

Tratamiento metodológico de la observación indirecta en la gestión de organizaciones deportivas¹

Verónica Morales-Sánchez*, Rocío Pérez-López* y M. Teresa Anguera**

INDIRECT OBSERVATIONAL METHODOLOGY IN MANAGING SPORTS SERVICES

KEY WORDS: Indirect observation, Mixed methods, Sports management, Quality assessment, Atlas.ti, Content analysis, Sports services for children.

ABSTRACT: Researchers are paying increasing attention to users as a key component in service management. However, very few studies have sought to examine the quality of sports services for children. This is perhaps surprising when one considers that physical activity is engaged in more by children than by any other social group, not to mention the importance of developing and consolidating children's interest in sport so as to help promote healthy lifestyles. With this in mind the present study uses indirect observation as a means of assessing the quality of municipal sports services for children. In recent years the indirect observational approach has made a notable contribution to the development of research methodologies. Indeed, it has been shown that valid, reliable information can be extracted from documents of various kinds. However, in order to ensure that such information is of high value, these documents need to be prepared in such a way that systematic analyses are possible. This study focuses on the quality of sports services for children and compares the views of children (8-12 years old) with those of parents and of the staff of municipal sports facilities. The aim was to gather information that could help improve such services and tailor them more to children's needs. The information was gathered by means of in-depth interviews, the contents of which were then analysed using Atlas.ti software. The data presented here forms part of a broader research project.

En el sector deportivo se observa un gran desarrollo con el cambio de estatus que el deporte ha tenido en la sociedad, pasando de ser considerado una forma de ocupar el tiempo libre a considerarse un indicador de bienestar social y calidad de vida. El comportamiento de los/as usuarios/as de los servicios deportivos se ha modificado en función del movimiento deportivo. Hace algunos años los participantes de programas de actividad física y deporte quedaban satisfechos simplemente con disponer de un espacio donde practicar su deporte favorito, hoy existen parámetros de calidad para que esta práctica sea satisfactoria (variedad de instalaciones, limpieza, profesionalidad de los recursos humanos, seguridad, confort en las instalaciones, etc.) (Gallardo, 2006; Gálvez y Morales-Sánchez, 2011; Morales-Sánchez y Gálvez, 2011).

Esto supone una adaptación y adecuación por parte de las organizaciones de servicios deportivos hacia una gestión eficaz y eficiente. Contemplar al usuario/a como elemento clave de la gestión, es una de las tendencias que actualmente ha recibido elevada atención científica (Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez y Correal, 2003). El estudio de calidad y satisfacción del usuario/a en las organizaciones de servicios, debe ser un elemento integral.

Dentro de la gestión deportiva, proponemos el estudio de la calidad en los servicios deportivos como eje principal de este trabajo, debido al interés científico, social y económico que ha tenido lugar en los últimos años, evidenciado en múltiples investigaciones que tienen como objetivo principal la evaluación de la calidad de las organizaciones de servicios deportivos que reciben (Aftinos, Theodorakis y Nassis, 2005; Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina y Gallardo, 2010; Hernández-Mendo, 2001; Mañas, Jiménez, Mayor, Martínez y Moliner, 2008; Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco-Villaseñor, 2005, 2009; Morales-Sánchez, Blanco-Villaseñor y Hernández-Mendo, 2004; Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón, 2008; Nuviala, Tamayo, Nuviala, González y Fernández, 2010; Vila, Sánchez y Manassero, 2009).

Sin embargo, la evaluación de la calidad de los programas deportivos orientados directamente a la población infantil es escasa, lo cual queda evidenciado en los pocos estudios realizados.

En cuanto a los servicios deportivos, se consideran de vital importancia los dirigidos a la población infantil, por dos razones principales: se trata del grupo social más numeroso a la hora de

Correspondencia: Verónica Morales-Sánchez. Depto. Psicología Social, A.S., T.S. y S.S. Facultad de Psicología. Campus de Teatinos, s/n. Universidad de Málaga. 29071 Málaga (Spain). E-mail: vomorales@uma.es

¹ Convenio de colaboración entre la Universidad de Málaga (UMA) y el Exmo. Ayuntamiento de Alcalá la Real (Jaén), código de identificación nº: 8.06/5.38.3668.

Evaluación Psicosocial en Contextos Naturales: Deporte y Consumo (SEJ 444), financiado por la Junta de Andalucía (Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa).

Este trabajo forma parte de la investigación *Observación de la interacción en deporte y actividad física: Avances técnicos y metodológicos en registros automatizados cualitativos-cuantitativos*, que ha sido subvencionado por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad [DEP2012-32124], durante el trienio 2012-2015.

Este trabajo se inscribe en el Grupo de Investigación Consolidado de Cataluña *GRUPO DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EN DISEÑOS (GRID). Tecnología y aplicación multimedia y digital a los diseños observacionales*, que ha sido subvencionado por el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información de la Generalitat de Catalunya [2009 SGR 829] durante el período 2009-2013.

* Universidad de Málaga.

** Universidad de Barcelona.

— Artículo invitado con revisión.

realizar actividades físicas y, además, la realización de estas actividades supone la creación y consolidación de hábitos de práctica deportiva que pueden repercutir en estilos de vida saludables (Chillón, Delgado, Tercedor y González-Gross, 2002; Latorre, Gasco, García, Martínez, Quevedo, Carmona et al., 2009).

Esta circunstancia nos ha llevado a plantear, como objetivo para este trabajo, un desarrollo metodológico de observación indirecta con el fin de profundizar en la evaluación de la calidad en los servicios municipales deportivos orientados a la población infantil, siendo Alcalá la Real el municipio de la provincia de Jaén donde se lleva a cabo dicha investigación. Los datos aquí presentados forman parte de un trabajo de mayor envergadura.

Bases metodológicas

La observación indirecta implica la existencia de conductas encubiertas que requerirán una inferencia, y, por tanto, una carga interpretativa que habrá que compensar, con el fin de no redundar en detrimento y menoscabo de la objetividad requerida en toda investigación científica. En Anguera (1991) ya se hace referencia a los intentos por circunscribirla adecuadamente a nivel metodológico, y se incluye una pluralidad de informaciones que la componen, y que siguen formando parte de una lista abierta, progresivamente renovada:

a) Textos documentales obtenidos por grabación de la conducta verbal de un participante, que serían los usuarios de instalaciones deportivas. Esta conducta verbal puede ser *individual* (situación de conversación presencial, por una parte, o no presencial, y por tanto telefónica), cuando nos referimos a un participante que actúa solo, o *grupal*, y en este caso convendrá diferenciar entre grupos reducidos (como los grupos focales, Krueger y Casey, 2009), con todos los participantes perfectamente identificados) o grupos grandes en los cuales no resulta fácil o posible la identificación de los integrantes del grupo (por ejemplo, asistentes a una competición deportiva). También puede ser excepcionalmente elicitada (situándonos en la frontera entre la metodología observacional y la selectiva), y podría ser útil con participantes infantiles (Baker y Hazan, 2011).

b) Informaciones que acompañan la emisión de conducta verbal, como la expresión facial (perceptible mediante tecnología adecuada, como el *Face Reader*), o la especificidad de la conducta vocal (Russ, Gur y Bilker, 2008) (también perceptible mediante tecnología adecuada, como el sonógrafo), o la conducta gestual (Bavelas, 2007; Duncan, Cassell y Levy, 2007), lo que en general se considera como “expresividad”, para abarcar las manifestaciones de comunicación no verbal, que se convierten en indicadores externos de un estado emocional.

c) Textos escritos procedentes de participantes en investigaciones. Se pueden considerar asimilados a este apartado cualquier tipo de documentos escritos por los usuarios de las instalaciones deportivas (cartas al director, quejas, cartas a un periódico, mensajes a redes sociales, notas dejadas en un tablón de anuncios, participación en un foro de discusión, textos expuestos en murales, etc.), y el canal de comunicación puede ser diverso (soporte papel, correo electrónico, *WhatsApp*,...).

d) Construcción de objetos relacionados con el objetivo. Podrían adoptar el formato de gráficos, pinturas, maquetas, figuras de barro o cualquier material, o composiciones fotográficas. Debe tenerse presente que en los últimos años los avances tecnológicos han abierto nuevas posibilidades.

e) Aunque puedan tener un carácter anecdótico, no podemos olvidar la información suministrada por la existencia de

elementos materiales (denominados “agregativos”) no intrusivos que denotan la existencia de ciertas conductas, y que pueden ser inferidas con riesgo variable (huellas, pisadas, objetos usados, colillas, servilleta de papel ilustrada con anotaciones que es hallada en una cafetería,...).

La primera pregunta que podría formularse se refiere a cómo organizar toda esta información (Anguera, 1986), para la cual resulta relativamente fácil en la actualidad centrarnos en la interacción diádica (Escalera, Martínez, Vitriá, Radeva y Anguera, 2009) básica, pero deviene enormemente complejo con la agregación de informaciones generadoras de datos de muy diferente naturaleza (Poyatos, 1986). Todas estas informaciones contribuyen a conseguir un conocimiento pleno y objetivo acerca de las manifestaciones del usuario de instalaciones deportivas, ya sea sin receptor identificado, o bien dentro de un marco comunicativo convencional (Anguera y Izquierdo, 2006), y con la previsible carga añadida de tener en cuenta la variabilidad temporal que puede producirse (Duran, McCarthy, Graesser y McNamara, 2007), y en mayor medida si los participantes son niños.

El tratamiento de material tipo texto no es distinto del análisis del discurso (Calsamiglia y Tusón, 1999), aunque enriquecido, completado y diversificado, y puesto al servicio de la investigación empírica. Se tratará de una entrevista, un discurso, o incluso una conversación (Sidnell y Stivers, 2013), dirigido/a a un receptor específico o inespecífico, con o sin alternancia de turnos, con la mera palabra o bien con palabra-gestos-voz-postura-rostro-objetos-etc., pero, en cualquier caso, la primera decisión derivará del marco teórico (completado con la experiencia empírica de que se disponga) para proponer los criterios o dimensiones del instrumento *ad hoc* que se construya. En sentido figurado se requiere disponer, desde el inicio, de los pilares arquitectónicos y la nervadura de este “edificio”.

Estos criterios o dimensiones admitirán un lógico despliegamiento progresivo en niveles, y aquí, incorporamos, como elemento novedoso, en modalidades (ya que se pueden incluir dibujos, sonidos, fotografías, ...), cuestión todavía incipiente, pero que encaja en los más avanzados planteamientos codificadores (Saldaña, 2013), los cuales, a su vez, hallan una lógica correspondencia en los apoyos informáticos con que contamos en la actualidad (como ejemplo, Crutcher, 2003, 2007; Holtgraves y Han, 2007; Romero, Cox, du Boulay, Lutz y Bryant, 2007; Dam y Kaufmann, 2008). Así, en el *Manual del ATLAS.ti*, v.7, la codificación de un documento de texto es un tipo más de codificación, a añadir al correspondiente a una grabación magnetofónica o videográfica, o a la codificación de objetos.

En esta investigación, que es más amplia, pero de la cual se presenta una parte, la recogida de datos se ha realizado en forma de entrevista en profundidad, que debe entenderse como los reiterados encuentros, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentro dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras (Taylor y Bodgan, 1987).

Para obtener los datos de las entrevistas se utilizó el análisis de contenido, que consiste en el establecimiento de criterios de segmentación del texto, la elaboración de un instrumento de observación indirecta (puede perfectamente tener la estructura de formato de campo combinado con sistemas de categorías), y se procede después a una codificación (Krippendorff, 2004) que puede tener unas ciertas características de semi-sistematización si se lleva a cabo informáticamente. En este estudio se ha

utilizado el *ATLAS.ti*, un programa informático de gran alcance para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos, audio y vídeo. Ofrece una variedad de herramientas para llevar a cabo las tareas asociadas con una aproximación sistemática a los datos sensibles. *ATLAS.ti* ayuda a descubrir los fenómenos complejos que se hallan ocultos en los datos cualitativos, ofrece un potente e intuitivo entorno para hacer frente a la complejidad de las tareas y datos, y mantiene centrado el análisis.

Para los usuarios de la observación indirecta conviene tener presente que en los últimos quince años se ha desarrollado el movimiento emergente de los *mixed methods* (ver artículo específico en este número monográfico), que implica la recogida, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, y orientados al estudio del mismo objetivo, y al que se ha dado incluso el rango de paradigma (Bergman, 2010). Molina Azorín y Cameron (2010) reconocen que no son fáciles de conducir, y que exigen mucho tiempo y recursos; pero es una realidad que progresivamente tiene más seguidores.

Es cierto que los *mixed methods* permiten posicionar la investigación en un *continuum* (Leech y Onwuebugzie, 2009), y admiten consecuentemente una cierta gradación, todavía no clarificada en su totalidad en la comunidad científica, pero sobre la cual existe un cierto consenso en entender que se apoya en la naturaleza del objetivo, tipo de datos, tipo de análisis, y tipo de inferencia.

En este estudio, dado que nos referiremos únicamente al material obtenido en la realización de entrevistas en profundidad, consideramos que nos hallamos en un nivel bajo en cuanto a la intensidad de *mixing*, pero ello no impide que, mediante una adecuada categorización realizada a partir de cada uno de los criterios o dimensiones referidos anteriormente, se pueda disponer de todos los elementos necesarios para el control de calidad de los datos (Onwuebugzie, 2003) y su cuantitativización. En este sentido, en la actualidad es posible hablar de cuantitativizar el habla o el texto (Wardle, Cederbaum y de Wit, 2011), desarrollando medidas fiables de productividad verbal, y que resultan sumamente útiles. La “plenitud metodológica” (Love, 2006, p. 455) no es siempre asequible en investigación aplicada, y los *mixed methods* aportan nuevas e interesantes posibilidades a la observación indirecta

Método

En este estudio se va a utilizar la observación indirecta.

Participantes

Para el estudio se obtuvo una muestra de 61 participantes, entre ellos 33 usuarios/as infantiles (12 niños, 19 niñas y 2 de las que se descartó el análisis) con un rango de edad comprendido entre los 8 y los 12 años, siendo todos/as participantes de las actividades deportivas ofertadas; *acrosport*, fútbol, baloncesto, multideporte, tenis, natación, 1 coordinador del Área de Deportes del Ayuntamiento de Alcalá la Real, 2 gerentes, 3 personas de atención al usuario, 12 monitores/as, 1 padre y 9 madres que acompañan a sus hijos a la Instalación Municipal Deportiva.

Material

Para el análisis de los resultados se realizaron entrevistas en profundidad individualizadas, a través de entrevistadores previamente formados, grabando cada sesión con cámaras digitales Sony HDR-CX505VE. Para el análisis de contenido se utilizó el programa *Atlas Ti 6.2.27*.

Procedimiento

Para la elaboración de la entrevista se partió fundamentalmente de los cinco criterios del modelo SERVQUAL; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Pese a encontrar numerosas herramientas de evaluación en la literatura, se tomó como referencia las investigaciones de Morales-Sánchez (2003) y Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005, 2009), donde evalúan la calidad de los servicios municipales deportivos a través de la realización de una adaptación del modelo SERVQUAL para las organizaciones de servicios deportivos (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, 1993).

En un primer momento, se redactó una batería de preguntas sobre los aspectos que pueden influir en la satisfacción de los usuarios, desde que sale de su lugar de origen hacia la instalación deportiva hasta que se marcha de la misma una vez que realiza la actividad.

Posteriormente, se diferenció una serie de elementos característicos que intervienen en la prestación de un servicio deportivo, como son la propia *instalación deportiva*, la zona de *atención al usuario*, los *espacios deportivos* donde se desarrollan las actividades, los *vestuarios*, el *programa de actividades* ofertado por la organización y el *monitor/a* que dirige la actividad deportiva concreta.

Dando comienzo a la investigación, se organizó una reunión con los responsables de los servicios deportivos municipales de Alcalá la Real para obtener los datos referentes de las actividades, del número de monitores, atención al usuario, gerentes y técnico, y se elaboraron las preguntas de cada grupo para las entrevistas en profundidad.

Para la grabación de las sesiones a los usuarios/as infantiles se obtuvo una autorización firmada por los padres, madres, tutores y tutoras. La duración de la entrevista se ajustó al tiempo y capacidad de concentración de cada persona, lo cual permitió obtener una descripción detallada de sus experiencias como participante de las actividades deportivas de Alcalá la Real.

A continuación las entrevistas fueron transcritas a documentos *Microsoft Office Word*. Para realizar el análisis cualitativo se ha utilizado la herramienta informática *Atlas Ti 6.2.27*. Este trabajo se halla en curso, y nuestro objetivo era marcadamente procedimental respecto al tratamiento de la observación indirecta.

Atlas.ti organiza y almacena los documentos de análisis en un único archivo, denominado unidad hermenéutica (UH) que contiene toda la información producida en el transcurso del análisis. La UH de esta investigación está formada por: documentos primarios (61 entrevistas), las citas (1941), los códigos (23), las relaciones, las anotaciones (22), las redes (23), las familias de documentos primarios (12), y las familias de códigos (6). A modo de ejemplo, podemos contemplar la familia de códigos (Figura 1) y las relaciones establecidas en el código “empatía”, representado en un *network* con vista de red (Figura 2).

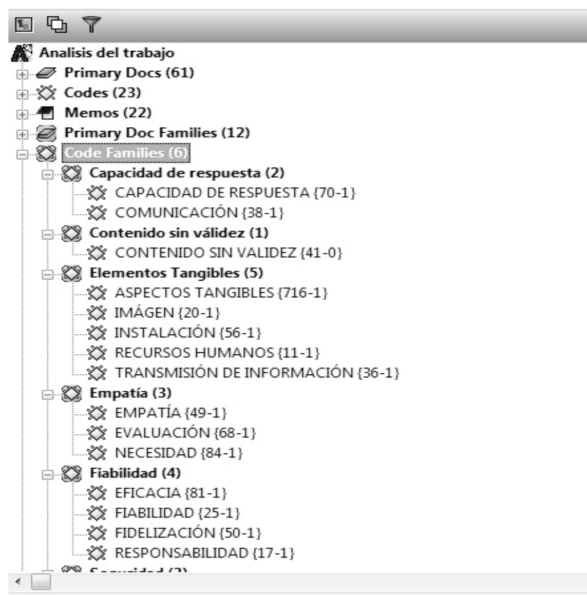


Figura 1. Familia de códigos.

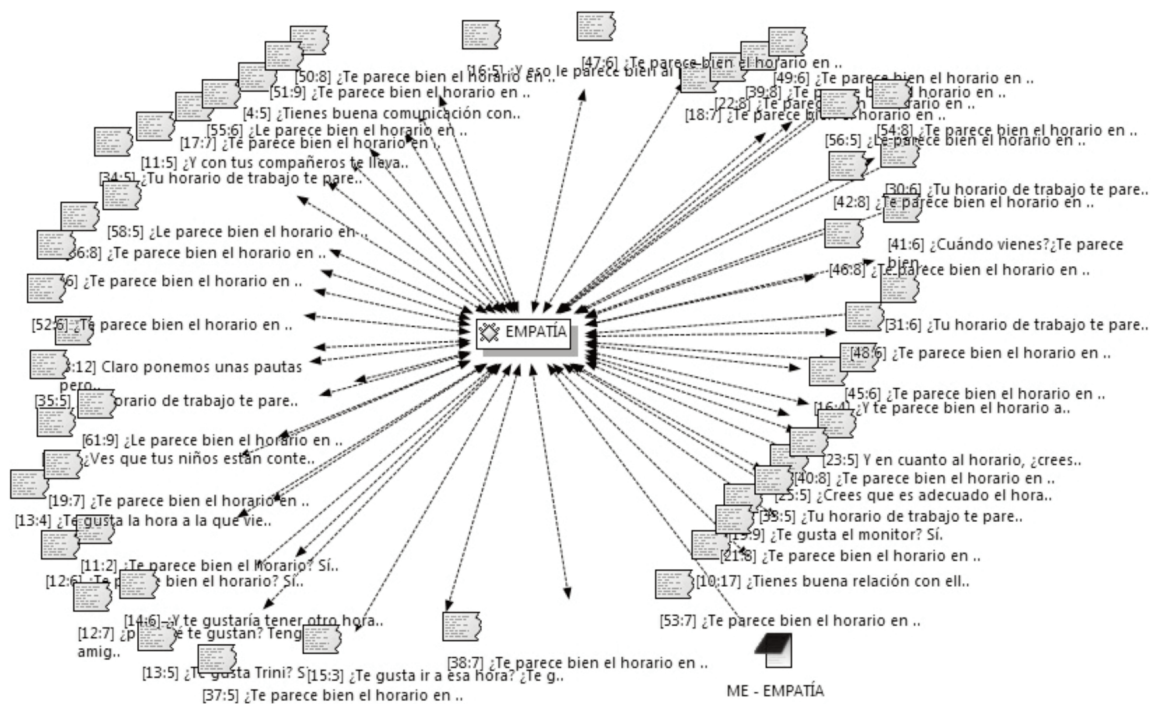


Figura 2. Network "empatía".

Discusión y conclusiones

En la estructura de la entrevista se trató de recoger los aspectos relevantes de los servicios deportivos destacando la organización, actividades, material. Las preguntas que componen

la entrevista recogen los cinco criterios del modelo SERVQUAL, a través de los cuales, Parasuraman et al. (1988) concluyen que se puede entender la calidad del servicio y que son punto de referencia en la literatura científica: *tangibles*, *fiabilidad*, *capacidad de respuesta*, *seguridad* y *empatía*.

En la literatura científica encontramos otros autores, como Kim y Kim (1995) quienes establecieron once dimensiones con la escala QUESC: *ambiente, actitud de empleados, fiabilidad, información, programa de actividades, consideración personal, privilegios, precios, facilidad de comprensión, estimulación y comodidad*; Papadimitriou y Karteroliotis (2000) elaboraron el FITSSQ con cuatro dimensiones: *monitores, atractivos y funcionamiento de la instalación, disponibilidad y prestación del programa de actividades* y, por último, *otros servicios*; Howat, Absher, Crilley y Milne (1996), para evaluar la calidad de servicio en centros de ocio, elaboraron el CERM-CSQ con cuatro dimensiones: *servicios básicos, calidad de plantilla, instalaciones y servicios complementarios*, apostando por elaborar escalas específicas para cada tipo de servicio.

Hay autores que les dan mayor importancia a otros aspectos, en el caso de los trabajos de Hernández-Mendo (2001) y Morales-Sánchez (2003), proponen la herramienta ICPAF compuesta por las dimensiones *profesor, instalaciones, actividades y personal de información*. La escala EVENTQUAL (Calabuig y Crespo, 2009) considera los *tangibles*, el *personal*, los *servicios complementarios* y la *accesibilidad*; y también con los trabajos de Nuviala et al. (2008) y Nuviala et al. (2010) con la escala EPOD, donde proponen las dimensiones *técnicos deportivos, recursos materiales, imagen de la organización y actividades*; o el *Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos* (CECASDEP), estructurado en cinco escalas: *instalación deportiva; espacio de actividad; vestuarios; programa de actividades y profesor – monitor*, con un apartado de respuestas abiertas con respecto a opiniones o sugerencias, así como preguntas sobre la necesidad de contar con distintos profesionales que trabajan en el ámbito deportivo (medicina, fisioterapia, psicología y nutrición), pues no han sido tratados con anterioridad por otras herramientas de evaluación en el ámbito de los servicios deportivos (Morales-Sánchez y Gálvez, 2011, 2012).

Tras la lectura y profundización de los resultados se consideran algunos aspectos relevantes. Para los/as niños/as, evaluar la calidad de los servicios, es bastante más difícil que evaluar la calidad de los productos tangibles. Posiblemente los criterios que utilizan para evaluar la calidad de un servicio sean tanto más difíciles de comprender. Por esta razón les va a ser más fácil hablar de lo que ven de manera directa, es decir de los elementos tangibles, que de los intangibles. En función de ello, se tendrá en cuenta que para hacer llegar la información de manera fácil de comprender por ellos, se debe utilizar un marketing visual, atractivo, con poco contenido escrito y con imágenes, colores llamativos que faciliten la comprensión del mensaje.

Tras el análisis de los datos obtenidos, se consideró necesario hacer una comparación con otros estudios similares en usuarios/as adultos (Martínez-Tur, Peiró y Ramos 2001; Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez et al., 2005, 2009) y ver las diferencias existentes entre ambas poblaciones, siendo esta información necesaria para la gestión de la calidad en organizaciones de servicios deportivos destinados a la población infantil.

Se concluye, al igual que Grönroos (1984), afirmando que la calidad no la define, exclusivamente, la organización, sino los propios clientes. Al igual que ha ocurrido en otros trabajos (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala et al., 2008), es notable la diferencia de juicio existente en cuanto a la calidad percibida del servicio se refiere, entre los clientes indirectos, padres y madres, la apreciación que se pueda tener como profesionales del deporte en edad escolar y la que tienen los propios clientes, los niños y niñas.

Futuras líneas de investigación

Este trabajo presenta un punto de partida en la investigación sobre la calidad total de las organizaciones de servicios municipales deportivos en población infantil con la utilización de la observación indirecta, pero sin duda puede ser la puerta a otros estudios ya demandados por el personal entrevistado como son: el estudio de absentismo de niños/as en el deporte; el abandono del deporte de las chicas en la etapa de la adolescencia; la elaboración de un instrumento *ad hoc* para evaluar la calidad total en organizaciones de servicios destinados a la población infantil; el estudio de hábitos deportivos y saludables de la población infantil; y el estudio de la percepción de los elementos tangibles en los/as niños/as.

Finalmente, una de las propuestas interesantes para la gestión deportiva y útil para la investigación es la incorporación de las nuevas tecnologías dentro de los modelos de gestión. El desarrollo e implantación de medidas tecnológicas deben complementarse con la aplicación de una adecuada metodología de investigación, que permita que la investigación de la calidad se convierta en una clave competitiva para las organizaciones. En consecuencia, podemos considerar como herramienta de utilidad a la hora de controlar la evaluación de la calidad percibida por los/as usuarios/as de una forma efectiva la propuesta del Cuestionario de Evaluación de la Calidad en Servicios deportivos (CECASDEP), informatizada mediante la plataforma *MenPas* (www.menpas.com) (Morales-Sánchez y Gálvez-Ruiz, 2012).

TRATAMIENTO METODOLÓGICO DE LA OBSERVACIÓN INDIRECTA EN LA GESTIÓN DE ORGANIZACIONES DEPORTIVAS

PALABRAS CLAVE: Observación indirecta, *Mixed Methods*, Gestión deportiva, Evaluación de la calidad, *Atlas.ti*, Análisis de contenido, Servicios deportivos infantiles.

RESUMEN: Contemplar al usuario/a como elemento clave de la gestión, es una de las tendencias que actualmente ha recibido mucha atención científica. Sin embargo, la evaluación de la calidad de los programas deportivos orientados a la población infantil, es escasa, queda evidenciado en los pocos estudios realizados. Por ello, consideramos necesario realizar un estudio dirigido a la población infantil, como usuarios directos, ya que se trata del grupo social más numeroso a la hora de realizar actividades físicas y, la necesidad de crear y consolidar hábitos deportivos que pueden repercutir en estilos de vida saludables. El objetivo de nuestro trabajo es plantear un desarrollo metodológico de observación indirecta con el fin de profundizar en la evaluación de la calidad en los servicios municipales deportivos orientados a la población infantil. En la actualidad, el desarrollo metodológico ha beneficiado de manera muy notoria a la observación indirecta. Se trata de documentos de los cuales hemos aprendido a extraer información válida y consistente; documentos que pueden tener un alto valor informativo, pero que formalmente requieren de una preparación que los adecúen para alcanzar la necesaria sistematización. Para ello contrastamos las percepciones de los usuarios/as más pequeños/as (de 8 a 12 años) con la de los/as padres/madres y el personal experto de las instalaciones municipales deportivas, para adecuar y mejorar los servicios deportivos orientados a la población infantil. Para la recogida de información se realizaron entrevistas en profundidad y para el tratamiento de los datos, se utilizó el programa *Atlas Ti*. Los datos aquí presentados forman parte de un trabajo de mayor envergadura.

TRATAMENTO METODOLÓGICO DA OBSERVAÇÃO INDIRECTA NA GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DESPORTIVAS

PALAVRAS-CHAVE: Observação indirecta, *Mixed Methods*, Gestão desportiva, Avaliação da qualidade, *Atlas.ti*, Análise de conteúdo, Serviços desportivos infantis.

RESUMO: Contemplar o usuário/a como elemento-chave da gestão, é uma das tendências que actualmente tem recebido muita atenção científica. Contudo, a avaliação da qualidade dos programas desportivos orientados para a população infantil é escassa, o que se tem verificado pelos poucos estudos realizados. Assim, consideramos necessário realizar um estudo dirigido à população infantil, como usuários directos, já que se trata do grupo social mais numeroso quando se trata de realizar actividades físicas e, a necessidade de criar e consolidar hábitos desportivos que se podem repercutir em estilos de vida saudáveis. O objectivo do nosso trabalho é propor um desenvolvimento metodológico de observação indirecta com a finalidade de aprofundar a avaliação da qualidade dos serviços municipais desportivos orientados para a população infantil. Na actualidade, o desenvolvimento metodológico tem beneficiado de maneira bastante notória, a observação indirecta. Refere-se a documentos dos quais temos aprendido a extrair informação válida e consistente; documentos que podem ter um elevado valor informativo, mas que formalmente requerem uma preparação que os tornem adequados para alcançar a necessária sistematização. Para tal, comparámos as percepções dos usuários/as mais jovens (de 8 a 12 anos) com as dos pais/mães e do pessoal especialista das instalações municipais desportivas, para adequar e melhorar os serviços desportivos orientados para a população infantil. Para a recolha de dados foram realizadas entrevistas estruturadas e para o tratamento de dados foi utilizado o programa *Atlas Ti*. Os dados aqui apresentados fazem parte de um trabalho de maior envergadura.

Referencias

- Anguera, M. T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23-50.
- Anguera, M. T. (1991) La metodología observacional en evaluación de programas. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta / Mexican Journal of Behavior Analysis*, 17, 121-145.
- Anguera, M. T. y Izquierdo, C. (2006). Methodological approaches in human communication. From complexity of situation to data analysis. En G. Riva, M. T. Anguera, B. K. Wiederhold y F. Mantovani (Coord.), *From Communication to Presence. Cognition, Emotions and Culture towards the Ultimate Communicative Experience* (pp. 203-222). Amsterdam: IOS Press.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. y Nassiss, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Baker, R. y Hazan, V. (2011). DiapixUK: Task materials for the elicitation of multiple spontaneous speech dialogs. *Behavior Research*, 43, 761-770
- Bavelas, J. B. (2007). Face-to-face dialogue as a micro-social context. The example of motor mimicry. En S. D. Duncan, J. Cassell, y E. T. Levy (Eds.) *Gesture and the dynamic dimension of language* (pp. 127-146). Amsterdam: Johns Benjamin Publishing.
- Bergman, M. M. (2010). On concepts and paradigms in Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 4(3), 171-175.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.
- Calabuig, F., Quintanilla, I. y Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *International Journal of Sport Science*, 10, 25-43.
- Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Chillón, P., Delgado, M., Tercedor, P. y González-Gross, M. (2002). Actividad físico-deportiva en escolares adolescentes. *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 3, 5-12.
- Crutcher, R. J. (2003). A computer-aided digital audio recording and encoding system for improving the encoding of verbal reports. *Behavior Research Methods*, 35(2), 263-268.
- Crutcher, R. J. (2007). CAPAS 2.0: A computer tool for coding transcribed and digitally recorded verbal reports. *Behavior Research Methods*, 39(2), 167-174.
- Dam, G. y Kaufmann, S. (2008). Computer assessment of interview data using latent semantic analysis. *Behavior Research Methods*, 40(1), 8-20.
- Duran, N. D., McCarthy, P. M., Graesser, A. C. y McNamara, D. S. (2007). Using temporal cohesion to predict temporal coherence in narrative and expository texts. *Behavior Research Methods*, 39(2), 212-223.

- Escalera, S., Martínez, R.M., Vitriá, J., Radeva, P. y Anguera, M. T. (2009). Automatic dominance detection in dyadic conversations. *Escritos de Psicología*, 3(2), 41-45.
- Gallardo, L. (2006). La gestión pública en las organizaciones deportivas. En L. Gallardo y J. Lozano (Dirs.), *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas* (93-101). Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Gálvez, P y Morales-Sánchez, V. (2011). Evaluación de la Calidad en programas municipales deportivos: Generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2, supl. Junio), 123-130.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.
- Holtgraves, T. y Han, T. L. (2007). A procedure for studying online conversational processing using a chat bot. *Behavior Reserch Methods*, 39(1), 156-163.
- Howat, G., Absher, J., Crilley, G. y Milne, I. (1996). Measuring customer service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Kim, D. y Kim, S. Y. (1995). QUESC: an instrument for assessing service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis. An introduction to its methodology* (2a. ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Krueger, R. A. y Casey, M. A. (2009). *Focus groups. A practical guide for applied research*. Los Angeles, CA: Sage.
- Latorre, P. A., Gasco, F., García, M., Martínez, R. M., Quevedo, O., Carmona, F. J., et al. (2009). Analysis of the influence of the parents in the sports promotion of the children. *Journal of Sport and Health Research*, 1(1), 12-25.
- Leech, N. y Onwuegbuzie, A. (2009). A typology of mixed methods research designs. *Quality & Quantity*, 43, 265-275.
- Love, A. C. (2006). History, scientific methodology, and the “squishy” sciences. *Perspectives in Biology and Medicine*, 49, 452-456.
- Mañas, M. A., Jiménez, G., Mayor, J. A., Martínez, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Molina Azorín, J. M. y Cameron, R. (2010). The Application of Mixed Methods in Organizational Research: A Literature Review. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 8(2), 95-105.
- Morales-Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: Aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Málaga: SPICUM.
- Morales-Sánchez, V., Blanco-Villaseñor, A. y Hernández-Mendo, A. (2004). Optimización de modelos de medida en la evaluación de programas de actividad física. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Suplemento*, 427-433.
- Morales-Sánchez, V. y Correal, J. (2003). La calidad en la gestión de los servicios deportivos. En A. Hernández Mendo (Coord.), *Psicología del Deporte (Vol. III): Aplicaciones 2* (81-101). Buenos Aires: Tulio Guterman.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco-Villaseñor, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco-Villaseñor, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Morales-Sánchez, V y Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2, supl. Junio), 147-154.
- Morales-Sánchez, V y Gálvez, P. (2012). Nuevas tecnologías en gestión: informatización del CECASDEP (Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos). *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 147-154.
- Nuviala Nuviala, A. y Casajús Mallén, J. A. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte* 5(17) pp. 1-12.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Irazo, J. y Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., González, J. A. y Fernández, A. (2010). Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 82-87.
- Onwuegbuzie, A. J. (2003). Effect Sizes in Qualitative Research: A Prolegomenon. *Quality & Quantity*, 37, 393-409.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- Poyatos, F. (1986). Enfoque integrativo de los componentes verbales y no verbales de la interacción y sus procesos y problemas de codificación. *Anuario de Psicología*, 34, 127-155.
- Romero, P., Cox, R., du Boulay, B., Lutz, R. y Bryant, S. (2007). A methodology for the capture and analysis of hybrid data. A case study of program debugging. *Behavior Research Methods*, 39(2), 309-317.
- Russ, J. B., Gur, R. C. y Bilker, W.B. (2008). Validation of affective and neutral sentence content for prosodic testing. *Behavior Research Methods*, 40(4), 935-939.
- Saldaña, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. Los Angeles, CA: Sage.
- Sidnell, J. y Stivers, T. (Eds.) (2013). *The Handbook of Conversation Analysis*. Nueva York: Wiley and Sons.
- Vila, I., Sánchez, C. y Manassero, M^a. A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 4(1), 59-73.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Wardle, M., Cederbaum, K. y de Wit, H. (2011). Quantifying talk: developing reliable measures of verbal productivity. *Behavior Research*, 43, 168-178.