



## DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UN CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD EN EMPLEADOS DE SERVICIOS DEPORTIVOS PÚBLICOS DE LAS MANCOMUNIDADES DE MUNICIPIOS EXTREMEÑAS

*Design and validation of a questionnaire to examine the quality of public sport service employees of Association of Municipalities in Extremadura*

Alberto Blázquez Manzano

Recibido: 20/06/2011  
Aceptado: 29/07/2011

Dirección General de Deportes. Consejería de los Jóvenes y el Deporte. Junta de Extremadura  
Mail: alberto.blazquez@juntaextremadura.net

Correspondencia:

Alberto Blázquez Manzano  
Dirección General de Deportes. Consejería de los Jóvenes y el Deporte. Junta de Extremadura  
C/ Avda Vía de la Plata, 31. 06800 - Mérida  
Mail: alberto.blazquez@juntaextremadura.net

### Resumen

En este artículo se describe el diseño y validación de un cuestionario específico para conocer la opinión de gerentes y dinamizadores deportivos relativo a los elementos y finalidades que deben centrar las acciones de calidad de las mancomunidades de municipios de Extremadura en el área de dinamización deportiva, así como el grado de utilidad, beneficiarios y dificultad en la elaboración y aplicación de las cartas de servicio implantadas. Los resultados señalaron una adecuación del contenido y redacción de las preguntas y los ítems como muy adecuados tanto en el promedio (>.81) como en el valor de la V de Aiken (>.88).

*Palabras clave:* Lógica dominante, gestión de la calidad, servicio deportivo, administración local.

### Abstract

This article describes the design and validation of a specific questionnaire to know the views of managers and sports facilitators on the elements and purposes should focus quality activities of associations of municipalities in Extremadura in the area of dynamic sports and the degree of usefulness, and difficulty beneficiaries in the development and implementation of service charters in place. The results showed an adaptation of the content and wording of questions and items as appropriate in both the average (> .81) and the value of V Aiken (> .88).

*Key words:* Dominant logic, quality management, service, sports, local government.

## Introducción

Las diferentes demandas que impone la realidad deportiva, requiere la necesidad de garantizar la continuidad de las entidades permitiendo su progreso y adaptación, de ahí que en los últimos años el concepto de calidad se considere como el mayor potencial referido a la superioridad competitiva que hoy en día pueden tener las empresas (Lloréns y Fuentes, 2000), y que en la actualidad afecta también al ámbito de las administraciones públicas.

Para entender mejor qué es la calidad, es preciso tener en cuenta dos conceptos clave: percepción y expectativas que tienen los clientes (externos e internos) con respecto al servicio recibido. Del contraste entre las expectativas y la percepción, el cliente llegaría al juicio de la calidad del servicio (Horovitz, 1992). Las diferentes necesidades, gustos y preferencias de los clientes, hacen de este concepto algo dinámico, expuesto a cambios. Desde la perspectiva moderna, requiere tener en cuenta que ésta, debe ser definida por los propios clientes, comunicada a todos los agentes que participan y donde todos los miembros de la entidad compartan e integren la filosofía propuesta empezando por los propios dirigentes de la misma (Grönroos, 1994).

Uno de los elementos para determinar el grado de madurez de una entidad en relación a la calidad es analizar el grado de conciencia de los responsables sobre la necesidad de mejora y la importancia de la participación de todos los componentes en la misma (Dorado, 2005); ya que para evolucionar es necesario que dirigentes y personal se encuentren alineados con la cultura de la organización (Khatri, 1999 y Poole y Jenkins, 1997).

Según Serrano (2004) la calidad en las Administraciones Públicas consiste en: “prestar servicios que unan los compromisos adquiridos por los responsables políticos con las necesidades del servicio de los usuarios y de la comunidad de manera económica, efectiva, eficiente y equitativa”.

Para la evaluación de la gestión deportiva se hace necesario articular instrumentos que permitan su análisis (González, 2004).

### *Cartas de servicio y gestión de calidad en Administraciones Públicas*

En un estudio realizado por la Junta de Andalucía (2004), se definieron las *cartas de servicio* como “el documento que fomenta la mejora continua de los servicios públicos, detallando los niveles de calidad que la ciudadanía puede esperar de dichas entidades y haciendo explícita la responsabilidad de los gestores públicos”. Autores como Blázquez y Feu (2010) han desarrollado una herramienta de codificación de los indicadores que se recogen en las cartas de servicios y han establecido para su análisis tres dimensiones (Cuadro 1): Objetos (elementos sobre los que se dirige la acción), Temática (finalidad que persigue la acción) y Temporalidad (espacio temporal de medida del indicador).

Cuadro 1.- Categorización de los indicadores de compromisos de calidad de las Cartas de Servicio (Blázquez y Feu, 2010)

Dimensión	Categoría	Descripción
Objeto	Usuario	Participantes o clientes de los servicios deportivos y grupos de personas no pertenecientes a una entidad legalizada.
	Entidad	Colectivos legalmente constituidos.
	Recursos humanos	Personas vinculadas directamente o indirectamente a la entidad y que desarrollan o ayudan a desarrollar la actividad de la misma.
	Documentos	Soporte de cierta duración temporal en el que se registra cualquier conocimiento o experiencia humana.
	Instalaciones	Espacios deportivos y complementarios.
	Recursos Materiales	Equipamiento o material deportivo, inventariable o fungible.
	Recursos Económicos	Activos que hacen referencia al término transacción de común acuerdo entre las partes.
	Actividades	Actividades que desarrolla el servicio deportivo.
	Procedimientos	Hace referencia a los procesos, a aquellas acciones encaminadas a facilitar la consecución de un fin.
Temática	Tamaño	Aspectos cuantitativos del objeto y donde se recogen todas aquellas medidas encaminadas a crear, eliminar, modificar o mantener la cuantía del objeto en sí mismo.
	Rendimiento	Productividad, comparación, clasificación o tecnificación del objeto al que hace referencia.
	Condición ambiental	Acciones asociadas al concepto de confort. Condiciones ambientales y contextuales del servicio deportivo: limpieza, sonorización, iluminación, temperatura, humedad, decoración,...
	Intergeneracional	Acciones encaminadas a favorecer la relación entre personas de diferente edad entre sí.
	Igualdad de oportunidades	Acciones encaminadas a favorecer la coeducación y de igualdad de oportunidades entre ambos sexos.
	Seguridad	Acciones relacionadas con la seguridad de las categorías señaladas en la dimensión objeto.
	Accesibilidad - Inclusión	Medidas que se dirigen a facilitar el acceso de personas con algún tipo de discapacidad o exclusión social en relación a las categorías.
	Marketing	Aspectos referidos a la imagen, comunicación externa de la entidad, etc., asociadas al concepto de difusión y referidas a las categorías de la dimensión objeto.
	Formación	Acciones encaminadas a la formación (cursos, acciones formativas, jornadas...)
	Retroalimentación	Sistemas de información y comunicación para evaluar y dotar de mayor conocimiento de la gestión de la entidad y de los propios procedimientos implantados.
	Función General	Aspectos relacionados con el funcionamiento y el modo de llevar a cabo (saber hacer) la categoría señalada en la dimensión objeto y que no hacen referencia a las categorías anteriores de la dimensión temática.
Temporalidad	Fin de la acción	Medición del indicador cuando finaliza la propia acción.
	Mensual	Medición del indicador con periodicidad desde 1 día hasta un mes.
	Bimensual	Medición del indicador con periodicidad a partir de un mes hasta antes de tres meses.
	Trimestral	Medición del indicador con periodicidad desde 3 meses hasta antes de seis meses.
	Semestral	Medición del indicador con periodicidad desde 6 meses hasta antes de un año.
	Anual	Medición del indicador con periodicidad de un año.

En las mancomunidades de Extremadura, la elaboración de las cartas de servicio se realizó a través de comisiones integradas por gerentes y técnicos de los diferentes servicios que se prestan. En el caso del área de dinamización deportiva de las mancomunidades de municipios, estas comisiones estuvieron integradas por gerentes y dinamizadores deportivos, agentes principales de su elaboración y aplicación posterior.

Las cartas de servicios como herramienta de gestión de la calidad son condicionadas por el enfoque que se toma como referencia en la entidad (Heras, Marimon y Casadesús, 2009).

La elección del instrumento a utilizar en la recogida de información (cuestionario), conlleva dos posibilidades: usar un test que ya exista o construir uno nuevo, intentando mejorar el diseño y validación del cuestionario. Algunas de las preguntas a las que debería responder el cuestionario son: ¿pueden ser útiles para mí estas puntuaciones?, ¿puedo sacar conclusiones realmente fiables del cuestionario?, ¿la función del test se ajusta a lo que quiero conocer?, ¿cómo puedo saber si ese cuestionario que se encuentra en mis manos es válido o bueno?, o ¿qué información tengo que tener para validar el test? (Sartori y Pasini, 2007).

El objetivo del presente estudio es diseñar y validar un cuestionario que permita conocer la opinión de los gerentes y dinamizadores deportivos sobre los elementos y finalidades que deben centrar las acciones de calidad, así como el grado de utilidad, beneficiarios y dificultad en la elaboración y aplicación de las cartas de servicios implantadas en las mancomunidades de municipios extremeñas.

## Método

Para el diseño de la encuesta se realizó un estudio de la validez de contenido del cuestionario para determinar en qué grado la prueba representaba de forma adecuada lo realizado (Thomas y Nelson, 2007; Wiersema, 2001).

### *Instrumento de medida*

Se diseñó un cuestionario para medir la valoración de los gerentes y los dinamizadores deportivos sobre varios indicadores de gestión de la calidad, así como la dificultad en la elaboración, aplicación y utilidad de las cartas de servicio desarrolladas en la entidad. El cuestionario se estructuró en tres partes: i) datos sociodemográficos de los encuestados; ii) opinión sobre los elementos y la temática de los indicadores de calidad de las cartas de servicio (Blázquez y Feu, 2010; Blázquez y Feu, 2011), iii) utilidad, dificultades y beneficiarios de la carta de servicio elaborada en su mancomunidad. La 2ª y 3ª parte del cuestionario se contestó en una escala Likert de 5 pasos con valores desde nada importante a muy importante.

La validez del contenido del cuestionario se estudió mediante el método de jueces expertos (Wiersema, 2001), solicitándoles su opinión sobre los diferentes aspectos del cuestionario: información inicial y los ítems del cuestionario; haciendo una valoración global de cada uno de ellos. Los expertos hicieron una valoración conceptual del grado de comprensión y redacción de la introducción y los ítems en una escala de valoración cuantitativa (escala de 1 a 10). A la hora de valorar la adecuación del ítem para el objeto de estudio se decidió: eliminar aquellos ítems con valores inferiores a 7, modificar los ítems con valores entre 7.1 y 8 y aceptar los ítems superiores a 8.1 (Bulger y Housner, 2007).

### *Procedimiento*

Inicialmente se realizó un cuestionario basado en el análisis de la literatura y el estudio llevado a cabo por Blázquez y Feu (2011) de los indicadores de calidad de las cartas de servicios de las Mancomunidades de Municipios de Extremadura en el área de dinamización deportiva (Cuadro 1).

Seguidamente se realizó un análisis de la validez de contenido en dos fases. Entre las dos fases participaron 15 expertos con formación superior en el grado de doctor y reconocida experiencia en alguno de los siguientes ámbitos: organización de empresas, análisis de sistemas, derecho, sociología, marketing y ciencias de la actividad física y el deporte.

Para obtener la muestra de expertos se enviaron correos electrónicos a 40 doctores de universidades españolas con reconocida experiencia y especialistas en diferentes ámbitos: organización de empresas, análisis de sistemas, derecho, sociología, marketing y ciencias de la actividad física y el deporte. Dada la especificidad de su contenido, 4 expertos admitieron explícitamente no estar capacitados para su validación y por otro lado, 5 cuestionarios se descartaron al no estar valoradas todas las preguntas. De igual modo, otros 16 expertos no contestaron al mail.

Finalmente, en la primera parte intervinieron 5 expertos valorando en una escala de 1 a 10 la adecuación del contenido así como la redacción de la introducción y de los demás ítems, haciendo además las observaciones que estimaron oportunas, permitiendo ajustar el cuestionario en una segunda versión. Y en la segunda fase, tras adecuar el cuestionario se realizó de nuevo una valoración de los ítems, llevada a cabo por un grupo de 10 jueces expertos que dieron una valoración cuantitativa y cualitativa de los diferentes apartados del instrumento.

### *Análisis estadístico*

La validez de contenido del cuestionario se analizó a través del cálculo de los promedios de cada ítem y de la prueba V de Aiken (Penfield y Giacobbi, 2004) a partir de las valoraciones cuantitativas de los jueces expertos. Así mismo se utilizaron las valoraciones cualitativas para ajustar los ítems del cuestionario.

La fiabilidad de valoró a partir de las respuestas de los encuestados a través del método de covariación de los ítems y utilizando el coeficiente del alfa de Crombach (Cubo, Martín y Ramos, 2011; Field, 2009; Nunnally y Bernstein, 1994)

El análisis estadístico se realizó con el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 17.

## Resultados

### *Análisis de la Parte I: Introducción y datos sociodemográficos*

En primer lugar se analizó la validez de contenido de la introducción del cuestionario y de los datos sociodemográficos (ítems de 1 al 5) a partir de las aportaciones cuantitativas y cualitativas de los jueces expertos. Los resultados de la fase cuantitativa muestran valores promedios adecuados todos ellos por encima de  $\geq 8$  y valores de la V de Aiken muy adecuados  $\geq .80$ . Los resultados indican que a pesar de las incorporaciones para mejorar el contenido de la introducción al aumentar el número de expertos, en la segunda fase, la validez disminuye aunque se mantiene dentro de valores óptimos (Tabla 1).

Tabla 1. Validez de contenido de la introducción y los datos sociodemográficos

	Fase I					Fase 2										Promedio	V Alken		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Promedio	V Alken	Experto 6	Experto 7	Experto 8	Experto 9	Experto 10	Experto 11	Experto 12	Experto 13			Experto 14	Experto 15
¿En qué medida consideras que el apartado de Introducción debe formar parte de este cuestionario (adecuación)	10	10	10	10	10	10	1	9	9	10	10	10	8	10	9	9	10	9.4	.89
¿En qué medida consideras que el apartado Introducción está bien elaborado (redacción)	8	8	10	7	8	8.2	.80	9	9	7.5	8	8	6	10	9	8	8	8.25	.80
En qué medida consideras que el apartado de Datos Sociodemográficos debe formar parte de este cuestionario (adecuación)	10	10	10	10	10	10	1	9	9	10	10	10	6	10	8	9	10	9.1	.89
¿En qué medida consideras que el apartado Datos Sociodemográficos está bien elaborado (redacción)?	8	8	7	8	10	8.2	.80	9	8	8	8	10	6	8	8	7	10	8.2	.80

Con respecto a la valoración cualitativa de la primera parte del cuestionario relativa a la introducción y datos sociodemográficos señalar que la gran mayoría de los expertos en sus dos fases aportaron sugerencias al mismo (Tabla 2). En el caso de no encontrar aportaciones del experto, no se incluye.

Tabla 2. Valoración cualitativa emitida por los jueces expertos sobre la información inicial.

Jueces expertos	Valoración cualitativa
Juez 1	Introducción: Aludiría a la Ley de protección de datos de carácter personal. En cuanto a los datos socio-demográficos, únicamente preguntarme por los intervalos planteados en el ítem 5. No sé si discriminarían lo suficiente de haber personas que lleven más de 10 años por ejemplo. Depende de lo que se conozca del tiempo medio que lleva el personal en la mencionada actividad.
Juez 2	Introducción: revisar formas personales.
Juez 4	Introducción y P8: Se evidencia que es un cuestionario de uso específico. Sería bueno seguir trabajando en estas herramientas.
Juez 5	Introducción: Incluiría el objetivo de la investigación y que las respuestas fuesen tratadas de forma global con las de otras personas, nunca individualmente.
Juez 6	Datos sociodemográficos: Este tipo de preguntas debe ir al final ya que son las menos importantes.
Juez 7	Datos sociodemográficos: Añadiría datos objetivos tales como población total, número de municipios, etc. También valorar si incluir más titulaciones en P3 y dejar abierta la P5.
Juez 8	Introducción: Debe servir para motivar la respuesta y destacar la participación. Datos sociodemográficos: Valorar formación permanente y específica y valorar experiencia en años.
Juez 9	Datos sociodemográficos: Especificar alguno otro caso de titulación académica.
Juez 10	Introducción: valorar concordancia forma personal de dirigirse
Juez 11	Datos sociodemográficos. Valorar incluir en formación "Graduado". Mejor poner, "Nivel de estudios".
Juez 12	Datos sociodemográficos. Valorar incluir el grado de Doctor o Máster.
Juez 14	Empezar el cuestionario con las preguntas clave y dejar las preguntas sobre datos personales al final.

*Análisis de la parte II: Perfil de las acciones de calidad (elementos y temáticas)*

El análisis de las valoraciones cuantitativas de los ítems de la segunda parte relativa a la opinión sobre el perfil de las acciones de calidad relativos a los elementos (preguntas 6 y 7), mostró ítems en su primera fase que tenían un promedio entre 7.1 y 8, tanto en la redacción como en la adecuación del contenido (redacción de los ítems 6.2, 6.2, 6.4, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 7.4, 7.5 y 7.6). En la segunda fase, todos estos ítems alcanzaron un promedio en la adecuación de contenido  $\geq 8.7$  y un promedio en la adecuación de su redacción  $\geq 8.3$ , alcanzando ambas medidas valores óptimos (Bulger y Housner, 2007). Los valores de la

V de Aiken de los ítems de la pregunta 6 y 7 fueron también óptimos (Penfield y Giacobbi, 2004), superando en su mayoría un valor de V de Aiken  $\geq .85$  (Tablas 3 y 4).

Tabla 3. Validez de contenido de los ítems sobre los elementos sobre los que basar las acciones de calidad

Fase	Experto	Ítem 6.1		Ítem 6.2		Ítem 6.3		Ítem 6.4		Ítem 6.5		Ítem 6.6		Ítem 6.7		Ítem 6.8		Ítem 6.9	
		Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción
I	1	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6
	1	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	3	10	10	10	10	10	10	8	8	10	10	10	10	10	10	9	10	10	
	4	10	5	10	5	10	5	8	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5
	5	10	10	10	9	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10
	PROMEDIO	10	8.2	10	8	10	8.2	9	7.6	10	8.2	10	8.2	10	8.2	10	7.6	10	8.2
V Aiken	1	.80	1	.78	1	.80	.89	.73	1	.80	1	.80	1	.80	1	.73	1	.80	
II	6	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	6	9	8	10	6
	7	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9
	8	10	10	10	7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	8	10	10
	9	10	10	10	9	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	7	9	9	7	10	9
	11	9	9	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9
	12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	13	8	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	10	7
	14	9	7	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9
	15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	PROMEDIO	9.3	8.7	8.9	8.3	9.1	9.1	9.1	9	9.1	9.1	9.1	8.9	8.9	8.9	8.9	8.7	10	8.9
	V Aiken	.92	.85	.87	.81	.90	.90	.90	.89	.90	.90	.90	.88	.88	.88	.88	.85	1	.88

Tabla 4. Validez de contenido de los ítems sobre las temáticas sobre los que basar las acciones de calidad

Fase	Experto	Ítem 7.1		Ítem 7.2		Ítem 7.3		Ítem 7.4		Ítem 7.5		Ítem 7.6		Ítem 7.7		Ítem 7.8		Ítem 7.9		Ítem 7.10	
		Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción
I	1	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6	10	6		
	2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	3	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10		
	4	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5		
	5	10	10	10	10	10	10	10	8	10	8	9	7	10	10	10	10	9	10		
	PROMEDIO	10	8.2	10	8.2	10	8.2	10	7.4	10	7.8	9.8	7.2	10	8.2	10	8.2	10	8	10	
V Aiken	1	.80	1	.80	1	.80	1	.71	1	.75	9.8	.69	1	.80	1	.80	1	.78	1		
II	6	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	7	8	9	8		
	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
	8	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	8	8		
	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10		
	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	6	9	7	9		
	11	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
	12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	13	6	6	7	7	8	7	8	7	8	7	6	6	7	6	8	7	8	7		
	14	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9		
	15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	PROMEDIO	9.1	8.8	9.2	9	9.3	9.1	9.3	9.1	9.3	9	9.1	9	9.2	8.8	9.1	8.8	9.1	8.7	9.2	
	V Aiken	.90	.87	.91	.89	.92	.90	.92	.90	.92	.89	.90	.89	.91	.87	.90	.87	.90	.85	.91	

Con respecto a la valoración cualitativa de la segunda parte del cuestionario relativa a los elementos y temáticas que deben centrar las acciones de calidad en el servicio de dinamización deportiva de las mancomunidades de municipios indicar que las aportaciones se centraron en la aclaración de los conceptos y la escala Likert de valoración.

*Tabla 5. Valoración cualitativa emitida por los jueces expertos sobre la parte II*

Jueces expertos	Valoración cualitativa
Juez 1	P6: Al referirse a una escala Likert, no sé si hablar de “cuantía” en la pregunta es lo más adecuado. Creo que sería preferible utilizar otra fórmula como por ejemplo, “en qué medida consideras importante que los siguientes elementos formen parte de...” P7: En la línea de la anterior observación. Formular la pregunta de tal manera que case mejor a la hora de ser contestada en una escala Likert.
Juez 2	P6 Y P7: Señalar mejor grado de importancia. Poner funcionamiento en P5.8, Cuidar definición P7.7 y P7.8. Cuidar mayúsculas en P7.9. P9: Valorar si incluir Proveedores.
Juez 3	P6 Valorar si incluir los ítem de P6.4 en P6.5; así como sustituir protocolos por procedimientos en P6.8. P7: Valorar incluir aspectos de seguridad tales como protocolos de desalojo, extintores en P7.4 y revisar P7.6
Juez 4	P6 ¿Tienen los encuestados la idea clara de qué es un sistema de calidad? ¿Se les explicaría antes?. P7. La redacción debe permitir que el cuestionario sea contestado por alguien no experto. P9 Obviar los títulos largos por una introducción general al comienzo y/o glosario.
Juez 5	P7 Convendría separar Accesibilidad de Inclusión.
Juez 6	P6 Propondría escala de grado de importancia
Juez 7	P6 Valorar individual o grupo. P7. Me parece perfecto y comprensible. ¿Habría posibilidades de incluir un ítem relativo a la satisfacción de las necesidades de los clientes. P9. Cambiaría la pregunta por ¿considera beneficiarios de su aplicación a...? e incluir al propio servicio como beneficiario.
Juez 8	P6. Valorar añadir la comunicación o inscripción del programa. ¿Los procedimientos deberían estar documentados?. Diferenciar en RRHH entre personal de intervención directa y personal de apoyo. P7. Valorar la definición marketing, incluir criterios de formación de grupos y funcionamiento general amplio. P8. Se podría analizar los factores de dificultad en el diseño y aplicación.
Juez 9	P6 Añadir empresas privadas. Valorar digital y audiovisual. P7. Utilizar “...” de forma homogénea. Complicado valorar inclusión en sentido amplio, suficiente con el término accesibilidad. P9. Matizar P8.2 personal que trabaja o colabora.
Juez 10	P6. Incluir en el texto grado de importancia y corregir “funcionan” por “funcionamiento” P7.8. Incluir “información del entorno externo hacia la entidad, es decir, estudios y encuesta”. P8. Incluir en la introducción sobre la carta de servicio “de la que formó parte en su desarrollo”. Unificar el término carta de servicios. P9.2. Poner determinante, siendo El Personal
Juez 11	P7.1. Valorar redacción para mayor comprensión.
Juez 13	P6. No utilizaría la palabra aspectos. Mejor elementos o componentes. P7. Sustituir marketing por información y el concepto tamaño más aclarado.

### *Parte III: Dificultad de elaboración, aplicación, utilidad y beneficiarios de las cartas de servicios en las mancomunidades de municipios*

El análisis de las valoraciones cuantitativas de los ítems de la tercera parte relativa a la opinión sobre el grado de dificultad en la elaboración, aplicación, utilidad y beneficiarios de las cartas de servicios en las mancomunidades de municipios (preguntas 8 y 9), mostró ítems en su primera fase que obtuvieron un promedio superior a 8.8, tanto en la redacción como en la adecuación del contenido (Tabla 6). En la segunda fase, todos estos ítems alcanzaron un promedio en la adecuación de contenido  $\geq 9.4$  y un



promedio en la adecuación de su redacción  $\geq 9.3$ , alcanzando ambas medidas valores óptimos (Bulger y Housner, 2007). Los valores de la V de Aiken obtenidos en la segunda fase también fueron  $\geq .91$ , considerándose como óptimos (Penfield y Giacobbini, 2004).

Tabla 6. Validez de contenido de los ítems sobre dificultades de elaboración, aplicación, utilidad y beneficiarios de las cartas de servicios aplicadas en la mancomunidad

Fase	Experto	Ítem 8.1		Ítem 8.2		Ítem 8.3		Ítem 8.4		Ítem 8.5		Ítem 8.6	
		Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción	Adecuación	Redacción
I	1	10	9	10	9	10	9	10	9	10	9	10	9
	2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	4	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5	10	5
	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	PROMEDIO	10	8.8	10	8.8	10	8.8	10	8.8	10	8.8	10	8.8
V Aiken	1	.87	1	.87	1	.87	1	.87	1	.87	1	.87	
II	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	9	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10
	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10
	11	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9
	12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	13	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8
	14	9	7	9	7	9	7	9	9	9	9	9	7
	15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	PROMEDIO	9.5	9.3	9.5	9.3	9.4	9.2	9.4	9.3	9.4	9.2	9.4	9.2
	V Aiken	.94	.92	.94	.92	.93	.91	.93	.92	.93	.91	.93	.91

Con respecto a la valoración cualitativa de la tercera parte del cuestionario relativa a la dificultad de elaboración, aplicación, utilidad y beneficiarios de las cartas de servicios, las aportaciones de los jueces expertos que las realizaron fueron menores que las de los ítems anteriores y basadas en cuestiones de forma más que en contenido (Tabla 7).

Tabla 7. Valoración cualitativa emitida por los jueces expertos sobre la parte III

Jueces expertos	Valoración cualitativa
Juez 4	P9 Obviar los títulos largos por una introducción general al comienzo y/o glosario.
Juez 7	P9. Cambiaría la pregunta por ¿considera beneficiarios de su aplicación a...? e incluir al propio servicio como beneficiario.
Juez 8	P8. Se podría analizar los factores de dificultad en el diseño y aplicación.
Juez 9	P9. Matizar P9.2 personal que trabaja o colabora.
Juez 10	P8. Incluir en la introducción sobre la carta de servicio "de la que formó parte en su desarrollo". Unificar el término carta de servicios. P9.2. Poner determinante, siendo El Personal

#### *Validez global de contenido del cuestionario*

En la segunda fase los expertos valoraron la adecuación de contenido y redacción con un promedio superior a 8.1, quedando definitivamente aceptados (Bulger y Housner, 2007). En la totalidad del cuestionario se obtuvo una adecuación del contenido y redacción de .92 y .88 respectivamente, tras la aplicación de la V de Aiken, siendo estos valores considerados como muy adecuados (Pendfield y Giacobbi, 2004).

#### *Fiabilidad de los ítems del cuestionario*

La fiabilidad de las respuestas de gerentes y dinamizadores deportivos a los ítems de la escala en la partes II y III del cuestionario se realizó a través del Alfa de Crombach encontrándose un valor de  $\alpha = .80$  que otorga una fiabilidad adecuada (Nunnally y Bernstein, 1994).

## Discusión

La validez de contenido del cuestionario se define como el grado en que una prueba representa de forma adecuada lo que se ha realizado (Thomas y Nelson, 2007; Wiersema, 2001).

Para la validación del contenido del instrumento de medida, es decir el cuestionario, se utilizó el método de jueces expertos, participando un número amplio (15 jueces en dos fases) para la obtención de un análisis correcto (Zhu, Ennis y Chen, 1998; Wiersema, 2001; Ortega, Jiménez, Palao y Sainz, 2008; Ortega, Calderón, Palao y Puigcerver, 2008).

Los jueces realizaron una valoración cuantitativa de los ítems y una contribución cualitativa con la que orientaron sobre aspectos a mejorar en el cuestionario. La valoración cuantitativa de los ítems otorgan al instrumento de medida una validez adecuada tanto en los promedios (Bulger y Housner, 2007) como en el valor de la V de Aiken (Pendfield y Giacobbi, 2004).

En relación a las aportaciones cualitativas de los jueces expertos acerca del contenido del cuestionario, estos centraron su atención tanto en el aspecto morfológico como sintáctico del enunciado de las preguntas y respuestas incluidas en la herramienta. Las contribuciones cualitativas permitieron ajustar el contenido y redacción de los ítems (Wiersema, 2001; Ortega et al. 2008).

Gran parte de las aportaciones, se incorporaron finalmente para mejorar el contenido del instrumento. Destacar la heterogeneidad de las aportaciones, quizás debido al perfil diferenciado de los expertos. Señalar el énfasis de los expertos en la parte I de datos sociodemográficos sobre la formación en la que se aportaba incluir nuevas titulaciones. En la parte II, las propuestas fueron encaminadas en matizar y complementar conceptos tales como: seguridad, procedimientos, accesibilidad o funcionamiento. De igual modo, también se centraron en el enunciado de la escala Likert. En la parte III fue donde menos aportaciones se realizaron, señalando aspectos más formales. Respecto a la estructura del cuestionario se apuntó la necesidad de explicar el objetivo del estudio y comenzar con una introducción en cada bloque de preguntas. Es importante tener en cuenta la especificidad del cuestionario, no sólo en el número finito de participantes, sino también en las características de los mismos. Así, tanto gerentes como dinamizadores fueron los agentes que elaboraron las cartas de servicio y que por tanto, recibieron la formación oportuna sobre este documento de calidad. Por otro lado, en relación al aspecto formativo indicar que los propios decretos 225/2005 de 27 de septiembre y 256/2009 de 11 de diciembre reflejaban las titulaciones posibles de acceso.

## Conclusión

El diseño y elaboración de la encuesta dirigida a gerentes y dinamizadores deportivos de las mancomunidades de municipios para valorar el perfil de las acciones de calidad que deberían desarrollarse en las mancomunidades de municipios, así como el grado de dificultad en la elaboración, aplicación, utilidad y beneficiarios que ha tenido la implantación de las cartas de servicios en las mismas; presentan una adecuación y redacción de las preguntas y respuestas valoradas como muy adecuadas según la V de Aiken.

De igual modo la fiabilidad de las respuestas de gerentes y dinamizadores deportivos a los ítems de la escala en la partes II y III del cuestionario, realizada a través del Alfa de Crombach otorgaron una fiabilidad adecuada al mismo.

## Referencias

- Balluerka, N., Gorostiaga, A., Alonso-Arbiol, I., y Aramburu, M. (2007) La adaptación de instrumentos de medida de unas culturas a otras: una perspectiva práctica. *Psicothema*, 1(19), 124-133.
- Blázquez, A. y Feu, S. (2010). Sistema de codificación para el análisis de los indicadores de calidad de las cartas de servicios en materia deportiva. *International Journal of Sports Science, RICYDE*, 19, 13-28.
- Blázquez, A., y Feu, S. (2011). Análisis de los indicadores en materia deportiva de las cartas de servicio de las mancomunidades de municipios de Extremadura. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 104, 114-126.
- Bulger, S.M., y Hournner, L.D. (2007). Modified delphi investigation of exercise science in physical education teacher education. *Journal of Teaching in Physical Education*, 26, 57-80.
- Cubo, S., Martín, B. y Ramos, J.L. (2011). *Métodos de investigación y análisis de datos en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Decreto 225/2005, de 27 de septiembre, por el que se regulan las bases para la concesión de subvenciones para la contratación de dinamizadores deportivos en las Mancomunidades de Municipios de Extremadura.
- Decreto 256/2009, de 11 de diciembre, por el que se establecen las bases para la concesión de subvenciones para la contratación de Dinamizadores Deportivos en las Mancomunidades Integrales de Municipios de Extremadura y la primera convocatoria.
- Dorado, A. (2005). *Análisis de la satisfacción de los usuarios. Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Colección Tesis nº4. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla La Mancha.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS*. London. SAGE Publications
- González, M. (2004). Gestión deportiva, tres ejes de calidad, más allá de las personas y los gobiernos. *Educación Física Chile*, 263, 38-47.
- Grönroos, Ch. (1994). *Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

- Heras, I., Marimon, F y Casadesús, M. (2009). Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 41, 7-36.
- Horowitz, J. (1992). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill.
- Junta de Andalucía (2004). *Manual de elaboración de cartas de servicios*. Dirección General de Administración Local. Consultado el 09-07-09 desde [http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/AdministracionLocal/Publicaciones/manual\\_cartas\\_servicio/cartas\\_servicios.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/com/bin/portal/AdministracionLocal/Publicaciones/manual_cartas_servicio/cartas_servicios.pdf)
- Khatri, N. (1999). Emerging issues in strategic HRM in Singapore. *International Journal of Manpower*, 20(8), 516-520.
- Llorens, F.J., y Fuentes, M. (2000). *Calidad total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide S.A.
- Nunnally, J. C., y Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3ª Ed.). New York: McGraw Hill.
- Ortega, E., Calderón, A., Palao, J.M. y Puigcerver, C. (2008). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la actitud percibida del profesor en clase y de un cuestionario para evaluar los contenidos actitudinales de los alumnos durante las clases de educación física en secundaria. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 14, 22-29
- Ortega, E., Jiménez, J.M., Palao, J.M. y Sainz, P. (2008). Diseño y validación de un cuestionario para valorar las preferencias y satisfacciones en jóvenes jugadoras de baloncesto. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 8(2), 39-58.
- Penfield, R.D. y Giacobbi, P.R., Jr. (2004). Applying a score confidence interval to Aiken's item content-relevance index. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 8(4), 213-225.
- Poole, P. y Jenkins, G. (1997). Responsibilities form human resource management practices in the modern enterprise: evidence from Britain. *Personnel Review*, 26(5), 333-356.
- Sartori, R., y Pasini, M. (2007). Quality and Quantity in Test Validity: How can we be sure that Psychological Tests Measure what they have to? *Quality & Quantity*, 41, 359-374.
- Serrano, M. (2004). El plan de calidad del ayuntamiento de Málaga. *Curso sobre la gestión del deporte a través de la calidad*. Albacete: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Thomas, J.R., y Nelson, J.K. (2007). *Métodos de investigación en actividad física*. Barcelona: Paidotribo.
- Wiersema, L.D. (2001). Conceptualization and development of the sources of enjoyment in youth sport questionnaire. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 5(3), 153-157.
- Zhu, W. Ennis, C.D., y Chen, A. (1998). Many-faceted rasch modelling expert judgment in test development. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 2(1), 21-39.

Referencia del artículo:



Blázquez, A. (2011). Diseño y validación de un cuestionario para analizar la calidad en empleados de servicios deportivos públicos de las mancomunidades de municipios extremeñas. *E-balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte* 7(3), 181-192. <http://www.e-balonmano.com/ojs/index.php/revista/index>