

# **GRAU DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I USUARIS ENVERS LES ACTIVITATS EXTRAESCOLARS DE SANT JOAN DE VILATORRADA**

Marc Zamora Pons

---

Treball de Final de Grau

Curs 2022-2023

Tutor: Isaac Taberner Canadell

Grau en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport

Àmbit de Lleure Esportiu i Gestió Esportiva

Facultat d'Educació, Traducció i Ciències Humanes

Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya

Vic, 12 de Maig de 2023

**Resum:** El present estudi analitza el grau de satisfacció dels clients i usuaris envers les activitats extraescolars de Sant Joan de Vilatorrada, aquestes activitats extraescolars es duen a terme a dues escoles del municipi de Sant Joan de Vilatorrada i el servei és ofert per l'Associació AFERC al llarg del curs escolar. El principal objectiu de l'estudi és conèixer el grau de satisfacció de la població de Sant Joan de Vilatorrada envers les activitats extraescolars que es duen a terme, i per poder valorar i conèixer aquesta satisfacció s'han realitzat qüestionaris de satisfacció a les diferents famílies que fan ús del servei d'activitats extraescolars a càrrec de l'Associació AFERC en ambdues escoles. Les conclusions de l'estudi mostren els diferents factors que tenen major afectació en la satisfacció dels usuaris i com a conseqüència mostren com de satisfets es troben envers aquest servei. Per a concloure, aquest estudi proporciona un anàlisi de diferents factors i per tant, és una eina útil per a la pròpia empresa per tal de conèixer els seus punts forts i els punts a millorar segons les satisfaccions de les pròpies famílies que en fan ús, per tal d'aconseguir una bona fidelització, un impacte en els serveis esportius del municipi i oferir un servei de qualitat i una experiència diferenciadora per a les famílies.

**Paraules clau:** Satisfacció, serveis esportius, activitats extraescolars, client, experiència client

**Abstract:** This study analyses the degree of satisfaction of customers and users about after-school activities in Sant Joan de Vilatorrada, these after-school activities are given to term to two schools in the municipality of Sant Joan de Vilatorrada and the service is offered by the Association AFERC in charge of the school year. The main objective of the study is to know the degree of satisfaction of the population of Sant Joan de Vilatorrada about the extracurricular activities that are carried out on time, and to be able to evaluate and know this satisfaction, satisfaction questionnaires have been carried out to the different families who enjoy the service of extracurricular activities in charge of the Association AFERC in both schools. The conclusions of the study show the different factors that have a greater effect on the satisfaction of the users and as a consequence show how satisfied they are with this service. To conclude, this study provides an analysis of different factors and therefore, it is a useful tool for the company itself to know its strong points and the points to improve according to the satisfaction of the families that trust in it, in order to achieve a good loyalty, an impact on the sports services of the municipality and to offer a quality service and a differentiating experience for families.

**Keywords:** satisfaction, sports services, extracurricular activities, customer, customer experience

# Índex

1.	Introducció .....	4
2.	Contextualització teòrica .....	6
2.1.	Beneficis de l'esport .....	6
2.2.	Serveis esportius .....	8
2.3.	Activitats extraescolars.....	9
2.4.	Satisfacció i qualitat de servei en serveis esportius .....	12
2.5.	Model IPA, Model KANO i Mètode SERVQUAL.....	15
2.6.	Satisfacció de clients en activitats extraescolars.....	18
3.	Justificació, hipòtesi i objectius .....	23
4.	Metodologia .....	26
4.1.	Disseny i Procediment.....	26
4.2.	Mostra .....	26
4.3.	Instruments .....	27
4.4.	Anàlisi de dades .....	29
5.	Resultats .....	30
6.	Discussió.....	45
6.1.	Limitacions de l'estudi i Futures línies de recerca .....	50
7.	Conclusions .....	52
7.1.	Revisió d'objectius, pregunta de recerca i hipòtesi .....	52
7.2.	Valoració global .....	54
8.	Referències bibliogràfiques .....	56

# 1. Introducció

Aquesta recerca consisteix en conèixer el grau de satisfacció dels clients i usuaris envers les activitats extraescolars en el municipi de Sant Joan de Vilatorrada utilitzant com a instrument d'avaluació un qüestionari de satisfacció. Les escoles en les que centrarem l'estudi són dos escoles del municipi com són l'escola Joncadella i l'escola Ametllers, concretament ens centrarem en les activitats extraescolars que s'imparteixen a les escoles i que engloben diferents usuaris de diferents edats, des d'educació infantil (3 anys) fins a educació primària (12 anys). Concretament el servei d'activitats extraescolars en ambdues escoles són a càrrec de l'Associació AFERC. Hem d'aclarir que en el nostre estudi, els usuaris principals són menors d'edat, per tant el nostre estudi es centrarà cap als clients que compren el servei o dit d'una altra manera els usuaris indirectes que són tot el conjunt de pares, mares o bé tutors legals.

La motivació envers la realització d'aquest treball és el camí que prenc dins del món de les ciències de l'activitat física i l'esport, centrant-me en la gestió esportiva. L'elecció d'aquesta temàtica de treball va lligada també a la motivació en aquest camp, ja que com que he tingut la sort de moure'm per aquest món del lleure i serveis esportius he pogut sentir punts forts i punts a millorar que hi ha pogut haver envers aquest camp de les activitats extraescolars altres anys així que penso que es clau saber el seu grau de satisfacció per tal de poder corregir una mancança o millorar un servei que serà beneficiós per a tots els nens i nenes del poble.

Al cap i a la fi, des del meu punt de vista, les activitats extraescolars en molts municipis estan quedant obsoletes i penso que es necessari millorar la oferta, a partir d'aquí és clau conèixer el que pensen els usuaris i clients d'aquestes activitats extraescolars per a donar un nou caire a aquest servei. En el meu cas el servei que em fixo es el del meu municipi ja que és d'on més he pogut sentir les opinions dels pares i mares envers aquest servei però a partir de conèixer la satisfacció podem millorar el servei a tots els municipis.

En referència a l' objectiu del treball, m'he marcat com a principal objectiu de recerca conèixer el grau de satisfacció de la població de Sant Joan de Vilatorrada envers les activitats extraescolars que es duen a terme.

A partir de l'objectiu principal de recerca, defineixo objectius específics que m'ajudaran a la consecució del treball. Per tant, com a objectius específics trobem:

1. Identificar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.
2. Analitzar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.
3. Comparar la percepció i satisfacció dels clients segons els diferents elements d'activitats que es duen a terme a les escoles de Sant Joan de Vilatorrada.

## 2. Contextualització teòrica

### 2.1. Beneficis de l'esport

L'esport es una activitat física que comporta múltiples beneficis per a la salut, tant a nivell físic com mental. En aquest sentit la practica esportiva en activitats extraescolars es una opció molt recomanables per a infants i joves, ja que com hem mencionat anteriorment, els aporta beneficis tant a nivell físic com mental. A través de l'esport en especial durant les activitats extraescolars els ajuda a desenvolupar habilitats socials i emocionals. Per tant aquesta practica fora de l'horari escolar, pot tenir un efecte positiu en el rendiment acadèmic.

Devís i Peiró (1993), es centren en la importància de l'activitat física en la promoció de la salut en nens i joves, i el paper que l'escola i l'educació física poden exercir en aquest procés. Els autors argumenten que l'activitat física regular és essencial per a mantenir un estil de vida saludable i prevenir malalties cròniques, com l'obesitat, la diabetis i les malalties cardiovasculars. A més, assenyalen que l'activitat física pot millorar la salut mental i el benestar emocional.

En aquest sentit, l'escola i l'educació física poden exercir un paper fonamental en la promoció de l'activitat física i la salut entre els nens i joves. Segons Devís i Peiró (1993), l'educació física a l'escola ha de ser dissenyada per a proporcionar oportunitats perquè els nens i joves desenvolupin habilitats motores, competències físiques i hàbits d'activitat física saludables. A més, l'educació física ha de fomentar la participació en activitats físiques en el temps lliure i promoure una actitud positiva cap a l'activitat física.

L'activitat física regular pot millorar la salut cardiovascular, el control del pes corporal, la salut òssia i muscular, i la salut mental. A més, l'activitat física pot millorar l'autoestima i l'autoeficàcia, i reduir l'estrès i l'ansietat. En aquest sentit, els autors argumenten que l'esport pot ser una forma efectiva de promoure l'activitat física i la salut entre els nens i joves, sempre que es promogui una actitud positiva cap a l'esport i es fomentin valors com el treball en equip, la cooperació i el respecte (Devís i Peiró, 1993). Per a Warburton i Bredin (2017), L'activitat física regular està associada amb una reducció del risc de malalties cardiovasculars, diabetis tipus 2, alguns tipus de càncer, malalties respiratòries i depressió. A més a més dels beneficis per la salut mental, incloent una reducció en els símptomes d'ansietat i depressió i una millora del benestar psicològic general (Warburton i Bredin, 2017; Strong et Al., 2005). Conclouen en que l'activitat física regular

es essencial per mantenir una bona salut física i mental i que necessiten estratègies efectives per fomentar-ho en la població.

Rodríguez et Al. (2020), classifiquen els beneficis de l'esport i l'activitat física en etapa escolar de la següent manera:

- Millora de la salut física: La pràctica d'activitat física regular pot ajudar a millorar la salut física dels nens i adolescents, reduint el risc de malalties cròniques com l'obesitat, la diabetis i la hipertensió arterial.
- Millora de la salut mental: L'activitat física també pot tenir beneficis per a la salut mental dels nens i adolescents, reduint l'estrès, l'ansietat i la depressió, i millorant l'autoestima i l'autoconfiança.
- Desenvolupament d'habilitats socials: La pràctica d'esports i activitats físiques en el context escolar pot ajudar els nens i adolescents a desenvolupar habilitats socials com el treball en equip, la comunicació i la resolució de conflictes.
- Millora del rendiment acadèmic: L'activitat física pot tenir un impacte positiu en el rendiment acadèmic dels nens i adolescents, millorant la seva capacitat de concentració i atenció.
- Promoció d'hàbits saludables: La pràctica regular d'activitat física en el context escolar pot ajudar a fomentar hàbits saludables en els nens i adolescents, promovent un estil de vida actiu i saludable que pot tenir beneficis a llarg termini.

Això ho lliguem en la línia de Strong et Al. (2005), on tracten els beneficis de l'esport i l'activitat física en l'edat escolar, i en com l'activitat física pot millorar la salut física i mental dels joves. Destaquen que l'educació física a l'escola pot exercir un paper important en la promoció de l'activitat física i la salut entre els joves. Creuen que l'educació física ha de ser dissenyada per a proporcionar oportunitats perquè els joves desenvolupin habilitats motores, competències físiques i hàbits d'activitat física saludables. A més, l'educació física ha de fomentar la participació en activitats físiques en el temps lliure i promoure una actitud positiva cap a l'activitat física. Subratllen la importància de l'activitat física en el context escolar i advoquen per polítiques i programes que promoguin l'activitat física i la salut en l'edat escolar.

Segons l'estudi de Tassitano et Al. (2020), que van examinar els beneficis de l'esport i l'activitat física en joves en entorns estructurats. Els beneficis trobats els veiem reflectits en els següents aspectes:

- Millora de l'aptitud física: l'activitat física regular pot millorar l'aptitud física dels joves, incloent-hi la força, la resistència cardiovascular i la flexibilitat.
- Prevenció de malalties cròniques: l'activitat física regular pot ajudar a prevenir malalties cròniques com l'obesitat, la diabetis tipus 2 i malalties cardíques.
- Millora de la salut mental: l'activitat física regular s'ha associat amb una millor salut mental en joves, incloent-hi una major autoestima, menys símptomes depressius i una millor qualitat de vida.
- Millora del rendiment acadèmic: alguns estudis suggereixen que l'activitat física regular pot millorar el rendiment acadèmic en joves.
- Foment d'habilitats socials i emocionals: la participació en esports i activitats físiques pot fomentar habilitats socials i emocionals, com el treball en equip, l'empatia i la resolució de problemes.

Els efectes de l'activitat física en àrees cognitives com l'atenció, memòria, llenguatge, raonament i resolució de problemes en infància i joventut entre 3 i 18 anys, tenen efectes positius en aquesta funció cognitiva. La intensitat i duració d'aquesta activitat física poden influir en el grau de millora en la funció cognitiva dels nenes i nenes. L'activitat física es una estratègia efectiva i accessible per a millorar la funció cognitiva (Bidzan-Bluma i Lipowska, 2018).

## 2.2. Serveis esportius

Entenem els serveis esportius com a aquell conjunt d'activitats o programes dissenyats per oferir oportunitats de pràctica esportiva a totes aquelles persones interessades en millorar la seva salut i benestar físic. Aquests serveis poden incloure oferta d'instal·lacions esportives, com planificació i organització de programes esportius.

Per a Morales i Gálvez (2011), el desenvolupament experimentat per la indústria de l'esport en la última dècada representa un dels aspectes més notables de l'actual cultura de consum. La gran transformació de les activitats esportives, derivades de les noves tendències i adaptacions, ha provocat una creixent demanda d'uns usuaris molt formats en matèria de l'esport. D'aquesta manera existeix una gran preocupació per millorar la prestació dels serveis esportius municipals, el qual comporta a les organitzacions de serveis un major grau d'exigència en tots els sentits.

Aquests últims anys ha cobrat molta importància la investigació sobre la qualitat del servei esportiu i la satisfacció dels consumidors. En el context de les organitzacions esportives, es fa referència a la qualitat del servei com una estratègia de diferenciació



per augmentar la productivitat i rendibilitat, així com per millorar la imatge del servei esportiu i de l'empresa per aconseguir fidelitzar als usuaris (Álvarez, González, Del Río i Duran (2019)).

Per a Gómez (2015), una organització esportiva avui en dia té com a objectiu fonamental oferir un servei de qualitat per simplement poder competir contra altres organitzacions.

Els serveis esportius es poden dividir en dos tipus d'explotació: de caire públic, els quals s'ofereixen per a satisfer les necessitats generals dels ciutadans; o de caire privat, sotmeses a un règim jurídic especial.

Els municipis i les escoles poden implementar polítiques públiques per a promoure l'esport entre la població. Aquestes polítiques poden incloure programes d'activitats extraescolars, instal·lacions esportives públiques, incentius per a la participació en competicions, entre altres. Segons l'OMS (2018), les polítiques públiques poden ser efectives per a millorar l'activitat física de la població.

Els serveis esportius poden tenir múltiples beneficis per als usuaris, com la millora de la salut física i mental, l'enfortiment de l'autoestima i la socialització. Segons Brusseau et Al. (2016), els programes esportius escolars poden millorar el rendiment acadèmic dels estudiants.

Maqueda i Llaguno (2004), promouen la diferenciació de dos conceptes bàsics: el servei i el producte. Basant-se en que els productes són sempre objectes tangibles i que els serveis són intangibles (processos). Els serveis són presentats com a heterogenis i per tant implica que cada servei són diferents els uns dels altres.

### 2.3. Activitats extraescolars

Les activitats extraescolars són aquelles que es duen a terme fora de l'horari escolar i que estan dissenyades per a complementar l'aprenentatge i el desenvolupament personal dels estudiants. Aquestes activitats poden incloure esports, art, música, teatre, voluntariat, lideratge i moltes altres opcions.

Per a Hernández i Velázquez (1996), la millora de la qualitat de l'aprenentatge està relacionada entre altres coses amb la capacitat dels centres d'allargar la seva intervenció educativa mes enllà de l'horari estrictament lectiu, posant al servei del conjunt de la comunitat escolar tots els seus recursos, tant humans com materials.

La necessitat de distingir entre activitats complementàries i activitats extraescolars és difícil, però podem assenyalar aspectes que caracteritzen les extraescolars (Hernández i Velázquez, 1996):

- No es consideren imprescindibles per la formació mínima que han de rebre tots els ciutadans, però permeten completar-la.
- Son activitats que no poden formar part de l'horari lectiu.
- Tenen caràcter voluntari, pel que cap alumne pot estar obligat a assistir a dites activitats.
- No formen part del procés d'avaluació per superar els aprenentatges dels plans d'estudi.
- No poden ser motiu ni mitjà de discriminació per cap membre de la comunitat.
- No poden tenir caràcter lucratiu.
- Han d'incloure's en la programació general anual.

En referència a les activitats extraescolars, Mollá (2007), comenta que els estudis han demostrat que l'abandonament i el desinterès cap a l'esport es un tema real i important en la població juvenil, ja que l'oferta esportiva no sembla donar resposta als interessos i motivacions d'aquest grup de població.

Degut a la re valorització de l'educació física com a contingut capaç de completar una formació integral de la persona, podem promocionar l'activitat física i esportiva a través d'activitats complementàries i extraescolars de les programacions de la pròpia assignatura escolar. Aquestes activitats han de ser un complement del currículum a l'aula i és important que tinguin un caràcter lúdic (Mollá, 2007).

Per a Suga et Al. (2021), l'activitat física es recomana per al desenvolupament humà, especialment durant la infància i l'adolescència. No obstant això, amb una àmplia difusió del coneixement sobre els beneficis de l'AF per a la salut i la qualitat de vida, una part considerable dels nens i adolescents no atenen diàriament les recomanacions d'activitat física. Les directrius suggereixen 60 minuts o més d'activitats físiques de moderada a vigorosa intensitat. Això ho consideren clau especialment en nens, però entenen que la promoció d'activitat física es una tasca molt complexa i la comprensió actual es que el comportament actiu està determinat a part dels factors individuals, dels factors socials, econòmics i ambientals.

El foment de l'activitat física en els nens i nenes pot representar grans beneficis que s'arrastren durant tota la infància, ja que es un època en la que els nens i nenes son

molt receptius envers els comportaments saludables. El seguiment adient de l'activitat física durant la infància i l'adolescència, pot ser la de mantenir un estil de vida actiu en edat adulta (Suga et Al., 2021).

Logan et Al. (2019), va dur a terme una revisió de la literatura sobre esports organitzats per a nens, pre adolescents i adolescents. Els autors van trobar que els esports organitzats poden tenir una sèrie d'efectes positius en el desenvolupament físic, social i emocional en la joventut. Alguns dels beneficis identificats en l'estudi inclouen la millora de la salut cardiovascular, una millor autoestima i habilitats socials millorades.

Logan et al. (2019), tracta els diferents riscos potencials associats amb els esports organitzats, incloent-hi el risc de lesions i cremades. No obstant això, els autors argumenten que els beneficis de la participació en general superen els riscos i recomanen que els pares i els proveïdors d'assistència sanitària animin als nens a participar en esports organitzats.

En general, l'estudi proporciona proves de l'impacte positiu dels esports organitzats en el desenvolupament juvenil i destaca la importància de crear entorns segurs i de suport per a la participació.

Les activitats extraescolars poden millorar el rendiment acadèmic dels estudiants (Marsh i Kleitman, 2003).

La participació dels estudiants en activitats extraescolars pot estar influenciada per factors individuals, familiars i escolars. Segons Mahoney, Cairns i Farmer (2003), els estudiants que tenen majors nivells d'autoeficàcia i autoestima són més propensos a participar en activitats extra curriculars. A més, els estudiants que tenen pares que valoren l'educació i que participen en l'educació dels seus fills són més propensos a participar en activitats extraescolars.

Per a Fierro et Al. (2022), detecten dos perfils d'estudiants en activitats extraescolars: els que participen en activitats extraescolars presenten major motivació i emocions positives a l'escola i aquests factors influeixen positivament en la seva intenció de mantenir-se actius en un futur. Els estudiants que no participaven en activitats extraescolars presentaven una menor intenció de ser actius en el futur. Això ressalta la importància de fomentar la participació en aquestes activitats per promoure estils de vida actius i saludables.

## 2.4. Satisfacció i qualitat de servei en serveis esportius

La satisfacció i la qualitat del servei son considerats dos aspectes fonamentals en qualsevol tipus de negoci o servei. La satisfacció dels clients es essencial per la fidelització d'aquests mentre que la qualitat del servei es clau per a diferenciar-nos i competir en un mercat exigent.

Per a Morales i Gálvez (2011), oferir un servei de qualitat suposa una de les estratègies més buscades per organitzacions esportives com a fórmula per tal d'aconseguir la satisfacció dels usuaris, per tant investigacions referents a la qualitat del servei esportiu suposen un gran suport.

Morales, Blanco i Hernández (2004), proposen un model de mesura que combina diferents variables, tant objectives com subjectives, per a avaluar la qualitat dels serveis esportius. Entre les variables objectives s'inclouen aspectes com la infraestructura, l'equipament, la seguretat, la neteja i el manteniment de les instal·lacions esportives. D'altra banda, les variables subjectives es refereixen a la percepció que els usuaris tenen sobre la qualitat dels serveis, incloent-hi la satisfacció amb el personal, l'atenció rebuda, la comoditat i l'ambient general.

Conèixer la percepció dels usuaris respecte el servei esportiu que reben resulta un aspecte clau en el procés de consecució de la qualitat per part de les organitzacions de serveis esportius municipals (Morales i Gálvez, 2011).

Per a Álvarez, González, Del Río, i Duran (2019), la gestió de la qualitat és essencial i s'entén des de dos perspectives: la perspectiva interna (qualitat objectiva), centrada en els estàndards del servei i la perspectiva externa (qualitat subjectiva), centrada en la qualitat com la satisfacció de les expectatives dels usuaris.

La qualitat del servei també permet conèixer la percepció dels usuaris envers la qualitat del servei rebut, pel qual serà necessari per millorar la satisfacció dels usuaris, així com per millorar la competitivitat i la viabilitat de les organitzacions (Álvarez, González, Del Río, i Duran (2019)).

L'anàlisi de la importància-valoració (model IPA), permet realitzar de manera senzilla i ràpida una diagnosi de l'empresa detectant els punts forts i punts dèbils. La satisfacció es el resultat de dos components: la importància o expectatives de diferents atributs i per una altra banda la seva valoració (León et Al., 2020).

Per una altra banda, el model KANO (Kano, 1984), permet mitjançant la formulació de parells de preguntes; una referida a l'aspecte funcional i l'altre al disfuncional; classificar els elements analitzats en:

- Obligatori: únicament poden generar insatisfacció però no satisfacció.
- Unidimensionals: poden generar satisfacció o insatisfacció.
- Atractius: únicament poden generar satisfacció però no insatisfacció.
- Indiferents: no generen satisfacció ni insatisfacció.
- Reversibles o dubtosos: revelen una problemàtica en la formulació o comprensió de la pregunta.

La satisfacció del client és un indicador clau de la qualitat del servei en els serveis esportius. Segons Oliver (1980), la satisfacció del client es refereix al nivell de complaença o insatisfacció que sent el client després de l'experiència de servei. La satisfacció del client en els serveis esportius es pot mesurar a través de factors com la qualitat de les instal·lacions, la qualitat del personal, la qualitat dels serveis oferts i la satisfacció general del client.

Almquist, Senior i Bloch (2016), proposen una nova manera d'entendre la qualitat en els productes i serveis, centrant-se en els elements de valor que ofereixen als clients. Els autors identifiquen 30 elements de valor que poden ser classificats en quatre categories: funcional, emocional, de vida canviant i social.

Els autors argumenten que els productes i serveis que ofereixen una combinació d'elements de valor de diferents categories tenen una major probabilitat de ser percebuts com d'alta qualitat i de generar lleialtat i satisfacció del client.

A més, analitzen com les empreses poden identificar els elements de valor que són més importants per als seus clients i utilitzar aquesta informació per a millorar els seus productes i serveis.

La qualitat del servei és un factor crític en els serveis esportius, ja que pot influir en la satisfacció del client i en la lleialtat del client.

Segons Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985), la qualitat del servei es refereix a la percepció del client sobre l'excel·lència o inferioritat del servei prestat. La qualitat del servei en els serveis esportius es pot mesurar a través de factors com la puntualitat, la cortesia del personal, la fiabilitat i la capacitat de resposta del servei.

An, Harada i Sato (2020), estudien la qualitat del servei, la satisfacció i la intenció de comportament en un esdeveniment de triatló. Tot i que el context és específic per a un esdeveniment esportiu, les troballes suggereixen que la qualitat del servei i la satisfacció són factors importants per a influir en la intenció de comportament dels participants. En el cas dels serveis municipals esportius, s'indica una percepció positiva de la qualitat del servei, la qual cosa potencialment pot conduir a una major satisfacció i una major intenció d'utilitzar i recomanar els serveis.

Lin et al. (2017) va dirigir una investigació empírica sobre el model de Kano i la satisfacció del client. L'estudi pretenia investigar la relació entre la satisfacció del client i els atributs de la qualitat del servei utilitzant el model de Kano. Els investigadors van recollir dades dels clients d'una varietat de proveïdors de serveis, incloent bancs, hospitals, restaurants i supermercats, utilitzant una enquesta de qüestionari. Els resultats van mostrar que els atributs de la qualitat del servei es dividien en cinc categories: ha de ser, unidimensional, atractiu, indiferent i invers. Es va trobar que els atributs obligatoris i unidimensionals tenien un efecte positiu en la satisfacció del client, mentre que els atributs atractius i indiferents tenien un efecte relativament petit. En canvi, els atributs inversos van tenir un efecte negatiu en la satisfacció del client. Es destaca la importància de comprendre els diferents tipus d'atributs de qualitat del servei i el seu impacte en la satisfacció del client perquè els proveïdors de serveis millorin la qualitat dels seus serveis.

Segons Sull, Sull i Chamberlain (2019), fan referència a la satisfacció del client com un dels factors clau per a l'èxit empresarial. Una cultura organitzativa sòlida i coherent poden ajudar a impulsar la satisfacció del client i per tant l'èxit del negoci.

La cultura organitzativa d'una empresa pot influir en com els treballadors interactuen amb els clients i com s'entreguen els productes i serveis als propis clients. Si aquesta cultura s'enfoca a l'excel·lència del servei al client, els treballadors estaran més motivats per a satisfer les necessitats dels clients i oferir una experiència excepcional. (Sull, Sull i Chamberlain, 2019)

Per a Woodruff (1997), planteja la importància de la qualitat del servei en la satisfacció del client. Ell ho relaciona envers que els clients estan disposats a pagar més per un servei d'alta qualitat i que la satisfacció d'aquest dependrà, en gran mesura de la qualitat del servei que se li ofereixi.

Es destaca la importància de la percepció del client sobre la qualitat del servei. Aquesta percepció està influenciada per factors com l'experiència prèvia del client, les expectatives prèvies i la comunicació que rep abans i durant el servei. Per tant per assegurar la satisfacció d'aquest i la qualitat del servei es important no tant sols oferir un servei de qualitat sinó comunicar efectivament i conèixer l'expectativa per poder-les assolir. Això serà clau per assegurar una experiència positiva i fidelitzar al client (Woodruff, 1997).

Seguint la línia anterior, trobem que Prayag i Grivel (2018) defineixen tres tipus de satisfacció. Per una banda la satisfacció emocional te a veure amb l'experiència afectiva positiva que els participants senten durant un esdeveniment, com l'emoció, l'entusiasme i l'alegria. La satisfacció cognitiva te a veure amb el grau en que els participants perceben el compliment de les expectatives i objectius al assistir. La satisfacció conductual te a veure amb la intenció dels participant de tornar a assistir o recomanar-ho en un futur.

Per tant, quan parlem de la satisfacció del client i la qualitat del servei ho entenem com que són factors crítics per a l'èxit en serveis esportius. La satisfacció del client és el resultat de la comparació entre les expectatives del client i l'experiència real del servei, mentre que la qualitat del servei es compon de cinc dimensions. La qualitat del servei pot ser influenciada per factors com la competència del personal, la seguretat de l'equipament i les instal·lacions, i la qualitat dels programes i activitats oferts.

## 2.5. Model IPA, Model KANO i Mètode SERVQUAL

Per entendre la qualitat del servei i la satisfacció del client és clau entendre les eines que s'utilitzen per analitzar els diferents ítems que conformen la satisfacció i la qualitat. Per entendre aquestes eines de treball, serà clau comprendre l'ús del qual se'n duu a terme per a cada eina.

Per una banda trobem el model d'anàlisi fenomenològica interpretativa (IPA, per les seves sigles en anglès) és un enfocament de recerca qualitativa que s'utilitza en diferents disciplines, incloent-hi la psicologia, la salut, l'educació i les ciències socials, per a explorar i comprendre les experiències subjectives dels individus i els significats que els atribueixen.

Segons Smith, Flowers i Larkin (2009), els objectius principals del model IPA són l'anàlisi detallada i profunda de les dades, la identificació de patrons i temes emergents,

i l'elaboració d'explicacions significatives i riques en detalls sobre les experiències dels participants. El procés d'anàlisi del IPA implica una sèrie de passos que inclouen la transcripció de les entrevistes, la identificació d'unitats de significat, l'agrupació d'unitats en categories i l'elaboració d'una anàlisi final.

Una de les fortaleeses del model IPA és que se centra en l'experiència subjectiva i singular de cada participant, la qual cosa permet obtenir informació rica i detallada sobre com els individus perceben i experimenten el món. A més, el model IPA és un enfocament flexible que es pot adaptar a diferents contextos i preguntes de recerca.

Per una altra banda trobem el model de Kano, que és una teoria desenvolupada pel professor Noriaki Kano en la dècada de 1980 per analitzar la satisfacció del client. El model identifica tres tipus de característiques del producte: atributs bàsics, atributs de rendiment i atributs emocionals.

Kano (1984), suggereix que hi ha tres tipus de característiques d'un producte o servei que influeixen en la satisfacció del client:

- Atributs bàsics o "must-be" que són essencials i es donen per descomptats, i que si estan absents poden generar insatisfacció del client.
- Atributs de rendiment o "one-dimensional" que milloren la satisfacció del client a mesura que augmenten, i la seva falta no genera insatisfacció, però la seva presència és valorada positivament.
- Atributs emocionals o "attractive" que poden generar sorpresa, delit i satisfacció, però que si no són presents no causen insatisfacció.

Lin et al. (2017) pretenia validar el model de Kano i la seva capacitat de predir la satisfacció del client. Segons els resultats obtinguts de l'estudi, van confirmar l'eficàcia del model de Kano en predir la satisfacció del client. L'estudi va trobar que els atributs bàsics i atributs de rendiment tenien un impacte directe i significatiu en la satisfacció del client. En canvi, els atributs emocionals van tenir un impacte més feble en la satisfacció del client, però encara van contribuir a la satisfacció general.

Es va trobar que la importància dels hàbits i els atributs de rendiment varia entre diferents grups de clients. En aquest aspecte destaquem que els clients més joves van posar més èmfasi en els atributs de rendiment, mentre que els clients més antics van posar més èmfasi en els hàbits.



La comprensió d'aquests tres tipus d'atributs pot ajudar les empreses a desenvolupar productes o serveis que compleixin amb les expectatives dels clients i generin alts nivells de satisfacció i lleialtat del client.

Finalment l'última eina la trobem definida per Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), creadors del mètode SERVQUAL, el qual es basa en la idea que la qualitat d'un servei pot ser avaluada a través de la comparació entre les expectatives del client i la seva percepció del servei rebut. El model proposa cinc dimensions de qualitat del servei: tangibilitat, fiabilitat, capacitat de resposta, seguretat i empatia. Cadascuna d'aquestes dimensions inclou diferents aspectes que poden afectar la satisfacció del client.

Morales et Al. (2009), defineixen aquestes cinc dimensions:

- Tangibilitat: es refereix als aspectes físics i concrets del servei, com l'aparença de les instal·lacions, els uniformes del personal, la neteja i la comoditat.
- Fiabilitat: es refereix a la capacitat del servei per a ser lliurat de manera de confiança i consistent, complint les expectatives i promeses de l'organització.
- Capacitat de resposta: es refereix a la disposició de l'organització per a ajudar als clients i resoldre qualsevol problema de manera ràpida i efectiva.
- Seguretat: es refereix a la sensació de seguretat que els clients tenen en utilitzar els serveis de l'organització, incloent-hi la protecció de la seva privacitat i la prevenció de situacions perilloses.
- Empatia: es refereix a la capacitat de l'organització per a comprendre les necessitats i desitjos dels clients, proporcionant un servei personalitzat i d'atenció al client.

Per tant, el mètode SERVQUAL s'ha utilitzat àmpliament en la recerca de la qualitat de servei en diferents sectors, incloent-hi la salut, el turisme, els serveis financers i l'educació. L'aplicació del mètode SERVQUAL pot ajudar les empreses i organitzacions a identificar les àrees en les quals necessiten millorar la qualitat dels seus serveis per a satisfer millor les necessitats i expectatives dels clients.

Referent al mètode de puntuació utilitzat en els diferents mètodes o qüestionaris per a analitzar el grau de satisfacció trobem que s'utilitza una valoració dels diferents ítems seguint l'escala de 7 punts. Aquesta escala, es va utilitzar per a mesurar la satisfacció en quatre aspectes específics: satisfacció amb l'organització de l'esdeveniment, satisfacció amb la qualitat dels serveis, satisfacció amb el medi ambient i satisfacció amb l'experiència general de l'esdeveniment. Els participants van qualificar cada

aspecte en una escala d'1 a 7, on 1 representava una qualificació molt baixa i 7 una qualificació molt alta (Theodorakis et al., 2015).

Elasri et al., (2015), van utilitzar en el seu cas una escala de 7 punts per a mesurar la satisfacció dels usuaris en diferents aspectes del servei, com la satisfacció amb les instal·lacions, la satisfacció amb els serveis oferts, la satisfacció amb el personal i la satisfacció general amb el centre esportiu. Els participants van qualificar cada aspecte en una escala d'1 a 7, on 1 representava una qualificació molt baixa i 7 una qualificació molt alta.

Per tant, aquests dos estudis reforcen la idea sobre el tipus de puntuació per valorar el grau de satisfacció dels usuaris tenint en compte aquests aspectes on 1 es una qualificació molt Baixa i 7 una qualificació molt alta.

## 2.6. Satisfacció de clients en activitats extraescolars

En l'àmbit de les activitats extraescolars, entenem la satisfacció del client com a la satisfacció que experimenten els alumnes, als pares i mares envers les activitats extraescolars que s'ofereixen.

Segons Jägerbrink, Glaser i Östenberg (2022), destaquen la importància de les activitats extraescolars en l'escola i com poden contribuir al benestar físic i emocional, així com al desenvolupament d'habilitats socials i de lideratge dels estudiants. Assenyalen la necessitat d'abordar les barreres que poden impedir la participació dels estudiants en activitats extraescolars.

La satisfacció del client és un factor crític en l'èxit de les activitats extraescolars, ja que pot influir en la retenció dels clients, la lleialtat i la recomanació a altres clients.

Thompson (2005), descriu tres estats de la satisfacció dels clients:

- Insatisfacció: Ho trobem quan l'exercici percebut del producte no assoleix les expectatives del client
- Satisfacció: Ho trobem quan l'exercici percebut del producte coincideix amb les expectatives del client.
- Complença: Ho trobem quan l'exercici percebut excedeix a les expectatives del client.

A partir d'aquests estats, Thompson (2005), afirma que la satisfacció del client la formen tres elements:

- Reconèixer les necessitats dels consumidors a partir de l'obtenció de dades amb el propòsit d'oferir un millor producte o servei.
- Complir amb les expectatives dels clients associats al servei.
- Oferir un producte adient fent que el resultat que el client percep causi un efecte positiu.

Per a Oliveira (2011), els factors que influeixen en la satisfacció del client són:

- Qualitat dels serveis: Aquest factor es refereix a la qualitat dels serveis que s'ofereixen als clients, com la qualitat de la infraestructura, l'oferta d'activitats, l'atenció al client, entre altres.
- Seguretat: La seguretat és un factor important per a la satisfacció dels clients, ja que influeix en la seva percepció de la ciutat com una destinació turística segura i de confiança.

Aquest punt el relacionem amb el fet de la percepció del client cap a l'empresa o servei d'extraescolar que s'ofereix essent aquesta segura i de confiança.

- Hospitalitat dels locals: L'hospitalitat dels locals, que es refereix a l'amabilitat i la disposició dels residents a ajudar i orientar als turistes, també és un factor important per a la satisfacció dels turistes.

Aquest punt el relacionem amb el tracte per part de l'equip humà que ofereix el servei o l'empresa encarregada del servei.

- Neteja: La neteja és un factor que influeix en la qualitat dels serveis, i per tant en la satisfacció dels clients.
- Accessibilitat: L'accessibilitat es refereix a la facilitat amb què els clients poden accedir als diferents llocs i serveis de la ciutat, i és un altre factor que pot influir en la seva satisfacció.

Aquest punt el relacionem a l'accessibilitat que tenen els clients per a accedir a les activitats o serveis oferts.

Per a Jackson i Wood (2010), estableixen una relació entre la satisfacció del treballador i la satisfacció del client i suggereix una correlació positiva entre els dos factors. Destaquen que els treballadors feliços i satisfets estan més motivats i compromesos amb el seu treball, i això portarà a una millor qualitat d'atenció i generarà una major satisfacció del client, desenvolupant un paper clau en la creació d'una experiència única cap al client.

Woodside, Frey i Daly (1989), proposen un model teòric que mostra com la qualitat del servei percebuda pels clients influeix en la seva satisfacció i en la seva intenció de comportament (lleialtat i recomanació). Es consideren factors com l'experiència prèvia del client, les seves expectatives i la comunicació boca a boca.

Alexandris, Theodorakis, Kaplanidou, & Papadimitriou (2017), tracten el concepte de qualitat de l'esdeveniment referit a la percepció dels corredors sobre diversos aspectes relacionats amb l'organització i l'experiència de l'esdeveniment, com l'organització logística, la qualitat dels serveis oferts, l'atenció al participant i la satisfacció general. L'estudi examina com la qualitat de l'esdeveniment influeix en la lleialtat dels corredors, és a dir, la seva intenció de participar novament en el mateix esdeveniment en el futur.

En aquest aspecte s'extrapola en activitats extraescolars en la influència en la satisfacció de les famílies, es pot inferir que una major qualitat de les activitats extraescolars podrien tenir un impacte positiu en la satisfacció dels participants i, per extensió, en la satisfacció de les seves famílies. Si els usuaris tenen una experiència positiva i satisfactòria durant les activitats, és més probable que comparteixin aquesta experiència amb les seves famílies i expressin la seva satisfacció en l'àmbit familiar.

La satisfacció del client en activitats extraescolars es refereix als sentiments positius o negatius que els pares o tutors experimenten després que els seus fills hagin participat en una activitat extraescolar. Segons el model de satisfacció del client d'Oliver (1980), la satisfacció del client és el resultat de la comparació entre les expectatives del client i l'experiència real de l'activitat extraescolar. A més, la satisfacció del client pot influir en el comportament futur del client, com la intenció de tornar a inscriure al seu fill en la mateixa activitat extraescolar.

Segons Biddiss i Irwin (2010), els factors que influeixen en la satisfacció dels pares o tutors inclouen:

- La qualitat de la instrucció
- La seguretat de l'activitat
- La interacció social entre els nens i el personal
- La comunicació amb els pares.

Dins de les activitats extraescolars, la figura dels pares, mares o tutors cobra molta importància envers la satisfacció dels clients, a nivell de rebre informació, Tuck (1995), presenta un lligam directe entre la satisfacció dels pares i mares

envers la informació i la comunicació que es proporcionen sobre les activitats extraescolars a les quals participen els seus fills i filles. Tuck (1995), identifica també algunes àrees on es podria millorar aquesta comunicació com pot ser la freqüència de la comunicació i la necessitat d'una major varietat de canals de comunicació.

Per a Kalhory i Akbari Yazdi (2019), que destaquen la importància de la qualitat del servei en la satisfacció del client envers la intenció futura dels alumnes en participar en activitats esportives extraescolars. Estableixen que si la relació es positiva entre qualitat del servei i satisfacció del client, facilita la intenció futura dels alumnes a participar en activitats extraescolars. Per a participar els clients destacaven la fiabilitat i la capacitat de resposta com a factors més importants.

Segons Oliver (1997), la satisfacció del client podria aplicar-se per comprendre la satisfacció dels alumnes que participen en activitats extraescolars, analitzant com avaluen el desenvolupament percebut d'aquestes activitats en relació amb les seves expectatives i com els diferents factors psicològics (emocions i percepcions de justícia i equitat) influeixen en la seva satisfacció i comportament futur. Els alumnes poden experimentar emocions positives o negatives en relació amb la seva participació i percepció en la gestió de les activitats extraescolars.

Sato et Al. (2017) utilitza un enfocament de segmentació basat en la història d'ús i l'experiència dels clients per examinar la percepció de valor i la fidelitat envers una activitat. Aquesta percepció de valor la mesura utilitzant una escala de 5 punts que avalua la qualitat del servei, la qualitat del lloc i la qualitat del preu.

Per a Taberner (2022), els elements que més afecten a la satisfacció dels clients en esdeveniments esportius són: l'esdeveniment, el preu i serveis de la destinació, l'entorn i ambient, l'entreteniment i oci, i atractius naturals.

En aquest sentit, segons el que diu Taberner (2022), i lligat a les activitats extraescolars això ho podem extrapolar en l'aspecte d'esdeveniment com a activitat extraescolar, la destinació com l'espai o la instal·lació on es durà a terme i pel que fa als altres ítems no sofreixen canvis.

Per tant, la satisfacció del client en activitats extraescolars és el resultat de la comparació entre les expectatives del client i l'experiència real de l'activitat extraescolar. La satisfacció del client pot estar influenciada per diversos factors, incloent-hi la qualitat

de la instrucció, la seguretat de l'activitat, la interacció social entre els nens i el personal, la comunicació amb els pares, la varietat d'activitats ofertes, la flexibilitat en els horaris i la relació qualitat-preu. És important considerar aquests factors en dissenyar i oferir activitats extraescolars per a maximitzar la satisfacció del client i l'èxit de l'activitat.

### 3. Justificació, hipòtesi i objectius

L'activitat física es essencial per a mantenir un estil de vida saludable i prevenir malalties cròniques, com l'obesitat, diabetis o malalties cardiovasculars. A mes a més pot millorar la salut mental i el benestar emocional (Devís i Peiró, 1993).

Tal i com expressa Gómez (2015), on veiem que una organització esportiva té com a objectiu fonamental oferir un servei de qualitat per poder competir contra altres organitzacions.

En aquest aspecte, cal dir que l'oferta a nivell extraescolar es molt gran i per tant cal entendre què en pensa el client sobre el servei que se'ls està oferint.

Seguint aquesta estela per a Devís i Peiró (1993), l'educació física en un context escolar proporciona oportunitats de desenvolupar habilitats motores, competències físiques i hàbits d'activitat física saludable.

Hernández i Velázquez (1996), creuen en que la millora de l'aprenentatge està relacionada entre altres coses amb la capacitat dels centres d'allargar la seva intervenció educativa més enllà de l'horari lectiu.

Conèixer la percepció dels usuaris respecte el servei esportiu que reben resulta un aspecte clau en el procés de consecució de la qualitat per part de les organitzacions de serveis esportius municipals (Morales i Gálvez, 2011).

Si les empreses son capaces de reconèixer les necessitats dels consumidors i oferir un millor servei, compliran amb les expectatives dels clients i oferiran productes adients a les expectatives dels clients (Thompson, 2005).

Per tant entenem l'esport com una activitat física que aporta múltiples beneficis a nivell físic i mental, per tant la practica esportiva en activitats extraescolars es una opció més que recomanable per a seguir fomentant aquests hàbits a nivell de salut, social i emocional.

Es aquí on parteix la idea de l'Associació Esportiva AFERC, brindar activitat física fora d'un context escolar però mantenint l'estructura d'activitat física a l'escola realitzant diferents activitats extraescolars al finalitzar l'horari lectiu en dues escoles de Sant Joan de Vilatorrada.

Aquí es l'Associació Esportiva AFERC, vol proporcionar aquesta activitat física fora d'un context escolar però mantenint els espais i instal·lacions escolars i es aquí on apareixen les activitats extraescolars, es a dir, activitats que es duen a terme fora d'horari lectiu.

Les activitats extraescolars han de potenciar-se pel simple fet que es un plus d'aprenentatge fora de l'horari lectiu ja que pot proporcionar als centres educatius una continuada formació fora de l'horari lectiu i a més a més, facilita a aquells pares i mares un continu aprenentatge en diverses matèries que probablement no tenen tan pes dins del currículum educatiu.

Si bé es cert que, des del meu punt de vista fa molts anys que moltes de les activitats extraescolars han entrat en un cert punt d'esser avorrides o de no motivar suficient als potencials usuaris i estan perdent força i terreny. Per aquesta raó, penso que es clau conèixer la satisfacció dels usuaris per a qualsevol empresa que ofereix aquest tipus de servei per a poder valorar quines son les motivacions, expectatives i saber el que s'està fent bé i el que s'hauria de millorar dins del servei que s'ofereix.

És en aquest aspecte que em vaig plantejar la hipòtesi sobre quines eren les percepcions i valoracions dels clients o usuaris envers les activitats extraescolars de Sant Joan de Vilatorrada.

A partir d'aquesta hipòtesi i per tal d'entendre aquest estudi, cal entendre qui son els clients del servei, ja que son tots aquells consumidors, en el nostre cas els pares, mares o tutors legals. En el cas de l'Associació Esportiva AFERC, al treballar amb nens i nenes entre 3 i 12 anys, no els podem considerar com a clients potencials. Per això, seran els pares, mares o tutors legals que en el nostre cas son els que compren el servei.

Un cop plantejada la hipòtesi per donar inici a l'estudi es van determinar els objectius, tant l'objectiu principal com els objectius específics. En aquest sentit, l'objectiu principal de l'estudi és el de conèixer el grau de satisfacció de la població de Sant Joan de Vilatorrada envers les activitats extraescolars que es duen a terme.

A partir d'aquest objectiu principal de recerca, es van definir els objectius específics que donaran força i ajudaran a la consecució de l'estudi. Per tant, com a objectius específics trobem:

1. Identificar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.



2. Analitzar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.
3. Comparar la percepció i satisfacció dels clients segons els diferents elements d'activitats que es duen a terme a les escoles de Sant Joan de Vilatorrada.

En aquest sentit l'estudi permetrà entendre, per una banda, la satisfacció i la qualitat del servei ja que són fonamentals per a qualsevol tipus de negoci. És essencial per entendre la fidelització i poder diferenciar-se a nivell de competir amb altres empreses. Per tant, una empresa que té en compte la satisfacció dels seus clients, serà capaç d'oferir un servei de qualitat.

Per altra banda, conèixer aquesta satisfacció dels clients en les activitats extraescolars, dotarà a l'Associació Esportiva AFERC d'un recurs potent per a diferenciar-se en un mercat molt competitiu. Per tant, es important diferenciar-se en l'aspecte de reconèixer les necessitats dels consumidors i així oferir un millor servei, complir amb les expectatives dels clients i oferir productes adients a les expectatives dels clients i usuaris.

## 4. Metodologia

### 4.1. Disseny i Procediment

Referent a aquest treball de final de grau, va ser una recerca quantitativa descriptiva, basada en la recopilació i anàlisi de dades numèriques per examinar les relacions entre variables i provar hipòtesis a través d'estudiar un nombre de subjectes es pot realitzar una idea sobre com és aquesta població en el seu conjunt (Neuman, 2007), aquests mètodes són un enfocament de recerca que utilitza tècniques i eines numèriques per a recopilar, analitzar i interpretar dades (Cohen, Manion, & Morrison, 2001). El mètode del treball analitzava la satisfacció o qualitat del servei que s'ofereix a Sant Joan de Vilatorrada. A més a més cal especificar que en aquest cas, les preguntes o qüestionaris que es van realitzar, al ser els potencials usuaris menors d'edat es va procedir a preguntar i a realitzar els qüestionaris als usuaris indirectes o clients que en aquest cas son els pares, mares i AFA que compraven el servei per als seus fills i filles.

En col·laboració amb l'Associació AFERC, empresa encarregada de dur a terme diferents activitats extraescolars al terme municipal de Sant Joan de Vilatorrada concretament a dues escoles, es van enviar qüestionaris en línia al diferents pares, mares o tutors dels diferents infants que han participat en les activitats extraescolars ofertes per a la pròpia empresa durant el curs escolar 2022-2023. Es van enquestar les famílies que tenen infants en els següents centres:

L'estudi va comptar amb l'aprovament per part de les AFA (Associacions de famílies), per tal de poder realitzar enquestes a les famílies de les escoles; amb el vistiplau per part de l'Associació AFERC per a poder distribuir les enquestes als seus associats.

### 4.2. Mostra

Un total de 38 famílies que comprenien pares, mares o tutors legals de nens i nenes que participaven en les activitats extraescolars de Sant Joan de Vilatorrada. Es van realitzar enquestes a usuaris d'activitats dutes a terme a l'escola Joncadella – Expressió Corporal, 6 participants (16%); Laboratori de Colors, 6 participants (16%); Multiesports, 6 participants (16%); Activitats a la natura, 6 participants (16%); Dansa urbana, 4 participants (11%) –, i a l'escola Ametllers – Circ, 10 participants (26%) –.

La mostra (taula 1), era predominantment femenina (68%) de l'escola Joncadella (71%), i la majoria ja portaven més de 3 anys (21%) fent ús del servei. L'edat dels participants

oscil·lava entre els 28 i els 53 anys amb una mitjana de 41,8 anys. La majoria dels participants residien a Sant Joan de Vilatorrada (95%). La majoria dels usuaris, feien ús del servei d'extraescolars amb la finalitat de Recreació i diversió (42%).

**Taula 1.** Distribució de la mostra. *Font: Elaboració pròpia*

Gènere	Edat		Residència		Escola		Ús del servei		Curs escolar		Activitat extraescolar		Finalitat del servei		
Femení	68%	28-37	13%	Sant Joan de V.	95%	Joncadella	71%	Primera vegada	11%	Ei4	5%	Expressió Corporal	16%	Recreació i diversió	42%
Masculí	32%	38-47	74%	Manresa	3%	Ametllers	29%	1 any	11%	Ei5	21%	Lab. de Colors	16%	Socialització i aprenen.	34%
		48-53	8%	Altres	3%			2 anys	16%	1er	13%	Circ	26%	Facilitat d'organització familiar	21%
								3 anys	21%	2n	13%	Multiesports	16%	Altres	3%
								4 anys	21%	3er	13%	Act. a la natura	16%		
								5 anys	8%	4rt	13%	Dansa Urbana	11%		
Mes de 5 anys	13%	5è	13%												
								6è	8%						

### 4.3. Instruments

Els instruments emprats per aquest anàlisi van ser qüestionaris que valorin el grau de satisfacció. La importància de trobar un qüestionari que valorés ítems necessaris o que interessessin va ser clau per a l'elecció d'un qüestionari.

Les preguntes que hi havien en el qüestionari, eren preguntes tancades que valoraven tots els ítems d'interès.

Es va realitzar l'estudi mitjançant el mètode SERVQUAL, aquest mètode té com a objectiu comparar la satisfacció percebuda i la satisfacció expectativa dels usuaris de les activitats extraescolars del municipi de Sant Joan de Vilatorrada. El grau de satisfacció dels participants es va valorar dins del qüestionari mitjançant una escala de 7 punts, tal i com s'ha proposat en estudis com Theodorakis et al., (2015) i Elasri et al., (2015).

Els elements per valorar l'impacte de les activitats extraescolars que més afecten als usuaris es van mesurar a través d'un qüestionari dividit en 5 blocs (Taula 2). En el primer bloc es va recopilar informació sociodemogràfica, que incloïa el gènere, l'edat, lloc de residència, escola a la que pertanyien els infants, els anys d'ús del servei, curs dels infants, activitat de la qual en feien ús i el motiu pel qual feien ús del servei d'extraescolars. En el segon bloc s'analitzava la satisfacció envers el personal d'intervenció mitjançant diferents qüestions relatives a aquests. El tercer bloc analitzava el material i les instal·lacions on es duïen a terme les pròpies activitats. El quart bloc

analitzava les pròpies activitats a partir de qüestions referents a aquestes. Per finalitzar el cinquè bloc analitzava la satisfacció envers l'empresa a càrrec de realitzar les activitats extraescolars, finalment hi havia dues preguntes obertes per a que els usuaris valoressin els punts forts i punts a millorar.

**Taula 2.** Estructura dels blocs amb els seus elements. *Font: Elaboració pròpia*

<b>BLOC 1. Personal d'intervenció</b>
Professionalitat dels treballadors
Indumentària adequada dels treballadors
Capacitat d'adaptació envers diferents situacions
Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment
Els treballadors adapten les activitats a les necessitats i edats dels nens i nenes
Els treballadors donen <i>feedback</i> a les famílies
Puntualitat dels treballadors a l'inici
Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat
Els treballadors responen les necessitats dels usuaris
Els treballadors mostren coneixement sobre les activitats que desenvolupen
Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb els nens i nenes
Els treballadors són empàtics amb els usuaris
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat
<b>BLOC 2. Material i instal·lacions</b>
El material permet varietat de les activitats proposades
Qualitat de les instal·lacions on es realitzen activitats
Netedat de les instal·lacions
Qualitat del material de les activitats
Quantitat de material per a la realització d'activitats
Material adequat per a la realització de les diferents activitats
Els equipaments es troben en bon estat

---

BLOC 3. Activitats

---

Qualitat de les activitats

Varietat de les activitats proposades

Les activitats segueixen el fil proposat inicialment

Les activitats s'adapten a les necessitats i edats dels nens i nenes

L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual

Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat

---

BLOC 4. Associació AFERC

---

Facilitat de comunicació amb l'empresa

Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola

Organització entre treballadors i famílies

Claredat de la informació prèvia (informació, inscripcions, horaris, organització, activitats atractives)

Informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars

Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa

Preu de les activitats extraescolars

Entorns segurs i protegits per als nens i nenes

Entorns nets i ordenats

Treballadors amables i empàtics

Creació d'ambient tranquil i relaxat

Creació de vincles entre empresa i famílies

L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris/es

El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom

El servei es personalitzat per a les necessitats de cadascú

## 4.4. Anàlisi de dades

S'ha realitzat un anàlisi d'estadística descriptiva a partir de les respostes obtingudes i contrastades a partir d'un patró pròpiament marcat i en funció de les puntuacions es va poder valorar amb major exactitud i menor exactitud el segment de satisfacció envers aquelles activitats extraescolars que es al cap i a la fi el que ens interessava trobar.

A partir de les dades obtingudes es van realitzar, segons el bloc en què ens trobàvem obtenim diferents càlculs. Per al primer bloc de dades sociodemogràfiques vam observar els tants per cent dels diferents ítems estudiats. Per als altres blocs s'ha procedit a realitzar les diferents mitjanes, medianes i desviacions estàndard a partir dels resultats obtinguts.

## 5. Resultats

Referent als diferents blocs analitzats, el primer bloc que valora el personal d'intervenció de les activitats extraescolars inclou 13 ítems associats amb elements sobre el personal. El segon bloc que valora el material i les instal·lacions on es realitzen les activitats inclou 7 ítems associats amb elements envers aquests. El tercer bloc que valora les pròpies activitats, inclou 6 ítems associats amb elements sobre aquestes. El quart bloc que valora l'Associació AFERC, inclou 15 ítems associats a elements directament lligats a aquests.

Quant a l'objectiu d'identificar els blocs per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris es va observar que "Els relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats" (5,78) i "Els relacionats amb el personal d'intervenció" (5,59) van ser els elements de major satisfacció (Taula 3).

Per altra banda, els blocs amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Els relacionats amb el material i instal·lacions" (5,40) i "Els relacionats amb les activitats que es duen a terme" (5,55). Tot i que van ser els blocs menys valorats la seva mitja no mostra una diferència significativa entre resultats.

En referència a la mitjana global de la satisfacció dels usuaris de les activitats es va observar un valor alt en la seva globalitat (5,54), sobre els 7 punts de la màxima.

En relació amb la desviació estàndard, indicava una dispersió de les dades respecte a aquesta mitjana. En el BLOC 1, la dispersió va ser relativament alta, amb una desviació estàndard de 0,28. D'altra banda, en els blocs 2, 3 i 4, la dispersió va ser més baixa, amb desviacions estàndard de 0,07, 0,18 i 0,18 respectivament. Per tant, en el BLOC 1 es va observar una major variabilitat en les respostes o avaluacions en comparació amb els altres blocs.

**Taula 3.** Grau de satisfacció global dels diferents blocs. *Font: Elaboració pròpia*

	Mitjana	Desv.
BLOC 1. Personal d'intervenció	5,59	0,28
BLOC 2. Material i instal·lacions	5,40	0,07
BLOC 3. Activitats	5,55	0,18
BLOC 4. Associació AFERC	5,78	0,18
	5,54	

En relació a l'objectiu d'identificar els elements lligats amb el personal d'intervenció de les activitats extraescolars que tenen major grau de satisfacció dels usuaris es va observar que "Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb els nens i nenes" (6,32), "Els usuaris son tractats amb igualtat i amb imparcialitat" (6,32), "Els treballadors són empàtics amb els usuaris" (6,24), la "Professionalitat dels treballadors" (6,11), la "Capacitat d'adaptació envers diferents situacions" (5,68) i "Els treballadors adapten les activitats a les necessitats i edats dels nens i nenes" (5,66) van ser els elements de major satisfacció (Taula 4).

Per contrapartida, els elements amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment" (5,03), "Els treballadors donen feedback a les famílies" (5,11), "Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat" (5,11). Tot i que van ser els elements menys valorats la seva mitja no baixa per sota dels 5 punts.

En general, es va observar una variabilitat en les respostes en cadascuna de les variables avaluades. Algunes variables, com la puntualitat en finalitzar l'activitat, van mostrar una desviació estàndard relativament alta, la qual cosa indicava una major variabilitat en les respostes. D'altra banda, altres variables, com la indumentària adequada dels treballadors, també van presentar una desviació estàndard alta, la qual cosa suggereix una major diversitat en les percepcions en relació amb aquesta variable específica.

**Taula 4.** Grau de satisfacció dels elements relacionats amb el personal d'intervenció.

Font: *Elaboració pròpia*

BLOC 1. Personal d'intervenció	Mitjana	DE	Mediana
Professionalitat dels treballadors	6,11	1,27	6
Indumentària adequada dels treballadors	5,16	1,88	6
Capacitat d'adaptació envers diferents situacions	5,68	1,38	6
Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment	5,03	1,73	5
Els treballadors adapten les activitats a les necessitats i edats dels nens i nenes	5,66	1,30	6
Els treballadors donen <i>feedback</i> a les famílies	5,11	1,67	5,5
Puntualitat dels treballadors a l'inici	5,18	1,90	6
Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat	5,11	2,00	6
Els treballadors responen les necessitats dels usuaris	5,29	1,35	5
Els treballadors mostren coneixement sobre les activitats que desenvolupen	5,47	1,41	6
Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb els nens i nenes	6,32	1,23	7
Els treballadors són empàtics amb els usuaris	6,24	1,28	7
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,32	1,23	7

En la comparativa referent als elements relacionats amb el personal d'intervenció segons el gènere (Taula 5), es van observar diferències en "La indumentària adequada dels treballadors" i que "Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment". Aquests van ser els elements amb una major diferència de satisfacció segons el gènere.



**Taula 5.** Diferències en el grau de satisfacció dels elements relacionats amb el personal d'intervenció segons el gènere. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 1. Personal d'intervenció	Femení	Desv.	Masculí	Desv.
Professionalitat dels treballadors	6,12	1,34	6,08	1,16
Indumentària adequada dels treballadors	5,50	1,73	4,42	2,07
Capacitat d'adaptació envers diferents situacions	5,69	1,44	5,67	1,30
Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment	5,35	1,74	4,33	1,56
Els treballadors adapten les activitats a les necessitats i edats dels nens i nenes	5,77	1,37	5,42	1,16
Els treballadors donen <i>feedback</i> a les famílies	5,12	1,80	5,08	1,44
Puntualitat dels treballadors a l'inici	5,46	1,79	4,58	2,07
Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat	5,35	1,96	4,58	2,07
Els treballadors responen les necessitats dels usuaris	5,38	1,44	5,08	1,16
Els treballadors mostren coneixement sobre les activitats que desenvolupen	5,54	1,56	5,33	1,07
Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb els nens i nenes	6,27	1,28	6,42	1,16
Els treballadors són empàtics amb els usuaris	6,15	1,35	6,42	1,16
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,31	1,29	6,33	1,15
	5,69		5,36	

En la comparativa referent als elements relacionats amb el personal d'intervenció segons l'etapa escolar (Taula 6), es van observar diferències en "Els treballadors donen feedback a les famílies", "La puntualitat dels treballadors a l'inici", la "Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat" i la "Indumentària adequada dels treballadors". En aquests elements tenia major grau de satisfacció l'etapa d'educació infantil.

**Taula 6.** Diferències en els elements relacionats amb el personal d'intervenció segons l'etapa escolar. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 1. Personal d'intervenció	Ed. Infantil	Desv.	Ed. Primària	Desv.
Professionalitat dels treballadors	6,40	0,70	6,00	1,41
Indumentària adequada dels treballadors	5,70	1,34	4,96	2,03
Capacitat d'adaptació envers diferents situacions	6,20	0,42	5,50	1,55
Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment	5,50	1,43	4,86	1,82
Els treballadors adapten les activitats a les necessitats i edats dels nens i nenes	6,10	0,57	5,50	1,45
Els treballadors donen <i>feedback</i> a les famílies	5,80	1,32	4,86	1,74
Puntualitat dels treballadors a l'inici	5,80	1,62	4,96	1,97
Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat	5,70	1,70	4,89	2,08
Els treballadors responen les necessitats dels usuaris	5,70	0,95	5,14	1,46
Els treballadors mostren coneixement sobre les activitats que desenvolupen	5,80	0,79	5,36	1,57
Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb els nens i nenes	6,80	0,42	6,14	1,38
Els treballadors són empàtics amb els usuaris	6,70	0,67	6,07	1,41
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,60	0,70	6,21	1,37
	6,06		5,42	

Referent a l'objectiu d'identificar els elements lligats amb el material i les instal·lacions on es van dur a terme les activitats extraescolars que tenen major grau de satisfacció dels usuaris es va trobar que el "Material adequat per a la realització de les diferents activitats" (5,47), la "Qualitat del material de les activitats" (5,45), la "Quantitat de material per a la realització d'activitats" (5,42) i "Els equipaments es troben en bon estat" (5,42) van ser els elements de major satisfacció (Taula 7).

Per altra banda, els elements amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Netedat de les instal·lacions" (5,32) i la "Qualitat de les instal·lacions on es realitzen les activitats" (5,34). Tot i que van ser els elements menys valorats la seva mitja no dista dels elements amb major grau de satisfacció.

En quant a la variabilitat en les respostes en cadascuna de les variables relacionades amb el material i les instal·lacions, es van observar que en algunes variables, com la varietat del material permès per a les activitats proposades, presentaven una desviació estàndard alta, la qual cosa indicava una major variabilitat en les respostes dels avaluadors. D'altra banda, altres variables, com la qualitat de les instal·lacions o la neteja d'aquestes, també mostraven una desviació estàndard relativament alta, la qual cosa suggeria una major diversitat en les percepcions en relació amb aquestes variables específiques.

**Taula 7.** Grau de satisfacció dels elements relacionats amb el material i les instal·lacions. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 2. Material i instal·lacions	Mitjana	DE	Mediana
El material permet varietat de les activitats proposades	5,39	1,59	6
Qualitat de les instal·lacions on es realitzen activitats	5,34	1,49	5
Netedat de les instal·lacions	5,32	1,58	5
Qualitat del material de les activitats	5,45	1,45	6
Quantitat de material per a la realització d'activitats	5,42	1,54	6
Material adequat per a la realització de les diferents activitats	5,47	1,56	6
Els equipaments es troben en bon estat	5,42	1,39	6

En la comparativa referent als elements relacionats amb el material i les instal·lacions segons el gènere (Taula 8), es van observar diferències en "Els equipaments es troben en bon estat", la "Netedat de les instal·lacions" i la "Qualitat del material de les activitats". En aquests elements tenia major grau de satisfacció els relacionats amb el gènere femení.

**Taula 8.** Diferències en els elements relacionats amb el material i les instal·lacions segons el gènere. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 2. Material i instal·lacions	Femení	Desv.	Masculí	Desv.
El material permet varietat de les activitats proposades	5,54	1,82	5,08	0,90
Qualitat de les instal·lacions on es realitzen activitats	5,54	1,63	4,92	1,08
Netedat de les instal·lacions	5,58	1,72	4,75	1,06
Qualitat del material de les activitats	5,69	1,52	4,92	1,16
Quantitat de material per a la realització d'activitats	5,58	1,70	5,08	1,08
Material adequat per a la realització de les diferents activitats	5,65	1,74	5,08	1,00
Els equipaments es troben en bon estat	5,73	1,46	4,75	0,97
	5,62		4,94	

En la comparativa referent als elements relacionats amb el material i les instal·lacions segons l'etapa escolar (Taula 9), tot i que la percepció en la satisfacció és major en educació infantil no s'observà una diferència molt gran entre les etapes escolars.

**Taula 9.** Diferències en els elements relacionats amb el material i les instal·lacions segons l'etapa escolar. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 2. Material i instal·lacions	Ed. Infantil	Desv.	Ed. Primària	Desv.
El material permet varietat de les activitats proposades	5,80	0,79	5,25	1,78
Qualitat de les instal·lacions on es realitzen activitats	5,80	0,92	5,18	1,63
Netedat de les instal·lacions	5,80	1,03	5,14	1,72
Qualitat del material de les activitats	5,80	1,14	5,32	1,54
Quantitat de material per a la realització d'activitats	5,80	1,03	5,29	1,67
Material adequat per a la realització de les diferents activitats	5,70	1,06	5,39	1,71
Els equipaments es troben en bon estat	5,70	1,06	5,32	1,49
	5,77		5,27	

Quant a l'objectiu de conèixer els elements relacionats amb les activitats extraescolars que mostren el grau de satisfacció dels usuaris es va observar que "Els usuaris son tractats amb igualtat i amb imparcialitat" (6,05), la "Qualitat de les activitats" (5,87) i la "Varietat de les activitats proposades" (5,74) van ser els elements de major satisfacció (Taula 10).

Per que fa als elements amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Les activitats segueixen el fil proposat inicialment" (4,95) i "L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual" (5,24). Es pot veure que en aquest aspecte hi va haver un element per sota dels 5 punts.

En referència a la variabilitat en les respostes en cadascuna de les variables relacionades amb les activitats. Algunes variables, com la varietat de les activitats

proposades, presentaven una desviació estàndard alta, la qual cosa indicava una major variabilitat en les respostes. D'altra banda, altres variables, com el seguiment del fil proposat inicialment o la puntualitat en l'inici i finalització de les activitats, també mostraven una desviació estàndard relativament alta, la qual cosa suggeria una major diversitat en les percepcions dels avaluadors en relació amb aquestes variables específiques. No obstant això, la variable relacionada amb el tracte igualitari i imparcial cap als usuaris presentava una desviació estàndard més baixa, la qual cosa indicava una major consistència en les percepcions en relació amb aquesta variable.

**Taula 10.** Grau de satisfacció dels elements relacionats amb les activitats que es duen a terme. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 3. Activitats	Mitjana	DE	Mediana
Qualitat de les activitats	5,87	1,49	6
Varietat de les activitats proposades	5,74	1,72	6
Les activitats segueixen el fil proposat inicialment	4,95	1,71	5
Les activitats s'adapten a les necessitats i edats dels nens i nenes	5,45	1,43	6
L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual	5,24	1,65	6
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,05	1,27	6

En la comparativa referent als elements relacionats amb les activitats segons el gènere (Taula 11), es va observar la major diferència en "L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual". En quan a aquest element tenia una major satisfacció el gènere femení.

**Taula 11.** Diferències en els elements relacionats amb les activitats segons el gènere. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 3. Activitats	Femení	Desv.	Masculí	Desv.
Qualitat de les activitats	5,92	1,57	5,75	1,36
Varietat de les activitats proposades	5,69	1,67	5,83	1,90
Les activitats segueixen el fil proposat inicialment	5,15	1,78	4,50	1,51
Les activitats s'adapten a les necessitats i edats dels nens i nenes	5,58	1,50	5,17	1,27
L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual	5,50	1,61	4,67	1,67
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,15	1,38	5,83	1,03
	5,67		5,29	

En la comparativa referent als elements relacionats amb les activitats segons l'etapa escolar (Taula 12), es van observar diferències en un únic element, "Les activitats

segueixen el fil proposat inicialment". Aquest element tenia un major grau de satisfacció en l'etapa d'educació infantil.

**Taula 12.** Diferències en els elements relacionats amb les activitats segons l'etapa escolar. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 3. Activitats	Ed. Infantil	Desv.	Ed. Primària	Desv.
Qualitat de les activitats	6,10	1,20	5,79	1,60
Varietat de les activitats proposades	6,00	1,25	5,64	1,87
Les activitats segueixen el fil proposat inicialment	5,50	1,27	4,75	1,82
Les activitats s'adapten a les necessitats i edats dels nens i nenes	5,70	1,16	5,36	1,52
L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual	5,70	0,95	5,07	1,82
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,30	0,67	5,96	1,43
	5,88		5,43	

Referent a l'objectiu d'identificar els elements lligats a l'empresa que duu a terme les activitats extraescolars que tenen major grau de satisfacció dels usuaris es va observar que la "Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola" (6,24), "Treballadors amables i empàtics" (6,18), "Entorns segurs i protegits per als nens i nenes" (6,13), "El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom" (6,08), "L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris" (6,00) i "Creació d'ambient tranquil i relaxat" (5,97) van ser els elements que mostraven major satisfacció (Taula 13).

Per contra, els elements amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars" (5,11), "Creació de vincles entre empresa i famílies" (5,37), "Facilitat de comunicació amb l'empresa" (5,50) i "Preu de les activitats extraescolars" (5,55). Tot i que van ser els elements menys valorats la seva mitja no baixa per sota dels 5 punts.

En referència a la variabilitat en les respostes en cadascuna de les variables relacionades amb l'Associació AFERC; es va observar com la facilitat de comunicació amb l'empresa o la facilitat de realització d'extraescolars a l'escola presentaven una desviació estàndard relativament baixa, la qual cosa indicava una menor variabilitat en les respostes en relació amb les variables específiques. Per altra banda, altres variables com la claredat de la informació prèvia o les informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars, mostraven una desviació estàndard més alta, la qual cosa va suggerir una major diversitat en les percepcions en relació amb les variables.

**Taula 13.** Grau de satisfacció dels elements relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 4. Associació AFERC	Mitjana	DE	Mediana
Facilitat de comunicació amb l'empresa	5,50	1,62	6
Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola	6,24	1,38	7
Organització entre treballadors i famílies	5,58	1,52	6
Claredat de la informació prèvia (informació, inscripcions, horaris, organització, activitats atractives)	5,87	1,55	6
Informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars	5,11	1,80	6
Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa	5,66	1,56	6
Preu de les activitats extraescolars	5,55	1,41	6
Entorns segurs i protegits per als nens i nenes	6,13	1,21	6
Entorns nets i ordenats	5,74	1,37	6
Treballadors amables i empàtics	6,18	1,20	6
Creació d'ambient tranquil i relaxat	5,97	1,26	6
Creació de vincles entre empresa i famílies	5,37	1,60	6
L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris/es	6,00	1,25	6
El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom	6,08	1,24	6
El servei es personalitzat per a les necessitats de cadascú	5,71	1,43	6

En la comparativa referent als elements relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats segons el gènere (Taula 14), no s'observaren diferències entre els diferents elements, essent de mitjanes molt altes en satisfacció per a tots els ítems però sense diferències segons el gènere.

**Taula 14.** Diferències en els elements relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats segons el gènere. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 4. Associació AFERC	Femení	Desv.	Masculí	Desv.
Facilitat de comunicació amb l'empresa	5,54	1,65	5,42	1,62
Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola	6,38	1,24	5,92	1,68
Organització entre treballadors i famílies	5,73	1,40	5,25	1,76
Claredat de la informació prèvia (informació, inscripcions, horaris, organització, activitats atractives)	5,81	1,47	6,00	1,76
Informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars	5,27	1,61	4,75	2,18
Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa	5,77	1,48	5,42	1,78
Preu de les activitats extraescolars	5,65	1,44	5,33	1,37
Entorns segurs i protegits per als nens i nenes	6,23	1,24	5,92	1,16
Entorns nets i ordenats	5,88	1,40	5,42	1,31
Treballadors amables i empàtics	6,31	1,23	5,92	1,16
Creació d'ambient tranquil i relaxat	6,08	1,29	5,75	1,22
Creació de vincles entre empresa i famílies	5,35	1,67	5,42	1,51
L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris/es	6,08	1,29	5,83	1,19
El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom	6,12	1,31	6,00	1,13
El servei es personalitzat per a les necessitats de cadascú	5,69	1,59	5,75	1,06
	5,86		5,61	

En la comparativa referent als elements relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats segons l'etapa escolar (Taula 15), es van observar diferències en "Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa" i "El servei es personalitzat a les necessitats de cadascú". Tot i que en aquests blocs la diferència en el grau de satisfacció és mínima i tots els elements van obtenir unes mitjanes molt altes en la satisfacció, en quant a aquests elements tenia major grau de satisfacció l'etapa escolar d'educació infantil.

**Taula 15.** Diferències en els elements relacionats amb l'empresa que duu a terme les activitats segons l'etapa escolar. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 4. Associació AFERC	Ed. Infantil	Desv.	Ed. Primària	Desv.
Facilitat de comunicació amb l'empresa	5,70	1,42	5,43	1,71
Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola	6,20	1,55	6,25	1,35
Organització entre treballadors i famílies	5,80	1,40	5,50	1,58
Claredat de la informació prèvia (informació, inscripcions, horaris, organització, activitats atractives)	5,80	1,55	5,89	1,57
Informacions variades al llarg del curs de les activitats extraescolars	5,40	1,96	5,00	1,76
Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa	6,20	0,63	5,46	1,75
Preu de les activitats extraescolars	6,00	0,94	5,39	1,52
Entorns segurs i protegits per als nens i nenes	6,30	0,82	6,07	1,33
Entorns nets i ordenats	6,10	0,74	5,61	1,52
Treballadors amables i empàtics	6,40	0,70	6,11	1,34
Creació d'ambient tranquil i relaxat	6,30	0,67	5,86	1,41
Creació de vincles entre empresa i famílies	5,50	1,35	5,32	1,70
L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris/es	6,20	0,92	5,93	1,36
El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom	6,30	0,67	6,00	1,39
El servei es personalitzat per a les necessitats de cadascú	6,20	0,63	5,54	1,60
	6,03		5,69	

Referent al grau de satisfacció dels elements en relació amb el gènere i l'etapa escolar dels infants, es va observar diferències entre els diferents blocs en funció del gènere i de l'etapa escolar en la que es trobaven els infants dels usuaris/es (Taula 16). Les usuàries de gènere femení amb infants a etapa escolar d'educació infantil, tenien major grau de satisfacció en els blocs 4 (6,45) i el bloc 2 (6,40), i menys satisfacció en el bloc 1 (6,35) i el bloc 3 (6,33). Els usuaris de gènere masculí amb infants a etapa escolar d'educació infantil, tenien major satisfacció en els blocs 4 (5,60) i el bloc 1 (5,77), i menys satisfacció en el bloc 2 (5,14) i en el bloc 3 (5,43). Les usuàries de gènere femení amb infants a etapa escolar d'educació primària, tenien major grau de satisfacció en els blocs 4 (5,72) i el bloc 1 (5,54), i menys grau de satisfacció en el bloc 2 (5,43) i en el bloc 3 (5,51). Finalment, els usuaris de gènere masculí amb infants a etapa escolar d'educació primària, tenien major satisfacció en els blocs 4 (5,61) i el bloc 3 (5,19), i menys grau de satisfacció en el bloc 1 (5,08) i en el bloc 2 (4,79).



**Taula 16.** Grau de satisfacció dels elements en relació amb el gènere i l'etapa escolar dels infants. *Font: Elaboració pròpia*

BLOC 1. Personal d'intervenció	ED. INF	ED. INF	ED. PRIM	ED. PRIM
	FEM	MASC	FEM	MASC
Professionalitat dels treballadors	6,40	6,40	6,05	5,86
Indumentària adequada dels treballadors	6,20	5,20	5,33	3,86
Capacitat d'adaptació envers diferents situacions	6,40	6,00	5,52	5,43
Els treballadors segueixen el fil proposat inicialment	6,40	4,60	5,10	4,14
Els treballadors adapten les activitats a les necessitats	6,40	5,80	5,62	5,14
Els treballadors donen <i>feedback</i> a les famílies	6,40	5,20	4,81	5,00
Puntualitat dels treballadors a l'inici	6,40	5,20	5,24	4,14
Puntualitat dels treballadors al finalitzar l'activitat	6,20	5,20	5,14	4,14
Els treballadors responen les necessitats dels usuaris	6,20	5,20	5,19	5,00
Els treballadors mostren coneixement sobre les	6,20	5,40	5,38	5,29
Els treballadors mostren un tracte amable i proper amb	6,60	7,00	6,19	6,00
Els treballadors són empàtics amb els usuaris	6,40	7,00	6,10	6,00
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,40	6,80	6,29	6,00
	6,35	5,77	5,54	5,08
<b>BLOC 2. Material i instal·lacions</b>				
El material permet varietat de les activitats proposades	6,40	5,20	5,33	5,00
Qualitat de les instal·lacions on es realitzen activitats	6,40	5,20	5,33	4,71
Netedat de les instal·lacions	6,40	5,20	5,38	4,43
Qualitat del material de les activitats	6,40	5,20	5,52	4,71
Quantitat de material per a la realització d'activitats	6,40	5,20	5,38	5,00
Material adequat per a la realització de les diferents activitats	6,40	5,00	5,48	5,14
Els equipaments es troben en bon estat	6,40	5,00	5,57	4,57
	6,40	5,14	5,43	4,79
<b>BLOC 3. Activitats</b>				
Qualitat de les activitats	6,60	5,60	5,76	5,86
Varietat de les activitats proposades	6,20	5,80	5,57	5,86
Les activitats segueixen el fil proposat inicialment	6,20	4,80	4,90	4,29
Les activitats s'adapten a les necessitats i edats dels	6,20	5,20	5,43	5,14
L'activitat comença de forma puntual i acaba de forma puntual	6,20	5,20	5,33	4,29
Els usuaris/es son tractats amb igualtat i amb imparcialitat	6,60	6,00	6,05	5,71
	6,33	5,43	5,51	5,19
<b>BLOC 4. Associació AFERC</b>				
Facilitat de comunicació amb l'empresa	6,40	5,00	5,33	5,71
Facilitat de realització d'extraescolars a l'escola	6,80	5,60	6,29	6,14
Organització entre treballadors i famílies	6,40	5,20	5,57	5,29
Claredat de la informació prèvia (informació,	6,00	5,60	5,76	6,29
Informacions variades al llarg del curs de les activitats	6,20	4,60	5,05	4,86
Facilitat d'inscripció i donar-se de baixa	6,40	6,00	5,62	5,00
Preu de les activitats extraescolars	6,40	5,60	5,48	5,14
Entorns segurs i protegits per als nens i nenes	6,40	6,20	6,19	5,71
Entorns nets i ordenats	6,60	5,60	5,71	5,29
Treballadors amables i empàtics	6,60	6,20	6,24	5,71
Creació d'ambient tranquil i relaxat	6,60	6,00	5,95	5,57
Creació de vincles entre empresa i famílies	6,20	4,80	5,14	5,86
L'horari de l'activitat es adequat pels usuaris/es	6,60	5,80	5,95	5,86
El servei es accessible i fàcil de contractar per a tothom	6,60	6,00	6,00	6,00
El servei es personalitzat per a les necessitats de cadascú	6,60	5,80	5,48	5,71
	6,45	5,60	5,72	5,61



Quant a l'objectiu d'identificar la satisfacció dels usuaris envers les activitats extraescolars (Taula 17), es va observar que individualment i segons gènere les activitats extraescolars que obtenien major satisfacció, tot i que les seves puntuacions no eren menors a 5 punts, eren les activitats d'Expressió Corporal i Multiesports. Activitats a la natura i Circ, eren altres activitats on la seva puntuació individual era molt alta però en alguna valoració la puntuació era inferior a 5 punts, en comparació amb les altres. Finalment les activitats menys valorades van ser Laboratori de colors i Dansa urbana, tot i que van obtenir puntuacions elevades, la percepció envers la satisfacció per alguns usuaris va ser reconeguda i valorada amb puntuacions inferiors als 4 punts.

Pel que fa a la satisfacció segons el gènere en relació amb les activitats, es va observar que a l'extraescolar d'activitats a la natura el gènere femení puntuava més en satisfacció envers el gènere masculí; en relació a l'extraescolar de circ, el gènere masculí puntuava més envers el gènere femení; en quant a l'extraescolar de dansa urbana, es va observar que el gènere femení puntuava més envers el gènere masculí; en relació a l'extraescolar d'expressió corporal, es va observar que no hi havia diferències significatives envers la satisfacció segons gènere; per a l'extraescolar de laboratori de colors el gènere masculí puntuava més en satisfacció envers el gènere femení; finalment, en relació a l'extraescolar de multiesports, no hi havia diferències significatives envers la satisfacció segons el gènere.

En referència a la variabilitat de les respostes en relació amb les activitats extraescolars i el gènere, es van observar diferències segons aquestes. Els resultats obtinguts van ser:

- Per a Activitats a la Natura:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 0,37 i 1,12. Això indicava que hi havia una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: La desviació estàndard variava entre 1,21 i 1,97. Això indicava una major dispersió
- Per a Circ:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 0,84 i 1,36. Això suggeria una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: No es van obtenir suficients dades.

- Per a Dansa Urbana:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 1,00 i 1,47. Això indicava una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: La desviació estàndard era 0,00, la qual cosa suggeria que les qualificacions del gènere masculí estan molt prop de la mitjana i no hi ha dispersió.
- Per a Expressió Corporal:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 0,22 i 1,36. Això indicava una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: La desviació estàndard variava entre 0,46 i 1,07. Això suggeria una dispersió moderada.
- Per a Laboratori de Colors:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 0,66 i 1,66. Això indicava una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: La desviació estàndard variava entre 0,86 i 1,40. Això suggeria una dispersió moderada.
- Per a Multiesports:
  - Gènere Femení: La desviació estàndard variava entre 0,84 i 1,60. Això indicava una dispersió moderada.
  - Gènere Masculí: La desviació estàndard variava entre 1,03 i 1,29. Això indicava una dispersió moderada.

**Taula 17.** Satisfacció dels usuaris envers les activitats extraescolars. *Font: Elaboració pròpia.*

Gènere	Activitat Extraescolar	Mitjana	DE
Femení	Activitats a la Natura	6,32	0,79
Femení	Activitats a la Natura	6,56	0,67
Femení	Activitats a la Natura	6,90	0,37
Femení	Activitats a la Natura	4,71	1,12
Masculí	Activitats a la Natura	5,68	1,21
Masculí	Activitats a la Natura	3,93	1,97
Femení	Circ	5,51	0,84
Femení	Circ	6,54	1,07
Femení	Circ	5,63	0,86
Femení	Circ	4,54	1,36
Femení	Circ	5,27	0,90
Femení	Circ	7,00	0,00
Femení	Circ	5,83	1,02
Masculí	Circ	5,29	0,90
Masculí	Circ	5,59	0,59
Masculí	Circ	7,00	0,00
Femení	Dansa Urbana	6,00	1,36
Femení	Dansa Urbana	6,05	1,47
Femení	Dansa Urbana	6,54	1,00
Masculí	Dansa Urbana	1,00	0,00
Femení	Expressió Corporal	5,29	1,36
Femení	Expressió Corporal	6,20	0,40
Femení	Expressió Corporal	6,02	0,72
Femení	Expressió Corporal	6,95	0,22
Femení	Expressió Corporal	7,00	0,00
Masculí	Expressió Corporal	5,80	0,46
Femení	Laboratori de Colors	4,71	1,66
Femení	Laboratori de Colors	2,73	0,63
Femení	Laboratori de Colors	5,76	0,66
Masculí	Laboratori de Colors	6,61	0,86
Masculí	Laboratori de Colors	5,54	1,07
Masculí	Laboratori de Colors	4,71	1,40
Femení	Multiesports	5,54	1,21
Femení	Multiesports	5,80	1,60
Femení	Multiesports	5,88	0,84
Femení	Multiesports	6,00	0,92
Masculí	Multiesports	5,44	1,29
Masculí	Multiesports	5,73	1,03

En relació a l'objectiu d'identificar quines son les activitats extraescolars amb més pes en la satisfacció dels usuaris es va observar que l'activitat "Expressió corporal" (6,21), "Circ" (5,82), "Multiesports" (5,73) i "Activitats a la natura" (5,68), van ser les activitats més ben valorades (Taula 18).

Per que fa a les activitats extraescolars amb menys pes en la satisfacció dels usuaris van ser "Dansa urbana" (4,90) i "Laboratori de colors" (5,01). Es pot veure que en aquest aspecte hi va haver un element per sota dels 5 punts.

**Taula 18.** Satisfacció de les activitats extraescolars. *Font: Elaboració pròpia.*

Activitat Extraescolar	Mitjana
Activitats a la Natura	5,68
Circ	5,82
Dansa Urbana	4,90
Expressió Corporal	6,21
Laboratori de Colors	5,01
Multiesports	5,73

## 6. Discussió

Els resultats de l'estudi mostren que els elements per valorar el grau de satisfacció dels usuaris a les activitats extraescolars a Sant Joan de Vilatorrada es redueixen a 4 blocs: personal d'intervenció, material i instal·lacions, activitats, i associació AFERC.

En relació amb la valoració del nivell de satisfacció es pot afirmar que ha estat positiva en tots els blocs, mostrant una valoració global de 5,54 punts sobre un màxim de 7 punts, el resultat del qual demostra una valoració general positiva per part dels usuaris, igual que els resultats trobats en els estudis previs de Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin, & Nuviala (2012), i Oliveira (2011). D'acord amb Álvarez, González, Del Río i Duran (2019) i Jackson i Wood (2010) les variables relacionades amb l'empresa que duu a terme les activitats extraescolars van ser les millors valorades pels usuaris, oferint una percepció de satisfacció on la qualitat del servei aconsegueix fidelitzar als usuaris.

La variable relacionada amb el personal d'intervenció va ser la segona més valorada pels usuaris, d'acord amb els estudis de Nuviala et al. (2012) i Jackson i Wood (2010). La variable relacionada amb el material i les instal·lacions és la que menys afecta en la satisfacció, tot i estar en valors per sobre de 5, aquesta variable es interessant per a millorar, seguint l'estela del plantejat per Morales, Blanco i Hernández (2004). La segona variable menys puntuada va ser la referent a les activitats, aquesta variable es important en la satisfacció dels usuaris, tal i com s'observa en l'estudi de Jägerbrink, Glaser i Östenberg (2022).

Pel que fa a la observació sobre la puntuació tant alta rebuda sobre tots els blocs analitzats on les puntuacions són propers a la puntuació màxima, entenem que son factors fonamentals que influeixen en l'experiència de l'usuari i per tant afecten en el grau de satisfacció general.

En referència a la variable més puntuada per als usuaris, segons Calabuig et al. (2012), explica que la relació que existeix entre el client i l'empresa fa que a mesura que l'usuari percep un millor tracte acaba estant més satisfet. Per tant, entenem que dins del bloc relacionat amb l'empresa que duu a terme les activitats, on els ítems reben una puntuació global major que la resta, entenem que s'ha establert una relació entre els usuaris i l'empresa positiva i per tant la percepció de la satisfacció que tenen els usuaris és més alta que la resta. Analitzades les diferents variables es va observar que el factor de la facilitat de realització d'extraescolars a l'escola era la variable major puntuada pels usuaris, això ho lliguem amb l'estudi de Mahoney, Cairns i Farmer (2003). Les altres

variables més puntuades van ser els treballadors amables i empàtics i els entorns segurs i protegits per als infants.

Aquests aspectes estan reforçat pels estudis de Oliveira (2011), i Nuviala et al. (2012). Les variables les quals afecten menys en la satisfacció dels usuaris van ser les informacions variades i la creació de vincles entre famílies i empresa, aquest últim ítem sorprèn ja que l'estudi de Calabuig et al. (2012), proposa la creació i reforç d'aquest vincle. Coneixent les diferents variables que afecten més en el grau de satisfacció dels usuaris, l'empresa pot posar èmfasi en aquelles variables que cal potenciar per proporcionar una experiència major i una major fidelització entre empresa i usuari.

Per altra banda en analitzar les diferents variables, que ens permeten diferenciar i identificar el grup segons el gènere i el curs escolar al qual participen els seus fills, que tenen major afectació en el grau de satisfacció dels usuaris envers l'empresa, cal destacar que el gènere femení primerament a educació infantil i seguidament a educació primària valoren més positivament la satisfacció envers l'empresa que realitza les activitats extraescolars que no pas el sector masculí. En aquest aspecte Zubizarreta et. Al (2018), on tracta el tipus de pare o mare segons l'etapa escolar en la que es troba l'infant dona rellevància en aquesta diferència de sexe i etapa escolar en la que es troba.

Pel que fa a la segona variable que té més afectació en el grau de satisfacció dels usuaris, segons Jackson i Wood (2010), expliquen que s'estableix una relació entre la satisfacció del treballador i la satisfacció del client i suggereix una correlació positiva entre els dos factors. Els seus estudis determinen que els treballadors feliços i satisfets estan més motivats i compromesos amb el seu treball, i això portarà a una millor qualitat d'atenció i generarà una major satisfacció del client, desenvolupant un paper clau en la creació d'una experiència única cap al client.

Per tant, entenem els resultats del bloc referent al personal d'intervenció de les activitats, com a rellevants en la satisfacció dels usuaris. En referència als diferents ítems que conformen aquest bloc, trobem principalment el tracte amable i proper dels treballadors amb els infants, l'empatia, i el tracte igualitari als infants van rebre les puntuacions més elevades per als usuaris, aquests ítems queden contrastats per l'estudi de Nuviala et al. (2012).

En aquest aspecte els usuaris/es valoren el seu grau de satisfacció molt positivament el personal d'intervenció de les activitats i això també es contrasta amb les dades obtingudes en el bloc 4 referent a l'empresa que duu a terme les activitats.

Dins d'aquest bloc no hi ha factors que es trobin per sota dels 5 punts i, tot i que hi hagi variables que comprenen uns valors entre els 6 i 5 punts de mitjana, els usuaris valoren positivament aquests factors en la seva satisfacció; el que més sobta es que les variables amb menys grau en la satisfacció venen determinades per la puntualitat a l'inici i al final per part del personal d'intervenció, essent aquí on trobem l'estudi de Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985), on parlen que la qualitat del servei es pot mesurar a través d'un factor com és la puntualitat; i per l'aportació de feedback a les famílies, essent aquesta última rellevant en l'estudi de Tuck (1995), on proposa un lligam directe entre la comunicació amb les famílies i la satisfacció en el servei.

Per altra banda en analitzar les diferents variables, que ens permeten diferenciar i identificar el grup segons el gènere i el curs escolar al qual participen els seus fills, que tenen major afectació en el grau de satisfacció dels usuaris envers el personal d'intervenció de les activitats, cal destacar que el gènere femení primerament a educació infantil i seguidament el gènere masculí a educació infantil valoren més positivament la satisfacció envers personal d'intervenció de les activitats extraescolars que no pas el gènere femení i masculí en etapa primària. Seguim destacant l'estudi de Zubizarreta et. Al (2018), on tracta el tipus de pare o mare segons l'etapa escolar en la que es troba l'infant dona rellevància en aquesta diferència envers l'etapa escolar en la que es troba; a nivell de gènere observem que els i les usuaris/es d'educació infantil valoren més els ítems en la seva satisfacció que no pas els d'educació primària tot i que els valors no baixen dels 5 punts.

En referència a la tercera variable amb major grau de satisfacció dels usuaris, Oliveira (2011) destaca alguns factors que influeixen en la satisfacció del client com són la qualitat dels serveis, que refereix a la qualitat dels serveis que s'ofereixen als clients, l'oferta d'activitats, l'atenció al client; i la seguretat, referint-se a la percepció del client cap al servei d'extraescolar que s'ofereix essent aquesta segura i de confiança.

En aquest sentit, en els resultats referents al bloc relacionat amb les pròpies activitats, destaquem les variables del tracte dels infants durant les activitats, la qualitat de les activitats i la varietat d'aquestes com a factors amb més afectació en la satisfacció dels usuaris. Tots aquests factors queden contrastats per l'estudi d'Oliveira (2011). Es aquí on s'entén que el fet que hi hagi una qualitat d'activitats, varietat per escollir i tracte igualitari dels infants durant l'execució és son l'empresa ha de convertir-ho en els seus punts forts.

La variable lligada a activitats que segueixen el fil proposat és la que rep una puntuació més baixa i per tant té menor grau de satisfacció dels usuaris, aquesta variable es troba per sota dels 5 punts; l'altre variable amb una puntuació baixa és la puntualitat al iniciar i finalitzar l'activitat, aquest punt torna a generar controvèrsia, ja que l'estudi de Parasuraman, Zeithaml i Berry (1985), mencionat anteriorment fa referència a la puntualitat com a qualitat del servei.

En analitzar les diferents variables, que ens permeten diferenciar i identificar el grup segons el gènere i el curs escolar al qual participen els seus fills, que tenen major afectació en la satisfacció dels usuaris envers les pròpies activitats, cal destacar que les puntuacions segueixen l'estela del contemplat anteriorment en el bloc 1, on el gènere femení i el gènere masculí a educació infantil valoren més positivament la satisfacció envers les activitats extraescolars que no pas el gènere femení i masculí en etapa primària, per a aquestes variables seguim destacant l'estudi de Zubizarreta et. Al (2018).

Finalment, en referència a la quarta i última variable, per una banda quarta en major grau de satisfacció i per altra la primera que presenta menor grau de satisfacció dels usuaris; Morales, Blanco i Hernández (2004), en el seu estudi tracten aspectes com la infraestructura, l'equipament, la seguretat, la neteja i el manteniment de les instal·lacions esportives per a valorar la satisfacció i percepció dels usuaris envers un servei.

Es en aquest aspecte que els resultats obtinguts en la valoració dels diferents ítems que conformen aquest bloc destaquem com a factor amb major valoració de satisfacció el material adequat, la quantitat i qualitat de material i el bon estat dels equipaments, en aquest sentit l'estudi de Morales et al. (2004) corrobora aquest aspectes de major satisfacció en els usuaris. Per contrapartida, les variables amb menor grau de satisfacció són la netedat i la qualitat de les instal·lacions, en aquest sentit l'estudi d' Oliveira (2011) contradiu els resultats obtinguts ja que destaca la importància d'aquests elements en la satisfacció. Tot i que són els menys puntuats, cap d'aquests factors dista dels de més puntuació i cap es troba per sota dels 5 punts.

Per altra banda, en analitzar les diferents variables, que ens permeten diferenciar i identificar el grup segons el gènere i el curs escolar al qual participen els seus fills, que tenen major afectació en el grau de satisfacció dels usuaris envers el material i les instal·lacions, cal destacar que hi ha una variació envers els blocs anteriors on la percepció d'afectació de la satisfacció varia segons el gènere i l'etapa escolar. El gènere femení en etapa d'educació infantil segueix sent com en els altres blocs el que major afectació a la satisfacció percep per la seva alta mitjana, pròxima als 7 punts. El gènere



femení a educació primària també valoren més positivament la satisfacció envers el material i instal·lacions que no pas el gènere masculí en ambdues etapes, essent l'etapa d'educació primària la que obté una puntuació per sota dels 5 punts. Les variables lligades a les altes puntuacions en etapa infantil i la relació envers l'etapa d'educació primària ho seguim relacionant a partir de l'estudi de Zubizarreta et. Al (2018).

A partir dels resultats sobre la satisfacció general dels usuaris envers les activitats extraescolars, els quals obtenen un valor molt alt envers el màxim de puntuació, corrobora els tres estats dels quals parlava Thompson (2005) en el seu estudi, on afirma que la satisfacció del client la formen tres elements: el reconeixement de les necessitats dels consumidors a partir de l'obtenció de dades amb el propòsit d'oferir un millor producte o servei; el compliment de les expectatives dels usuaris associats al servei; i l'oferiment d'un producte adient fent que el resultat que el client percep causi un efecte positiu.

Els diferents blocs analitzats han obtingut una puntuació molt elevada pròxima als valors màxims, tot i que hi hagi diferències entre les variables dels diferents blocs la percepció d'aquests envers la satisfacció dels usuaris de les activitats extraescolars són molt elevats, per tant valorant positivament tots els ítems. Les activitats extraescolars proposades per l'Associació AFERC compleixen la satisfacció dels usuaris els quals conformen les activitats, havent aconseguit oferir un servei adient a les famílies complint així les seves expectatives, oferint un producte adient amb un tracte per part del personal molt positiu cap als infants per conseqüència creant un clima, un efecte i una simbiosi positiva envers empresa i famílies.

Aquestes variables i aquestes puntuacions poden fer un reforç positiu i constructiu cap a l'empresa per tal de seguir oferint un servei el qual el propi usuari percebi com a un servei de qualitat que compleix les seves expectatives i satisfà les seves necessitats, potenciant així un servei a l'escola el qual és tant important per a tantes famílies i per al propi desenvolupament dels infants. En referència a les puntuacions obtingudes, segons els estudis mostrats anteriorment, les diferents variables analitzades mostren quins ítems reben major grau de satisfacció dels diferents usuaris per tal que la pròpia empresa pugui posar èmfasi en tots ells, ja sigui per implementar mesures de millora o per a mantenir el bon treball fet cap a l'experiència dels usuaris.

Cal destacar les puntuacions elevades per part del gènere femení envers el gènere masculí i sobretot relacionat a aquest ítem referent a l'etapa escolar de l'infant, pot ser que aquesta afectació en la seva percepció i per tant valorar amb puntuacions mes

elevades els ítems pot ser degut a l'edat de l'infant i a l'estil de preocupació que percebem segons l'edat dels infants. Pel que s'observa en els resultats els usuaris en els que els seus infants van a educació infantil reben major impacte en la satisfacció i per tant ens indica que per a ells, no deixant de banda els d'educació primària que també mostren valors elevats, els diferents factors analitzats són d'especial importància per a que es fidelitzin amb el servei.

Tal i com s'observa en la Taula 17 i Taula 18, on es valoren les activitats extraescolars amb més pes en el grau de satisfacció dels usuaris, és aquí on cal fer un lligam amb les diferents variables analitzades, ja que en molts dels casos aquestes variables analitzades anteriorment que tenien poc pes en la satisfacció, podríem dir que es probable que hi hagi una relació directa on els que valoren amb puntuacions més baixes les diferents variables són els i les que tenen valors mitjans inferiors en les diferents activitats extraescolars. Tot i que les baixes puntuacions son un tant per cent baix envers les altes puntuacions, cal prestar atenció per tal d'oferir un servei millor i de qualitat a tots els i les usuaris/es.

Per a concloure, els resultats ens mostren el grau de satisfacció dels usuaris envers les diferents activitats que s'ofereixen actualment a les escoles de Sant Joan de Vilatorrada. Els diferents ítems analitzats els quals l'empresa pot aprofitar per a fidelitzar, oferir experiències úniques als usuaris directes i indirectes, oferir un servei de qualitat i diferenciador tenint en compte la satisfacció d'aquests usuaris que ja en fan ús. En aquest aspecte donem rellevància l'estudi de Álvarez, González, Del Río i Duran (2019), que valora, en el context de les organitzacions esportives, la qualitat del servei com una estratègia de diferenciació per augmentar la productivitat i rendibilitat, així com per millorar la imatge del servei esportiu i de l'empresa per aconseguir fidelitzar als usuaris.

## 6.1. Limitacions de l'estudi i Futures línies de recerca

Pel que fa a les limitacions que té aquest estudi, farem referència al principal limitant que és la participació de tots els usuaris als quals se'ls passa el qüestionari. El model del qüestionari es va enviar a les famílies mitjançant el correu electrònic i des del meu punt de vista això es un limitant, ja que hi ha moltes famílies que l'ús del correu electrònic no el tenen integrat en el seu dia a dia i per tant suposa una barrera per a l'execució de l'estudi. Penso que es poden trobar alternatives futures com aprofitar el moment en auge de les xarxes socials i aprofitar aplicacions tecnològiques a través de les quals l'empresa es comunica amb les famílies (canals com *whatsapp*, *telegram*...) per a la distribució dels qüestionaris de satisfacció.

Un altre limitant el quan pot tenir solució és el canvi de diferents variables dins dels blocs d'elements analitzats, al cap i a la fi amb el pas del temps van apareixent variables les quals tenen major pes en el nostre pensament i per tant, d'aquesta manera al incorporar-les per variables ja integrades, donem variabilitat al qüestionari i generem nous estímuls als usuaris.

A més a més, trobem que un altre limitant podria ser, a nivell de valorar la satisfacció i el qual ser una futura línia de recerca seria el conèixer la satisfacció dels usuaris en altres àmbits a nivell municipal per tal de poder millorar el propi servei que s'ofereix actualment.

Finalment, podríem establir altres limitant amb dos possibles línies de recerca futures. Per una banda trobem que l'estudi s'ha realitzat als usuaris que compren el servei ja que qui participa a l'activitat té una edat que comprèn els 3 anys fins els 12, i en edats més adultes dels participants podríem conèixer la percepció i satisfacció dels propis participants canviant el punt de vista de la satisfacció percebuda; per tant, podríem realitzar aquest estudi a activitats que es duen a terme en els instituts del municipi. Per altra banda, una altra línia de recerca podria ser el tipus d'estudi, en aquest cas quantitatiu i abordar-ho de forma qualitativa i enfocant el punt de vista directament a l'empresa envers els centres educatius.

## 7. Conclusions

Pel que fa a les conclusions generals referents a aquest estudi sobre el grau de satisfacció dels clients o usuaris envers les activitats extraescolars de Sant Joan de Vilatorrada, podem concloure que hi ha unes activitats que es troben amb una major puntuació segons la satisfacció dels usuaris/es. No s'han trobat valors alarmants en referència a la seva satisfacció, ja que la mitjana global del servei que ofereix l'Associació AFERC, es troba dins d'uns paràmetres més propers a la màxima puntuació.

Si bé és cert que hi ha usuaris/es que tenen una percepció sobre la satisfacció baixa envers algunes activitats i variables que s'han utilitzat per a quantificar aquesta satisfacció, no és un tant per cent molt elevat, ja que en la seva majoria les puntuacions obtingudes es troben per sobre dels 5 punts.

En quant a les diferents variables analitzades destacar que el servei ofert per l'Associació AFERC és el factor amb una mitjana més elevada envers la resta, això denota que la satisfacció que perceben els usuaris/es envers qui duu a terme el servei és molt positiu i a més a més, el segon factor més puntuat es el personal d'intervenció, demostrant que qui està a càrrec dels infants és una de les preocupacions que pot afectar en la satisfacció dels usuaris/es, per sobre dels factors del material i instal·lacions i de les activitats que es duen a terme.

Concloure que hi ha diferència segons el gènere al qual s'ha realitzat el qüestionari, ja que el gènere femení té un grau de satisfacció major que el gènere masculí en totes les variables dels factors i a més a més, els usuaris/es que els seus fills i filles es troben en etapa d'educació infantil mostren puntuacions elevades respecte els de primària. Es en aquest cas que s'entén que l'edat de l'infant influeix en la percepció de la satisfacció dels usuaris/es.

### 7.1. Revisió d'objectius, pregunta de recerca i hipòtesi

En referència als objectius plantejats a l'inici del treball que eren els següents. Com a objectiu general del treball trobem l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció de la població de Sant Joan de Vilatorrada envers les activitats extraescolars que es duen a terme.

Des del meu punt de vista, penso que l'objectiu principal s'ha complert amb èxit. L'estudi m'ha permès conèixer el grau de satisfacció dels diferents usuaris/es que fan ús del servei d'activitats extraescolars a Sant Joan de Vilatorrada.

Com a objectius específics, desenvolupats a partir de l'objectiu principal i a partir dels quals desenvoluparem l'estudi, trobem els següents:

1. Identificar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.
2. Analitzar els elements de les activitats extraescolars que més afecten la satisfacció dels usuaris.
3. Comparar la percepció i satisfacció dels clients segons els diferents elements d'activitats que es duen a terme a les escoles de Sant Joan de Vilatorrada.

Per altra banda, en referència als objectius específics, cal dir que m'han permès realitzar totes aquelles tasques per a l'execució de l'estudi. En la seva totalitat els objectius específics han estat contrastats mitjançant els resultats de l'estudi i valorats en la discussió final. A més a més, en molts casos, quan es perd el fil de l'estudi, aquests objectius específics et fan tornar a l'objectiu principal amb la finalitat d'aconseguir resoldre l'estudi i trobar una resposta a l'objectiu principal.

En quant a la pregunta de recerca i hipòtesi que em vaig plantejar i la qual fa agafar força per tal del desenvolupament d'aquest estudi de final de grau és la següent:

“Quines son les percepcions i valoracions dels clients o usuaris envers les activitats extraescolars de Sant Joan de Vilatorrada?”

A partir d'aquesta pregunta vaig procedir a definir i redactar els objectius de recerca per tal de poder donar resposta i poder conèixer aquest grau de satisfacció sobre aquest servei d'extraescolars en el municipi de Sant Joan de Vilatorrada.

Per tant un cop finalitzat l'estudi, puc donar resposta a la pregunta que em formulava inicialment. Penso que la pregunta de recerca i hipòtesi s'ha respòs amb èxit, ja que tal i com hem observat amb els resultats obtinguts, els quals han tingut un èxit en la participació per part dels usuaris, la percepció i valoració definida a partir del grau de satisfacció és positiu ja que en la seva majoria, aquesta satisfacció envers les diferents activitats extraescolars es troben entre els 6 i els 5 punts d'una escala on la màxima puntuació és 7.

Per tant, aquesta satisfacció dels usuaris és molt positiva cap a les activitats extraescolars que a dia d'avui s'ofereixen en les escoles del municipi de Sant Joan de Vilatorrada.

## 7.2. Valoració global

Personalment, el treball de final de grau penso que és una eina molt útil i potent per al desenvolupament d'una recerca ja sigui de forma quantitativa o qualitativa i promou el desenvolupament de l'estudiant cap a l'enfocament del seu futur com a professional. No ha sigut un camí fàcil al llarg dels 4 anys de grau, vaig entrar amb una idea un cop finalitzes els estudis, i un cop arribats a tercer vaig descobrir el món de la gestió esportiva i a partir d'aquí el meu món va fer un gir.

Penso que primerament, cal tenir ben definit cap a quin àmbit dins de les ciències de l'esport volem enfocar-nos per tal de realitzar un bon treball de final de grau. En el meu cas l'àmbit de la gestió m'apassiona i vull continuar formant-me en aquest aspecte. Per a mi, aquest estudi es molt valuós ja que en un futur, tenir les eines per conèixer la satisfacció d'usuaris sigui quina sigui la finalitat penso que és una eina potentíssima per l'empresa per tal d'oferir un servei diferenciat, de qualitat i amb la suficient força per aconseguir mantenir els clients actuals i fidelitzar-ne de nous. Es per això que penso que la temàtica escollida per aquest treball de recerca s'aproxima molt als meus ideals com a futur professional de l'esport.

Està clar, que dins del meu estudi en podien sortir mil variables més, però penso que les escollides per a l'execució dels objectius han sigut les necessàries. He descobert mitjançant tot l'apartat de recerca teòrica molts autors que tracten diferents variables dins de la satisfacció i l'esport, no ha sigut fàcil escollir quines variables eren més adients, però penso que tots els meus anys d'experiència tractant en casals esportius i de monitor d'activitats extraescolars, m'han servit per a pensar-ho de la millor forma possible.

No tot ha sigut un camí de flors i violes, ja que personalment la recerca bibliogràfica per tal d'obtenir la informació adequada per a la realització del marc teòric ha sigut dur, ja que m'he trobat en diferents punts en els quals no sabia cap on avançar més per a trobar autors que parlessin sobre els diferents temes els quals tractava en l'estudi, però amb ajuda del meu tutor he sigut capaç de lligar el meu marc teòric sobre activitats extraescolars amb altres estudis de satisfacció de serveis esportius, personalment es poden extrapolar moltes conclusions i lligar molts estudis d'altres àmbits en el tema el

qual es tracta. Al cap i a la fi, al llarg dels 4 anys hem realitzat molta recerca teòrica en diferents matèries, però és a través de l'execució d'aquest treball de final de grau on personalment penso que he assolit les habilitats i on he requerit el meu màxim potencial per a descobrir nous fils de recerca i lligar altres estudis per portar-los en el meu.

El municipi escollit en aquest estudi, és el meu municipi i una de les escoles escollides l'escola que m'ha vist créixer, així que què millor que poder realitzar un estudi que té en compte les activitats extraescolars, que en la meva infància jo n'era usuari. Penso que es un retorn cap a l'empresa que en fa ús i una possibilitat d'agrair la gran feina que fan els professionals d'aquests tipus de serveis.

Finalment, com a reflexió personal, m'agradaria donar valor a les activitats extraescolars, ja que en molts casos és un servei que o bé s'està perdent o bé no se li dona el reconeixement que es mereix. Les activitats extraescolars són un servei essencial per al desenvolupament dels infants i la possibilitat de realitzar-ho a les escoles és clau com a tal. Moltes vegades les famílies prefereixen portar els seus fills o filles a centres en concret o clubs esportius concrets, sense donar valor i importància al servei que s'ofereix a les escoles fora d'horari escolar. A la vista està amb els resultats obtinguts, que les activitats extraescolars a les escoles generen un impacte molt positiu i si l'empresa té en compte els ítems adequats, es pot oferir un servei d'una qualitat excel·lent que no tingui res a envejar amb serveis fora de l'escola.

Ja per acabar, donar les gràcies a tothom qui m'ha ajudat per a realitzar aquest estudi, ja siguin participants, tutor, companys. Penso que aquest treball de final de grau hi ha un granet de sorra de cadascú d'ells.

## 8. Referències bibliogràfiques

- Alexandris, K., Theodorakis, N., Kaplanidou, K., & Papadimitriou, D. (2017). Event quality and loyalty among runners with different running involvement levels: The case of "The Alexander the Great" International Marathon. *International Journal of Event and Festival Management*.
- Almquist, E., Senior, J., & Bloch, N. (2016). The elements of value. *Harvard Business Review*, 94(9), 46-53.
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M., & Duran-Sanchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: an innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3942.
- An, B., Harada, M., & Sato, S. (2020). Service quality, satisfaction, and behavioral intention in a triathlon event: The different experiences between local and non-local participants. *Journal of Sport & Tourism*, 24(2), 127-142.
- Biddiss, E., & Irwin, J. (2010). Active video games to promote physical activity in children and youth: A systematic review. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 164(7), 664-672. <https://doi.org/10.1001/archpediatrics.2010.104>
- Bidzan-Bluma I, Lipowska M. Physical Activity and Cognitive Functioning of Children: A Systematic Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2018 Apr 19;15(4):800. doi: 10.3390/ijerph15040800. PMID: 29671803; PMCID: PMC5923842.
- Brusseau, Burns, R., and Fu, Y. (2016). Contextual factors related to physical activity during daily middle school physical education. *Journal of Science and Medicine in Sport*, 19(9), 733–737. <https://doi.org/10.1016/j.jsams.2015.10.001>
- Calabuig, F., Molina, N., & Núñez, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *E-balonmano.com: Journal of Sport Science*, 8(1), 67-81.
- Cohen L, Manion L, Morrioso K. (2001). *Research methods in Education*. London: Taylor & Francis Group



- Devís, J., & Peiró, C. (1993). La actividad física y la promoción de la salud en niños/as y jóvenes: La escuela y la educación física. Beneficios del deporte. Boletín De La Real Sociedad Española De Historia Natural. Sección Biológica, 89(1-4), 85-95.
- Elasri, A.; Triadó, X.; Aparicio, P. (2015). La satisfacció dels clients dels centres esportius municipals de Barcelona. Apunts. Educació Física i Esports, 119 (1), 109- 117. [http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.cat.\(2015/1\).119.08](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.cat.(2015/1).119.08)
- Fierro-Suero S, Fernández-Ozcorta EJ, Sáenz-López P. Students' Motivational and Emotional Experiences in Physical Education across Profiles of Extracurricular Physical Activity: The Influence in the Intention to Be Active. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Aug 3;19(15):9539. doi: 10.3390/ijerph19159539. PMID: 35954910; PMCID: PMC9368178.
- Gómez, C. (2015). Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte (Doctoral dissertation, Universidad de La Rioja).
- Hernández Álvarez, J. L., & Velázquez Buendía, F. (1996). La actividad física y deportiva extraescolar en los centros educativos. Ministerio de Educación.
- Jackson T, Wood BD. Employee and customer satisfaction in healthcare. *Radiol Manage*. 2010 Mar-Apr;32(2):20-5; quiz 26-7. PMID: 22279715.
- Jägerbrink V, Glaser J, Östenberg AH. Extracurricular Pulse Activities in School: Students' Attitudes and Experiences. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Nov 16;19(22):15051. doi: 10.3390/ijerph192215051. PMID: 36429770; PMCID: PMC9691175.
- Kalhory, P., & Akbari Yazdi, H. (2019). Relationship between service quality (based on QUESC model) and satisfaction and future intention students in extracurricular sport activities in Azad university of Hamedan. *Sport Management Studies*, 11(53), 181-198.
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese society for quality control*, 31(4), 147-156.

- León-Quismondo, J., García-Unanue, J., & Burillo, P. (2020). Análisis de Importancia-Valoración (IPA) y Modelo Kano aplicados a centros fitness de la Comunidad de Madrid.(Importance-Performance Analysis (IPA) and Kano Model applied to fitness centers in the Community of Madrid). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 15(44), 223-234.
- Lin FH, Tsai SB, Lee YC, Hsiao CF, Zhou J, Wang J, Shang Z. Empirical research on Kano's model and customer satisfaction. *PLoS One*. 2017 Sep 5;12(9):e0183888. doi: 10.1371/journal.pone.0183888. PMID: 28873418; PMCID: PMC5584930.
- Logan, K., Cuff, S., LaBella, C. R., Brooks, M. A., Canty, G., Diamond, A. B., ... & Stricker, P. R. (2019). Organized sports for children, preadolescents, and adolescents. *Pediatrics*, 143(6).
- Mahoney, J. L., Cairns, B. D., & Farmer, T. W. (2003). Promoting interpersonal competence and educational success through extracurricular activity participation. *Journal of Educational Psychology*, 95(2), 409-418. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.95.2.409>
- Maqueda, J., & Llaguno, J. I. (2004). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
- Marsh, H. W., & Kleitman, S. (2003). School athletic participation: Mostly gain with little pain. *Journal of Sport & Exercise Psychology*, 25(2), 205-228. <https://doi.org/10.1123/jsep.25.2.205>
- Mollá Serrano, M. (2007). *La influencia de las actividades Extraescolares en los Hábitos deportivos de los Escolares*.
- Morales, V., Blanco Villaseñor, Á., & Hernández Mendo, A. (2004). Optimización de modelos de medida en la evaluación de programas de actividad física. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Suplemento 2004*, 427-433
- Morales, V & Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.

- Morales, V., Hernández-Mendo, A., & Blanco, A. (2009) Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo Servqual. *Revista de psicología del deporte* (18), 137-150.
- Neuman, L. W. (2007). *Social research methods*, 6/E. Pearson Education India.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J. A., & Nuviala, R. (2012). Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sports organizations in Spain. *Kinesiology*, 44(1), 94-103.
- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfacción del turista: Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(1), 229-242.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- OMS. (2018). Promoción de la actividad física. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Prayag, G. & Grivel, E. (2018). Antecedents of sport event satisfaction and behavioral intentions: The role of sport identification, motivation, and place dependence. *Event Management*, 22 (3), 423-439.
- Rodríguez Torres, Á. F., Rodríguez Alvear, J. C., Guerrero Gallardo, H. I., Arias Moreno, E. R., Paredes Alvear, A. E., & Chávez Vaca, V. A. (2020). Beneficios de la actividad física para niños y adolescentes en el contexto escolar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(2).
- Sato, S.; Gipson, C.; Todd, S. & Harada, M. (2017). The relationship between sport tourists' perceived value and destination loyalty: an experience-use history segmentation approach. *Journal of Sport & Tourism*, 22 (2), 173-186.

- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. Sage Publications.
- Strong WB, Malina RM, Blimkie CJ, Daniels SR, Dishman RK, Gutin B, Hergenroeder AC, Must A, Nixon PA, Pivarnik JM, Rowland T, Trost S, Trudeau F. Evidence based physical activity for school-age youth. *J Pediatr*. 2005 Jun;146(6):732-7. doi: 10.1016/j.jpeds.2005.01.055. PMID: 15973308.
- Sull, D., Sull, C., & Chamberlain, A. (2019). Measuring culture in leading companies. *MIT Sloan Management Review*, 24.
- Suga ACM, Silva AAPD, Brey JR, Guerra PH, Rodriguez-Añez CR. Effects of interventions for promoting physical activity during recess in elementary schools: a systematic review. *J Pediatr (Rio J)*. 2021 Nov-Dec;97(6):585-594. doi: 10.1016/j.jpeds.2021.02.005. Epub 2021 Mar 25. PMID: 33773960.
- Taberner Canadell, I. (2022). *Esdeveniments esportius locals, satisfacció dels participants i imatge de destinació. El cas de la comarca d'Osona (Doctoral dissertation, Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya)*.
- Tassitano RM, Weaver RG, Tenório MCM, Brazendale K, Beets MW. Physical activity and sedentary time of youth in structured settings: a systematic review and meta-analysis. *Int J Behav Nutr Phys Act*. 2020 Dec 4;17(1):160. doi: 10.1186/s12966-020-01054-y. PMID: 33276782; PMCID: PMC7716454.
- Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2015). Effect of event service quality and satisfaction on happiness among runners of a recurring sport event. *Leisure Sciences*, 37(1), 87-107. <http://dx.doi.org/10.1080/01490400.2014.938846>
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31
- Tuck, K. D. (1995). *Parent Satisfaction and Information (A Customer Satisfaction Survey)*.
- Warburton DER, Bredin SSD. Health benefits of physical activity: a systematic review of current systematic reviews. *Curr Opin Cardiol*. 2017 Sep;32(5):541-556. doi: 10.1097/HCO.0000000000000437. PMID: 28708630.

Woodruff, R. B. (1997) "Customer value: the next source for competitive advantage".  
Journal of the Academy of Marketing Science, 25(2): 139-153

Woodside AG, Frey LL, Daly RT. Linking service quality, customer satisfaction, and  
behavioral intention. J Health Care Mark. 1989 Dec;9(4):5-17. PMID: 10304174.

Zubizarreta, A., Muñoz, P., & González, J. (2018). Profundizando en la transición entre  
educación infantil y educación primaria: la perspectiva de familias y profesorado.  
Profundizando en la transición entre Educación Infantil y Educación Primaria: la  
perspectiva de familias y profesorado, 217-240.