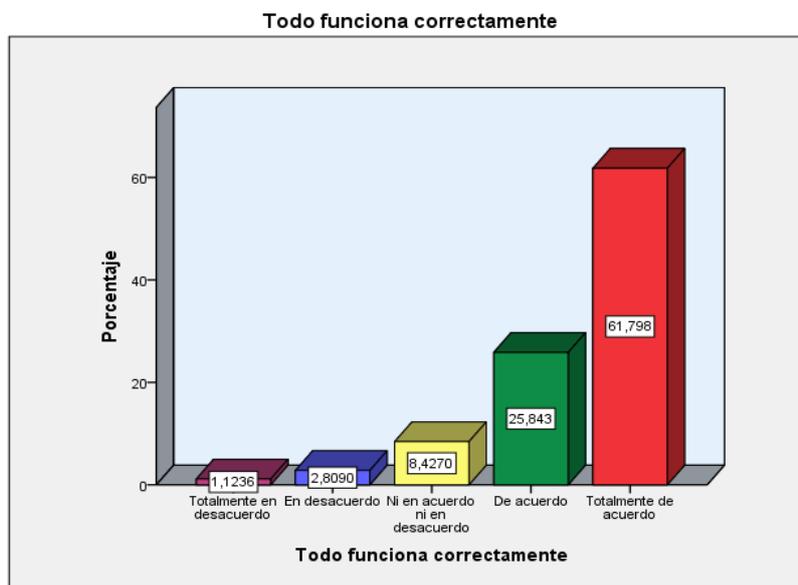
Se observa que el 73% de los usuarios encuestados consideran que se cumple todo lo que en las actividades se dice frente a un 11% que no cree que se cumpla todo lo que se dice.

Gráfico 10: Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad se realizó bien el primer día. Fuente: SPSS



Se observa que el 87% de los usuarios encuestados consideran que la actividad se desarrolló bien el primer día mientras que el 7% considera que no.

Gráfico 11: Porcentajes de frecuencias de la variable todo funciona correctamente. Fuente: SPSS



Se observa que el 88% de los encuestados consideran que todo funciona correctamente frente al 3.9% que no todo funciona correctamente.

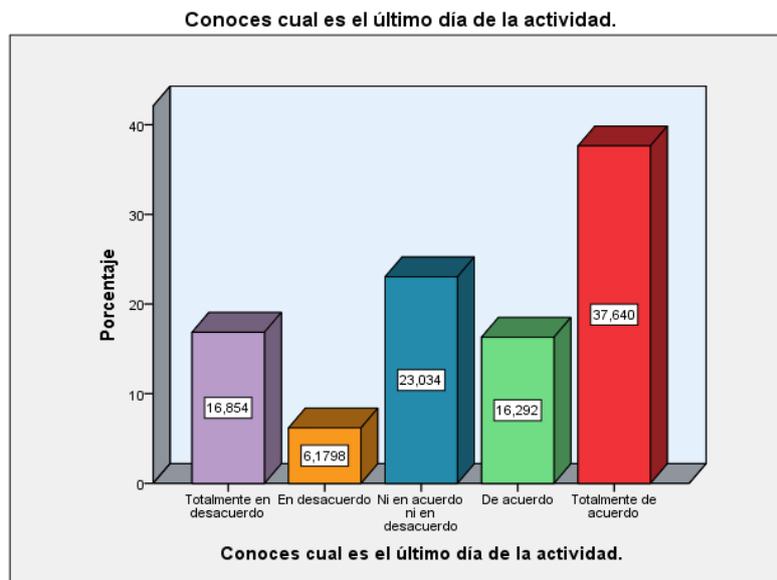
Capacidad de respuesta

Gráfico 12: Porcentajes de frecuencias de la variable la actividad se hace en los días y horas que te dicen. Fuente: SPSS



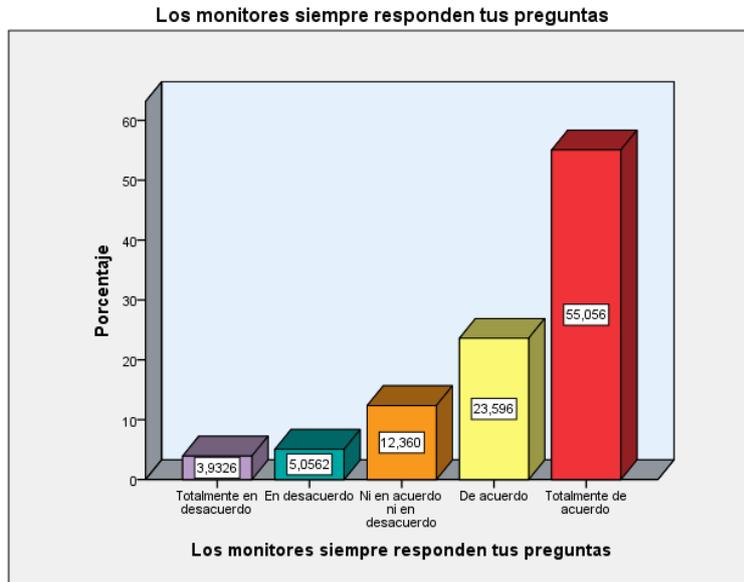
Se observa que el 93% de los encuestados consideran la actividad se lleva a cabo en los días y horas establecidos frente a un 1% que considera que la actividad no se lleva a cabo en los días y horas señalados.

Gráfico 13: Porcentajes de frecuencias de la variable conoces cuál es el último día de la actividad. Fuente: SPSS



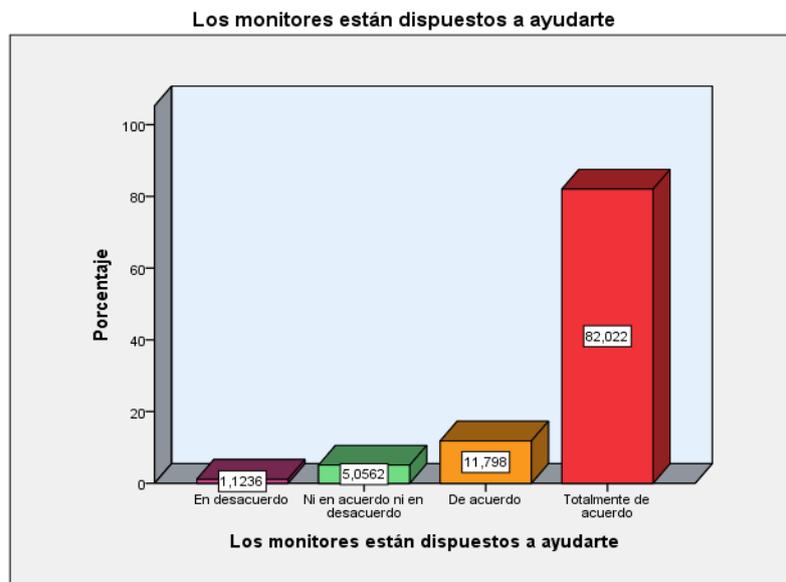
Se observa que el 54% de los encuestados conoce cuál es el último día de la actividad frente al 27% que consideran que desconocen cuál es el último día de la actividad.

Gráfico 14: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores siempre responden a tus preguntas. Fuente: SPSS



Se observa que el 79% de los encuestados consideran que los monitores siempre responden a sus preguntas frente al 9% que consideran que los monitores no responden a sus preguntas.

Gráfico 15: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores están dispuestos a ayudarte. Fuente: SPSS



Se observa que el 94% de los encuestados consideran que los monitores están dispuestos a ayudarles, frente al 1% que considera que no están dispuestos a ayudarles.

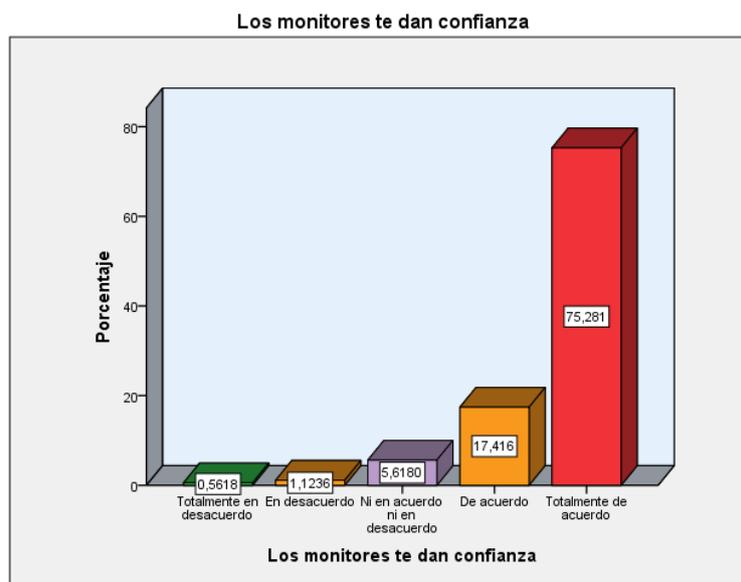
Seguridad

Gráfico 16: Porcentajes de frecuencias de la variable te sientes seguro cuando haces la actividad. Fuente: SPSS



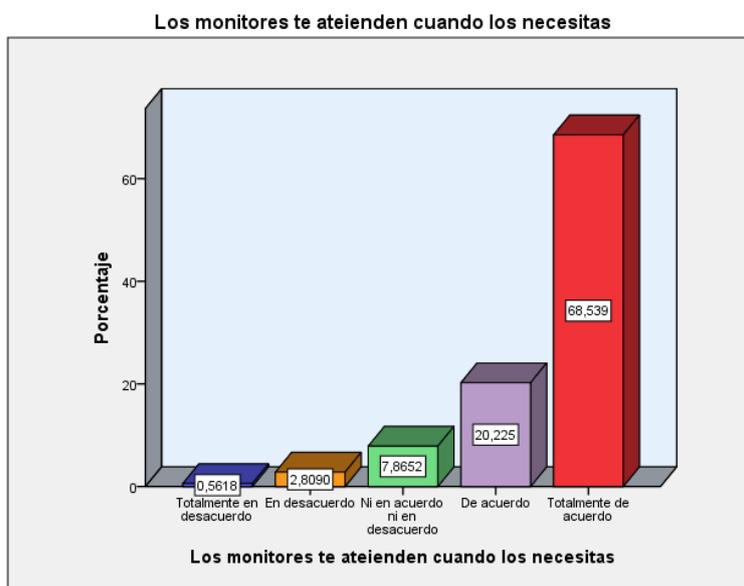
Se observa que el 90% de los encuestados se sienten seguros cuando realizan las actividades frente al 2% que afirman no sentirse seguro cuando realizan las actividades.

Gráfico 17: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores te dan confianza. Fuente: SPSS



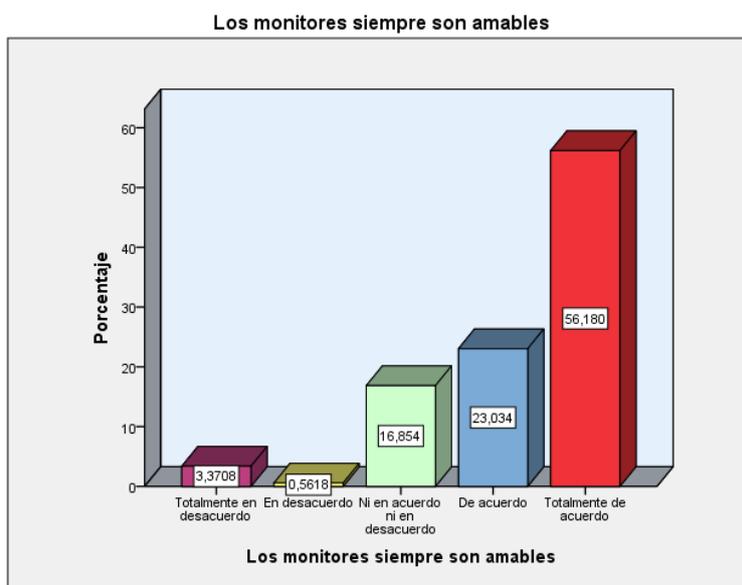
Se observa que al 93% de los usuarios encuestados los monitores de las actividades les transmiten confianza frente al 2% a los que los monitores no les dan confianza.

Gráfico 18: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores te atienden cuando los necesitas. Fuente: SPSS



Se observa que el 89% de los usuarios encuestados consideran que son atendidos por los monitores cuando los necesitan frente al 2% que considera que los monitores no los atienden cuando los necesitan.

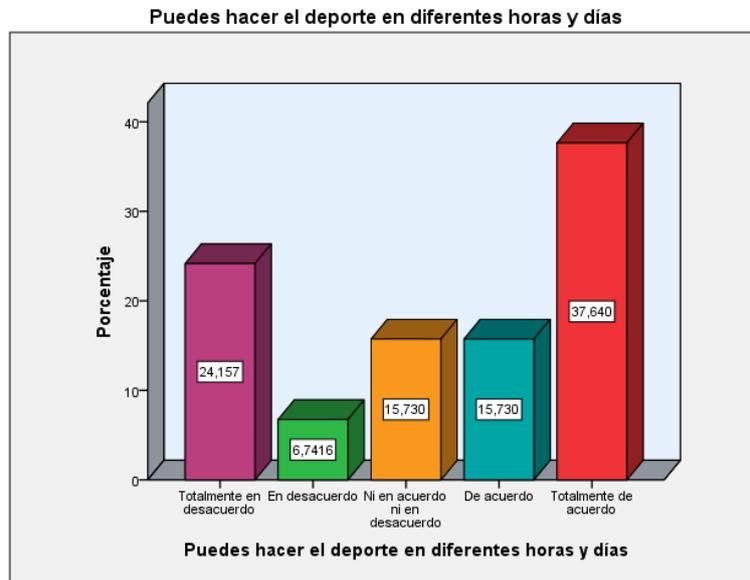
Gráfico 19: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores siempre son amables. Fuente: SPSS



Se observa que el 79% de los usuarios consideran que los monitores siempre son amables frente al 4% que considera que los monitores no son amables.

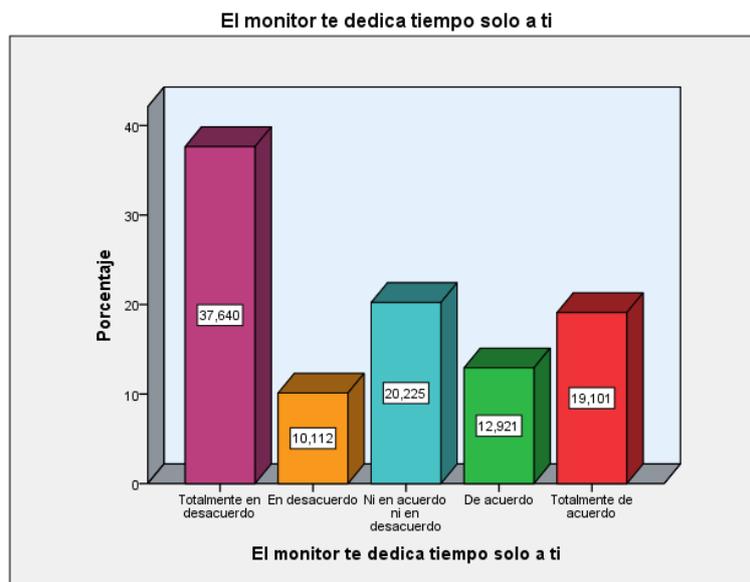
Empatía

Gráfico 20: Porcentajes de frecuencias de la variable puedes hacer el deporte en diferentes horas y días. Fuente: SPSS



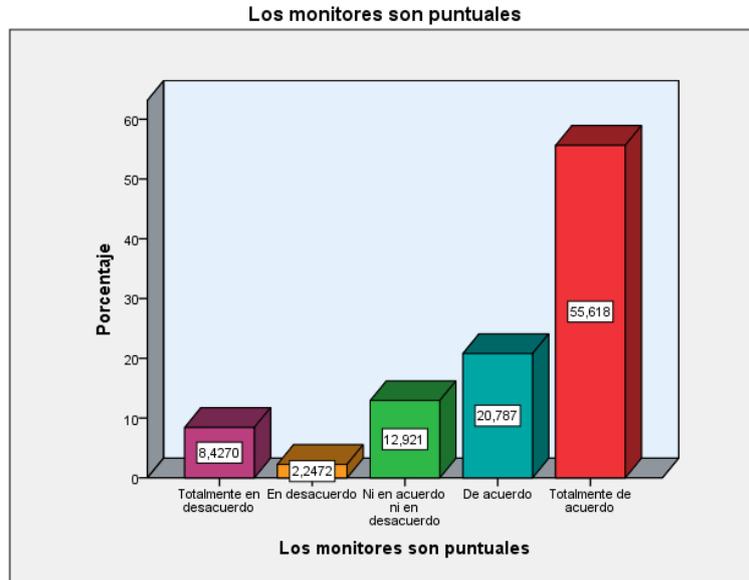
Se observa que el 53% de los usuarios encuestados consideran que hay diferentes días y horarios en los que se pueden realizar las actividades frente al 31% que considera que no hay diferentes días y horarios para realizar las actividades.

Gráfico 21: Porcentajes de frecuencias de la variable el monitor te dedica tiempo solo a ti. Fuente: SPSS



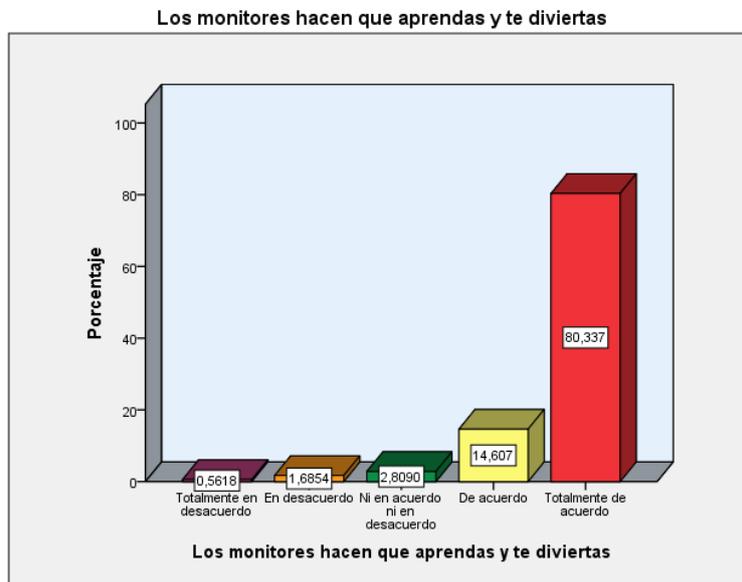
Se observa que el 32% de los usuarios encuestados consideran que el monitor sí dedica tiempo a cada uno de ellos de forma individual frente al 48% que considera que el monitor no les dedica tiempo de forma individual.

Gráfico 22: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores son puntuales. Fuente: SPSS



Se observa que el 76% de los usuarios consideran que los monitores son puntuales frente al 11% que consideran que los monitores no son puntuales.

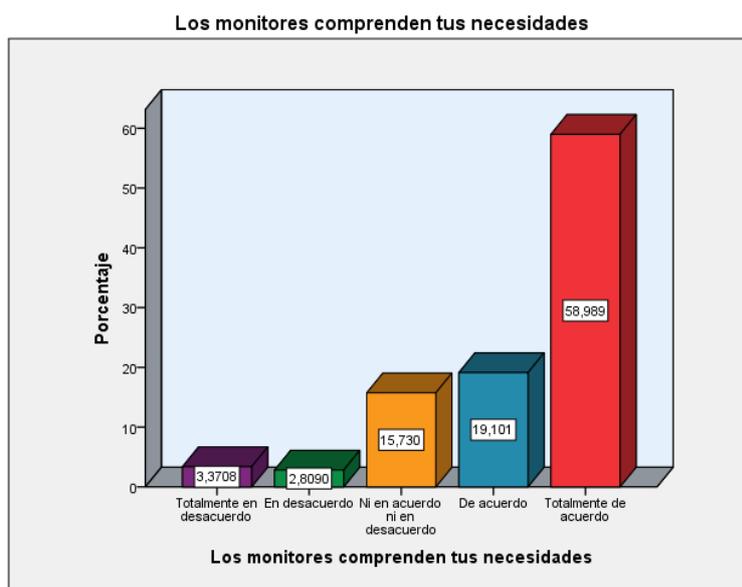
Gráfico 23: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores hacen que te diviertas. Fuente: SPSS



Se observa que el 95% de los usuarios consideran que los monitores hacen que se diviertan y aprendan frente al 2% que consideran que no se divierten ni aprenden.

Gráfico 24: Porcentajes de frecuencias de la variable los monitores comprenden tus necesidades. Fuente:

SPSS



Se observa que el 78% de los encuestados consideran que los monitores comprenden sus necesidades frente al 6% consideran que los monitores no comprenden sus necesidades.

b) Descriptivos

Tabla 9: Relación de las variables del cuestionario con sus respectivas dimensiones, media y desviación típica.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensiones	Variables	Media	Des.típ.
ELEMENTOS TANGIBLES	Los lugares donde practicas el deporte te gustan	4,4326	,74292
	Los materiales que utilizas están en buenas condiciones	4,1854	,95338
	Los edificios donde practicas el deporte están limpios	4,1180	1,19916
	Los monitoresvistenbien	4,5562	,83001
FIABILIDAD	Te ayudan cuando tienes problemas	4,6180	,79555
	La actividad empieza y termina a su hora	4,2191	1,14105
	Cumplen todas las cosas que te prometen	4,0618	1,14072
	La actividad se realizó bien el primer día	4,4831	1,00970
	Todofuncionacorrectamente	4,4438	,85019
CAPACIDAD DE RESPUESTA	La actividad se hace en los días y horas que te dicen	4,6348	,67758
	Conoces cual es el último día de la actividad	3,5169	1,46609
	Los monitores siempre responden tus preguntas	4,2079	1,09263
	Los monitores están dispuestos a ayudarte	4,7472	,59955
SEGURIDAD	Te sientes seguro cuando haces la actividad	4,5674	,77274
	Los monitores te dan confianza	4,6573	,68929
	Los monitores te atienden cuando los necesitas	4,5337	,80359
	Los monitores siempre son amables	4,2809	,99136
EMPATÍA	Puedes hacer el deporte en diferentes horas y días	3,3596	1,60682
	El monitor te dedica tiempo solo a ti	2,6573	1,54791
	Los monitores son puntuales	4,1292	1,23514
	Los monitores hacen que aprendas y te diviertas	4,7247	,65316
	Los monitores comprenden tus necesidades	4,2753	1,04560

En la tabla se destacan las medias más bajas y más altas de cada una de las dimensiones para determinar qué aspectos son mejores y peores valorados por parte de los usuarios de los SSDD. Los resultados muestran que la media más baja 2,6573, de todos los ítems corresponde al ítem los monitores te dedican tiempo solo a ti lo que significa que ha sido el peor valorado por parte de los usuarios frente al ítem los monitores están dispuestos a ayudarte con la media más alta, 4,7472, lo que significa que ha sido el mayor valorado

Tabla 10: Correlaciones de las variables. Fuente: elaboración propia.

Correlaciones de Variables	Correlación de Pearson	Sig (bilateral)
Los lugares donde practicas el deporte te gustan- Los materiales que utilizas están en buenas condiciones	,197**	,008
Te sientes seguro cuando haces la actividad- Los monitores te dan confianza	,250**	,001
Te ayudan cuando tienes problemas- Todo funciona correctamente	,260**	,000
Todo funciona correctamente- Cumplen todas las cosas que te prometen	,327**	,000
La actividad empieza y termina a su hora- Cumplen todas las cosas que te prometen	,276**	,000
La actividad empieza y termina a su hora- La actividad se realizó bien el primer día	,315**	,000
Cumplen todas las cosas que te prometen- Te ayudan cuando tienes problemas	,263**	,000
Cumplen todas las cosas que te prometen- La actividad se realizó bien el primer día	,303**	,000
La actividad se hace en los días y horas que te dicen- Los monitores siempre responden tus preguntas	,218**	,004
La actividad se hace en los días y horas que te dicen- Los monitores están dispuestos a ayudarte	,286**	,000
Los monitores siempre responden tus preguntas- Los monitores están dispuestos a ayudarte	,434**	,000
Te sientes seguro cuando haces la actividad- Los monitores siempre son amables	,226**	,002
Los monitores te dan confianza- Los monitores siempre son amables	,357**	,000
Los monitores te atienden cuando los necesitas- Los monitores te dan confianza	,393**	,000
Los monitores te atienden cuando los necesitas- Los monitores siempre son amables	,562**	,000
Los monitores comprenden tus necesidades- Los monitores hacen que aprendas y te diviertas	,343**	,000
Los monitores comprenden tus necesidades- Los monitores son puntuales	,213**	,004
Los monitores son puntuales- El monitor te dedica tiempo solo a ti	,263**	,000
Te sientes seguro cuando haces la actividad- Los materiales que utilizas están en buenas condiciones	,263**	,000

En la tabla se observa que las variables más correlacionadas entre sí son por un lado los monitores siempre responden tus preguntas y los monitores están dispuestos a ayudarte y por otro los monitores te atienden cuando los necesitas y los monitores siempre son amables lo que determina que los monitores cuanto más responden las preguntas de los usuarios éstos presentan

una mayor actitud a ayudar según los usuarios así se establece como en estudios anteriores que los monitores deben ser buenos comunicadores para que el servicio ofrezca una buena calidad del servicio.

5. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

Se ha logrado comprobar uno de los propósitos fundamentales del trabajo a través de un análisis exploratorio de los datos. Dicho objetivo ha sido identificar, conocer y establecer el grado de satisfacción de los participantes de las AEX y EEDD de Soria. Se ha logrado identificar mediante un cuestionario que ha sido adaptado de otras investigaciones sobre satisfacción y calidad percibida siguiendo la metodología Servperf y el cual ha sido validado para comprobar su validez y su fiabilidad necesarias para conseguir una medición de lo que realmente se ha pretendido medir, la satisfacción de los usuarios de las AEX y EEDD de la ciudad de Soria consiguiendo de tal manera otro de los propósitos del trabajo que es adaptar un instrumento de investigación que permita recoger datos sobre la satisfacción de los participantes de las EEDD y AEX de la ciudad de Soria .

Se concluye que este grado de satisfacción es bastante bueno con el servicio ya que el promedio de las dimensiones de la calidad del servicio es de 4.47 puntaje que dentro del baremo de medición (Pontón, 2009) se ubica en el rango de “alta calidad” lo que determina que los participantes sí que están satisfechos con el funcionamiento de las AEX y EEDD de la ciudad de Soria dando respuesta al último objetivo del trabajo que es conocer si el funcionamiento de las actividades extraescolares y escuelas deportivas satisface a los participantes en la ciudad de Soria. Los servicios presentan mayor calidad de servicio en los elementos tangibles de los que los usuarios están más contentos con el aspecto físico de los monitores y con los lugares donde realizan su práctica deportiva. En cuanto a los elementos intangibles los servicios deportivos ofrecen mayor calidad en la dimensión de seguridad en la que los usuarios están más satisfechos con la confianza que les prestan los monitores. Estos servicios deportivos deben atender más el aspecto de la comunicación con sus clientes ya que éstos no quedan satisfechos con la información que se les proporciona sobre algunos aspectos de las actividades y atender más las promesas que plantean con el fin de cumplirlas porque uno de los puntos menos valorados es que los servicios deportivos no cumplen las promesas que establecen a los usuarios. También se determina que igual que en otros estudios realizados sobre la calidad percibida y la satisfacción en servicios deportivos los recursos humanos son el punto más fuerte de la organización ya que las dimensiones mejor valoradas han sido las que se refieren a los monitores destacando que los usuarios se divierten y aprenden mucho con la forma de enseñar de los monitores y la confianza que éstos les prestan como se ha dicho anteriormente. En cuanto a los recursos humanos los servicios deportivos deben prestar más atención a lo que respecta a la actitud de los monitores ya que se considera que no son demasiado amables con los usuarios.

Según los resultados obtenidos estos servicios deportivos contribuyen a crear un hábito de práctica deportiva y una fidelización a esta práctica en los niños, lo cual es muy importante porque en estas edades es dónde se crea el hábito necesario para conseguir una reducción de padecer ciertas enfermedades y afecciones en la edad adulta, una mejora en la salud mental (Instituto Tomás Pascual Sanz, 2011), enseñanza de valores motores, sociales, morales e intelectuales (Castejón ,2004, en Abad Robles et al, 2009), desarrollo del plano cognitivo, social, afectivo(Lapresa, Arana y Garzón ,2006, en Abad Robles et al,2009) por lo que no debe descuidarse que los niño/as frenen este hábito de práctica físico deportiva dado su potencial educativo y en la salud (Salguero, 2009).

Las medidas que el servicio podría realizar para aumentar la satisfacción del usuario en cuanto a la dimensión de intangibilidad que es fundamental para alcanzar un óptimo nivel de satisfacción sería pedirles a los monitores que prestaran una atención más individualizada a los usuarios, estando más atentos a posibles dificultades, dudas o conflictos que puedan surgir en el desarrollo de la actividad y mostrar sobre todo una actitud más amable hacia los usuarios. También deberían planear un tipo de propaganda a través de folletos, carteles, avisos dónde informen a los usuarios los días de comienzo y fin de la actividad, y replantearse las propuestas que pretenden ofrecer al usuario para que finalmente puedan cumplirlas.

Todo ello sirve para plantearme como maestra que la práctica de AFD y el aumento del PEC en los alumnos tanto dentro como fuera de los centros educativos es de vital importancia. Hay que transmitirles sus beneficios tanto de forma directa, informándoles que a parte de la escuela como es el caso del área de EF pueden aumentar la práctica de AFD en otros organismos como son las EEDD y AEX, como de forma indirecta en otras áreas desarrollando una didáctica en la que se fomenten actividades donde los alumnos puedan trabajar diferentes aspectos corporales. Así mismo a la hora de desarrollar estas actividades se tendrá que mantener un papel en cuanto actitud del maestro igual o parecido a la que los usuarios de las EEDD y AEX reclaman a los monitores, es decir una actitud en la que se les ayude, se les atiende, se diviertan aprendiendo, que se les escuche y siendo amables con ellos.

6. REFERENCIAS

- Abad Robles, M.T; Robles Rodríguez, J; Giménez Fuentes-Guerra, F.J (2009). *El deporte en las etapas educativas de primaria y secundaria*. Revista digital, Buenos Aires, N°132. <http://www.efdeportes.com/efd132/el-deporte-en-las-etapas-educativas.htm>
- Abadi, M. (2004). La calidad del servicio. Facultad de ciencias económicas. Univerdad de Buenos Aires. http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc
- Amador, Galán, M. (Jueves, 30 de Agosto del 2012). Investigación descriptiva. [Mensaje en un blog].http://manuelgalan.blogspot.com.es/2012_08_26_archive.html
- Annicchiarico Ramos, R.J. (2002). *La actividad física y su influencia en una vida saludable*. Revista digital- Buenos Aires, N° 51. <http://www.efdeportes.com/efd51/salud.htm>
- Aunión, J. A. (2013). Insuficiente en Educación Física. Periódico Digital El País.http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/04/07/actualidad/1365353331_989212.html
- Azofeifa, E. G. (2006). Motivos de participación y satisfacción en la actividad física, el ejercicio físico y el deporte. *MHSALUD: Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 3(1) <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/mhsalud/article/view/318>
- Barreto de Paz, D. (2013). Comportamientos sedentarios, composición corporal, condición física y estilo de vida saludable en alumnos de la universidad de Zaragoza. <http://zaguan.unizar.es/TAZ/FCSHUES/2013/12391/TAZ-TFG-2013-867.pdf>
- Barrio del Castillo,I, González,G.J, Padín,M.L, Padín,M.P, Peral,S.P, Sánchez,M.I y Tarín, L.E. Estudio de Casos. Métodos de Investigación Educativa. Universidad Autónoma de Madrid.https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Est_Casos_doc.pdf
- Benjumea Álvarez, M. Á. (2011). Motivación del alumnado de segundo ciclo de Educación Secundaria, de la comarca de la Vega Alta de Granada en Educación Física escolar y en las actividades físico-deportivas extraescolares.<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/20543/1/20688684.pdf> (TESIS)
- Bolaños Barrera, I.R. (2005). *Calidad en el servicio*. <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>

- Calderón Ramos, I.E. (2012). Medición de satisfacción de usuarios universidad del Valle. Informe técnico.
http://gicuv.univalle.edu.co/03_revision_direccion/revisionNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%F3n%20-%20T%E9cnico.pdf
- Carlin, M., Salguero, A., Márquez, S., & Garcés, E. (2009). Análisis de los motivos de retirada de la práctica deportiva y su relación con la orientación motivacional en deportistas universitarios. *Cuadernos de psicología del deporte*, 9(1), 85-99.
<file:///C:/Users/Jessica/Downloads/75401-311721-1-PB.pdf>
- Casas, A. G. (2007). Actividad física habitual de los adolescentes de la región de Murcia: Análisis de los motivos de práctica y abandono de la actividad físico-deportiva (Tesis de Doctorado). *Lecturas: Educación física y deportes*, (107), 33.
<http://www.efdeportes.com/efd107/motivos-de-practica-y-abandono-de-la-actividad-fisico-deportiva.pdf>
- Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico de centros de la comunidad de Madrid. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 29, 115-132.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274224827008>
- Díaz, J. C. M. (2014). El currículo del área de Educación Física de Primaria en la LOMCE: Análisis del Real Decreto 126/2014. *EmásF: revista digital de educación física*, (27), 24-39.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736174>
- Fariñas Muñoz, D.J. (2006). Nuevas formas de representación social: una investigación exploratoria-descriptiva del fenómeno del graffiti hip hop en Santiago.
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2006/munoz_d/sources/munoz_d.pdf
- Fariña García, A. (2009). La satisfacción de los usuarios-clientes en servicios deportivos públicos y privados. *Revista Digital Buenos Aires*. N° 131.
<http://www.efdeportes.com/efd131/la-satisfaccion-de-los-usuarios-en-servicios-deportivos.htm>
- Fernández, J. G., Carrión, G. C., & Ruíz, D. M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), 309-319. <http://www.rpd-online.com/article/viewFile/969/877>

- Fernández Porras, J.M. (2009). *La importancia de la educación física en la escuela*. Revista digital- Buenos Aires, N°130. <http://www.efdeportes.com/efd130/la-importancia-de-la-educacion-fisica-en-la-escuela.htm>
- Fraile Aranda, A., de Diego Vallejo, R., & Boada i Grau, J. (2011). El perfil de los técnicos del deporte escolar en un contexto europeo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(42), 278-297. <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista42/artperfil205.htm>
- Frías-Navarro, D., & Soler, M. P. (2013). Prácticas del análisis factorial exploratorio (AFE) en la investigación sobre conducta del consumidor y marketing. *Revista Suma Psicológica*, 19(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-43812012000100004
- Gaitán, L. (29 de Noviembre, 2012). Consecuencias que trae el sedentarismo. Y [Mensaje del Blog]. <http://lucianagaitan14.blogspot.com.es/2012/11/consecuencias-sedentarismo-las.html>
- Giménez Fuentes-Guerra .F .J. (2002). Iniciación Deportiva. Revista Digital, Buenos Aires, N° 54. <http://www.efdeportes.com/efd54/inicd.htm>
- García, C. J. T. (2006) Valoración de la utilización del tiempo en las clases de Educación Física de tercer grado en el municipio Las Tunas. <http://www.efdeportes.com/efd100/tiempo.htm>
- García Grau, P. (2011). Autoconcepto y deporte extraescolar en preadolescentes valencianos. <http://roderic.uv.es/handle/10550/25858>
- Garza, E. Badii M, H., y Abreu J. L. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 3(1) : 1-64. Octubre 2007 – Marzo 2008. ISSN 1870-557X. http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/8ComunicacionEfectivayServicioalCliente/Mejoramientocalidaddeservicios.pdf
- Gómez D.A, Morales V.F, y Pérez R,H.R. (2012). La medición de las variables en la investigación educativa y su relación con el sistema numérico. *Revista Varela*, Vol. 3-Nro33-2012. Septiembre - Diciembre. ISSN 1810-3413 <http://www.revistavarela.rimed.cu/articulos/rv3305.pdf>

- González Pascual, M. (2012). Evaluación del funcionamiento del primer curso de implantación de un programa integral de deporte escolar en educación primaria en el municipio de Segovia. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1025/1/TESIS186-120625.pdf>
- Granados, S. R. (2001). *Formación deportiva: nuevos retos en educación* (Vol. 16). Universidad de Sevilla. http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Igg-tIPXmdYC&oi=fnd&pg=PA34&dq=Formaci%C3%B3n+deportiva:+nuevos+retos+en+educaci%C3%B3n&ots=S0Xf7NJgvf&sig=DsrUHYOjzg_BJ66LPHwbrCBNGw4#v=onepage&q=Formaci%C3%B3n%20deportiva%3A%20nuevos%20retos%20en%20educaci%C3%B3n&f=false
- Granados, S.R. (2008). La educación física y el deporte en la universidad: docencia, investigación e innovación. Facultad ciencias de la educación. Universidad de Sevilla. Revista Fuentes, volumen 8, I.S.S.N :1575-7072 http://institucional.us.es/fuentes/gestor/apartados_revista/pdf/numeros_anteriores/nccbbkmsso.pdf
- Gross, M. (16 de Septiembre del 2010). Conozca tres tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa.[Mensaje en un blog].<http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>
- Guerrero, G. G., Rodríguez, J. M. M., Tur, V. M., & Cantos, C. P. M. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248. <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8649>
- Gutiérrez, L. G., López, F. J. M., & Torres, I. T. (2007). El dinamismo de los factores determinantes de la calidad de servicio percibida por los clientes.: un análisis empírico centrado en el sector de la consultoría. In *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM* (p. 13). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). <file:///C:/Users/Jessica/Downloads/Dialnet-ElDinamismoDeLosFactoresDeterminantesDeLaCalidadDe-2480979.pdf>
- Guzmán, M. E. G., Sánchez, M. L. Z., Luque, G. T., & Granados, S. R. (2010). Validación de un cuestionario para el análisis del comportamiento y actuación de los padres y madres en el deporte (ACAPMD). *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (18), 71-76. http://www.retos.org/numero_18/RETOS18-14.pdf

- Harriero Balaguera, J.P. (2013). Potencial Educativo de lo corporal más allá de la educación física escolar. Cuñas motrices. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3598/1/TFG-B.304.pdf>
- Hermoso Vega, Y. (2009). Estudio de la ocupación del tiempo libre de la población escolar y su participación en actividades extraescolares. <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4576/17TYHV.pdf?sequence=1>
- Huerta de Aza, M. (2012). Intervención educativa a través de las habilidades circenses en el ámbito extraescolar. <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/2069/1/TFG-L%2024.pdf>
- Instituto Tomás Pascual Sanz. (2011). Vive Sano. Hábitos de vida saludables y deporte en niños. Suplemento X. n° 3894. http://www.institutotomaspascualsanz.com/descargas/publicaciones/vivesano/vivesano_17feb11.pdf?pdf=vivesano-170311
- López Miraño, A. Salud y actividad física. Efectos positivos y contradicciones de la actividad física en la salud y calidad de vida. Facultad de Educación. Universidad de Murcia. <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/5151/1/Actividad%20f%C3%ADsica%20y%20salud.pdf>
- Loureiro García, M. (2013). Análisis del grado de satisfacción de los usuarios de las actividades municipales del Ayuntamiento de Laracha. http://ruc.udc.es/bitstream/2183/11520/2/LoureiroGarcia_Melanie_TFG_2013.pdf
- Luquin, A. C., Frideres, J., & Andrés, J. M. P. Importancia y beneficios de la práctica de actividad física y deporte. Análisis del problema en los países occidentales. <http://www.efdeportes.com/efd139/beneficios-de-la-practica-de-actividad-fisica.htm>
- Llamas, G. R., & Suárez, D. C. (2004). Los valores en el deporte. *Revista de educación*, 335, 9-19. http://www.oei.es/valores/re335_03.pdf
- Macarro, J. (2008). Actitudes y motivaciones hacia la práctica de actividad físico deportiva y el área de Educación Física, del alumnado de la provincia de Granada al finalizar la ESO Tesis Doctoral Universidad de Granada (Tesis doctoral. Universidad de Granada). <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/1900/1/17506268.pdf>

- Martín Robledo, J. (2005). Diseños de muestreo (II). Nure investigación, N°12. Febrero, 2012. http://www.nureinvestigacion.es/ficheros_administrador/f_metodologica/fmetod_12.pdf
- Martínez, J. A., & Martínez, L. (2010). ¿ Las actitudes hacia el servicio deportivo varían según el grado de experiencia del consumidor?. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 22, 133-146. <http://www.revistamotricidad.es/openjs/index.php?journal=motricidad&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=202&path%5B%5D=410>
- Márquez, S. (1995). Beneficios psicológicos de la actividad física. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 48(1),185
206. <file:///C:/Users/Jessica/Downloads/DialnetBeneficiosPsicologicosDeLaActividadFisica-2378944.pdf>
- Medel Prieto, A, Huaiquiche, F y Tranamil, R. (2007). Satisfacción al cliente y medición de la calidad. <http://es.slideshare.net/andresmedel/satisfaccin-al-cliente-y-medicin-de-la-calidad>
- Mollá Serrano, M. (2007). La influencia de las actividades extraescolares en los hábitos deportivos de los escolares. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 7(27), 241-252. <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista27/artinfluencia41f.htm>
- Morales, L. E. I., Medina, E. V. C.(2014)Aplicación del modelo servperf en los centros de atención Telcel Hermosillo. Una medición de la calidad en el servicio. *Revista Contaduría y Administración*.http://www.contaduriayadministracionunam.com.mx/userFiles/app/pp_136_2013.pdf
- Moreno, F. C., Pardo, I. Q., & Gómez, J. M. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*. doi: 10.5232/ricyde, 4(10), 25-43. <http://www.cafyd.com/REVISTA/ojs/index.php/ricyde/article/viewArticle/8>
- Moreno, F. C., Gómez, J. M., & Hervàs, J. C. (2010). Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en*

Educación Física, Deporte y Recreación, 18, 66-70.
http://www.retos.org/numero_18/RETOS18-13.pdf

Moreno Hidalgo, J.A. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don Parce.
http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1

Normativa Reguladora del deporte en edad escolar. Excmo. Ajuntament de Sagunt. Ley 2/2011, de 22 de marzo, del Deporte y de la Actividad Física. Comunidad Valenciana.
<http://www.aytosagunto.es/eses/ayuntamiento/administracion/NormativaMunicipal/Normativa%20Municipal/NORMATIVA%20REGULADORA%20DEL%20DEPORTE%20EN%20EDAD%20ESCOLAR.pdf>

Nuviala Nuviala, A., & 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. *International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport*, 5(17), 1-12.
http://cdeporte.rediris.es/revista/revista17/artcalidad1.pdf?origin=publication_detail

Nuviala, A. N., Pérez-Ordás, R., Osuna, M. B., Grao-Cruces, A., Nuviala, R. N., & Jurado, J. A. G. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimento (Porto Alegre)*, 18(4), 11-32.
<http://www.seer.ufrgs.br/Movimento/article/viewFile/23828/23446>

Nuviala, A., Ruiz, F., & García, M. E. (2007). Expectativas de los usuarios directos e indirectos de los servicios deportivos en edad escolar en una comarca aragonesa. *Apunts. Educación física y deportes*, 87, 93-98.
<http://ruizjuan.retos.org/pdf/19.pdf>

Nuviala Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J. A., Fernández Martínez, A., Pérez Turpin, J. A., & Nuviala Nuviala, R. (2011). Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva.
<http://cdeporte.rediris.es/revista/revista42/artcalidad210.htm>

Nuviala, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., Pereira, E., & Carvalho, J. (2012). Predicción del abandono deportivo en la adolescencia a través del estudio de la calidad percibida. *Movimento*, 18(1), 221-239.
<http://www.seer.ufrgs.br/Movimento/article/viewFile/23555/17348>

Ortiz Sanz, V. (2013). La satisfacción del usuario en la práctica deportiva.
<http://www.gepacv.org/es/articulo/162-la-satisfaccion-del-usuario-en-la-practica-deportiva>

- Peña Santamaría, M. J. (2013). Creación y aplicación de un modelo de evaluación de la calidad del servicio orientado a 5 colegios privados según corresponda la actividad económica" enseñanza", en la ciudad de Guayaquil. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5288/1/UPS-GT000494.pdf>
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública, Dirección de Estudios e Investigaciones. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDIC1.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDIC1.pdf)
- Picabea, J.M, Redondo, J. A y Urdanpilleta, A. (2012). La prescripción de la actividad-físico-deportiva según la edad. *Revista Digital*. Buenos Aires. N° 165. <http://www.efdeportes.com/efd165/la-actividad-fisico-deportiva-segun-la-edad.htm>
- Pita Fernández, S., &Pértega Díaz, S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. *Cad Aten Primaria*, 4, 141-4. http://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas2.pdf
- Pontón, H. (2010). Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipo y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. *COEPTUM*, 1(1), 34-48. <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>
- Puig i Voltas, J. (2009). El deporte en la escuela. Una realidad educativa. http://www.senderi.org/index.php?option=com_content&id=107542:lesport-a-lescola-una-realitat-educativa&Itemid=128&lang=es
- Ramírez, W., Vinaccia, S., & Suarez, G. (2004). El impacto de la Actividad Física y el Deporte sobre la Salud, la Cognición, la Socialización y el rendimiento académico: una revisión teórica. *Revista de estudios Sociales*, 18, 67-75. <http://res.uniandes.edu.co/view.php/370..>
- Rial Boubeta, A., Alonso, Fernández, D y Rial Boubeta, J. (2011). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos universitarios. <http://www.altorendimiento.com/congresos/educacion-fisica/universitaria/4592-evaluacion-de-la-calidad-percibida-de-los-servicios-deportivos-universitarios>
- Rial Boubeta, J. (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. http://books.google.es/books?id=6iYvgRiJSUC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Javier+Rial+Boubeta%22&hl=es&sa=X&ei=tm5WVJnqNpe_sQTShIGQA&ved=0CCMQuwUwAA#v=onepage&q&f=false

- Ríos Bernal, G y Toledo Pereira, M. (2013). Jugar, Correr, Danzar. Estrategias motrices en el párvulo. http://www.euv.cl/archivos_pdf/JUGAR-CORRER-DANZAR.pdf
- Ruiz, M. A., & San Martín, R. (1992). Una simulación sobre el comportamiento de la regla K1 en la estimación del número de factores. *Psicothema*, 4(2), 543-550. <http://www.psicothema.com/pdf/850.pdf>
- Salguero, A. R. C. (2009). El deporte como elemento educativo indispensable en el área de educación física. *Revista Digital de Educación Física*. ISSN:1989-8304 http://emasf.webcindario.com/El_Deporte_como_elemento_educativo_en_EF.pdf
- Sánchez, O. M. Comunicación organizacional, calidad de los servicios. Estudio de su relación. <http://www.eumed.net/ce/2013/calidad-servicios.html>
- Secada, M. N & Yáñez, H. Y (2009). Alternativas metodológicas para el perfeccionamiento de los procesos de la gestión de dirección en una escuela deportiva. *Revista Digital*. Buenos Aires. Nº 131. <http://www.efdeportes.com/efd131/procesos-de-la-gestion-de-direccion-en-una-escuela-deportiva.htm>
- Soria, V, Ferrer, V, Carmona, M. (2012). *“El trabajo de Fin de Grado: guía para estudiantes, docente y agentes colaboradores*. Madrid. McGrawHill
- Suárez, A. D., & Guerrero, L. G. (2004). La satisfacción del consumidor deportivo en los servicios públicos. *Investigación y marketing*, (83), 26. <http://www.aedemo.es/aedemo3/socios/revista83/AD-83-04.pdf>
- Thompson. (2005). Las encuestas. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-1.htm>
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Torres Jiménez, N. (2014). Estudio de las variables que afectan a la satisfacción del cliente. Caso del hotel Vincci Posada del Patio 5* Málaga. <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7977/TFG%20Noelia%20Torres%20Jim%20C3%A9nez.pdf?sequence=1>
- Uscategui Moreno, S.M. (2008). Sistemas de evaluación de servicio y estrategias de gestión de clientes en urgencias de la fundación cardiointantil- instituto de cardiología. Universidad de la Sabana.

<http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/6629/1/125680.pdf>

Vaca, Escribano, M. J. (2005). El cuerpo y la motricidad en educación infantil. El análisis de la práctica como base de la elaboración de un proyecto para el tratamiento del ámbito corporal en educación infantil. *Revista iberoamericana de educación*, (39), 207-224.

<http://www.rieoei.org/rie39a08.pdf>

Vázquez Reina, M. (2008). Escuelas deportivas municipales.

<http://www.consumer.es/web/es/educacion/extraescolar/2008/10/02/180451.php?page=2>

Viñas, B. R., Majem, L. S., Barba, L. R., Pérez-Rodrigo, C., & Bartrina, J. A. (2006). Actividad física en la población infantil y juvenil española en el tiempo libre. Estudio enKid (1998-2000). *Apunts. Medicina de l'Esport*, 41(151), 86-94.

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2236435>

Yepes, M.N. (2012). Las actividades físicas extraescolares como complemento de la educación corporal.

7. ANEXOS

Tabla 11: Cuestionario de calidad y satisfacción utilizado. Adaptado de ítems del instrumento servperf de Cronin y Taylor 1992. Fuente: Celestino, A y Biencito, C, 2012

Encuesta: “Grado de satisfacción de los participantes de las actividades extraescolares y escuelas deportivas en la ciudad de Soria”

[Escribir el subtítulo del documento]

Jessica Giaquinta

OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción de los participantes en las escuelas deportivas y actividades extraescolares de la ciudad de Soria.

Esta encuesta es totalmente anónima.

INSTRUCCIONES

Lee, piensa y marca con una X dependiendo de tu grado de acuerdo o desacuerdo atendiendo a los siguientes valores:

- 1= Totalmente en desacuerdo 4= De acuerdo
 2= En desacuerdo 5= Totalmente de acuerdo
 3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Muchas gracias por su colaboración.

DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN	1	2	3	4	5
Los lugares donde practicas el deporte te gustan.					
Los materiales que utilizas están en buenas condiciones.					
Los edificios donde practicas el deporte están limpios.					
Los monitores visten bien.					
Te ayudan cuando tienes problemas.					
La actividad empieza y termina a su hora.					
Cumplen todas las cosas que te prometen.					
La actividad se realizó bien el primer día.					
Todo funciona correctamente					
La actividad se hace en los días y horas que te dicen.					
Conoces cual es el último día de la actividad.					
Los monitores siempre responden tus preguntas.					
Los monitores están dispuestos a ayudarte					
Te sientes seguro cuando haces la actividad					
Los monitores te dan confianza					
Los monitores te atienden cuando los necesitas					
Los monitores siempre son amables					
Puedes hacer el deporte en diferentes horas y días					
El monitor te dedica tiempo solo a ti					
Los monitores son puntuales					
Los monitores hacen que aprendas y te diviertas					
Los monitores comprenden tus necesidades.					

Tabla 12: Clasificación de las escuelas deportivas. Fuente: Granados, 2001.

CLASIFICACIÓN DE LAS ESCUELAS DEPORTIVAS	
A) Según los objetivos y contenidos que se persiguen	
Tipos	Características
1. Escuelas deportivas de formación	<ul style="list-style-type: none"> - Responden a las finalidades de los centros educativos apareciendo en los proyectos de centro. - Tienen carácter participativo y de promoción. - Son creadas por centros educativos, conventos con los ayuntamientos, clubes deportivos...
2. Escuelas deportivas de competición	<ul style="list-style-type: none"> - Buscan un buen nivel de competición en el deporte correspondiente y no están encuadradas en el contexto estrictamente escolar - . Las competiciones en estas escuelas están sujetas a reglamentos de las distintas federaciones.
3. Escuelas de ocio y recreación	<ul style="list-style-type: none"> - El objetivo es el logro de unos fines de actividad física recreativa, de evasión y de relación social mediante la práctica deportiva.
B) Según los organismos convocantes	
1. Centros Educativos	
a) Escuelas deportivas de iniciación	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigidas por los centros educativos con finalidades educativas por lo que deben aparecer en el proyecto de centro. - Lo importante no es el deporte si no los aspectos educativos a conseguir con el deporte. - Los responsables de estas escuelas deben ser maestros-técnicos. - Desarrollaran varios deportes a lo largo del curso. - Se evita la competición reglada basándose en la participación, recreación y diversión. - Debe prevalecer la idea de "deporte para todos".
b) Escuelas deportivas de perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Organizadas por los centros para el conocimiento y aprendizaje de un deporte. - Aparecen en el proyecto de centro. - Deben estar coordinadas e interrelacionadas con la Educación Física del centro. - Los responsables de estas escuelas son maestros-técnicos que conozcan las finalidades educativas del centro.
2. Ayuntamiento	
a) Escuelas deportivas municipales	<ul style="list-style-type: none"> - Organizadas por los Ayuntamientos a través de sus institutos, patronatos, etc. - Crean un ambiente de sana convivencia entre los alumnos. - Educar en la responsabilidad. - Integran a los padres en este fenómeno deportivo de carácter educacional. - Favorecen el desarrollo del alumno fomentando su rendimiento académico o de aprendizaje. - Orientan talentos deportivos hacia la práctica, según sus posibilidades. - Educan mediante la acción física recreativa de carácter deportivo. - Ofrecen un soporte a los clubes locales, en el caso de que los hubiere, para mejorar los niveles de competición.
3. Clubes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizan el deporte como medio de relación, conocimiento y mejora del estatus. - Son clubes cerrados a los socios prestandole fundamentalmente atención a los adultos.
4. Clubes deportivos	<ul style="list-style-type: none"> - Asociaciones privadas que promocionan una o varias modalidades deportivas, la práctica de la misma por sus asociados junto con la participación en actividades y competiciones deportivas. - Las escuelas deportivas de estos clubes suelen ser de iniciación, perfeccionamiento y alto rendimiento.
5. Federaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades privadas con personalidad jurídica

Tabla 13 Escuelas deportivas municipales en la ciudad de Soria curso 2013/2014. Elaboración propia.

ESCUELAS DEPORTIVAS MUNICIPALES EN LA CIUDAD DE SORIA CURSO 2013/2014								
ACTIVIDAD	EDAD	INSTALACIÓN	HORARIOS	DÍAS	PLAZAS/GRUPO	QUIÉN LAS OFERTA	QUIÉN LAS ORGANIZA	PERSONAL QUE LAS LLEVA A CABO
Fútbol Sala	De 7 a 12 años	San Andrés Cancha 2 y Campo	De 17:30 a 20:30	Lunes y Miércoles	100	Ayuntamiento de Soria	Empresa Muevete.S.L	Personal contratado por la empresa Muevete S.L
Tenis	De 7 a 24 años	San Andrés Pistas	El horario será determinado por el profesorado. Duración 1hora	Sábados y Domingos por la mañana Sábados por la tarde.	180		Club de Tenis Bol Soria	Personal contratado por el propio club.
Mini-tenis	5 años		12:00 a 13:00	Domingos	20			
Padel	De 6 a 24 años		Entre 10:00 a 14:00. Una hora de actividad a determinar por el profesorado	Sábados	24			
Natación	De 7 a 15 años	Ángel Tejedor	17:00 a 19:00	Entre Lunes y Viernes	60		Club de Natación Soriano	Personal contratado por el propio club.
Badminton	De 9 a 15 años	Fuente del Rey 2	18:30 a 19:30	Lunes, Martes, Miércoles y Jueves	48		Club de Bádminton Soria	Personal contratado por el propio club.
Frontenis	De 9 a 15 años	Frontón de San Andrés	17:30 a 18:30	Entre Lunes y Viernes	66		Ayuntamiento	Personal contratado por el ayuntamiento
Ajedrez	De 6 a 14 años	Casino Amistad	11:00 a 12:30	Sábados	100		Club deportivo Ajedrez	Personal contratado por el propio club.
Ciclismo y triatlón	De 10 a 18 años	Los Pajaritos	17:30 a 19:00	Martes y Jueves	25		Clubes calaveron y Triatlón Soriano	Personal contratado por el propio club.
Billar	De 10 a 16 años	Casino Amistad	12:00 a 13:00	Domingos	12		Club deportivo Billar	Personal contratado por el propio club.
	De 11 a 13 años		13:00 a 14:00		12			Personal contratado por el propio club.
Esgrima	De 12 a 17 años	Fuente del Rey G1	18:30 a 19:30 y 19:30 a 20:30	Lunes y Miércoles	16		Escuela de Esgrima	Personal contratado por el propio club.

Estas actividades se llevarán a cabo solamente en un solo turno entre los meses de Octubre del 2013 a Enero del 2014