



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

VNIVERSITAT ID VALÈNCIA  Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport

MÀSTER EN DIRECCIÓ I GESTIÓ DE L'ACTIVITAT FÍSICA I L'ESPORT

“Percepció de qualitat dels jugadors professionals de la Fundació de Pilota Valenciana”

Presentada per:

D. Manel Reig i Giner

Dirigit per:

Dr. Josep Joan Crespo Hervás

Dr. Ferran Calabuig Moreno

València, 15 juny de 2021

“La tragèdia no és no aconseguir els teus objectius, la tragèdia és no tindre objectius per aconseguir”

(Benjamin Mays)

AGRAÏMENTS

Quan estic acabant el treball, faig una ullada enrere i recorde totes i cadascuna de les ocasions en les que he demanat ajuda i aquestes persones me l'han prestada *ipso facto*. El meu més sincer agraïment a totes les persones que, d'alguna manera, heu aportat el vostre granet d'arena:

Als protagonistes d'aquest treball, els jugadors de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana, perquè sense la seua col·laboració no hauria sigut possible dur-lo a terme. Voldria fer una menció especial a Néstor Portes, jugador de raspall i amic, per la seua labor de relacions públiques sense la qual no hauria pogut contactar amb tota la plantilla.

A Pep Crespo i Ferran Calabuig pel clima de confiança que han generat des del principi, gràcies al qual m'he sentit amb la llibertat d'exposar-los, tantes vegades com es presentaren, els meus dubtes i els meus temors, i per la seua plena implicació resolent-los fora l'hora que hora, a pesar de totes les seues noves responsabilitats adquirides amb el deganat de la FCCAFE.

A Victor Agulló i Pedro Valero per orientar-me dins l'evolució històrica del món professional de la pilota, per les seues recomanacions bibliogràfiques i per compartir amb mi les seues experiències.

A Javier Nadal (Dorín) i Sebastià Giner per obrir-me les portes a la Fundació i facilitar-me tota la informació requerida, així com col·laborar transmetent-me les inquietuds que voldrien satisfer respecte a la situació actual.

Com sóc d'aquells que es deixa la millor part per al final, voldria agrair a Elena tot el suport prestat. A pesar que he tingut dos molt bons directors, ella ha sigut fonamental per ajudar-me a començar, continuar i finalitzar. En els moments d'indecisió o col·lapse en el que tot ho veia negre, ella m'ha il·luminat el camí.

RESUMEN

La pilota valenciana es el deporte autóctono de la Comunidad Valenciana, el cual ha sido vagamente estudiado. La pilota profesional constituye un factor esencial en el desarrollo deportivo, a causa del estímulo que supone para el fomento del deporte base y por consiguiente para su pervivencia, así como para la representación y visibilidad social de esta modalidad deportiva. Conocer la realidad actual sobre la opinión de los jugadores profesionales de la calidad de la gestión de la Fundación, así como de los servicios que presta, será fundamental para conseguir una estructura sólida y sostenible.

Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo general estudiar la calidad, el valor percibido y la satisfacción de los jugadores profesionales de los servicios prestados por la Fundación de la Comunidad Valenciana por la Pilota Valenciana, así como sus intenciones futuras respecto a esta entidad. En este estudio han participado un total de 58 jugadores profesionales de la Comunidad, con una media de edad de 26,46 años. De toda la muestra, 33 practican la modalidad de *Escala i corda* y 28 la de *Raspall*.

Para llevar a cabo esta investigación, el instrumento utilizado ha sido un cuestionario, el cual se ha tenido que adaptar para que se ajustará el máximo posible a las condiciones requeridas para este estudio. Éste constaba de varios grupos de preguntas, un grupo mayoritario de preguntas cerradas que se respondían con respuestas tipo Likert del 1 al 5, uno más reducido de preguntas dicotómicas (es decir, en las que solo se contestaba sí o no) y un último de cuestiones abiertas, pero muy breves. Hacen un total de 83 ítems, de los cuales 11 corresponden a los datos sociodemográficas y los 72 restantes a las variables que conforman el servicio.

Los análisis de los datos obtenidos en el cuestionario se realizaron mediante el programa estadístico SPSS, versión 25.0. Para empezar, se depuraron y codificaron los datos de las diferentes variables y, posteriormente, se ejecutaron los análisis correspondientes. En primer lugar, se realizó un análisis descriptivo de la población total y por modalidades, de las variables sociodemográficas: la edad, la modalidad de juego, el nivel de estudios, la situación actual, el tipo de relación laboral con la Fundación y la relación laboral con Valnet. A continuación, se procedió a la descripción de la valoración general obtenida en las diferentes variables y dimensiones que conforman las variables. Por último, se analizaron las diferencias en la valoración de las diferentes variables y dimensiones de éstas mediante la prueba T de Student para muestras independientes, con una aplicación previa de la prueba de Levene para comprobar la homocedasticidad de las variables, dimensiones y ítems. En los casos en que la distribución de las respuestas no era normal, se procedió con pruebas no-paramétricas de comparación de medias.

Los resultados más destacados señalan que, de toda la escala de diez factores, las dimensiones mejor valoradas por los jugadores son la gestión de recursos humanos y la gestión de procesos. A estos les sigue muy de cerca la planificación estratégica y los

resultados clave. Las que peor valoran los pelotaris son la comunicación y transparencia, así como la gestión de alianzas y recursos.

Entre las variables generales, la correspondiente a intenciones futuras es la que muestra una valoración más alta. Aquellas que requieren una valoración cognitiva reciben peor puntuación que las que están influidas por las emociones.

Las diferencias más marcadas respecto a la percepción de los servicios se encuentran entre los jugadores que disfrutaron de un contrato anual con la Fundación y quienes son contratados eventualmente.

RESUM

La Pilota Valenciana és l'esport autòcton de la Comunitat Valenciana, el qual ha sigut vagament estudiat. La Pilota professional constitueix un factor essencial en el desenvolupament esportiu, a causa de l'estímul que suposa per al foment de l'esport base i per consegüent per a la seua pervivència, així com per a la representació i visibilitat social d'aquesta modalitat esportiva. Conèixer la realitat actual sobre l'opinió dels jugadors professionals de la qualitat de la gestió de la Fundació, així com dels serveis que presta, és molt important per aconseguir un model sòlid i sostenible.

Per tant, aquest treball té com objectiu general estudiar la qualitat, el valor percebut i la satisfacció dels jugadors professionals dels serveis prestats per la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana, així com les seues intencions futures respecte a aquesta entitat. En aquest estudi han participat un total de 58 jugadors professionals de la Comunitat, amb una mitjana d'edat de 26,46 anys. De tota la mostra, 33 practiquen la modalitat d'Escala i corda i 28 la de Raspall.

Per a dur a terme aquesta investigació, l'instrument utilitzat ha sigut un qüestionari, el qual s'ha hagut d'adaptar per a que s'ajustarà el màxim possible a les condicions requerides per a aquest estudi. Aquest constava de diversos grups de preguntes, un grup majoritari de preguntes tancades que es responien amb respostes tipus Likert de l'1 al 5, un més reduït de preguntes dicotòmiques (és a dir, en les que solament es contestava sí o no) i un últim de qüestions obertes, però molt breus. Fan un total de 83 ítems, dels quals 11 corresponen a les dades sociodemogràfiques i els 72 restants a les variables que conformen el servei.

Les anàlisis de les dades obtingudes en el qüestionari es van realitzar mitjançant el programa estadístic SPSS, versió 25.0. Per començar, es van depurar i codificar les dades de les diferents variables i, posteriorment, es van executar les anàlisis corresponents. En primer lloc, es va realitzar una anàlisi descriptiu de la població total i per modalitats, de les variables sociodemogràfiques: l'edat, la modalitat de joc, el nivell d'estudis, la situació actual, el tipus de relació laboral amb la Fundació i la relació laboral amb Valnet. A continuació, es va procedir a la descripció de la valoració general obtinguda en les diferents variables i dimensions que conformen les variables. Per últim, es van analitzar les diferències en la valoració de les diferents variables i dimensions d'aquestes mitjançant la Prova T de Student per a mostres independents, amb una aplicació prèvia de la prova de Levene per comprovar l'homoscedasticitat de les variables, dimensions i ítems. En els casos en què la distribució de les respostes no era normal, es va procedir amb proves no-paramètriques de comparació de mitjanes.

Els resultats més destacats assenyalen que, de tota l'escala de deu factors, les dimensions millor valorades pels jugadors són la gestió de recursos humans i la gestió de processos. Encara que cap assenyalen que la planificació estratègica i els resultats claus, les

segueixen de molt prop. Les que pitjor valoren els pilotaris són la comunicació i transparència, així com la gestió d'aliances i recursos

Entre les variables generals, la corresponent a intencions futures és la que mostra una valoració més alta. Aquelles que requereixen una valoració cognitiva reben pitjor puntuació que les que estan influïdes per les emocions.

Les diferències més marcades respecte a la percepció dels serveis, es troben entre els jugadors que gaudeixen d'un contracte anual amb la Fundació i els qui són contractats eventualment.

ABSTRACT

The Pilota valenciana is the native sport of the Valencian Community, which has been vaguely studied. Professional driving is an essential factor in sports development, because of the stimulus it provides for the promotion of grassroots sport and therefore for its survival, as well as for the representation and social visibility of this sport. Knowing the current reality about the opinion of professional players of the quality of the management of the Fundació, as well as the services it provides, will be fundamental to achieve a solid and sustainable structure.

Therefore, this work has as general objective to study the quality, perceived value and satisfaction of professional players of the services provided by the Foundation of the Valencian Community by the Pilota valenciana, as well as its future intentions towards this entity. A total of 58 professional players from the Community participated in this study, with an average age of 26.46 years. Of the entire sample, 33 practice *Escala i corda* and 28 practice *Raspall*.

To carry out this research, the instrument used has been a questionnaire, which has to be adapted to fit as far as possible the conditions required for this study. This consisted of several groups of questions, a majority group of closed questions that were answered with Likert-type answers from 1 to 5, a smaller group of dichotomous questions (that is, only answered yes or no) and a final group of open questions, but very brief. They make a total of 83 items, of which 11 correspond to the sociodemographic data and the remaining 72 to the variables that make up the service.

The analysis of the data obtained in the questionnaire was performed using the SPSS statistical program, version 25.0. To begin with, the data of the different variables were debugged and encoded and, subsequently, the corresponding analyses were executed. First, a descriptive analysis was made of the total population and by modalities, of the sociodemographic variables: age, the mode of play, the level of education, the current situation, the type of employment relationship with the Fundació and the employment relationship with Valnet. Next, we proceeded to the description of the general valuation obtained in the different variables and dimensions that make up the variables. Finally, differences in the evaluation of the different variables and their dimensions were analysed using the Student T test for independent samples, with a previous application of the Levene test to check the “homocedasticitat” of the variables, dimensions and items. In cases where the distribution of responses was not normal, non-parametric means comparison tests were used.

The most outstanding results indicate that, of the entire scale of ten factors, the dimensions most valued by players are human resources management and process management. These are followed by strategic planning and key results, very close. The

ones that value pelotaris the most are communication and transparency, as well as the management of alliances and resources.

Among the general variables, the one corresponding to future intentions shows the highest valuation. Those who require cognitive assessment get worse scores than those who are influenced by emotions.

The most marked differences in the perception of services are between players who enjoy an annual contract with the Fundació and those who are hired eventually.

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ	1
CAPÍTOL I: La Pilota Valenciana	7
1.1 Història de la pilota valenciana: des del joc, fins a l'esport.....	9
1.2 Instal·lacions i Modalitats: Escala i corda i Raspall	13
1.2.1 Modalitats	13
1.2.2 Instal·lacions.....	15
1.3 Marc legal que empara la Pilota Valenciana professional.....	18
CAPÍTOL II: Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota valenciana.....	21
2.1 Gènesi de la Pilota professional	23
2.2 La Fundació de Pilota Valenciana: estructura, organització i funcionament.	25
2.2.1 El Patronat	26
2.2.2 La Comissió executiva.....	26
2.2.3 Personal empleat.....	27
2.2.4 Finançament de l'entitat	27
2.2.5 Trinqueters.....	28
2.3 Els jugadors professionals de la fundació	28
2.3.1 Sindicat de jugadors	29
CAPÍTOL III: Variables d'estudi i estat de la investigació	31
3.1 Qualitat del servei.....	33
3.2 Valor percebut	36
3.3 Satisfacció	37
3.4 Intencions futures	38
3.5 La qualitat percebuda, el valor general, la satisfacció i les intencions futures	39
en la Pilota Valenciana.....	39
CAPITOL IV: Objectius de la investigació.....	45
4.1. Objectius generals	47
4.2 Objectius específics.....	47
CAPÍTOL V: Mètode.....	49

5.1 Participants	51
5.2 Instrument.....	53
5.2.1 Escala de qualitat percebuda.....	54
5.2.2 Escala de qualitat general	54
5.2.3 Escala de valor general	54
5.2.4 Escala de satisfacció general	55
5.2.5 Escala d'intencions futures.....	55
5.2.6 Validesa i fiabilitat de les escales	55
5.2.6.1 Escala multidimensional de qualitat percebuda.....	56
5.2.6.2 Escala unidimensional de qualitat general	59
5.2.6.3 Escala de valor general	60
5.2.6.4 Escala de satisfacció general	60
5.2.6.5 Escala de intencions futures	61
5.3 Procediment	62
5.4 Consideracions ètiques.....	62
5.5 Anàlisi de dades	63
CAPÍTOL VI: Resultats i discussió	65
6.1 La valoració general dels serveis de la Fundació pels jugadors de pilota	67
6.2 Valoració dels serveis per escales	68
6.2.1 Valoració de la qualitat dels serveis percebuda.....	68
6.2.2 Valoració de la qualitat general	73
6.2.3 Valoració del valor general.....	73
6.2.4 Valoració de la satisfacció	74
6.2.5 Valoració de les intencions futures dels jugadors professionals	74
6.3 Valoració dels serveis segons distints grups	75
6.3.1 Valoració general segons els distints grups.....	76
6.3.2 Valoració de la qualitat percebuda dels serveis segons els distints grups	77
6.3.3 Valoració de la qualitat general dels serveis segons els distints grups.....	95
6.3.4 Valoració del valor general dels serveis segons els distints grups	97
6.3.5 Valoració de la satisfacció amb els serveis segons els distints grups.....	99

6.3.6 Valoració de les intencions futures segons els distints grups.....	100
CAPÍTOL VII: Conclusions i limitacions	107
7.1 Conclusions	108
7.1.1 Conclusions sobre l'instrument de mesura.....	108
7.1.2 Conclusions sobre el perfil del jugador de pilota professional.....	108
7.1.3 Conclusions sobre la valoració general dels serveis.....	109
7.1.4 Conclusions sobre la valoració per grups	109
7.2 Limitacions.....	110
CAPÍTOL VIII: Implicacions per a la gestió.....	113
REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES.....	117
ANNEXOS.....	131
ANNEX I: GLOSSARI (Adaptació de Conca et al., 2003)	133
ANNEX II: QÜESTIONARI	135

ÍNDEX DE TAULES

Taula 1.1. <i>Modalitats de la Pilota valenciana reconegudes per l'FPV.</i>	14
Taula 1.2. <i>Trinquets on es juga professionalment a escala i corda i a raspall i dies de joc</i>	17
Taula 2.1 <i>Llocs de treball a la Fundació i les seues funcions.</i>	27
Taula 5.1. <i>Situació laboral actual dels jugadors professionals de pilota.</i>	52
Taula 5.2 <i>Nivell d'estudis dels jugadors professionals de Pilota Valenciana.</i>	53
Taula 5.3 <i>Fiabilitat de les escales utilitzades.</i>	55
Taula 5.4 <i>Fiabilitat de l'escala de qualitat del servei percebuda.</i>	56
Taula 5.5. <i>Fiabilitat de les dimensions de l'escala de qualitat percebuda.</i>	59
Taula 5.6. <i>Fiabilitat de l'escala de qualitat general.</i>	59
Taula 5.7. <i>Fiabilitat de l'escala de valor general.</i>	60
Taula 5.8. <i>Fiabilitat de l'escala de satisfacció general.</i>	60
Taula 5.9. <i>Fiabilitat de l'escala de intencions futures.</i>	61
Taula 5.10. <i>Fiabilitat de l'escala de lleialtat.</i>	61
Taula 5.11. <i>Fiabilitat de l'escala de recomanació.</i>	62
Taula 6.1. <i>Puntuacions mitjanes de totes variables incloses al qüestionari.</i>	67
Taula 6.2. <i>Descriptius i valoració mitjana de les dimensions de qualitat percebuda pels pilotaris.</i>	69
Taula 6.3. <i>Descriptius i valoració mitjana de la qualitat percebuda pels pilotaris.</i>	70
Taula 6.4. <i>Valoració de la qualitat general dels serveis de la Fundació.</i>	73
Taula 6.5. <i>Valoració del valor general dels serveis de la Fundació.</i>	74
Taula 6.6. <i>Valoració de la satisfacció dels jugadors de pilota amb els serveis de la Fundació</i>	74
Taula 6.7. <i>Intencions futures dels jugadors de la Fundació</i>	75
Taula 6.8. <i>Valoració general segons la modalitat de joc.</i>	76
Taula 6.9. <i>Valoració general dels serveis segons la relació laboral amb la Fundació.</i> 77	
Taula 6.10. <i>Valoració general dels serveis segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	77
Taula 6.11. <i>Valoració per dimensions de la qualitat percebuda dels serveis segons la modalitat de joc</i>	78

Taula 6.12. Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons la modalitat de joc.	80
Taula 6.13. <i>Valoració per dimensions de la qualitat dels serveis percebuda segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	84
Taula 6.14. <i>Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	85
Taula 6.15. <i>Valoració per dimensions de la qualitat dels serveis percebuda segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	89
Taula 6.16. <i>Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	90
Taula 6.17. <i>Valoració per ítems de la qualitat general segons la modalitat de joc.</i>	95
Taula 6.18. <i>Valoració per ítems de la qualitat general segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	96
Taula 6.19. <i>Valoració per ítems de la qualitat general segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	96
Taula 6.20. <i>Valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons la modalitat de joc.</i>	97
Taula 6.21. <i>Valoració per ítems del valor general dels serveis segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	98
Taula 6.22. <i>Valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	98
Taula 6.23. <i>Valoració de la satisfacció amb els serveis de la Fundació segons la modalitat de joc.</i>	99
Taula 6.24. <i>Valoració de la satisfacció amb els serveis segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	100
Taula 6.25. <i>Valoració de la satisfacció amb els serveis de la Fundació segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	100
Taula 6.26. <i>Valoració per dimensions de les intencions futures dels jugadors segons la modalitat de joc.</i>	101
Taula 6.27. <i>Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons la modalitat de joc.</i>	101
Taula 6.28. <i>Valoració per dimensions de les intencions futures dels jugadors segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	102

Índex

Taula 6.29. <i>Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons la relació laboral amb la Fundació.</i>	103
Taula 6.30. <i>Valoració de les intencions futures dels jugadors segons si van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	104
Taula 6.31. <i>Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons si van tindre relació laboral amb Valnet.</i>	105

ÍNDIX DE FIGURES

Figura 1.1 <i>Gran popularitat dels jocs de pilota a l'antiga Grècia</i>	9
Figura 1.2 <i>Jeu de paume a França</i>	10
Figura 1.4 <i>Instal·lacions de pilota valenciana</i>	12
Figura 1.3 <i>Partida d'Escala i Corda al trinquet de Benissanó el 1925</i>	16
Figura 5.1 <i>Variables analitzades en el qüestionari</i>	53

INTRODUCCIÓ

Des de sempre, quan m'han preguntat "D'on eres?", la meua resposta ha sigut "Sóc de Murla, però visc a València" i és que, a pesar de viure a València, em considere de Murla. Eixe sentiment de pertinença al poble, estic segur que es deu en gran mesura a la Pilota valenciana. Des de ben menut que he jugat aquest esport i clar, com el meu poble ha sigut i és bressol de grans pilotaris, contestava a aquesta qüestió volent dir que el meu nivell i afició provenia de Murla. El Nel, Tónico, Edi, Jan, Àngel, Giner; i un llarg etc.; són exemples de les figures que ha donat aquesta localitat, però no acaba ací perquè en el nivell aficionat també ha destacat. Açò es deu a que és l'esport per excel·lència del poble, de fet, és l'únic esport que s'hi juga i ha quedat arrelat a la cultura dels *murlers* i les *murleres*.

Com he indicat en el paràgraf anterior, jo sempre he viscut a València, però tots els caps de setmana em desplaçava fins a Murla per veure els meus amics. Els dissabtes començaven amb la disputa d'alguna partida que formava part d'un campionat: a Raspall, Escala i corda, Llargues, etc. Per la vesprada, i probablement el diumenge pel matí, el nostre passatemps favorit era jugar a *Rei* al carrer de l'església. Aquest joc, que ens vam inventar, era una variant del frontó. Així es repetia quasi tots els caps de setmana.

Passaven els anys i cada vegada tenia més clar que jo volia jugar a pilota, aleshores vaig decidir buscar algun lloc a València per entrenar. Gràcies al gran esforç dels meus pares, durant la setmana entrenava en el Club de Pilota de Meliana i els caps de setmana competia amb el Club de Pilota de Murla. Des d'aleshores, tota la meua vida ha girat al voltant d'aquest esport. Per exemple, he sigut monitor de les escoles municipals de València durant deu anys, he sigut president del Club de pilota del meu poble durant sis anys, he estat amb una beca de pràctiques professionals a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en el departament de Coordinació de Pilota valenciana, durant quasi dos anys, he impartit diverses jornades de gestió d'escoles de pilota, d'educació entorn la pilota, etc.

Donat que el Màster en Direcció i Gestió de l'Activitat física i l'Esport, em brinda l'oportunitat de fer un treball d'investigació sobre una temàtica a la meua elecció, he triat el meu esport preferit per dedicar aquesta comesa.

La pilota valenciana, tot i que està reconeguda com un esport, encara conserva molts matisos tradicionals com, per exemple, la conservació de les modalitats de joc directe. Açò afavoreix que se la veja des d'una perspectiva de joc tradicional (Martos i Naya, 2010). No és fins la superació de la crisi que va patir aquest els anys 60 i com a part del procés de modernització, que comencen a aparèixer diverses publicacions relacionades amb la pilota.

Així i tot, ha sigut objecte de molt poques investigacions, de fet, un treball dut a terme per González-Alcaide et al. (2010) només van identificar 181 treballs sobre aquest esport, dels quals únicament el 52,49% eren articles de revista i un 2,76% tesis i tesines; la resta

consistien en comunicacions a congressos i llibres o capítols de llibre. Posteriorment, Agulló-Calatayud et al. (2016) van ampliar el seu treball, però no van aconseguir diferències significatives. Generalment, els estudis que versen sobre alguna temàtica relacionada amb la pilota, solen dirigir-se a la didàctica, història o divulgació.

L'interés per aquests vessants són una clara mostra de la quantitat de valors tradicionals, culturals, socials i lingüístics que, a més dels inherents a l'esport en general, la pilota transmet (Ponsoda, 2007). I és que, al originar-se a l'Antiga Grècia, han sigut molts els anys que han passat, en els quals ha pogut enriquir-se de tots ells, amb la sort d'haver-los mantingut fins a l'actualitat. Ara està vivint un procés de modernització en l'àmbit professional, que no se sap ben bé com esdevindrà en el futur.

Igual que al món de la pilota valenciana, on es considera l'elit com la pedra angular del nostre esport nacional, els poders públics reconeixen que el nivell professional constitueix un factor essencial en el desenvolupament de l'esport. Aquesta reflexió és deguda a l'estímul que suposa per al foment de l'esport base i, per tant, per a la seua pervivència, així com per a la representació i la visibilitat social d'aquesta modalitat esportiva. És per això que s'estan invertint molts esforços i recursos en aconseguir un sistema de competició atractiu i un model professional sòlid i sostenible.

Hui per hui, em dedique professionalment a la gestió esportiva i veig que hi ha aspectes de la meua feina, que es podrien implementar a la pilota valenciana per donar-li un salt de qualitat. Aleshores he decidit aportar el meu xicotet gra d'arena i espere que no siga l'últim.

La inquietud que inspira aquest treball gira entorn a l'àmbit professional. Dins d'aquest àmbit, hi ha vessants, com ara la preparació física, on comencen a aparèixer investigacions per esbrinar quins són els punts claus als que cal prestar major atenció per augmentar el rendiment dels jugadors. En canvi, no n'hi ha cap per millorar la seua gestió, peça fonamental per a que aquest món funcione.

Aquest TFM pretén estudiar el nivell de qualitat que perceben els protagonistes, els jugadors professionals de pilota valenciana, del funcionament, organització i gestió del món "professional" per la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana. A través d'un qüestionari implementat a la plantilla de jugadors que tenen una relació laboral amb aquesta entitat, s'obté informació important per a tindre un punt de partida per al canvi i millora dels aspectes que ho requereixen.

El treball està estructurat en 8 capítols i comença pels Resums, per acabar amb les Referències bibliogràfiques. El primer capítol és aquest, la Introducció. En segon lloc, el Marc teòric comença tractant l'origen i l'evolució dels jocs de *pilota a mà*, fins acabar explicant com arriba a terres valencianes i adquireix la denominació de Pilota valenciana. També es fa una conceptualització de l'esport definint-lo i classificant-lo, mostrant les instal·lacions i explicant les diferents modalitats professionals existents.

A continuació, es fa una progressió històrica sobre la professionalització de la pilota. Aquesta part serà fonamental per entendre com, d'un joc tradicional, ha passat a ser un esport professional gestionat per una entitat privada, la Fundació.

Tot seguit, es fa una revisió de la literatura que tracta conceptes com la qualitat dels serveis percebuda, valor general, satisfacció general i intencions futures, i es planteja quin comportament poden tindre en el context del món professional, així com la influència que poden exercir sobre les percepcions dels jugadors de la Fundació.

En el cos del treball es troba el mètode de la investigació duta a terme, on s'estableixen aspectes com els objectius, l'instrument, els participants, les variables d'estudi i les anàlisis de dades.

En el següent capítol, s'exposen els resultats obtinguts en l'aplicació de l'instrument i l'anàlisi de fiabilitat d'aquest.

Finalment, es mostraran les diferents conclusions extretes en la investigació, es presentaran les limitacions trobades durant el treball i es realitzaran propostes per millorar els resultats en la gestió de la Fundació, així com futures línies d'investigació.

L'última part del treball s'ha reservat per afegir els documents annexos. En aquests, es pot trobar un glossari de les paraules específiques de pilota que apareixen en el treball, així com el qüestionari utilitzat en la investigació.

CAPÍTOL I: La Pilota Valenciana

El present capítol serà fonamental per entendre l'objecte del treball. Aquest pretén contextualitzar la investigació mitjançant una sèrie d'apartats que versen sobre l'origen i evolució del joc de pilota a mà fins a convertir-se en un esport modern, institucionalitzat i amb caire professional, les diferents facetes de les modalitats professionals que existeixen i, finalment, l'ordenament jurídic que empara aquest esport, pel fet de formar part de la cultura valenciana.

1.1 Història de la pilota valenciana: des del joc, fins a l'esport

Temps arrere queden les manifestacions lúdiques que consistien en l'intercanvi d'un mòbil mitjançant llançaments alternatius entre diverses parts. Els primers vestigis documentats, almenys al continent europeu, es remunten a l'Antiga Grècia. Una de les primeres referències escrites sobre un joc de pilota, data del segle IX a. de C. en el cant VI de l'Odissea d'Homer; en aquest passatge del llibre la princesa Nausica juga amb les seues donzelles a passar-se la pilota (Homer, 2011). Una troballa a les muralles d'Atenes que consistia en un fris del segle VI a. de C on es veuen representades sis persones enfrontades en dos grups de tres, jugant amb una pilota també ajuda a ubicar la gènesi d'aquest joc. El fris reproduïx un joc anomenat "Fenninde" i recorda a una modalitat de pilota que encara es juga en l'actualitat (Conca et al., 2003; Pérez i Conca, 1999). Aquesta modalitat és comú en tot el continent, únicament ha rebut diferent denominació en funció de la zona geogràfica en la que estiga reclosa: en terres valencianes s'anomena *Llargues*, *Bote Luzea* a Navarra i Euskadi, *Ballpelote* a Bèlgica, *Joc de pilota frisó* als Països Baixos, *Longue paume* a França, *Pallone* a Itàlia i *Pelota a mano* a les Illes Canàries. L'autor Garcia-Romero (1992, en Martos i Usabiaga, 2014) afirma que, a l'Antiga Grècia, els jocs amb un mòbil esfèric gaudien d'una enorme popularitat (Veure Figura 1.1) i tant era aquesta, que no en va minvar tot i l'arribada de l'imperi Romà.

Figura 1.1

Gran popularitat dels jocs de pilota a l'Antiga Grècia.



Nota: Es poden veure dues persones realitzant un intercanvi amb la pilota. Extret de: <https://tironiana.wordpress.com/2018/06/25/la-tradicion-clasica-del-juego-de-pelota/>

A la Roma Imperial, els jocs de pilota van ser una constant entre la seua societat. Van evolucionant i diferenciant-se en funció del joc i tipus de pilota: *la Follis*, *la Trigonalia*, *la Paganica* i *el Harpastum* (Conca et al., 2003). Aquesta última, Millo (1976) considera que pot ser l'antecedent del Raspall, que junt amb l'Escala i corda, és una modalitat que actualment és jugada pels professionals i forma part del ventall de modalitats que conformen la Pilota valenciana. La similitud ve donada perquè consistia en un enfrontament de dos equips i cadascun havia de defensar la seua línia de fons. La pilota podia anar per terra i es colpejava tant amb el peu, com amb la mà. El punt s'aconseguia quan la pilota travessava la línia de fons de l'equip contrari. Amb l'expansió de l'imperi, els jocs de pilota van estendre a tots els indrets on aquest va arribar.

Els jocs de pilota van continuar evolucionant amb el transcurs del temps i es van expandir pel continent configurant-se, en cada regió, amb les característiques i les regles que li aportava la geografia, la societat i la cultura de la zona. A pesar d'això, com s'ha referenciat anteriorment, totes van mantindre una variant molt semblant a la que es considera la més antiga de totes, la representada en la "fenninde".

És ben entrat al segle XIII quan ens retrobem amb la història de la pilota, fonamentalment a França. Ací el joc de pilota adquireix una gran popularitat. La seua pràctica no només es redueix a la noblesa (Millo, 1976), ni a jugar a l'aire lliure, també comença a jugar-se en llocs tancats. La modalitat que es jugava a l'aire lliure es denominava *Longue paume*, la que es jugava a cobert, *Courte paume*, i ambdós conformaven el *Jeu de paume* (joc de palma), com explica Carbonell-Martínez (2012) en el seu treball. El mateix autor refereix que hi ha una caracterització sociològica en el *Jeu de paume* (Veure Figura 1.2), i és que la primera modalitat era més practicada pel poble, ja que aquests no tenien accés a recintes tancats, i la segona més practicada per nobles, clero i reis.

Figura 1.2

Jeu de paume a França.



Nota: Desenvolupament del la modalitat del Longue paume . Extret de: <https://textileanddresshistorian.wordpress.com/2013/07/06/la-nouvelle-mode/jeu-de-paume/>

Es pensa que, per seguir gaudint del joc de *Courte paume* els dies que les condicions meteorològiques no eren molt favorables, es construïren instal·lacions específiques cobertes, amb una teulada que cobria la galeria lateral on s'asseia el públic protegit per una espècie de malla (Llopis, 1999). Conca et al. (2003) afegixen que el terreny de joc estava enrajolat i dividit en dues parts per una xarxa central. És possible que aquesta idea discorreguera més endavant a terres valencianes i servira de d'antecedent per construir els trinquets que actualment coneixem. Un inconvenient que va trobar el joc de pilota a la Gàl·lia, va ser que no agradava gaire a l'alta jerarquia que el poble també el practicava, aleshores s'alçaren prohibicions en contra de la seua pràctica en els carrers, a mode de control social.

És a meitat del s. XIII, amb l'arribada de Jaume I, quan apareixen les primeres referències d'un joc de pilota a mà en terres valencianes (Conca et al., 2003; Llopis, 1999; Millo, 1976). La primera troballa escrita per un autor valencià que faça referència al joc de pilota, segons Monforte-Casañ (2015), es troba als escrits del metge i escriptor Arnau de Vilanova. En el seu tractat *Regiment de sanitat a Jaume II*, l'autor li aconsella al rei, mitjançant un escrit en llatí, que practique el joc de pilota per millorar la salut.

Ací també adquirí un alt nivell de popularitat, fins a tal punt, que la practicava tothom, tots els estrats jeràrquics. Ja al segle XIV, de la mateixa manera que va ocórrer a França, es van imposar nombroses restriccions per controlar el joc al carrer. El 1391, el Consell General de la Ciutat València després d'aquestes infructuoses mesures de control, arriba a formular una crida en contra el joc de pilota en la qual s'endurien les penes en cas de no respectar-se la prohibició (Monforte-Casañ, 2015). Dites mesures es justificaven per les blasfèmies que s'emetien (injuriaven, es cometien...) durant el joc. Anys més tard, es van donar prohibicions com aquesta en altres ciutats importants del territori valencià, com ara a Castelló, Alcoi i Gandia. No obstant això, al territori valencià, es van construir trinquets als afores de les muralles, sobretot al segle XVI i, per altra banda, es van mantenir les característiques del joc més antic, les llargues.

Durant els segles XVII i XVIII no es produeixen gaires canvis pel que fa a la gran acceptació del joc de pilota dins la societat valenciana, però amb l'inici del segle XIX, aquest joc arriba a ser assumit com un senyal d'identitat de la societat valenciana (Monforte-Casañ, 2015), la pilota valenciana. Es multiplica la construcció de trinquets per tota la geografia valenciana. Cal destacar el trinet del carrer Pelayo a València, construït el 20 d'agost de 1868 i considerat, hui en dia, la catedral de la pilota valenciana. En aquestes instal·lacions es jugava a la modalitat de llargues, com al carrer, amb pilota de vaqueta i un guant de cuir. Un dels canvis sobtats, que marquen un abans i un després pel que fa al joc de pilota, és degut a que, acabat de començar el segle XX, el Nel de Murla introdueix la corda divisòria (Conca et al., 2003) i dona lloc a l'origen de la modalitat reina, l'Escala i Corda.

Figura 1.3

Partida d'Escala i Corda al trinquet de Benissanó el 1925.



Nota: Joc de Pilota per A. Soldado, 1998, València.

Al seu torn, conseqüència de la Guerra de Successió, la noblesa i la burgesia abandonen l'esport degut a la tendència a mirar i imitar allò que hi ha fora de les pròpies terres, com ara castellanitzar-se (Martínez-Carbonell, 2012), i tallar tot contacte amb les classes populars (Llopis, 1999).

Durant el segle XX, així com el joc de pilota s'havia estés per totes les comarques valencianes i continuava augmentant el nombre de trinquets, a València capital van desaparèixer molts d'aquests, donant pas a altres instal·lacions esportives, els poliesportius municipals (Conca et al., 2003), a més de vivendes i altres edificacions. És a partir d'aleshores quan la conjuntura provoca la caiguda de popularitat del joc de pilota: desaparició de trinquets, limitacions i prohibicions dutes a terme per les polítiques franquistes, aparició de l'automòbil que transita constantment pels carrers i ocupa espai en aquests, auge dels diferents esports considerats "majoritaris", etc.; tot açò deixen la pilota valenciana molt tocada.

Malgrat que el context no fora tan afavoridor com temps arrere, en acabar la Guerra Civil, el Consejo Nacional de Deportes va crear la Federación Española de Pelota, dins de la qual es va integrar la Federació Valenciana de Pilota.

Va ser a l'any 1984, quan la Generalitat Valenciana publicà el desplegament normatiu que regulava la constitució de federacions valencianes d'esports autòctons per impulsar-ne la pràctica i la promoció, donant lloc al naixement de l'actual Federació de Pilota Valenciana (Monforte-Casañ, 2015).

Actualment, la pilota valenciana es reconeix oficialment com a esport i la Federació de Pilota Valenciana és l'entitat, junt amb la Generalitat, encarregada de la promoció, la tutela, l'organització i el control d'aquesta, dins de l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

1.2 Instal·lacions i Modalitats: Escala i corda i Raspall

Després de més de vint-i-cinc segles, la pilota valenciana queda definida com un esport de pilota autòcton del País Valencià, on dos jugadors o equips, front a front, competeixen a colpejar-se una pilota amb la mà sota determinades regles, depenent de la modalitat, tals com que la pilota passe per sobre d'una corda o avance unes *ratlles* en terra (Pérez i Conca, 1999).

Es considera un esport, tot i que tradicionalment ha sigut un joc, perquè està sotmès a unes regles de joc estandarditzades i hi ha una institució, la Federació de Pilota Valenciana (d'ara endavant FPV), que vetla per l'acompliment d'aquestes des de 1985, així com per l'ordenació de les diferents modalitats i instal·lacions.

1.2.1 Modalitats

Tot i que, del joc de pilota practicat en terres valencianes se'n coneixen fins a 19 modalitats diferents, l'FPV, en l'article 7 dels seus Estatuts (FPV, 2021), en reconeix dotze com a oficials. D'aquestes últimes, hi ha deu fruit de l'evolució del joc de pilota que ha esdevingut al llarg de la història en terres valencianes. Les altres dues són el resultat del consens al que han arribat els distints països europeus que encara juguen a pilota a mà i la Confederació Internacional de Pilota a Mà (CIJB) per trobar unes modalitats comunes per disputar els campionats internacionals. Aquestes no es consideren pilota valenciana, però sí joc de pilota a mà, com els originats en l'antiguitat.

A la Taula 1.1 s'enumeren les modalitats de pilota valenciana reconegudes per l'FPV. En aquesta es pot observar el nom de la modalitat amb la instal·lació on es juga, l'estil de joc, el tanteig final al que s'ha d'arribar per guanyar la partida, el tipus de pilota que s'empra, així com el nombre màxim de bots que pot fer la pilota. Finalitza amb una breu descripció del desenvolupament del joc.

Taula 1.1

Modalitats de la Pilota valenciana reconegudes per l'FPV.

Modalitat	Instal·lació (estil de joc)	Jocs	Tipus de pilota	Límit de bots	Descripció
Escala Corda	i Trinquet (Directe)	60*	Vaqueta	1	Dos equips o jugadors colpegen alternativament la pilota per sobre una corda, amb l'objectiu que l'adversari no aconseguisca retornar-la per sobre d'aquesta o dins dels límits de bots. S'inicia amb la ferida, en la què el feridor colpeja la pilota a la muralla i l'ha d'introduir dins del dau
Frases	Trinquet amb -- frases (Indirecte)	--	Badana	1	Idèntic al frontó, amb la peculiaritat de la instal·lació: els frases i la paret de la dreta
Frontó valencià	Frontó (Indirecte)	41	Tec	1	Dos jugadors o equips, colpegen la pilota alternativament contra el frontis, per sobre d'una línia que delimita una altura mínima. Serà punt quan el jugador contrari no colpege per sobre d'aquesta, dins dels límits reglamentaris o en el número de bots permès
Galotxa	Carrer (Directe)	70*	Vaqueta	1	Els dos equips intercanvien colps alternativament per sobre d'una corda central, fins que un dels dos no ho aconseguisca. Una altra possibilitat és que, a l'inici del quinze, el feridor, no introduísca la ferida dins del dau o ho faça per baix de la galotxa
Galotxetes de Monòver	Galotxetes (Directe)	--	Drap	1	El joc s'inicia colpejant la pilota des del punt de ferida en el camp del treure, dins del rectangle dibuixat al terra, al camp del rest. A partir d'ací es desenvolupa un colpeig alternatiu entre ambdós, fins que la pilota bote dues vegades en el mateix camp o no sobrepassa la xarxa central
Llargues	Carrer (Directe)	10	Badana	No	El joc s'inicia amb una treta, des de la línia de treure, a un extrem de la canxa, efectuada pel traure. Aleshores es desenvolupa el joc intercanviant pilotades fins que es marquen dues ratlles que caldrà jugar-se quan canvien de camp
Palma	Carrer (Directe)	10	Badana	No	Idèntic a les llargues, però la treta ja no és pot fer amb un colp lliure, només es pot fer de palma
Perxa	Carrer (Directe)	10	Badana	No	Amb la ferida comença el quinze, on el feridor ha de llançar la pilota per sobre de la perxa i que caiga dins del dau dibuixat al terra. Després ha de ser colpejada per l'equip contrari i el joc ja es desenvolupa com en les llargues i palma després de la treta
Raspall	Trinquet/Carre r (Directe)	25* **	Vaqueta	No	Ambdós equips o jugadors realitzen un intercanvi de colps fins que la pilota ultrapassa la línia de fons de l'equip contrari (al carrer) o colpeja el rebot que defensa l'adversari

Modalitat	Instal·lació (estil de joc)	Jocs	Tipus de pilota	Límit de bots	Descripció
Rebot	Trinquet (Directe)	--	Vaqueta	1	Intercanvi de colps entre dos equips practicada antigament en alguns trinquets que tenien la muralla de l'escala baixa impedit la ferida d'escala i corda. Per tant, la ferida es feia cap a la muralla del rest.

*Els jocs es compten de 5 en 5

** Al Trinquet es juga a 25 i al Carrer a 35

Directe: canxa dividida

Indirecte: mur o canxa compartida

Nota: Adaptació de Reig-Giner (2017)

Les úniques d'aquestes modalitats que es juguen a nivell "professional" són el Raspall i l'Escala i Corda. Ambdues es juguen amb la *pilota de vaqueta*, una pilota de fabricació casolana que consisteix en una esfera recoberta de pell del bou, farcida de *borra* (Llopis, 1999). Les dimensions d'aquesta, segons Conca et al., (2003) són 42 mil·límetres de diàmetre i 138 mil·límetres de circumferència. El pes reglamentari per a la categoria professional que marca la FPV (2021) és de 44 – 46 g per a escala i corda i 49 – 52 g per a raspall. En aquesta categoria, totes les partides es disputen a la instal·lació específica de la pilota valenciana anomenada trinquet, que consisteix en una construcció rectangular formada per quatre paraments verticals i una escala amb alts escalons, situada al llarg de tota la pista, en un dels laterals.

1.2.2 Instal·lacions

Com s'ha anomenat en la introducció històrica, els jocs de pilota a mà es duïen a terme al carrer. És a França on la noblesa i la burgesia introdueixen una modalitat del *Jeu de paume* que es practica dins d'una instal·lació específica per a poder jugar-hi quan les condicions meteorològiques foren adverses. A aquesta instal·lació se l'anomena *Trinquet*.

L'herència d'aquesta denominació per a la instal·lació específica per excel·lència de la pilota valenciana és una mostra de les influències que el joc de pilota existent a França va tenir a terres valencianes. Més tard, per les mateixes raons que van motivar antany la iniciativa d'aquestes construccions, així com per practicar noves modalitats que han anat sorgint, se n'han fet d'altres específiques a banda del trinquet (Veure Figura 1.1).

Figura 1.1

Instal·lacions de Pilota valenciana.

INESPECÍFIQUES	
Frontó	Carrer natural
	
Frontó del Puig. Font: Web de la Diputació de València	Carrer Natural de Faura. Font: Anònim
ESPECÍFIQUES	
Trinquet	Carrer artificial
	
Trinquet d'Alzira. Font: 7televalencia	Carrer de Benidorm. Font: Pròpia
Galotxetes	Frares
	
Galotxetes de Monòver. Font: mestrespilotarisuv	Trinquet amb Frares. Font: Aj. Traiguera

Inespecífiques: existents de manera natural o construïdes per a la pràctica d'altres esports i aprofitades per a jugar a pilota.

Específiques: construïdes exclusivament per a la pràctica de pilota.

Nota: Adaptació de Reig-Giner (2017)

Exceptuant les que es troben en els centres educatius de nova construcció, fruits de l'ORDRE del 2 de març de 2.000, de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència per la que es modifica l'apartat primer de l'ordre del 15 de maig de 1992 per la que s'aproven els programes de necessitats per a la redacció de projectes de construcció de centres d'Educació Infantil i Primària, Secundària Obligatòria i Secundària Completa, de titularitat de la Generalitat Valenciana; les instal·lacions es concentren geogràficament, en funció de la modalitat que més es practica en eixa zona de les terres valencianes. El trinquet és l'única construcció específica de pilota valenciana que es reparteix arreu del territori.

Tot i que el trinquet es pot utilitzar indiferentment per a jugar a escala i corda i a raspall, en l'àmbit professional hi ha certa preferència pel que en fa al seu ús en funció de la comarca on es localitze (Veure Taula 1.2). Per exemple, a les comarques de La Costera, La Safor, La Ribera Baixa, la Vall d'Albaida i part de la Marina Alta; el raspall gaudeix d'una gran popularitat. Per altra banda, per tota la geografia valenciana, però més concretament, per la Marina Alta i la Baixa, l'Horta Nord, Sud i Oest, la Ribera Alta i la Plana Alta i Baixa; es troben un major nombre de trinquets destinats a l'escala i corda. En moltes ocasions, ambdues modalitats comparteixen instal·lació per facilitar l'organització i la logística dels campionats.

Taula 1.2

Trinquets on es juga professionalment a escala i corda i a raspall i dies de joc

Freqüència	Dia de joc	Modalitat		
		<u>Escala i corda</u>	<u>Compartit</u>	<u>Raspall</u>
Habitualment	Dilluns	La Pobla de Vallbona		Xeraco
	Dimarts	Massamagrell		Oliva i Villanova de Castelló
	Dimecres		Guadassuar	
	Dijous	Pelayo		Castelló de Rugat
	Divendres	Vilamarxant, Sueca i Vila-real		Piles i El Genovés
	Dissabte		Pedreguer i Pelayo	Bellreguard i Llosa de Ranes
	Diumenge			Bellreguard
Ocasionalment		Benissa, Borriana, Castelló, Murla	Alzira, Dénia i Xàbia	

Els trinquets són generalment són municipals, encara que n'hi ha privats, és a dir, propietat d'una persona empresària que s'encarrega de la seua gestió, el *trinqueter*. Els municipals són competència de l'ajuntament de la localitat on es troben, d'acord amb el que estableix l'article 7 de la Llei 2/2011, de l'Esport i l'Activitat Física de la Comunitat Valenciana. El municipi és qui ha de construir, ampliar i millorar les seues instal·lacions esportives, així com mantenir-les en adequades condicions d'ús i gestionar-les.

A més de la construcció de nous trinquets, es considera fonamental el correcte manteniment, renovació i millora dels existents. És per això i, en coherència amb el que estableix una de les línies generals d'actuació de l'esmentada Llei, a l'article 3.25, que diu que la Generalitat complementarà la xarxa bàsica d'instal·lacions esportives, promovent la construcció d'instal·lacions públiques i privades. Açò ha esdevingut en la dedicació d'esforços mai no vistos de les administracions públiques, per aconseguir uns trinquets en bones condicions per a la pràctica de pilota valenciana.

1.3 Marc legal que empara la Pilota Valenciana professional

Així mateix, tant l'article 3.5, com l'article 45 de la Llei de l'Esport i l'Activitat Física de la Comunitat Valenciana, contemplen també, com una línia general d'actuació, la defensa i suport als esports autòctons i jocs tradicionals, i conté el mandat exprés a la conselleria competent en matèria d'esport, de promocionar aquests esports i jocs. Cal destacar l'especial menció a l'esport de la pilota valenciana en l'article 46, on disposa que la Generalitat li donarà suport i la tutelarà. Per aquests motius, les administracions públiques queden compromeses amb aquest esport.

Un dels primers passos, després d'aquesta declaració d'intencions formulada en 2011, fou l'elaboració del Pla Director de Pilota Valenciana 2012-2016 en el qual es preveuen una sèrie d'accions i mesures dirigides a ordenar, sistematitzar i promocionar la pràctica d'aquest esport, i fomentar-ne el coneixement i el seguiment pels ciutadans i la posada en valor com a senya d'identitat del poble valencià.

Arrel del Pla, una de les mesures de protecció dutes a terme per la Generalitat, ha sigut declarar la Pilota valenciana Bé d'Interés Cultural Immaterial (Decret 142/2014). En aquest, es considera la Pilota com una manifestació cultural, repleta de valors tradicionals, que forma part del patrimoni dels valencians i valencianes.

És a partir d'aleshores, quan s'integra la Pilota en Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport (Decret 173/2020 i Decret 186/2017). En l'article 13 del Decret 173/2020, dins les competències que s'atribueixen a la Secretaria Autonòmica de Cultura i Esport en matèria de proposta i execució de polítiques, s'anomena la pilota en concret, separant-la de l'esport i el patrimoni cultural, per donar-li la importància que se li pretén prestar. Ocorre de manera semblant a l'article 15 del mateix decret, en el que se li atorga a la Direcció General d'Esport, entre d'altres, les

competències en matèria de cooperació amb entitats privades que fomenten l'esport i, especialment, per la seua singularitat, les vinculades a la pilota valenciana.

Generalment, el suport es reflexa mitjançant la concessió d'ajudes i subvencions, tant nominatives com per concurrència competitiva, que donen el suport econòmic necessari per sostindre tota la infraestructura que conforma l'esport dels valencians. Solen justificar-se per raons d'interés públic basades en la cultura valenciana, els esports autòctons, la salut de la ciutadania, així com la seua qualitat de vida, etc.

Per una altra banda, també es crea, per a la pilota específicament, el departament de Coordinació de Pilota Valenciana dins de la Direcció General d'Esport. Aquest departament és la via per canalitzar les relacions institucionals entre els diferents ens d'aquest esport i la Generalitat Valenciana.

Tot aquest ordenament jurídic s'executa en pro del foment i la promoció de la pilota valenciana en general. L'esport base, l'amateur i l'àmbit més cultural, se n'han vist beneficiats i ja comença a fer-se patent. Una prova d'això és el creixent nombre de publicacions, d'escoles de pilota, d'equips participants en els diferents campionats que organitza l'FPV, etc.; però poc repercuteix en el món professional on el planter cada vegada és més escàs.

No s'entén cap esport sense una categoria on es trobe la màxima expressió del rendiment esportiu. D'acord amb el que s'estableix en la definició de l'esport d'alt nivell del RRDD 971/2007, sobre esportistes d'alt nivell i alt rendiment, constitueix un factor essencial en el desenvolupament esportiu, per l'estímul que suposa per al foment de l'esport base i la seua tasca representativa. Per tant, un aspecte a tindre en compte, si es pretén assegurar la pervivència de la pilota, és l'esport professional.

Fruit d'aquesta premissa, les diferents administracions públiques valencianes, estan involucrades en la cerca d'un model de pilota professional sobre el que arrelar-se i créixer.

CAPÍTOL II: Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota valenciana

En aquest capítol es pretén explicar com la Pilota valenciana, de ser un joc dels valencians i valencianes per passar el poc temps que els quedava després de la jornada de treball i els seus quefers diaris, ha passat a ser un esport en el qual hi ha un xicotet sector reconegut com l'elit de la pilota, que es prepara específicament per oferir el seu màxim rendiment en les competicions i poder guanyar-se el sou amb aquesta labor.

2.1 Gènesi de la Pilota professional

En els darrers trenta anys, l'elit de la pilota valenciana ha anat fent passes cap a la professionalització de l'esport. Abans d'iniciar aquesta tendència, segons ho descriuen Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell (2009) no hi havien campionats, només encontres amistosos. Aquestos consistien en un espectacle on les persones que hi assistien per a jugar-se els diners. La retribució dels jugadors depenia de la propina que li donaven els *postors* per haver guanyat la *travessa*, com a gratificació, i una petita comissió de la recaptació per la venda d'entrades que li donava el *trinqueter*.

La precarietat laboral dels jugadors residia en que “era un treballador autònom sense salari fix, que mai no sabia el jornal que percebria per una partida, ni si rebria o no propina” (Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell, 2009, p.25). Vivia en una incertesa laboral absoluta perquè, al no tindre cap contracte, no tenia assegurades el nombre de partides que jugaria al llarg del mes i si es lesionava o queia malalt, no rebia ningun tipus d'ajuda o compensació econòmica per la baixa.

Els jugadors s'organitzaven mitjançant la seua pròpia agenda. Els *trinqueters* es posaven en contacte amb els pilotaris que volien que anaren al seu trinet i confeccionaven les partides. Eren aquests els qui decidien quin jugador jugaria.

En aquesta època els salaris dels jugadors realment no eren molt elevats, més bé al contrari, i més si depenien de la recaptació del dia. En canvi, les propines podien ser fins a deu vegades el jornal que percebien normalment (Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell, 2009), la qual cosa suposava que la diferència entre rebre un bon salari o el just per cobrir les despeses, depenguera de guanyar o no la partida.

A més, a diferència de pocs anys arrere, els pilotaris solien disputar de tres a cinc partides a la setmana, fet que influïa sobre la diligència dels jugadors, ja que, si jugaven dimecres a la Guadassuar, per exemple, i el dijous a Pelayo, en cas que el dimecres no hi haguera molta propina, els jugadors es reservaven per a l'endemà. Era una forma de regular el seu rendiment i cuidar, d'alguna manera, la seua salut. Tot açò feia molt complicat veure bones partides, on ambdós equips s'esforçaren per guanyar.

En 1990 nasqué la marca Frediesport, una empresa creada per Fredi, jugador que estava a punt d'enretirar-se, que inicià el canvi del món professional. Frediesport va aconseguir que la televisió valenciana i un gran banc, com era Bancaixa, apostaren per donar suport

a la pilota. Aquest suport es va traduir en una forta aportació econòmica, per part de Bancaixa, que gestionava Frediesport per a organitzar un llarg campionat, les partides del qual serien retransmeses per la televisió valenciana el cap de setmana, en horari de màxima audiència. Per altra banda, Caixa Sagunt es va decidir a patrocinar el Campionat Individual d'Escala i corda.

Aquesta iniciativa va suposar un empena de cara a la professionalització de la pilota. Per una banda, durant la celebració del campionat, els jugadors sabien que rebrien una retribució estipulada, en aquells temps molt generosa, per cada partida. A més, els premis eren força substanciosos i el prestigi de guanyar també s'arrossegava al llarg de la temporada per estar en els cartells de les partides d'exhibició que continuaven fent. Per altra banda, això va animar al públic a assistir a les partides i presenciar disputes amb alts nivells de rendiment. Cal fer un especial esment al fet que es retransmetien les partides per televisió, fet que ajudava a la promoció d'aquest esport.

El gran impuls va arribar de la mà de Valnet. En 2005 es va constituir la primera empresa que posava en nòmina als 32 jugadors professionals i 20 joves enquadrats en la categoria de semiprofessionals (Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell, 2009). El que suposava una revolució en el món de la pilota, ja que l'estatus del pilotari canviava radicalment, a partir d'aqueix moment passaven a formar part d'una empresa amb tots els drets laborals que això comportava (nòmina fixa, cotització, baixa remunerada, etc.). A més, se'ls van facilitar dos preparadors físics, un fisioterapeuta i un metge; cosa que va fer evolucionar la salut i el rendiment dels pilotaris.

El que en principi suposava un punt d'inflexió per a dignificar i modernitzar la pilota, així com acostar-la al conjunt de la població, va anar perdent manxa amb el pas dels anys. La mercantil no resultava rendible i les despeses eren molt majors que els ingressos. En primer lloc, es va extingir la secció de joves semiprofessionals. Tot seguit es va reduir la plantilla de jugadors amb contracte i els salaris, el que va fer perdre importància al suport tècnic i de salut.

Existeix una teoria fonamentada en la comparació amb el model de pilota basca, que argumenta que una de les raons per la qual Valnet no era rendible, és que la empresa no estava sotmesa a la pressió de la competència, ja que tenia el monopoli. Com conten Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell (2009) a la seua obra, tenia en nòmina al 80% dels jugadors d'escala i corda, controlava als *marxadors* i jutges, regentava la majoria dels trinquets i s'encarregava d'organitzar els campionats professionals. Açò va provocar que no requerira innovar i superar-se, potser es va acomodar i va baixar el nivell d'exigència en la seua gestió. Cada vegada hi havia menys persones que visitaven el trinet, per tant, cada vegada hi havien menys ingressos provinents de la venda d'entrades i això feia minvar l'interés dels patrocinadors en publicitar-se a través de la pilota. Al País Basc no es va donar la mateixa situació perquè coexisteixen de fa temps dues empreses:

ASEGARCE i ASPE. Entre aquestes sempre hi hagut rivalitat per aconseguir ser l'empresa capdavantera.

A tot açò, la conjuntura social, política i econòmica no va ajudar en aquesta situació. La crisi del 2008 va dur a que les apostes minvaren quantiosament, així com els patrocinis de l'empresa i dels propis jugadors, ja que gran part dels diners que alimentaven la pilota procedia del sector de la construcció i altres grans empreses relacionades amb aquest. Es va dur a terme el tancament de la televisió valenciana i això va suposar la fi de les emissions de les partides de pilota, fet que va reduir dràsticament l'impacte mediàtic i la part proporcional dels ingressos que provenien dels drets d'imatge.

Aquest cúmul de circumstàncies van portar, amb el pas dels anys, a que Valnet tupara amb una situació econòmica insostenible. Finalment, en 2017 va procedir a la seua dissolució.

Tot seguit, els diferents ens involucrats en la pilota – jugadors, *trinqueters*, Federació de Pilota Valenciana, entitats privades que havien apostat per aquesta, etc. – i aquells lligats per l'ordenament jurídic en defensa i promoció de la cultura i l'esport valencià – la Generalitat Valenciana, les diputacions, diferents ajuntaments, etc. – es van unir per crear una entitat que s'encarregara de la gestió del món professional, tal i com venia fent Valnet, però sense ànim de lucre. Aquesta entitat es presentaria en societat al febrer de 2018, adquirint la forma de fundació de caràcter privat i la denominació de Fundació de la Comunitat Valenciana per a la Pilota Valenciana (d'ara endavant, la Fundació).

Actualment, és l'entitat encarregada de la gestió del món professional de l'esport autòcton, com es defineix a la Resolució de 21 de desembre de 2018, de la Presidència de la Generalitat. L'objecte de la Fundació és, segons el que estableix l'article 7 dels seus estatuts (Fundació, 2021), estendre la pràctica i el coneixement de la pilota en la societat valenciana, així com augmentar l'afició per aquesta, contribuir a l'ordenació i regularització del vessant professional de la pilota valenciana, per tal de garantir el seu present i futur, promocionar-la a la Comunitat, i també en l'àmbit nacional i internacional, “per a dignificar la seua imatge i incrementar el seu pes específic com a senyal d'identitat i part del patrimoni cultural del poble valencià” (Fundació, 2021, art. 7).

A pesar de tindre un objecte clar i definit, segueix fent tombs a la recerca d'un model sostenible i autosuficient.

2.2 La Fundació de Pilota Valenciana: estructura, organització i funcionament.

Aquesta entitat que va iniciar la seua activitat al mes de gener de 2018 amb la intenció de dignificar el vessant professional de la pilota valenciana, enlairar-la i donar l'estabilitat que l'esport de la vaqueta necessita, és una fundació privada, sense ànim de lucre i de

duració indefinida, enregistrada al Registre de Fundacions de la Comunitat Valenciana, que actua sota la tutela del protectorat de la Generalitat Valenciana. Bona prova d'aquest protectorat es troba a l'article 15.f del Decret 173/2020, que aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, en el qual es disposa que la Direcció General d'Esport assumeix la competència de fomentar i potenciar, en tots els ordres, l'esport de pilota valenciana, així com la seua tutela, coordinant i prestant assistència a la Federació de Pilota Valenciana de la CV i a la Fundació de la CV per a la Pilota Valenciana.

2.2.1 El Patronat

La Generalitat no és l'única institució involucrada amb la Fundació, de fet, el seu òrgan de govern, representació i administració, el Patronat, compta amb persones que representen a diferents administracions públiques i entitats privades. Està compost per un nombre membres que no podrà ser inferior a huit, ni superior a trenta (Fundació, 2021).

Segons el que s'estableix actualment en els estatuts de la Fundació, de caràcter nat es troba el director general d'esport i el coordinador de pilota valenciana, representant a la Generalitat Valenciana, el diputat d'esports i joventut, per la Diputació Provincial de València, un representant de l'Ajuntament de Castelló, un representant de l'Ajuntament de València i el president de la Federació de Pilota Valenciana. Completen el Patronat, però amb la condició de membres de caràcter electiu, la presidència, la vicepresidència, tres persones de reconegut prestigi social, cultural i esportiu, un representant dels jugadors, una representant elegida per l'estament d'entitats esportives de la Federació de Pilota Valenciana i una persona representant de cada una de les següents entitats: À Punt Mèdia, Caixa Popular, Fornés Fornés S.A, Pollos Planes S.L, Fundació de la CV Jose Luis López, CaixaBank, Savipecho S.L i S.A. de Mitjans de Comunicació de la Comunitat Valenciana. Per últim, tot i que no forma part dels membres del Patronat, es troba la secretaria, amb veu, però sense vot. Les persones que no són membres de caràcter nat, han sigut proposades i nomenades per majoria absoluta del Patronat.

La funció principal d'aquest òrgan, d'acord amb allò que s'expressa als estatuts de la Fundació (2021), és complir les finalitats fundacionals i administrar els béns i drets que conformen el patrimoni de la entitat, i també mantenir plenament el rendiment i utilitat d'aquests. Es reuneix, almenys, dues vegades a l'any per aprovar els comptes, pressupostos i pla d'actuació, resoldre conflictes entre membres del Patronat i la Fundació, modificar estatuts o acordar l'extinció, si escau.

2.2.2 La Comissió executiva

Per altra banda, es troba la Comissió Executiva. És l'òrgan col·legiat de gestió de la Fundació que, per delegació estatutària, té conferides totes aquelles competències que ni l'ordenament jurídic ni els estatuts atribueixen al Patronat. Està formada per la

Presidència i la Vicepresidència, així com cinc membres elegits entre les persones patrones, pel Patronat. Aquest òrgan es reuneix, almenys, una vegada per trimestre.

2.2.3 Personal empleat

Com mostra la Taula 2.1, la plantilla de personal de la Fundació consta d'11 persones relacionades amb aquest esport des que es va iniciar el camí cap a la professionalitat amb la creació del circuit Bancaixa i passant per Valnet, com a jugadors i com a membres corporatius.

Taula 2.1

Llocs de treball a la Fundació i les seues funcions.

Jornada laboral completa	
Lloc	Funcions
Gerència	Dirigir o gestionar l'activitat ordinària i administrativa de la Fundació.
Direcció esportiva	Configurar el calendari de competició de la temporada esportiva, gestionar l'agenda de partides dels jugadors professionals, negociar la contractació de jugadors, etc.
Publicitat i web	Dissenyar la cartellera i publicitat, així com aportar contingut al portal web.
Prensa i comunicació	Elaborar i enviar informació per a la difusió per mitjà dels mitjans de comunicació.
Administració	Dur a terme la comptabilitat i finances de l'entitat.
Jornada laboral parcial	
Lloc	Funcions
Xarxes socials	Gestionar de les xarxes socials de la Fundació: twitter, instagram, facebook, etc.
Jutges	Vetlar per l'acompliment del reglament de joc durant les competicions i les partides.
Homes bons	Assistir al jutge i donar una segona opinió en cas de polèmica.
Responsable espai cultural Pelaio	Donar visibilitat i promocionar les instal·lacions de la catedral de la Pilota Valenciana, així com l'esport, de cara a visites de grups o actes aliens a la pilota.
Manteniment	Mantenir les instal·lacions en adequades condicions higiènic-sanitàries i segures.
Responsable del Espai cultural Pelaio	Organitzar activitats relacionades amb la cultura a les instal·lacions del trinquet de Pelaio.

Tal i com ho disposen els estatuts (Fundació, 2021), les nòmines d'aquestes persones treballadores de l'entitat, es sufragaran amb el romanent que queda després d'haver invertit mínim el 70% dels ingressos nets en la finalitat de la Fundació.

2.2.4 Finançament de l'entitat

Els ingressos per finançar l'activitat de la Fundació deriven de diverses fonts:

- La que probablement siga més important és aquella que prové de les subvencions i donacions. La Fundació compta amb convenis de col·laboració amb la Generalitat Valenciana, la Diputació de València, la Diputació de Castelló, la Diputació d'Alacant i l'Ajuntament de València. Aquestes administracions públiques, mitjançant una subvenció nominativa, aporten a l'entitat un gran percentatge dels seus ingressos.
- Un bon complement a aquestes subvencions són els contractes amb empreses patrocinadores. Generalment, són mercantils valencianes que aposten per la cultura valenciana i l'esport, i fan una aportació econòmica o en espècie, a canvi de que se la vincule d'alguna forma en aquest esport. Dependrà de la importància d'aquesta aportació, rebrà una serie de contraprestacions: nom a una lliga, un trofeu, publicitat dins dels trinquets, als equipatges, etc.
- També les donacions efectuades per mecenes fortament vinculats a la pilota.
- Els recursos que s'obtenen producte del rendiment del seu patrimoni.
- El cobrament de preus als seus beneficiaris, entre altres, al públic assistent a les partides, mitjançant la venda d'entrades al trinet.

2.2.5 Trinqueters

L'activitat de la Fundació es du a terme, fonamentalment, en els trinquets. Com ja s'ha anomenat en el capítol anterior, aquesta compta amb uns trinquets on es disputen les partides dels campionats i les partides d'exhibició. Cada una d'aquestes instal·lacions té una persona responsable de dues funcions: organitzar les partides d'exhibició, "partides del dia a dia" d'eixe trinet i gestionar les travesses que sorgisquen durant aquestes. Aquesta figura ha anat perdent funcions des de l'aparició de Valnet, pel simple fet que el número anual de partides del dia a dia ha sigut minorat pel fet que s'han multiplicat el número de competicions.

Respecte a les responsabilitats dins la Fundació, aquest estament està representat a la Comissió tècnica que s'encarrega de configurar els equips i el sistema de competició, a proposta de la direcció esportiva de l'entitat. Encara que, per fer-se definitiu, ha de ser aprovat per la Comissió executiva.

2.3 Els jugadors professionals de la fundació

Als efectes de l'article 13 de la llei 2/2011 de l'esport i l'activitat física, seran jugadors professionals, tots els jugadors de pilota que, de forma autònoma o mitjançant la corresponent relació laboral a canvi d'un salari, tinguen vinculació amb la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana. A més de donar-se aquesta condició, la Federació de Pilota Valenciana ha establert uns criteris que els pilotaris han de complir

per assolir la categoria de “professional”, la qual rep el nom d’elit a efectes d’aquesta entitat.

Només els jugadors professionals poden jugar les competicions que organitza la Fundació. Sempre amb la ulterior aprovació de la Comissió executiva i a proposta de la direcció esportiva, la Comissió tècnica és la que s’encarrega d’elegir, entre els jugadors de la plantilla, els que participaran en cada campionat. També és aquest òrgan el responsable de classificar els pilotaris en jugadors de primer nivell, és a dir, aquells que tindran un contracte per a tot l’any, i els de segon nivell, jugadors amb un contracte temporal o un acord de col·laboració. La classificació es basa en criteris de rendiment, actitud, etc.; mesurats subjectivament pels diferents membres de la Comissió.

Tota la plantilla de pilotaris de la Fundació està composta per homes. Les jugadores professionals participen en els campionats sota la tutela de la Federació de Pilota Valenciana.

Actualment, hi ha 30 jugadors amb un contracte anual, dels quals 15 són d’escala i corda i 15 són de raspall. La resta de jugadors signen un contracte temporal o un acord de col·laboració, dins dels règim de treballadors autònoms, per a la participació en els campionats o les partides concretes en què se’ls requereix.

Pel que fa als contractes, arrangen una relació laboral entre els jugadors i l’entitat, amb un objecte que consisteix en la participació del pilotari en les partides i campionats que organitza la Fundació aportant els seus coneixements, col·laboració i capacitat com a jugador professional. Estableixen que hauran de disputar un mínim de huit partides mensuals, encara que poden ser prorratejades en diferents mesos. La contraprestació que rep el pilotari consisteix en una retribució que consta d’un salari base i una sèrie de plusos en base al rendiment mostrat. A aquest sou, se li suma els diners que pugen rebre dels premis i de les propines dels postors en les partides del dia a dia.

Els jugadors gaudeixen de certa autonomia per dur a terme el seu treball, ja que només estan compromesos a prestar efectivament els seus serveis per a la Fundació, un mínim de huit vegades al mes i poden organitzar-se els entrenaments amb total llibertat.

Disposen de trenta dies naturals de vacances, com estableix l’article 10.3 del RRDD 1006/1985, pel que es regula la relació laboral especial dels esportistes professionals. Un inconvenient que presenta el pilotari a l’hora de gaudir de les vacances és que hi ha pocs períodes durant l’any en els que no es disputen partides de campionat o d’exhibició. La majoria d’esports finalitzen la temporada a juny o juliol i els esportistes descansen, però a la pilota valenciana, els mesos de juny, juliol, agost i setembre, són els que més partides d’exhibició es disputen per motiu de la festivitat de les localitats valencianes.

Per a negociar les condicions dels contractes, així com vetlar per unes clàusules que s’ajustaren el màxim possible als interessos de les dues parts interessades, en 2014 es va

constituir l'Associació de Jugadors Professionals de Pilota Valenciana. És una organització sindical que representa als jugadors de pilota valenciana professionals de les modalitats d'escala i corda i raspall.

Gran part de les desavinences que sorgeixen entre el sindicat i l'empresa es deuen a circumstàncies econòmiques. El fet que no siga viable, ni sostenible, que tota la plantilla de jugadors tinga un contracte anual, provoca que molts d'ells hagen de compaginar la pràctica professional de pilota amb una altra professió (Rodríguez-Plaza, 2018). En ocasions el jugadors es veuen forçats a abandonar prematurament l'esport professional perquè no perceben una retribució i una estabilitat econòmica suficient (Rodríguez-Plaza, 2019 i 2021).

CAPÍTOL III: Variables d'estudi i estat de la investigació

La Fundació representa una organització que tracta de dur a terme les seues funcions, d'acord amb les finalitats fundacionals estipulades. Com tots els serveis prestats per ens, persones, etc., són susceptibles de ser avaluades en termes de qualitat.

Per entendre millor el concepte de qualitat i les diferents dimensions que la componen, així com els avantatges que té el fet de conèixer-la i mesurar-la, el present capítol introdueix la qualitat dels serveis i la satisfacció en termes generals i aplicats a la Fundació de la CV per a la Pilota Valenciana.

3.1 Qualitat del servei

Els constants canvis polítics, econòmics, socials i culturals que estan esdevenint darrerament en el panorama mundial estan obligant a totes les organitzacions, amb independència de si són públiques o privades, a adaptar-se ràpidament per intentar mantenir una tendència evolutiva positiva. És per això, que cada vegada és major el nombre de treballs científics que versen sobre els serveis esportius, amb l'objecte d'ajudar els gestors en els processos de presa de decisions (Calabuig i Núñez-Pomar, 2011).

Un factor "*sine qua non*" per a aquest desenvolupament és el consum, ja que si els clients no consumeixen, les entitats no poden créixer. Per tant, analitzar les necessitats i conèixer les percepcions de les persones usuàries serà fonamental. D'aquest paradigma naix el concepte de qualitat dels serveis.

La qualitat dels serveis s'ha convertit en un dels principals valors per mantenir la competitivitat de les organitzacions pel fet d'afavorir la incorporació de nous usuaris i usuàries, fidelitzar els actuals o potencials, oferir noves oportunitats objectives per a la millora de les entitats i optimitzar la relació cost-benefici, així com la imatge corporativa (Rebollosa, 1999).

Els autors Crompton i Mackay (1989) es refereixen a la qualitat com els atributs del servei en sí. Per una altra banda, Claver et al. (1999) van més enllà amb la definició i expliquen que la qualitat consisteix en satisfer els desitjos de la persona usuària, és a dir, elaborar bens i/o serveis amb unes especificacions que satisfacen les necessitats i expectatives dels consumidors. A aquesta, Calabuig et al. (2012) afegeixen que la qualitat s'obté com a resultat del processos psicosocials de caràcter afectiu i cognitiu, fruit d'una avaluació a llarg termini.

En la darrera definició queda clar que es tracta d'un concepte subjectiu que pot canviar de grau en funció de la percepció de cada persona usuària (Gil, 1995). És aleshores quan comença a parlar-se de qualitat percebuda, quan es tracta de qualitat dels serveis (Calabuig i Núñez-Pomar, 2011).

Dues de les primeres aportacions pel que fa a l'estudi de la qualitat del servei percebuda, que van emergir de forma dominant, són el model formulat per Grönroos (1984) i el que

van proposar Parasuraman et al. (1985). El primer presenta dues dimensions, una que correspon a la qualitat tècnica o disseny del servei, i l'altra a la qualitat funcional o forma en què es presta el servei. L'instrument que s'empra per mesurar-la és el PSQM.

El segon model consta de cinc desajustos (Calabuig et al., 2008): la fiabilitat del servei, la capacitat de resposta de l'organització, la seguretat que transmet, l'empatia dels empleats amb els usuaris i les usuàries i els aspectes tangibles de l'organització. Aquest model és més usual en els estudis sobre la qualitat dels serveis percebuda perquè centra la seua atenció en les estratègies i processos que les entitats poden dur a terme per aconseguir el màxim nivell. Parasuraman et al. (1988), els artífexs d'aquest model, introduïren l'escala SERVQUAL per a la mesura de la qualitat. Aquest instrument es basa en que de la diferencia entre les expectatives del servei que té la persona usuària i la percepció del que finalment ha rebut, hi ha un balanç resultant que és la qualitat del servei percebuda. És a dir, en igualtat de percepcions, quan més altes siguen les expectatives de l'usuari o la usuària, menor serà la qualitat percebuda i viceversa.

Nombrosos autors han criticat aquest darrer treball pel fet de considerar necessari conèixer les expectatives de les persones usuàries. Un exemple n'és l'instrument que elaboraren Cronin i Taylor (1994), el SERVPERF. Aquest no necessita comparar les percepcions amb les expectatives, només la percepció avaluativa del rendiment dels atributs del servei. Per una altra banda, Nuviala et al. (2008) considera que presenta una limitació, pel que fa a l'excessiu nombre d'indicadors i l'especificitat d'aquests, que impedeix generalitzar els resultats i manca de les dimensions necessàries per a la valoració del servei. També Calabuig et al. (2008) li han trobat limitacions. Aquests han demostrat que, en els serveis de recreació, les dimensions de l'escala són eventuais i poc específiques, el que els ha dut a afirmar que aquest instrument de mesura no és estable.

A partir d'ací, comencen a brollar aportacions per mesurar la qualitat dels serveis esportius en àmbits més específics. Una contribució rellevant a nivell internacional, és la que fan els autors Kim i Kim (1995). Aquests elaboren l'escala QUESC per mesurar la qualitat dels serveis en el sector del fitness coreà, composta per onze dimensions com són l'ambient, l'actitud dels empleats, fiabilitat, informació, programació, consideració personal, preu, exclusivitat, privacitat, estimulació i oportunitat social. També gaudeix de certa rellevància el Model Jeràrquic Multidimensional de Brady i Cronin (2001), que mesura la qualitat de la interacció entre les persones usuàries i les persones empleades.

Una novetat pel que respecta a la mesura de la qualitat percebuda és el model SSQR de Ko i Pastore (2005), i és que introdueix la dimensió de qualitat del resultat, la qual fa referència a la mesura en què la persona usuària ha rebut al final, allò que realment anava a buscar al centre esportiu (Calabuig i Núñez-Pomar, 2011). Un altre aspecte nou del model és la mesura de la interacció entre les persones usuàries de la instal·lació esportiva, dins d'aquesta, a més de la interacció usuari-empleat. El model jeràrquic està compost

per 49 ítems distribuïts en quatre dimensions i cadascuna d'aquestes per altres subdimensions que en deriven.

Pel que fa a organitzacions amb les característiques de les federacions, allò que ofereixen són serveis de gestió, generalment, degut a les característiques intrínseques d'aquests: heterogeneïtat i intangibilitat, la relació d'intercanvis entre les persones usuàries i l'organització es percep pels primers amb major risc. És per això que la credibilitat serà un dels atributs que guanyarà importància per al consumidor i repercutirà a l'hora d'avaluar la qualitat percebuda (Javalgi i Moberg, 1997).

Les revisions bibliogràfiques realitzades per Gutiérrez-Dávila i Oña (2005), Heinemann (2003), Popham (1983) i Sierra (1986), que cercaven treballs sobre la gestió esportiva, entitats esportives, qualitat i metodologia d'investigació, aboquen que no existeixen instruments específics per avaluar la qualitat dels serveis de les federacions esportives. Si de cas, s'implementen sistemes de gestió de qualitat total, com el Model EFQM. Aquest és un dels sistemes amb major incidència i aplicabilitat en el sector dels serveis i cada implementat amb major freqüència en el context esportiu.

Així ho confirma Méndez (2010) en el seu treball, en el qual addueix aquesta justificació, per dur a terme l'elaboració d'un instrument amb la finalitat d'avaluar la qualitat en les federacions esportives galegues. El resultat de la seua llavor és el qüestionari d'avaluació de la gestió de qualitat en entitats esportives (en castellà EGCED), una ferramenta basada en el Model EFQM d'excel·lència que permet realitzar una autoavaluació i/o avaluació externa de la gestió desenvolupada per la Federació esportiva, identificant-ne els punts forts i les àrees de millora per a perfeccionar la seua gestió. Es compon de dues dimensions que es divideixen en subdimensions. La primera és la d'agents, que es divideix en direcció i lideratge, planificació estratègica, gestió de recursos humans, gestió de processos, gestió d'aliances i recursos i comunicació i transparència. La segona correspon als resultats i s'escindeix en resultats en els clients, en les persones, en la societat i resultats clau.

Implementar aquest tipus de ferramenta ajudarà a millorar els seus serveis i incrementar la seua qualitat, ja que permetrà controlar i conèixer la percepció de les persones usuàries, així com identificar les causes de les possibles deficiències i queixes. D'igual forma, servirà de referència per prendre les mesures oportunes per augmentar la percepció positiva d'eixos usuaris i usuàries (Nuviala et al., 2008).

A la literatura, se sol referir la qualitat com l'inici de l'entramat per a l'estudi de les diferents variables emprades en la valoració del serveis oferts i, la segona part, vindria determinada pel valor percebut tant de la mateixa organització, com d'allò que ofereix (Parasuraman i Grewal, 2000).

3.2 Valor percebut

El valor percebut ha passat a ser una variable clau en l'àmbit del màrqueting (Gallarza i Gil, 2006). De fet, és un concepte aprovat de manera generalitzada per les persones investigadores, degut als beneficis que deriven de la generació i entrega de valor (Martín et al., 2004).

Existeixen diverses definicions del valor percebut, però generalment, es basen en la percepció que té la persona consumidora dels serveis sobre allò que rep i allò que dona a canvi (Bigné et al., 2000; Jiménez-Zarco et al., 2007; Zeithaml, 1988). La corrent que treballa amb el concepte de valor com un constructe multidimensional, coincideix que està format per una dimensió funcional i una altra amb un caràcter afectiu o emocional. Així ho conclouia l'estudi dut a terme per Gallarza et al. (2015).

El valor és una concepció que es troba en la literatura freqüent junt amb la satisfacció i la qualitat percebuda. Woodruff i Gardial (1996) afirmen que la satisfacció es troba naturalment relacionada amb el valor percebut degut a que ambdós conceptes es construeixen a partir de judicis avaluatius. Hi ha un major nombre de treballs que consideren la primera com una conseqüència de la segona (Fornell et al., 1996). No obstant això, se'n poden trobar d'altres on precedeixen una a l'altra indistintament (Molina, 2016). En canvi, a diferència del que ocorre amb la satisfacció, pocs models que han intentat relacionar el valor percebut amb les intencions de comportament futur, han pogut confirmar dita relació (Bodet, 2012; Murray i Howat, 2002; Parasuraman i Grewal, 2000).

Per una altra banda, la qualitat del servei és considerada com un element fonamental pel que fa a la formació del valor percebut (Parasuraman i Grewal, 2000), és a dir, n'és un antecedent (Cronin et al., 1997, 2000; Rust et al., 2004). De fet, el valor percebut es construeix a partir de diverses variables, entre les quals es troba la qualitat percebuda per la persona usuària, en el sentit que una alta qualitat percebuda en la prestació d'un servei influeix positiva i significativament en el valor percebut (Sweeney i Soutar, 2001).

Per tant, si la qualitat percebuda és antecessora del valor, i la satisfacció és resultat del valor i la qualitat percebuda (Cronin et al., 2000), es podria concloure que, quan més positives siguin les percepcions de les persones usuàries, més probabilitat existirà que seguisquen utilitzant els serveis. A l'àmbit dels serveis esportius, s'ha pogut confirmar que la satisfacció és un antecedent de les intencions de futur, en els models que així ho contemplen (Bigné et al., 2001; Lee et al., 2011).

3.3 Satisfacció

Darrerament, igual que ha ocorregut amb el valor percebut, la satisfacció de les persones consumidores ha sigut un aspecte molt analitzat en màrqueting i psicologia (Ruiz-Alejos, 2015) i també en l'àmbit professional de la gestió esportiva (López et al., 2014). La satisfacció en els serveis sorgeix de la discrepància entre les expectatives inicials i la percepció del resultat actual d'aquestes. Així ho estableix també Molina (2016) quan explica que la satisfacció d'una persona consumidora implica l'acompliment d'unes expectatives i un estat emocional positiu que resulta en aquesta, com a conseqüència dels estímuls emesos pel servei rebut o producte consumit i l'experiència amb l'anomenat servei o producte.

En el cas dels serveis esportius és molt comú avaluar la qualitat d'aquests i tot seguit estudiar la satisfacció de la clientela perquè molts autors argumenten que la primera és un antecedent de la segona (Murray i Howat, 2002). És important conèixer la diferència perquè la qualitat pot ser una actitud general duradora de cara a una entitat que proveeix serveis, però la satisfacció és una valoració individual que pot canviar en cada acte de consum (Bitner, 1990). Amb açò, s'entén que la satisfacció és una reacció emocional personal que segueix a una experiència associada a una transacció específica o, dit d'una altra manera, és un judici transitori fet en base a una experiència concreta de servei (Calabuig i Núñez-Pomar, 2011).

Així i tot, no hi ha un consens clar per definir globalment i de manera genèrica la satisfacció, degut a que és un concepte complex i de naturalesa específica que depèn del context d'anàlisi (Giese i Cote, 2000). Per arribar a una definició, aquests mateixos autors apunten la conveniència d'identificar els diferents components que hi apareixen generalment:

- La satisfacció del consumidor és una resposta emocional o cognitiva.
- La resposta respon a un interès particular, és a dir, respon a les expectatives, producte o servei i experiència de consum.
- La resposta es dona en un moment concret, que pot ser durant o després del procés de compra o després de l'elecció i està basada en una experiència acumulada.

Per tant, com afirmen Claver et al. (1999), la satisfacció dependrà de la diferència entre la qualitat percebuda i l'experimentada del servei ofert en cada persona clienta. En cas que la qualitat percebuda siga igual o major a l'esperada, la persona usuària estarà satisfeta, en canvi, si la qualitat percebuda és menor que l'esperada, el client quedarà insatisfet. Això sí, cal tindre en compte el matís que posa Parasuraman et al. (1988) al respecte, en el seu treball, i és que és possible que les persones usuàries resulten satisfetes per un servei, però no el perceben com d'alta qualitat.

Existeixen altres models molt estudiats en la literatura especialitzada, com ara la teoria de la no-confirmació de les expectatives (Oliver, 1977). Aquest model es serveix de Helson (1948) i la seua teoria del nivell d'adaptació, que planteja que el nivell de satisfacció d'un subjecte depèn de la relació entre les expectatives inicialment creades i els resultats realment esdevinguts. Així doncs, la satisfacció es produeix per la confirmació de les expectatives, mentre que la insatisfacció s'origina a partir de la no-confirmació d'estes (Oliver, 1980). De la mateixa manera que en el model que segueixen Claver et al. (1999), el de Oliver (1977) consisteix en comparar les percepcions actuals sobre un producte o servei amb les expectatives mantingudes respecte a aquest, com ens explica Oliver (1980). Per tant, el resultat de la comparació pot oferir una disconformitat positiva (satisfacció) quan l'actuació percebuda supere les expectatives, o en cas contrari, una disconformitat negativa (insatisfacció).

Siga com siga, Zairi (2000) adverteix que un client satisfet és propens a compartir la seua experiència amb cinc o sis persones, però un client insatisfet amb deu. D'aquesta manera, si està satisfet, serà més probable que torne a repetir-la (Bernhardt et al., 2000).

La satisfacció de la clientela sempre ha tingut un alt interès per a directius i investigadors pels resultats positius que existeixen entre satisfacció i retenció (Murray i Howat, 2002; Oliver, 1999). Seguint la mateixa línia, Calabuig i Núñez-Pomar, (2011) suggereixen que orientar els serveis en funció de la qualitat percebuda i la satisfacció de la clientela, sembla que pot augmentar la fidelitat i l'eficàcia d'aquests, i reduir els costos.

Per tant, tenint en compte que la satisfacció és una predicció de les intencions futures de tornar a adquirir el servei o producte (Galen et al., 2005) és de vital importància determinar quins són els atributs que precedeixen a aquest constructe.

3.4 Intencions futures

Les intencions futures han sigut considerades com una variable dependent en múltiples investigacions del sector serveis (Zeithaml et al., 1996). I és que, en gran part dels treballs que les estudien, se les ha relacionat amb la qualitat del servei i la satisfacció, demostrant-se aquestes com a antecedents (Hightower et al., 2002).

D'acord amb Ros-Castelló et al. (2019) i segons la literatura existent, es pot definir com a un conjunt d'indicadors que permeten saber si una persona usuària del servei d'una organització tornarà a fer-ne ús, així com la seua intenció de recomprar-lo. Cada vegada hi ha més estudis, dins l'àmbit de la gestió esportiva, relacionats amb l'anàlisi d'eixa lleialtat o fidelitat, pel fet d'oferir resultats interessants sobre les intencions futures de les persones que fan ús dels serveis.

Aquesta fidelitat està adquirint gran protagonisme, arribant a ser un dels principals objectius de les empreses pel simple fet que, d'acord amb el que diuen Juliá et al. (2002),

és més costós tindre nova clientela que mantenir la aconseguida. Nodrir-se dels usuaris i les usuàries lleials ajuda a garantir la supervivència de les organitzacions davant la incertesa de les constants pujades i baixades.

Setó (2003) defineix la fidelitat o lleialtat com un comportament de la clientela dirigit a una marca o servei particular durant el temps. És més, un dels enfocaments amb més força dins la literatura, concep la lleialtat com una actitud i un sentiment d'unió o afecte cap a l'organització, les seues persones empleades, els seus productes o els seus serveis (Jones i Sasser, 1995). Setó (2003) ho expressa com una actitud presa en resposta a les diferents sensacions del client que creen en ell o ella, una inclinació individual al servei.

Aquesta visió es centra en la comprensió de les estructures mentals, emocionals i de coneixement com antecedents del comportament, ja que l'actitud té un caràcter predictor i precursor de la conducta (Colmenares i Saavedra, 2007). Es fonamenta en les teories del comportament que exposen la lleialtat com una actitud que deu expressar tots els elements que la integren: cognitius, afectius i conatius (Oliver, 1999).

Cal destacar que la importància de fidelitzar als usuaris i les usuàries, no només ve donada per les intencions futures d'ús o de compra que comporta. Els beneficis van més enllà, ja que una clientela lleial recomana a terceres persones els serveis o productes que presta o produeix l'organització. Açò és un factor influent que repercuteix en el comportament de les persones consumidores (Daugherty i Hoffman, 2014). Rep un nom d'origen anglosaxó "Word of Mouth" (WoM) i es defineix com la comunicació entre les persones sobre un producte, servei o organització, en la qual les fonts d'informació són independents de la influència comercial (Litvin et al., 2008).

Aquest "WoM" es comporta de manera que les recomanacions positives no només influeixen sobre les persones que ja són usuàries dels serveis, també sobre aquelles que ja no ho són (Martínez i Martínez, 2009).

3.5 La qualitat percebuda, el valor general, la satisfacció i les intencions futures en la Pilota Valenciana

Dins l'àmbit de l'esport, hi ha una preocupació generalitzada, per part de les entitats prestadores de serveis esportius, de cara a l'estudi i control de la qualitat percebuda, la satisfacció, el valor i les intencions futures de les persones usuàries. Com afirmen Cronin et al. (2000), la qualitat per part de les organitzacions aporta valor a aquestes i, al mateix torn, satisfacció de les persones usuàries, que repercuteix en les seues intencions futures, el que converteix a aquestes variables en factors fonamentals que tota organització ha de tindre en compte si pretén sobreviure.

A la pilota Valenciana, un món molt antic, però novell alhora, no fa molts anys que s'ha iniciat la recerca acadèmica i científica d'informació sobre els diferents àmbits que la

componen. És per això que, actualment, existeixen escassos treballs que ajuden a conèixer-la amb major profunditat i els pocs que hi ha versen sobre alguna temàtica relacionada amb la didàctica, història o divulgació (Agulló-Calatayud et al., 2016; González-Alcaide et al., 2010).

Dins l'àmbit de la pilota professional, són escassos els estudis científics existents i, el pocs que n'hi ha, estan dirigits al rendiment esportiu (p. ex.: Carbonell-Martínez et al., 2013; Carbonell-Martínez, 2012; Gámez et al., 2006; Montaner-Sesmero et al., 2012; Moragues et al., 2004; Soler et al., 2001). Encara no ha arribat la literatura relacionada amb la gestió de la pilota professional que parli en termes de qualitat percebuda, satisfacció, valor percebut, lleialtat i recomanació.

Cercant en altres esports, deixant de banda el fitness o els esdeveniments, es conclou que tampoc n'és habitual trobar-la en entitats diferents a clubs esportius i la que ho fa, tracta la gestió de clubs esportius o societats anònimes esportives (p. ex: De Knop et al., 2004; Mikalauskas et al., 2019; Perck i Van Hoecke, 2010; Schijns et al., 2016; Thiel i Mayer, 2009)

La investigació sobre la gestió de grans organitzacions que s'encarreguen de tutelar i coordinar la modalitat esportiva, com són les federacions, és poc freqüent (Gutiérrez-Dávila i Oña, 2005; Heinemann, 2003; Popham, 1983; Sierra, 1986) i hi ha carència d'instruments específics per avaluar la qualitat dels seus serveis (Méndez et al., 2014).

Existeixen investigacions que estudien els serveis d'aquestes entitats, però no ho fan específicament sobre la qualitat. Un exemple n'és el treball que van dur a terme Loranca-Valle et al. (2019), que pretenien avaluar la felicitat de les persones federades de la Federació espanyola de Karate per esbrinar les variables que hi intervenen. Partien de la hipòtesi confirmada en la literatura que la felicitat de les persones esportistes està relacionada positivament amb la fidelitat d'aquestes. Van avaluar la qualitat percebuda mitjançant uns ítems extrets, majoritàriament, de l'escala SERVQUAL, la Satisfacció i la confiança amb alguns ítems de l'escala de Deng et al. (2010), i la felicitat amb preguntes de l'escala Gong i Yi (2018). La qualitat dels serveis de l'entitat no és l'element principal d'estudi.

El mateix ocorre en el treball dut a terme per Cuesta-Valiño et al. (2021) que va investigar la lleialtat de les persones federades respecte a la Federació de Karate. Per avaluar-la, va estudiar les variables que suposen un antecedent a aquesta: qualitat del servei, satisfacció, confiança i compromís. Una vegada més, tot i que s'estudia la qualitat, es fa de manera general, relacionant-la amb altres variables.

Com expliquen Méndez i Cancela (2015), les tendències més conegudes i instaurades en la gestió d'aquest tipus d'entitat esportives són els models de certificació basats en sistemes de gestió de la qualitat total (TQM), com és el model European Foundation Quality Management (EFQM), i els sistemes de normalització de la qualitat, com és el

model International Quality Management (ISO). Aquests són uns dels sistemes amb major incidència i aplicabilitat en el sector dels serveis i cada vegada s'implementa amb major freqüència en el context esportiu, però en el cas de les federacions esportives, cal tindre en compte que són entitats diferents de les públiques i de les empresarials.

Per avaluar específicament la gestió de qualitat de les federacions esportives, uns dels pocs treballs trobats a la literatura són els duts a terme per Belil i Vernis (1996) i Méndez (2010). Van proposar un model basat en el model EFQM que consta de dues dimensions: agents (inputs) i resultats (outputs), i es configuren per un total de deu subdimensions. La dimensió "agents" està formada per sis subdimensions: direcció i lideratge, planificació estratègica, gestió de recursos humans, gestió de processos, gestió d'aliances i recursos i comunicació i transparència. Aquesta última es va afegir perquè es considera important en les entitats esportives, ja que la seua estructura interna i funcionament es deuen ajustar a principis democràtics i de representació. La dimensió "resultats" es conforma de les subdimensions: resultats en els clients, resultats en les persones, resultats en la societat i resultats clau.

Producte d'aquest model, Méndez (2010) va crear un instrument específic, amb el nom de EGCED (Evaluación de la Gestión de Calidad en Entidades Deportivas), format per 50 indicadors que va emprar per avaluar la gestió de qualitat de les federacions esportives galegues.

Precisament, la Fundació de Pilota valenciana guarda una gran semblança amb aquestes organitzacions pel que fa a la prestació de serveis, estructura i funcions. Al cap i a la fi, té un propòsit quasi equivalent a la Federació de Pilota Valenciana, amb la diferència que està dirigit exclusivament al món professional. Fent una comparativa entre els Estatus d'ambdues entitats, pel que fa a les seues funcions, se n'exceptuarien algunes de les funcions públiques de caràcter administratiu que exerceixen per delegació de l'administració pública, que sí que tenen encomanades les federacions: expedir llicències, representar a la Comunitat Valenciana en competicions nacionals i internacionals, etc. Pel que respecta a l'estructura organitzativa, a penes hi ha divergència. La Fundació és regeix pel Patronat, que és l'òrgan de govern d'aquesta, amb unes funcions similars a l'Assemblea general federativa, i es gestiona mitjançant la Comissió executiva i la gerència, que equivaldria a la Junta Directiva i la gerència d'una federació.

La Fundació és una entitat molt jove, al cap i a fi, té poc més de 2 anys de vida. Es va iniciar adaptant el model que emprava Valnet, a les circumstàncies econòmiques i polítiques del moment, així com als requisits legals de la forma jurídica que havia pres. Deixava de ser una empresa mercantil, per passar a ser una fundació privada sense ànim de lucre, amb una substanciosa aportació de les administracions públiques. Una de les principals ambicions era i és cercar un sistema professional sostenible, és a dir, que es puga autoproveir amb recursos propis i perdure indefinidament, semblant al model basc.

Pel que fa als jugadors, pretén assegurar unes condicions de treball que els permetia dedicar-s'hi a la pilota professional, sense necessitat de compaginar-ho amb un altre treball o, almenys, que la seua carrera esportiva siga viable i no es vegien abocats a abandonar-la. S'ha passat per diferents sistemes de contractació i retribució, intentant trobar el més just i suficient.

El primer d'aquests era un rànquing de punts, en el qual s'establien diferents categories. A cada categoria (A, B i C) se li assignava un número de contractes amb unes condicions retributives i els jugadors es categoritzaven en aquestes segons la prelatió donada per la puntuació que assolía cada jugador. Els jugadors puntuaven en funció del rendiment aconseguit en les partides d'exhibició, dels diferents campionats, etc. Aquest sistema no va quallar perquè resultava molt complicat fer el seguiment dels jugadors.

Tot seguit, la situació econòmica no permetia tindre en nòmina a tots els pilotaris professionals i es va optar per la contractació, amb unes nòmines més generoses, a uns pocs dels jugadors més destacats de cada modalitat professional i la resta eren retribuïts per cada partida disputada. A continuació, va millorar la situació i es va arribar al sistema que hi ha en l'actualitat. Hui en dia, hi ha trenta jugadors considerats de "primera categoria" amb una relació contractual anual i la resta mantenen la relació de col·laboració o amb contractes eventuais.

La conjuntura no ha sigut favorable per a la Fundació després d'aquest bienni d'existència. El fet de no tindre a la Comunitat Valenciana cap model en el què comparar-se i constituir-se des de zero va obligar a estudiar quina era la forma jurídica més convenient, l'estructura que devia tindre, el règim de funcionament, la composició dels diferents òrgans, etc. Ha sofert diferents desavinences internes que han resultat en tres presidències diferents. Ha suportat els estralls produïts per la crisi sanitària mundial, que ha repercutit a nivell econòmic, esportiu i social. Tots aquests successos poden haver influït en les percepcions dels jugadors professionals de pilota respecte a la qualitat de la gestió duta a terme per la Fundació, així com la satisfacció, el valor, la lleialtat i el "WoM".

De fet, es reconeix així des de la pròpia organització, com diu l'ex-director esportiu, Waldo:

"Entenc perfectament la situació dels jugadors. Ja porten uns anys en una situació complicada i demanaran mesures per a demà. Però, per desgràcia, no podrem oferir eixes mesures tan ràpidament, com voldrien ells i nosaltres. El que hem fet és prioritzar actuacions" (Cano, 2018)

S'ha donat el cas de jugadors que han abandonat prematurament la seua carrera esportiva professional per circumstàncies relacionades amb les seues percepcions, com explica Fageca:

«Últimamente había perdido un poco la ilusión y tampoco tengo tanto tiempo para entrenar lo que necesito. Ha llegado el momento» (Rodríguez-Plaza, 2019)

La gran majoria de les percepcions dels jugadors estan influïdes per les condicions laborals, concretament les econòmiques, que són insuficients com va apuntar Santi II abans d'abandonar el món professional:

«Ha llegado un momento en el que tengo que mirar por mi futuro y con lo que gano por jugar una partida a la semana no es suficiente» (Rodríguez-Plaza, 2019)

O com és el cas de Monraball II:

“Quiero saber lo que voy a ingresar el día 1 de cada mes porque he de pagar la hipoteca y la intención es tener familia... y esa seguridad ahora no me la da ahora el trinquet. No quiero estar pendiente de si voy a jugar una partida, dos o ninguna” (Rodríguez-Plaza, 2021)

És per això que avaluar les percepcions dels jugadors de la Fundació sobre els serveis que ofereix, pot ser molt interessant per atendre a les deficiències i, d'aquesta manera, implementar mesures per intentar compensar-les i afavorir una plantilla estable de professionals, una entitat sostenible i una millor imatge de l'organització.

CAPITOL IV: Objectius de la investigació

La principal motivació d'aquest treball és conèixer la realitat actual sobre l'opinió dels jugadors professionals de la qualitat de la gestió de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana, així com dels serveis que presta. La idea central es basa en quantificar el grau de qualitat percebuda pels pilotaris. Al seu torn, es tracta d'identificar la influència i relació d'aquest factor amb la satisfacció, el valor percebut i les intencions futures.

El fet d'esbrinar la importància i el pes d'aquestes dimensions en el jugador i la relació que puguin guardar entre elles, així com si són predictores unes d'altres, ajudarà a esclarir la dimensionalitat de la qualitat percebuda en la Fundació, si aquesta repercuteix en la satisfacció i en el valor i poder predir les seues intencions futures, ja que la pilota valenciana depèn, entre d'altres factors, no només d'un món professional sinó d'un món professional sòlid i sostenible que siga l'ambició de l'esport base.

A més, a través de l'avaluació de totes les variables, es podran identificar les deficiències que, des del punt de vista del jugador, té la Fundació en la seua prestació de serveis, per tindre la possibilitat d'intentar solucionar problemes desconeguts i confirmar-ne d'altres que eren latents.

Amb tot açò es pretén aportar informació científica al món de la gestió d'entitats esportives amb funcions semblants a les federatives, amb la finalitat d'aconseguir una millora en la prestació de serveis i en la gestió des del punt de vista de la gerència, direcció esportiva i altres òrgans de representació i govern.

4.1. Objectius generals

Basats amb allò que s'ha exposat, el principal objectiu que es planteja en aquesta investigació és:

Estudiar la qualitat, el valor percebut i la satisfacció dels jugadors professionals dels serveis prestats per la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana, així com les seues intencions futures respecte a aquesta entitat.

4.2 Objectius específics

Els objectius que específicament té aquesta part del treball són:

1. Identificar ferramentes per poder analitzar la qualitat percebuda dels serveis de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana.
2. Conèixer el perfil del jugador professional de pilota valenciana.
3. Conèixer la valoració general dels pilotaris de les variables estudiades.

Capítol 4: Objectius de la investigació

4. Identificar les puntuacions específiques de les diferents dimensions de les variables estudiades de qualitat.
5. Conèixer possibles diferències de mitjanes de variables generals i dimensions, entre agrupacions dels pilotaris.
6. Extreure unes conclusions que siguin útils per a futurs estudis sobre aquest esport.

CAPÍTOL V: Mètode

Aquesta investigació està emmarcada dins l'àmbit de les ciències socials, concretament, en el vessant que tracta l'activitat físicoesportiva. Està basada en una anàlisi que es fonamenta en les opinions del col·lectiu de jugadors professionals de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana.

El mètode de la investigació respon a un model descriptiu quantitatiu a través d'un instrument configurat per un qüestionari per a valorar les diferents variables que hi intervenen, de forma que la estratègia metodològica deuria aportar una descripció de la situació actual sobre l'objecte d'estudi.

El mètode general utilitzat és l'enquesta com a tècnica d'obtenció de dades i la posterior anàlisi d'aquestes. Així mateix, s'ha optat per una estratègia de metodologia quantitativa per a la consecució dels objectius de la investigació tenint en compte el disseny preestablert que es detalla a continuació en diferents apartats.

5.1 Participants

La població objecte d'estudi eren els jugadors professionals de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana que sumen un total de 60. No només es van seleccionar els qui tenen un contracte anual, sinó tots aquells que complien amb els següents requisits:

1. D'acord amb la descripció que fa l'article 13 de la Llei 2/2011 de l'Esport i l'Activitat Física de la Comunitat Valenciana, aquells que, de forma autònoma o per mitjà de la corresponent relació laboral a canvi d'un salari, estiguen vinculats a aquesta entitat durant la temporada 2020-2021.
2. Estar reconeguts com a professionals per la Federació de Pilota Valenciana.
3. Participar en algun dels campionats oficials professionals que organitza la Fundació.

Així doncs, l'estudi es va fer sobre la població total, però van respondre 58 dels 60 jugadors, és a dir, el 96,7 %. Dos jugadors no ho van fer i les raons que van adduir van ser falta de temps o no van voler respondre el qüestionari.

Del total dels 58 jugadors, 33 practiquen la modalitat d'escala i corda i 28 el raspall (el 56,9% i 48,3% respectivament). La població està formada per homes, ja que la pilota valenciana és un esport tradicional masculí i, fins a fa pocs anys, les dones no han tingut cabuda en el món professional. Actualment, hi ha un circuit amb l'elit femení que ja va per la quinzena edició, però és gestionat per la Federació de Pilota Valenciana.

L'edat mitjana de la plantilla és de 26,46 ($\pm 6,006$) anys perquè va des dels 17 anys que té el jugador més jove, a 41 que en té el més major. Els escaleters són majors que el raspallers, ja que els primers tenen una mitjana de 28,41 ($\pm 6,594$) anys i els darrers 23,96 ($\pm 4,057$).

Capítol 5: Mètode

Com es pot veure en la Taula 5.1, pràcticament la meitat dels jugadors (48,3%) de la plantilla compaginen l'estudi amb la carrera esportiva. Una cinquena part (20,7%) ho compagina amb un altre treball a temps parcial. Les diferències més grans es troben entre els qui realitzen una jornada completa i també juguen a pilota. Quasi la quarta part dels raspallers tenen un treball a temps complet i, alhora, disputen les partides i campionats, en canvi dels escaleters només ho fa un 6,1%. Una altra diferència es troba pel que fa als esportistes que es dediquen en exclusiva a la pilota professional i és que aproximadament el 15% dels jugadors d'escala i corda ho fan així, i només un jugador de raspall es dedica completament a la seua carrera professional (veure Taula 5.1).

Taula 5.1.

Situació laboral actual dels jugadors professionals de pilota.

	Escala i corda		Raspall		Plantilla	
	N	%	N	%	N	%
Estudie	16	48,5	12	48,0	28	48,3
Compagine amb altre treball a temps complet	2	6,1	6	24,0	8	13,8
Compagine amb altre treball a temps parcial	7	21,2	5	20,0	12	20,7
Autònom	3	9,1	1	4,0	4	6,9
Dedicació completa	5	15,2	1	4,0	6	10,3
Total	33	100,0	25	100,0	58	100,0

Pel que fa al nivell d'estudis dels jugadors, a la Taula 5.2 es pot observar que més del 50% tenen estudis universitaris. A escala i corda els qui no tenen estudis superiors, almenys tenen el batxillerat o un cicle de formació professional, i només un 3% s'han quedat amb el nivell de formació del graduat escolar. Dels jugadors de raspall, només n'hi ha un que no té estudis, però el 12% han cursat els estudis obligatoris amb èxit i quasi un 30% han assolit el nivell de batxillerat o formació professional.

Taula 5.2

Nivell d'estudis dels jugadors professionals de Pilota Valenciana.

	Escala i corda		Raspall		Plantilla	
	N	%	N	%	N	%
Sense estudis	0	0	1	4	1	1,7
Obligatoris	1	3	3	12	4	6,9
Batxillerat/FP	14	42,4	7	28	21	36,2
Universitaris	18	54,5	14	56	32	55,2
Total	33	100,0	25	100,0	58	100,0

Hi ha 29 jugadors amb contracte anual amb la Fundació, dels quals 15 són d'escala i corda i 14 de raspall, i altres 29 que són contractats eventualment, 18 escaleters i 11 raspallers.

A la plantilla de jugadors, hi ha 32 que van tindre una relació laboral amb l'anterior entitat encarregada de gestionar la pilota professional, Valnet, i 26 que no. Dels que sí que van conèixer la gestió de l'antiga empresa, 22 són d'escala i corda i 10 de raspall. Per tant, hi ha 11 escaleters i 15 raspallers que no venen de cap contracte anterior relacionat amb la pilota valenciana.

Descrita la mostra, es procedirà a descriure la ferramenta utilitzada per a la recollida de dades dels participants en l'estudi.

5.2 Instrument

L'instrument utilitzat per a obtindre informació, ha sigut el qüestionari. Després d'una intensa cerca bibliogràfica i davant de la inexistència d'un instrument que responguera a les característiques de l'objecte de la investigació, es va optar per adaptar-ne un que s'ajustarà el màxim possible a les condicions requerides per a aquest estudi, així com les inquietuds de la Fundació.

Aquest, que es pot observar a l'annex II, constava de diversos grups de preguntes, un grup majoritari de preguntes tancades, que es responien amb respostes tipus Likert de l'1 al 5 (on 1 equivalia a "Totalment en desacord", 2 a "En desacord", 3 a "D'acord", 4 a "Prou d'acord" i 5 a "Totalment d'acord"), un més reduït de preguntes dicotòmiques (és a dir, en les que solament es contestava sí o no) i un últim de qüestions obertes, però molt breus.

Comença amb una avaluació de la qualitat percebuda dels serveis de la Fundació. Segueix amb la qualitat general, valor general i la satisfacció amb els serveis prestats per aquesta entitat. Per últim inclou la mesura de les intencions futures, que es desglossen en lleialtat de cara a l'organització, així com la recomanació dels seus serveis.

Adicionalment, es recullen les dades sociodemogràfiques dels jugadors enquestats per formar-se una imatge general del pilotari professional.

Fan un total de 83 ítems, dels quals 11 corresponen a les dades sociodemogràfiques i els 72 restants, estan dividits de la següent forma:

5.2.1 Escala de qualitat percebuda

Aquesta escala consisteix en una adaptació a les característiques de la Fundació de l'escala EGCED (Evaluación de la Gestión de Calidad en Entidades Deportivas) creada per Méndez (2010). Es conforma de dues dimensions que es divideixen en 11 subdimensions, les 10 que constitueixen l'original i una que se li va afegir, degut a l'especificitat dels serveis de la Fundació, extreta del model de Ko i Pastore (2005), que tracta la qualitat de l'entorn.

Figura 5.1

Variables analitzades en el qüestionari.

Agents	Resultats
• 1. Dimensió i lideratge • Indicadors 1 a 4 (4 preguntes) • 2. Planificació estratègica • Indicadors 5 a 9 (5 preguntes) • 3. Gestió de recursos humans • Indicadors 10 a 14 (5 preguntes) • 4. Gestió de processos • Indicadors 15 a 19 (5 preguntes) • 5. Gestió d'aliances i recursos • Indicadors 20 a 24 (5 preguntes) • 6. Comunicació i transparència • Indicadors 25 a 26 (2 preguntes)	• 7. Resultat dels clients • Indicadors 27 a 30 (4 preguntes) • 8. Resultats en les persones • Indicadors 31 a 35 (5 preguntes) • 9. Resultats en la societat • Indicadors 36 a 39 (4 preguntes) • 10. Resultats clau • Indicadors 40 a 58 (19 preguntes)

Totes aquestes qüestions es responen amb opcions tipus Likert, de l'1 al 5.

5.2.2 Escala de qualitat general

Pel que fa a la qualitat general del servei, es va mesurar mitjançant una escala unidimensional de 3 ítems extrets i adaptats de l'instrument de Hightower et al. (2002). Les possibilitats de resposta eren 5, començant per l'1, de tipus Likert.

5.2.3 Escala de valor general

Tot seguit, es mesurava el valor general dels serveis que percebien els pilotaris, mitjançant tres ítems de l'escala adaptada de Gallarza i Gil (2006) amb cinc alternatives tipus Likert per respondre.

5.2.4 Escala de satisfacció general

A continuació, per mesurar la satisfacció general dels jugadors de pilota de la Fundació, es va utilitzar una adaptació de l'escala Hightower et al. (2002), composta per 3 ítems de resposta tipus Likert amb alternatives de l'1 al 5.

5.2.5 Escala d'intencions futures

L'últim bloc, format per 5 ítems adaptat de l'escala de Hightower et al. (2002), van mesurar les intencions futures. Els dos primers pretenien mesurar la lleialtat dels pilotaris de cara a la Fundació i els tres últims mesuraven el nivell de "word of mouth" d'aquests. Tots aquest disposaven de cinc opcions de resposta tipus Likert.

5.2.6 Validesa i fiabilitat de les escales

Per comprovar la validesa de les escales proposades, es va efectuar una anàlisi de validesa i de fiabilitat.

L'anàlisi de validesa de les escales es va dur mitjançant una revisió exhaustiva de la literatura sobre la qualitat, satisfacció, valor i intencions futures dins l'àmbit de la gestió esportiva per obtenir una escala consolidada i aplicada prèviament en altres estudis (Gallarza i Gil, 2006; Hightower et al., 2002; Méndez, 2010).

Pel que fa a l'anàlisi de la fiabilitat, entesa aquesta com la consistència interna de les escales, es va determinar a través del coeficient Alfa de Cronbach. Es va obtenir un índex de 0,931 en l'instrument utilitzat, cosa que indica una alta fiabilitat en conjunt. Pel que fa a les diferents escales també es van obtenir índex elevats en totes elles (veure Taula 5.3).

Taula 5.3

Fiabilitat de les escales utilitzades.

	Alfa de Cronbach
Qualitat percebuda	,919
Qualitat general dels serveis	,916
Valor general dels serveis	,918
Satisfacció general dels serveis	,903
Intencions futures	,916

A continuació, es va procedir a l'anàlisi de la fiabilitat dels ítems de cada una de les escales utilitzades.

5.2.6.1 Escala multidimensional de qualitat percebuda

Els 58 ítems que componen l'escala multidimensional adaptada de qualitat del servei percebuda de (Méndez, 2010) es van analitzar amb la seua redacció final. Per a cada ítem es presenta la seua mitjana amb la desviació típica, la correlació ítem-total i l'Alfa de Cronbach si s'eliminara la pregunta (veure Taula 5.4).

Taula 5.4

Anàlisi de fiabilitat de l'escala de qualitat del servei percebuda.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	,739	,966
Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	,637	,967
Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interés de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	,709	,966
Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	,784	,966
Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat	,581	,967
Recullen la planificació de la Fundació en un document	,492	,967
La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	,643	,967
Posen en pràctica la planificació presentada	,754	,966
Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	,633	,967
Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	,778	,966
Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	,707	,966
Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	,749	,966
Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	,720	,966
Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	,566	,967
Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	,645	,967
El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors	,466	,967
Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	-,089	,969
Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	,459	,967
Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	,680	,967

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocini, que no compleixen amb les objectius marcats	,703	,967
Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalarat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	,663	,967
Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	,623	,967
Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions	,462	,967
Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització.	,551	,967
Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors.	,676	,967
Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada	,635	,967
Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	,564	,967
El personal compleix amb les tasques assignades	,684	,967
Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	-,286	,969
Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació	,643	,967
Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat.	,498	,967
Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius.	,508	,967
Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	,657	,967
Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	,677	,967
La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació	,675	,967
Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses	,526	,967
Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	,605	,967
La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament	,616	,967
Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	,634	,967
Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	,510	,967
Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	,660	,967

Capítol 5: Mètode

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)	,784	,966
La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	,535	,967
Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	,522	,967
Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	,685	,967
L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent	,659	,967
L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota	,592	,967
Els trinquets estan nets i ben mantinguts	,444	,967
Els trinquets estan ben dissenyats	,217	,968
L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern	,421	,967
Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat	,339	,967
L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar	,498	,967
Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	,654	,967
Aconsegueixen dur a terme totes les competicions planificades	,591	,967
Augmenten el número contractes en la última temporada	,499	,967
Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió	,688	,966
Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari	,732	,966
Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació	,618	,967

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

Després de l'anàlisi, tots els ítems semblen contribuir adequadament al conjunt de l'escala, presentant correlacions relativament altes amb la resta i no millorant la fiabilitat global de forma substancial en cas d'eliminar algun ítem. L'escala de qualitat del servei percebuda va obtenir un alfa de Cronbach de 0,94 indicació d'una excel·lent fiabilitat en el seu conjunt.

Per una altra banda, pel que fa la consistència interna de les 10 dimensions que componen l'escala, com es pot comprovar en la Taula 5.5, totes presenten bons índex, ja que l'Alfa de Cronbach es troba entre 0,940 i 0,948.

Taula 5.5.

Fiabilitat de les dimensions de l'escala de qualitat percebuda.

	Alfa de Cronbach
D.1 Direcció i lideratge	,941
D.2 Planificació estratègica	,942
D.3 Gestió dels recursos humans	,940
D.4 Gestió dels processos	,946
D.5 Gestió d'aliances i recursos	,945
D.6 Comunicació i transparència	,948
D.7 Resultat en els jugadors	,948
D.8 Resultats en les persones	,945
D.9 Resultats en la societat	,946
D.10 Resultats clau	,941

5.2.6.2 Escala unidimensional de qualitat general

L'escala de mesura de la qualitat general es compon de 3 ítems i posseïx un alfa de Cronbach de 0,964, per tant té uns bons índex de fiabilitat.

Taula 5.6.

Fiabilitat de l'escala de qualitat general.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	,898	,964
Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	,934	,938
En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	,935	,937

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

En la Taula 5.6 es pot observar la mitjana, la desviació típica, la correlació ítem-total i l'Alfa de Cronbach que indica que no millora la fiabilitat pel fet d'eliminar algun element de l'escala.

5.2.6.3 Escala de valor general

L'escala de mesura del valor general es compon de 3 ítems i posseïx uns bons índex de fiabilitat perquè presenta un alfa de Cronbach de 0,829. A la Taula 5.7 es pot observar la mitjana, la desviació típica, la correlació ítem-total i l'Alfa de Cronbach que indica que, potser, si s'eliminara el segon ítem milloraria la fiabilitat de l'escala, ja que presenta un valor inferior a 0,7 que és el recomanat. En aquest cas concret, es va decidir no eliminar-lo perquè l'aplicació del qüestionari és experimental i era la primera vegada que s'utilitzava.

Taula 5.7.

Fiabilitat de l'escala de valor general.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	,609	,832
Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor.	,763	,683
En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	,680	,757

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

5.2.6.4 Escala de satisfacció general

La satisfacció general es mesura mitjançant una escala que es compon de 3 ítems i posseïx uns bons índex de fiabilitat perquè presenta un alfa de Cronbach de 0,872. A la Taula 5.8 es pot observar la mitjana, la desviació típica, la correlació ítem-total i l'Alfa de Cronbach que indica que eliminar algun ítem no milloraria la fiabilitat de l'escala.

Taula 5.8.

Fiabilitat de l'escala de satisfacció general.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	,779	,798
La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	,763	,812
He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	,724	,845

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

5.2.6.5 Escala de intencions futures

A la Taula 5.9 es pot observar la mitjana, la desviació típica, la correlació ítem-total i l'Alfa de Cronbach dels 5 ítems de l'escala de mesura de les intencions futures.

Taula 5.9.

Fiabilitat de l'escala de intencions futures.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	,803	,900
Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	,811	,898
Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	,841	,893
Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	,733	,916
Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	,801	,902

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

Després de l'anàlisi, tots els ítems semblen contribuir adequadament al conjunt de l'escala, presentant correlacions relativament altes amb la resta i no millorant la fiabilitat global de forma substancial en cas d'eliminar algun ítem. L'escala de intencions futures va obtenir un alfa de Cronbach de 0,923 lo que indica una excel·lent fiabilitat en el seu conjunt.

Aquesta escala es divideix al seu torn en dues dimensions: lleialtat i recomanació (WoM). La primera està formada per 2 ítems (veure Taula 5.10) amb un Alfa de Cronbach de 0,912.

Taula 5.10.

Fiabilitat de l'escala de lleialtat.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	,839	,912
Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	,839	,899

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

La segona es compon per 3 ítems (veure Taula 5.11) amb un índex de fiabilitat de 0,896.

Taula 5.11.

Fiabilitat de l'escala de recomanació.

	Corr. Ítem- total	Alfa de Cronbach
Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	,838	,790
Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	,684	,943
Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	,845	,791

NOTA: Correlació ítem-total i Alfa de Cronbach si s'elimina l'element.

5.3 Procediment

La tasca de camp realitzada per a l'obtenció de dades va ser laboriosa, en gran part, pel reduït tamany del col·lectiu que feia que la investigació requerira la participació de la totalitat de jugadors de la plantilla, per aconseguir uns resultats representatius. A més, la disponibilitat i el compromís de cadascun van ser variables que van influir en el *timing* marcat per al desenvolupament de l'estudi.

En primer lloc, es va contactar amb la gerència de la Fundació per comunicar que s'estava duent a terme aquesta investigació, informant de l'objecte i detalls d'aquesta. Amb el vistiplau de l'entitat i la seua predisposició a col·laborar, es va procedir implementar el qüestionari a tots els jugadors.

Primerament, mitjançant una aplicació mòbil de missatgeria instantània, es va contactar individualment amb cada una de les persones objecte d'estudi i se les va informar sobre el treball i la seua finalitat. En el mateix contacte, se'ls va sol·licitar la seua col·laboració i se'ls va informar que la recollida i tractament de les dades es duria a terme de forma anònima.

A continuació, es va administrar el qüestionari generat amb la plataforma LimeSurvey, compartint l'enllaç que dirigia a aquest. A aquells jugadors que tenien algun dubte, se'ls resolía pel mateix canal de comunicació o mitjançant una trucada telefònica. El temps de duració per a la realització del qüestionari era d'entre 5 i 7 minuts.

Finalment, superat el període de temps establert internament per l'investigador, es va tancar la possibilitat de respondre el qüestionari i es va procedir a analitzar les dades.

5.4 Consideracions ètiques

Aquest estudi s'ha dissenyat i elaborat sota uns principis ètics acordats per diverses institucions i associacions acadèmiques en distintes àrees (American Anthropological Association, 1983; American Educational Research Association, 1992; American

Psychological Association, 2002). Entre les qüestions amb major consideració es troba l'accés al camp, el consentiment de les persones participants, la protecció de l'anonimat i la confidencialitat de les dades, l'honestedat de la persona investigadora o contrapartides a les persones informades (Sánchez, 2013).

El primer dilema ètic, relacionat amb l'accés al camp d'estudi, es va solventar sense dificultat perquè, previ al contacte amb els jugadors, es va informar i sol·licitar el vistiplau a la gerència de la Fundació. A més, tots els jugadors que hi van participar van ser informats mitjançant el primer missatge que establia el contacte inicial i en el text informatiu de la primera pàgina del qüestionari (veure Annex II), de les característiques de la investigació, la seua finalitat, així com de la garantia de confidencialitat i anonimat en el tractament de les dades. De fet, en cap moment se'ls va sol·licitar cap dada personal identificativa (nom, cognoms, DNI, adreça, etc.). Tots ells eren coneixedors que, participant en l'estudi, acceptaven aquestes condicions.

En segon lloc, ha sigut clau el col·lectiu de persones que ha participat en la investigació. Tots ells són jugadors de pilota, igual que la persona investigadora. El món de la pilota és xicotet i això afavoreix que hi haja un sentiment de germanor entre els diferents participants. Tots aquests aspectes van propiciar un clima de confiança entre els participants i l'investigador, facilitant la comunicació entre ambdós, i permetia als jugadors ser honestos sense temor a judicis per la opinió expressada o a possibles represàlies.

Per últim, tant en el missatge inicial com en el text introductori del qüestionari, quedava indicat tàcitament que no hi hauria cap remuneració econòmica per la col·laboració, ja que sí que s'informava que es feia en pro de la pilota i de la ciència. Se'ls va agrair la seua participació i es va acordar que, a la finalització del treball, si era del seu interès, se'ls facilitaria el document resultant per al coneixement dels resultats de la investigació.

5.5 Anàlisi de dades

Tota la informació obtinguda durant el treball de camp, va ser emmagatzemada i guardada per al posterior tractament de les dades.

Les anàlisis de les dades obtingudes en el qüestionari, es van realitzar mitjançant el programa estadístic SPSS, versió 25.0. Per començar, es van depurar i codificar les dades de les diferents variables i, posteriorment, es van executar les anàlisis corresponents.

En primer lloc, es va realitzar una anàlisi descriptiu, de la població total i per modalitats, de les variables sociodemogràfiques: l'edat, la modalitat de joc, el nivell d'estudis, la situació actual, el tipus de relació laboral amb la Fundació i la relació laboral amb Valnet; en valors absoluts, de mitjanes aritmètiques, freqüències i percentatges.

A continuació es va procedir a la descripció de la valoració general obtinguda en les diferents variables i dimensions que conformen les variables.

Per últim, es van analitzar les diferències en la valoració de les diferents variables i dimensions d'aquestes, segons la modalitat de joc dels jugadors, el tipus de relació laboral amb la Fundació i si van tindre relació laboral amb Valnet. Primer, es van comprovar si la distribució de les respostes era normal, mitjançant la prova Kolmogorov-Smirnov. Tot seguit, es van comparar els diferents grups mitjançant la Prova T de Student per a mostres independents, amb una aplicació prèvia de la prova de Levene per comprovar l'homocedasticitat de les variables, dimensions i ítems. En els casos en què la distribució de les respostes no era normal, es va procedir amb proves no-paramètriques de comparació de mitjanes.

CAPÍTOL VI: Resultats i discussió

En aquest capítol es mostren les dades resultants de l'estudi després de l'anàlisi realitzat. Als resultats obtinguts, se'ls intentarà donar explicació, discutint-los i comparant-los amb els d'altres investigacions per a tractar d'oferir una resposta que facilite la gestió dels serveis per part de la Fundació.

En primer lloc es presenten els resultats d'acord amb l'ordre en el que està distribuït el qüestionari, és a dir, primer s'assenyalen les dades que tracten la qualitat percebuda i les diferents dimensions que la componen (direcció i lideratge, planificació estratègica, gestió dels recursos humans, etc.), així com el seu comportament i la seua possible explicació. Tot seguit es veuen els resultats dels diferents ítems que formen cada dimensió. Aquesta estructura es repeteix per mostrar els resultats de la qualitat general, del valor general dels serveis de la Fundació, de la satisfacció general i de les intencions futures dels jugadors.

Una vegada comentats els descriptius obtinguts de la mostra, es presenten els resultats segons diverses agrupacions dutes a terme per tal de cercar les diferències existents entre:

- Els jugadors d'escala i corda i de raspall. És interessant detectar si perceben desigualtat en els serveis prestats, ja que són dues modalitats diferents gestionades per la mateixa organització i cadascuna té una casuística diferent.
- Els qui gaudeixen d'un contracte anual i els qui són contractats només per participar en els campionats. Les condicions laborals entre ambdós grups no són les mateixes, així que es pressuposa que les valoracions es comportaran d'una forma diferent.
- Els qui van tindre relació laboral amb Valnet i els qui no la van tindre. Els primers seran més veterans que els segons, ja que Valnet va desaparèixer fa quasi 4 anys, per tant duen, com a mínim, eixe temps desenvolupant la seua carrera esportiva professional. A més, aquests jugadors han experimentat la gestió de dues organitzacions diferents.

Encara que es realitzen comparacions amb els resultats trobats en altres estudis que tracten els serveis de les entitats esportives, cal tindre en compte que cada població i organització té unes característiques particulars i, per tant, els resultats obtinguts no poden ser generalitzats, ni es poden extrapolar a altres contextos (Fredline, 2000). En aquesta investigació encara és menys aconsellada la generalització o la extrapolació perquè està duta a terme en un escenari mai estudiat.

Un aspecte general que cal tindre en compte a l'hora d'interpretar els resultats del capítol és que les escales emprades presenten una alternativa de resposta en la que 1 és el valor més baix i equival a estar "totalment en desacord amb l'afirmació", 2 equival a estar "en desacord", 3 és igual que estar "d'acord", 4 és com estar "prou d'acord" i 5 "totalment d'acord".

6.1 La valoració general dels serveis de la Fundació pels jugadors de pilota

Per a analitzar la valoració general dels serveis de la Fundació es descriuen les diferents àrees que componen de forma global el qüestionari. Per començar, es presenten les dades descriptives de les escales emprades, amb les mitjanes resultants de les valoracions.

A continuació, es mostra la variable de qualitat de servei percebuda dividida en les dimensions: direcció i lideratge, planificació estratègica, gestió dels recursos humans, gestió dels processos, gestió d'aliances i recursos, comunicació i transparència, resultats en els jugadors, resultats en les persones, resultats en la societat i resultats clau.

Tot seguit es mostren les variables de qualitat, valor i satisfacció general. Per finalitzar, es poden observar els resultats de les intencions futures dividida en la dimensió de lleialtat i recomanació.

A la Taula 6.1 es mostra la mitjana de cada variable analitzada en l'estudi, és a dir, la valoració atorgada pel conjunts dels jugadors (N = 58) a cadascuna d'elles. Per a la interpretació dels resultats caldrà tenir en compte que la puntuació va de 1 a 5, de pitjor a millor valoració.

Taula 6.1

Puntuacions mitjanes de totes variables incloses al qüestionari.

	M.	DT.
Qualitat percebuda	2,75	,62
Qualitat general dels serveis	2,57	,99
Valor general dels serveis	3,21	,88
Satisfacció general dels serveis	3,20	1,08
Intencions futures	3,63	1,02

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

Seguint amb la Taula 6.1, s'observa que la variable pitjor valorada és la qualitat general dels serveis, que ha obtingut un 2,57 (DT. 0,99). A continuació, es troba l'escala multidimensional de la qualitat percebuda (2,75 i DT. 0,62), que té un valor prou inferior a satisfacció general (3,20 i DT. 1,08) i valor general (3,21 i DT.0,88), les quals mostren una puntuació molt semblant entre elles. La valoració més alta és per a intencions futures amb 3,63 (DT. 1,02). Aquest últim resultat és semblant al d'altres treballs realitzats sobre federacions esportives, com el de Cuesta-Valiño et al. (2021), en el què es detecta que les intencions futures obtenen les millors valoracions en comparació amb la resta de variables.

Per una altra banda, pel que fa als resultats globals obtinguts, es pot observar que les variables més cognitives tenen menor puntuació i les emocionals major. Segons Derbaix et al. (1998) i Sánchez et al. (2006), per a tindre una explicació completa de les actituds i comportaments dels consumidors és necessari tindre en compte tant les avaluacions cognitives com les afectives.

El fet que la qualitat del servei siga valorada negativament i la satisfacció, a pesar de ser una conseqüència d'aquesta, siga valorada positivament és comú en altres treballs (Bisschoff i Lotriet, 2009; Murray i Howat, 2002; Shonk i Chelladurai, 2009). Aquesta manifestació es deu a que en la qualitat influeixen diverses dimensions (Murray i Howat, 2002) que responen a una actitud duradora, en canvi, la satisfacció respon a un judici transitori afectiu i cognitiu cap a un servei específic (Varela et al., 2003). Açò fa pensar que la valoració de la satisfacció depèn, en gran mesura, d'aspectes emocionals (Olsen i Johnson, 2003).

Els autors Bodet (2006) i Murray i Howat (2002) assenyalen el factor humà com el principal predictor de la qualitat percebuda i, per tant, del valor percebut, ja que aquest és conseqüència del primer. Els resultats obtinguts en aquest estudi no coincideixen amb aquesta afirmació.

Les dades obtingudes del valor percebut i la satisfacció, a falta de confirmar-se mitjançant una anàlisi inferencial, mostren un comportament similar al que apareix en la literatura. Com es pot veure a la Taula 6.1, una bona valoració del valor percebut, du a una bona valoració de la satisfacció. El treball de Fandos et al. (2011), sobre la lleialtat del consumidor en sectors com el financer, avalua com els aspectes cognitius del valor són determinants de la satisfacció.

A més, des del punt de vista de la gestió, es confirma que el valor percebut és un fort predictor de les intencions futures, així com de la satisfacció, encara que en aquest últim cas en menor mesura (Molina, 2016).

6.2 Valoració dels serveis per escales

6.2.1 Valoració de la qualitat dels serveis percebuda

En primer lloc, la Taula 6.2 mostra les 10 dimensions de l'escala de qualitat percebuda pels pilotaris. Totes les dimensions estan situades per baix del 3, el que suposa que la qualitat dels serveis de la Fundació percebuda pels jugadors professionals seria regular, segons la classificació que fan Méndez i Cancela (2015) en el seu treball sobre federacions esportives olímpiques, no olímpiques i paralímpiques, on estableixen quatre nivells: pobra, regular, bona i molt bona.

Capítol 6: Resultats i discussió

La gestió dels processos i la gestió dels recursos humans són les que han obtingut major puntuació amb un 2,95 (DT. 0,80 la primera i DT. 0,88 la segona), seguides molt de prop per la planificació estratègica (2,91 i DT.0,80) i resultats clau (2,90 i DT. 0,70).

La comunicació i transparència és la dimensió amb menor puntuació, ja que obté un valor de 2,28 (DT. 0,92). Potser es dega a les expectatives creades pel fet de ser una fundació que rep capital públic. A pesar de ser una entitat privada perquè l'aportació pública és menor del 50%, com s'indica en l'article 3.e del la Llei 9/2017 de Contractes del sector públic, la normativa i els convenis amb les institucions públiques l'obliga a guardar certa transparència. Els jugadors passen d'una gestió amb una empresa mercantil sense cap obligació de comunicar decisions o mostrar els seus comptes, a una organització que sí que ho deu fer, però no ho perceben suficientment.

Lleugerament superior a la dimensió anterior, però amb el segon valor més baix, estaria gestió d'aliances i recursos amb 2,49 (DT. 0,76).

Taula 6.2.

Descriptius i valoració mitjana de les dimensions de qualitat percebuda pels pilotaris.

	M.	DT.
D.1 Direcció i lideratge	2,68	,86
D.2 Planificació estratègica	2,91	,80
D.3 Gestió dels recursos humans	2,95	,88
D.4 Gestió dels processos	2,95	,70
D.5 Gestió d'aliances i recursos	2,43	,76
D.6 Comunicació i transparència	2,28	,92
D.7 Resultat en els jugadors	2,79	,57
D.8 Resultats en les persones	2,56	,68
D.9 Resultats en la societat	2,72	,76
D.10 Resultats clau	2,90	,70

NOTA: Mitjana i Desviació típica (DT.). N=58

Seguint amb la Taula 6.2, les dimensions gestió dels processos i gestió dels recursos humans són les que han obtingut major puntuació amb un 2,95 (DT. 0,80 la primera i DT. 0,88 la segona), seguides molt de prop per la planificació estratègica (2,91 i DT.0,80) i resultats clau (2,90 i DT. 0,70). En cinquena posició estarien els resultats en els jugadors (2,79 i DT. 0,57), en sisena els resultats en la societat (2,72 i DT. 0,76) i la seguiria direcció i lideratge (2,68 i DT. 0,86) i resultats en les persones (2,56 i DT. 0,68). Les darreres serien gestió d'aliances i recursos amb 2,49 (DT. 0,76) i, amb la puntuació més baixa, comunicació i transparència que obté un valor de 2,28 (DT. 0,92). El fet que la comunicació siga la pitjor valorada, és comú en altres estudis sobre entitats (Afthinos et al., 2005, Nuviala et al., 2011, Rial et al., 2009).

A la Taula 6.3 es detalla la puntuació mitjana particular de cada ítem present en l'escala multidimensional de qualitat dels serveis percebuda, així com la desviació típica que presenta. Els ítems que cal tindre en compte i millorar, pel fet d'estar obtenint una valoració excessivament baixa (per davall del 2,25) són "Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització" amb un 2,07 (DT. 0,90) de la dimensió 5 sobre la gestió d'aliances i recursos, "Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada" de la dimensió 6 sobre comunicació i transparència, que es valora amb un 2,16 (DT. 1,02), amb un 2,24 (DT. 0,98) i "Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats" de la dimensió 9 que tracta els resultats en les persones.

Taula 6.3.

Descriptius i valoració mitjana de la qualitat percebuda pels pilotaris.

	M.	DT.
D.1 Direcció i lideratge	2,68	,86
Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	2,69	,94
Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	2,55	,98
Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interès de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	2,52	1,11
Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	2,95	1,02
D.2 Planificació estratègica	2,91	,80
Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat	2,33	,93
Recullen la planificació de la Fundació en un document	3,17	1,14
La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	3,21	1,23
Posen en pràctica la planificació presentada	3,28	1,11
Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	2,57	,94
D.3 Gestió dels recursos humans	2,95	,88
Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	3,10	1,14
Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	2,81	1,03
Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	2,97	1,24
Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	3,05	1,10
Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	2,81	1,02
D.4 Gestió dels processos	2,95	,70

Capítol 6: Resultats i discussió

	M.	DT.
Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	3,36	1,10
El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors	2,98	1,33
Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	3,36	1,24
Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	2,62	1,20
Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	2,41	1,14
D.5 Gestió d'aliances i recursos	2,43	,76
Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocinis, que no compleixen amb les objectius marcats	2,90	,97
Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalariat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	2,55	1,11
Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	2,26	1,02
Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions	2,38	,99
Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització.	2,07	,90
D.6 Comunicació i transparència	2,28	,92
Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors.	2,40	1,09
Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada	2,16	1,02
D.7 Resultat en els jugadors	2,79	,57
Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	2,66	1,07
El personal compleix amb les tasques assignades	2,98	,95
Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	3,03	1,08
Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació	2,50	1,08
D.8 Resultats en les persones	2,56	,68
Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat.	2,71	,82
Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius.	2,52	,88
Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	2,74	,87
Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	2,24	,98

Capítol 6: Resultats i discussió

	M.	DT.
La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació	2,59	,88
D.9 Resultats en la societat	2,72	,76
Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses	2,81	1,18
Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	2,38	,79
La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament	3,19	1,05
Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	2,52	,88
D.10 Resultats clau	2,90	,70
Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	2,78	,97
Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	2,78	,92
Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)	2,86	1,05
La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	2,38	,91
Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	2,31	,90
Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	2,71	,97
L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent	2,64	1,14
L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota	2,98	1,21
Els trinquets estan nets i ben mantinguts	2,50	1,06
Els trinquets estan ben dissenyats	2,91	1,11
L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern	3,62	,91
Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat	3,76	,80
L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar	2,88	1,37
Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	3,43	1,06
Aconseguixen dur a terme totes les competicions planificades	3,62	1,12
Augmenten el número contractes en la última temporada	2,64	1,09
Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió	3,12	1,19
Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari	3,33	1,02

Capítol 6: Resultats i discussió

	M.	DT.
Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació	2,91	1,00
Qualitat percebuda	2,75	,62

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

6.2.2 Valoració de la qualitat general

Pel que fa a l'anàlisi de la valoració dels 3 ítems seleccionat dins l'escala unidimensional de 5 que proposen Hightower et al. (2002) per mesurar la qualitat general (veure Taula 6.4), tenint en compte que l'alternativa de resposta va d'1 a 5, és de 2,57 (DT.0,99). Aquesta valoració és baixa perquè no arriba a la puntuació neutra que es situaria en un 3. L'ítem que més s'aproxima a aquesta és el que fa referència a la qualitat del servei rebut de la Fundació i obté un 2,81 (DT. 1,02).

Taula 6.4.

Valoració de la qualitat general dels serveis de la Fundació.

	M.	DT.
En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	2,81	1,02
Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	2,50	1,05
En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	2,41	1,03
Qualitat general dels serveis	2,57	,99

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

6.2.3 Valoració del valor general

Tot seguit, es mostra la Taula 6.5 amb la puntuació del valor general dels serveis de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana obtinguda a través dels tres ítems de l'escala adaptada de Gallarza i Gil (2006) amb cinc alternatives tipus Likert per respondre. El valor general obté una mitjana de 3,21 (DT. 0,88), la qual és una valoració acceptable ja que es troba per damunt del 3, que seria una puntuació neutra.

L'ítem amb la puntuació més alta és "*En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada*" amb un 3,50 (DT. 1,08). Actualment, les entrades a les partides de campionat tenen un preu que, sense aplicar cap tipus de bonificació (ser menor de 12 anys, estar jubilat, ser dona, etc.), està entre 8 i 10 euros depenent del trinquet on es dispute. L'entrada inclou una partida prèvia entre "joves promeses". El preu de les entrades al País Basc i Navarra, en canvi, oscil·la entre 40 i 100 euros per veure una partida entre jugadors professionals de frontó (Diario Vasco, 2018).

Taula 6.5.

Valoració del valor general dels serveis de la Fundació.

	M.	DT.
En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	3,50	1,08
Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor	3,22	,94
En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	2,91	1,05
Valor general dels serveis	3,21	,88

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

6.2.4 Valoració de la satisfacció

A continuació, a la Taula 6.6 es presenten els valors obtinguts en els 3 ítems de adaptació de l'escala Hightower et al. (2002) per a l'avaluació de la satisfacció general dels jugadors de pilota de la Fundació.

Tots els ítems presenten unes valoracions molt semblants, però amb una desviació típica alta en comparació amb els ítems anteriorment valorats. A pesar de no ser el valor més alt, destaca l'afirmació sobre l'encert en la decisió de fitxar per a la Fundació, perquè és el que mostra una desviació típica major 1,28, amb una mitjana de 3,21.

La valoració general és molt semblant a l'anterior, el valor general, ja que presenta un 3,20 (DT. 1,08).

Taula 6.6.

Valoració de la satisfacció dels jugadors de pilota amb els serveis de la Fundació

	M.	DT.
Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	3,00	1,16
La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	3,21	1,28
He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	3,40	1,12
Satisfacció general dels serveis	3,20	1,08

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

6.2.5 Valoració de les intencions futures dels jugadors professionals

Per últim, el la Taula 6.7, formada per 5 ítems adaptats de l'escala de Hightower et al. (2002), es troba avaluada la dimensió amb major puntuació de totes, les intencions futures. Mostra un valor general de 3,63 (DT. 1,02).

Aquesta variables es divideix en dos dimensions. La primera dimensió es compon de dos ítems que mesuren la lleialtat dels pilotaris de cara a la Fundació i ha obtingut una mitjana

Capítol 6: Resultats i discussió

de 3,46 (DT. 1,16), essent l’afirmació millor puntuada “*Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació*” amb 3,59 de mitjana i 1,24 de desviació típica. Els tres últims mesuren el nivell de recomanació (WoM) i, com s’observa en la Taula 6.6, té un 3,74 (DT. 1,03), la puntuació més alta de totes les dimensions del qüestionari. Els ítems que més contribueixen a aquesta són “*Recomanaré l’assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents*” i “*Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació*”, tots dos amb un 4 (DT. 1,09 i 1,04 respectivament).

Taula 6.7.

Intencions futures dels jugadors de la Fundació

	M.	DT.
Lleialtat cap a la Fundació	3,46	1,16
Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	3,59	1,24
Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	3,33	1,18
Recomanació dels serveis de la Fundació	3,74	1,03
Recomanaré l’assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	4,00	1,09
Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	3,22	1,29
Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	4,00	1,04
Intencions futures	3,63	1,02

NOTA: Mitjana (M.) i Desviació típica (DT.). N=58

6.3 Valoració dels serveis segons distints grups

En aquest apartat s’exposen les comparacions entre distints grups de la població objecte d’estudi, pel que fa a les variables estudiades. Els grups poden ser diversos, ja que es tenen dades nominals respecte a l’edat, localitat d’orige, la situació actual, nivell d’estudis, modalitat de joc, tipus de relació contractual amb la Fundació, relació laboral amb Valnet, així com edat a la que van començar a jugar a pilota, edat en la que van debutar com a professionals i any de carrera esportiva professional.

Per a l’anàlisi estadística s’han seleccionat tres grups de gran interès per a la Fundació, amb l’objectiu de realitzar la comparativa de les valoracions: modalitat de joc, relació contractual amb la Fundació i si van tindre relació laboral amb Valnet. S’aplicarà sobre el total de la població (58 jugadors).

A continuació, es mostren les diferències entre grups observades per a cada variable en un format de taula. Cada taula serà comentada d’acord amb els resultats. Aquests es presentaran amb el següent ordre: N, mitjana aritmètica (M.), desviació típica (DT.) i la significació de la diferència si se’ls aplica la t de Student (F i el valor de significació; t i

el valor de la significació) o si se'ls aplica una prova no paramètrica (U de Mann-Whitney).

Per interpretar els resultats, cal tindre en consideració que totes les variables tenen una alternativa de resposta de diferencial semàntic de l'1 al 5, on la opció 1 indica estar totalment en desacord i 5 significa estar totalment d'acord amb l'afirmació que es fa a l'ítem.

6.3.1 Valoració general segons els distints grups

En primer lloc, es va fer la prova de K-S Normalitat per veure l'homoscedasticitat de les variàncies i decidir quin tipus de proves comparatives se'ls aplicaria. Es va confirmar que la distribució era normal, per tant es va procedir a realitzar proves paramètriques.

A la Taula 6.8 es mostra la valoració general de les diferents variables segons la modalitat de joc dels jugadors. Els resultats són molt semblants entre ambdues modalitats, però generalment, els jugadors de raspall valoren millor la qualitat dels serveis que els d'escala i corda. També estan més satisfets i mostren millor puntuació en les intencions futures. Únicament, els escaleters li donen major puntuació al valor de la Fundació que els raspallers. Així i tot, les diferències que existeixen entre les diferents variables, no són estadísticament significatives entre les modalitats.

Taula 6.8

Valoració general segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
Qualitat percebuda	33	2,65	,64	25	2,88	,59	,000 (.995)	-1,419 (.161)
Qualitat general	33	2,53	,91	25	2,64	1,12	1,305 (.258)	-,432 (.667)
Valor general dels serveis	33	3,23	,92	25	3,19	,84	,600 (.442)	,194 (.847)
Satisfacció general dels serveis	33	3,10	1,07	25	3,33	1,11	,091 (.764)	-,808 (.423)
Intencions futures	33	3,58	1,11	25	3,69	,91	,832 (.366)	-,390 (.698)

Com es pot observar a la Taula 6.9, que compara les valoracions generals de les diferents variables segons el tipus de relació contractual dels jugadors de la Fundació, hi ha una tendència a valorar millors els serveis per part d'aquells que gaudeixen d'un contracte anual. Cal destacar que els jugadors que són contractats eventualment per l'entitat, mostren unes intencions futures significativament més baixes ($p \leq 0,05$) que els qui tenen un contracte anual. Els primers han valorat aquestes intencions amb un 3,27 (DT. 0,86) i els segons quasi un 4 (3,99 i DT. 1,05).

Taula 6.9

Valoració general dels serveis segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
Qualitat percebuda	29	2,85	,56	29	2,65	,67	,022 (.884)	1,259 (.213)
Qualitat general	29	2,76	,90	29	2,39	1,06	,839 (.364)	1,421 (.161)
Valor general dels serveis	29	3,36	,86	29	3,07	,89	,322 (.572)	1,249 (.217)
Satisfacció general dels serveis	29	3,56	,96	29	2,84	1,09	,257 (.614)	2,685 (.010)
Intencions futures	29	3,99	,86	29	3,27	1,05	,507 (.480)	2,840 (.006) *

NOTA: * = $p \leq 0,05$

Pel que fa a les diferències entre els jugadors que van passar de tindre una relació laboral amb Valnet i aquells qui han iniciat la seua carrera esportiva professional amb la Fundació (veure Taula 6.10), no s'observen diferències estadísticament significatives, ja que les puntuacions generals són molt semblants. Si de cas, puntuen lleugerament a l'alça, aquells jugadors que venien d'estar contractats per Valnet.

Taula 6.10

Valoració general dels serveis segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
Qualitat percebuda	32	2,73	,60	26	2,77	,65	,692 (.409)	-,255 (.800)
Qualitat general	32	2,61	,86	26	2,53	1,16	5,586 (.022)	,326 (.746)
Valor general dels serveis	32	3,33	,86	26	3,06	,90	,165 (.686)	1,162 (.250)
Satisfacció general dels serveis	32	3,29	1,02	26	3,09	1,17	,976 (.327)	,704 (.484)
Intencions futures	32	3,72	1,06	26	3,52	,97	,050 (.823)	,753 (.455)

En les tres agrupacions, la qualitat és la variable pitjor valorada amb unes puntuacions que van del 2,39 (DT. 1,06) com a valor mínim, fins al 2,88 (DT. 0,59) com a màxima puntuació rebuda. La resta de variables, generalment, es troben per sobre del 3.

6.3.2 Valoració de la qualitat percebuda dels serveis segons els distints grups

Per decidir les proves comparatives que s'anaven a aplicar, es va fer la prova de K-S Normalitat sobre els factors que componen l'escala i els ítems en els que es descomponen, de manera que es poguera veure l'homoscedasticitat de les variàncies. Es va confirmar

que la distribució era normal en les diferents dimensions i es van aplicar proves paramètriques. En canvi, els ítems van requerir de proves no paramètriques, ja que no mostraven unes variàncies semblants.

La Taula 6.11 mostra les diferents dimensions de la qualitat dels serveis percebuda pels jugadors d'ambdues modalitats. Pràcticament la totalitat de les dimensions tenen puntuacions inferiors a 3, el que vol dir que, segons l'opinió dels jugadors, la Fundació no arriba a uns nivells mínims per considerar-se de bona qualitat.

Fent una visió global de la Taula 6.11, els jugadors de raspall tenen millor percepció de la qualitat dels serveis que ofereix la Fundació que els escaleters, que avaluen amb menys de 3 tots els factors de l'escala. Pel que fa als resultats que es reflecteixen en els propis jugadors, existeix una diferència significativament major ($p \leq 0,05$) en la puntuació dels raspallers (3,03 i DT. 0,58) que en la dels jugadors d'escala i corda (2,61 i DT. 0,51).

Taula 6.11.

Valoració per dimensions de la qualitat percebuda dels serveis segons la modalitat de joc

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
D.1 Direcció i lideratge	33	2,64	,83	25	2,73	,92	508 (,479)	-,407 (,685)
D.2 Planificació estratègica	33	2,79	,79	25	3,07	,81	,027 (,869)	-1,347 (,183)
D.3 Gestió dels recursos humans	33	2,90	,86	25	3,02	,91	,020 (,888)	-,507 (,614)
D.4 Gestió dels processos	33	2,92	,73	25	2,99	,66	,204 (,653)	-,413 (,682)
D.5 Gestió d'aliances i recursos	33	2,30	,75	25	2,60	,76	,043 (,836)	-1,483 (,144)
D.6 Comunicació i transparència	33	2,17	,93	25	2,42	,91	,035 (,852)	-1,036 (,305)
<i>D.7 Resultat en els jugadors</i>	33	2,62	,51	25	3,03	,58	1,558 (,217)	-2,911 (,005) *
D.8 Resultats en les persones	33	2,55	,70	25	2,58	,65	,007 (,934)	-,169 (,866)
D.9 Resultats en la societat	33	2,66	,84	25	2,81	,65	2,006 (,162)	-,746 (,459)
D.10 Resultats clau	33	2,81	,75	25	3,02	,62	,266 (,608)	-1,154 (,254)

A la taula 6.12 cal destacar les diferències estadísticament significatives ($p \leq 0,05$) que es troben en els ítems extrets de la dimensió ambient de l'escala de Ko i Pastore (2005), on els jugadors de raspall consideren que els trinquets estan més ben cuidats i hi ha millor ambient que els jugadors d'escala i corda.

Els ítems corresponents a l'equipatge i a les pilotes van obtindre bona puntuació per ambdues parts, el primer amb 3,48 (DT. 0,71) dels d'escala i corda i 4,12 (DT. 0,78) dels de raspall, i el segon amb 3,39 i DT. 0,90 dels escaleters i 3,92 (DT. 0,86) dels raspallers,

amb unes diferències estadísticament significatives ($p \leq 0,05$). La raó es suporta en que, en una partida d'escala i corda, té una gran importància l'homogeneïtat de l'índex de refracció de la pilota amb el paviment i els paraments (com es diu en l'argot “que no enganye”), durant tota la contesa. La pilota s'ha de colpejar al primer bot i es juga molt amb els efectes que pren quan impacta en les “muralles” o al “rebot”. En canvi, en la modalitat de raspall no hi ha límit de bots i la pilota no impacta amb tanta freqüència amb el “rebot”, únicament ha de ser més forta perquè sòl lliscar pel paviment. Per als artesans piloters és més fàcil elaborar una pilota per al raspall, que per a escala i corda.

La diferència que hi ha entre els jugadors de raspall i d'escala i corda, pel que fa a la seua percepció sobre el manteniment i cura dels trinquets, es pot deure a les exigències que ha de tindre la instal·lació per les característiques de cada modalitat. En la modalitat de raspall, la pilota ha de jugar-se per dins de la pista i no pot pujar a l'escala on està el públic. Normalment va lliscant el terra o pren poca altura i no sòl colpejar els paraments frontals. És per això, que només requereix un enllumenat que il·lumine el terreny de joc, un paviment en bon estat i uns paraments verticals sense irregularitats.

Per altra banda, l'escala i corda requereix que l'escala també es trobe en perfectes condicions, sense irregularitats, ja que forma part de la pista i la pilota corre per sobre. Requereix que l'enllumenat arribe a tots els punts de la instal·lació: sostre, pista, graderies, etc. (Montaner, 2012), aspectes poc freqüents en la majoria dels trinquets. A més, necessita que els paraments verticals estiguen totalment blancs, així com un sostre clar, per fer contrast amb el color de la pilota i ajudar a la visibilitat. Tot açò converteix al jugador d'escala i corda en un client més exigent.

En la segona dimensió de la Taula 6.12, que tracta sobre la comunicació de la planificació per part de la direcció als jugadors, els jugadors de raspall tenen una percepció significativament ($p \leq 0,05$) més alta que els d'escala i corda que se'ls informa dels plans, de fet, els primers el valoren amb un 3,64 (DT. 1,15) i els segons amb un 2,88 (DT. 1,19). El primer ítem de la cinquena dimensió que tracta sobre l'actualització de les activitats i la piràmide de patrocini quan no es compleixen els objectius, té un comportament igual, és a dir, mostra diferències estadísticament significatives ($p \leq 0,05$) en les valoracions. Els raspallers puntuen per sobre del 3 i els escaleters per davall.

Aquests dos fets es deuen a l'autonomia, pel que fa al funcionament, que ha regnat entre el raspall i l'escala i corda. L'escala i corda, fa més temps que el raspall que està en procés de “professionalització”, és a dir, que està sota la gestió d'alguna organització que planifica la temporada, organitza campionats, busca patrocinadors, etc.; aquest fet li atorga la condició d'experimentada. És habitual que els clients experimentats siguin més exigents pel que fa a la qualitat que els novells (Molina, 2016). Així doncs, els raspallers són novells en aquest sentit.

Taula 6.12.

Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
D.1 Direcció i lideratge	33	2,64	,83	25	2,73	,92	508 (,479)	-,407 (,685)	
Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	33	2,61	,90	25	2,80	1,00			,410
Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	33	2,55	,97	25	2,56	1,00			,882
Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interés de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	33	2,45	,97	25	2,60	1,29			,941
Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	33	2,94	1,06	25	2,96	,98			,915
D.2 Planificació estratègica	33	2,79	,79	25	3,07	,81	,027 (,869)	-1,347 (,183)	
Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat	33	2,30	,92	25	2,36	,95			,778
Recullen la planificació de la Fundació en un document	33	3,09	1,13	25	3,28	1,17			,712
La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	33	2,88	1,19	25	3,64	1,15			,015 *
Posen en pràctica la planificació presentada	33	3,09	1,18	25	3,52	,96			,150
Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	33	2,58	,87	25	2,56	1,04			,914
D.3 Gestió dels recursos humans	33	2,90	,86	25	3,02	,91	,020 (,888)	-,507 (,614)	
Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	33	3,06	1,14	25	3,16	1,14			,614
Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	33	2,64	1,06	25	3,04	,98			,188
Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	33	2,88	1,17	25	3,08	1,35			,475
Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	33	3,00	1,17	25	3,12	1,01			,638
Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	33	2,91	,98	25	2,68	1,07			,34

Capítol 6: Resultats i discussió

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
D.4 Gestió dels processos	33	2,92	,73	25	2,99	,66	,204 (,653)	-1,413 (,682)	
Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	33	3,15	1,12	25	3,64	1,04			,097
El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors	33	3,06	1,41	25	2,88	1,24			,630
Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	33	3,30	1,21	25	3,44	1,29			,652
Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	33	2,70	1,24	25	2,52	1,16			,599
Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	33	2,36	1,11	25	2,48	1,19			,660
D.5 Gestió d'aliances i recursos	33	2,30	,75	25	2,60	,76	,043 (,836)	-1,483 (,144)	
<i>Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocini, que no compleixen amb les objectius marcats</i>	33	2,70	,92	25	3,16	,99			,047 *
Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalarat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	33	2,36	1,06	25	2,80	1,16			,173
Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	33	2,18	,98	25	2,36	1,08			,583
Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions	33	2,18	,85	25	2,64	1,11			,106
Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització.	33	2,09	,91	25	2,04	,89			,856
D.6 Comunicació i transparència	33	2,17	,93	25	2,42	,91	,035 (,852)	-1,036 (,305)	
Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors.	33	2,30	1,13	25	2,52	1,05			,366
Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada	33	2,03	,95	25	2,32	1,11			,318
D.7 Resultat en els jugadors	33	2,62	,51	25	3,03	,58	1,558 (,217)	-2,911 (,005)*	
Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	33	2,42	,79	25	2,96	1,31			,097

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
El personal compleix amb les tasques assignades	33	2,79	,89	25	3,24	,97			,063
Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	33	2,88	,99	25	3,24	1,17			,258
Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació	33	2,36	,90	25	2,68	1,28			,349
D.8 Resultats en les persones	33	2,55	,70	25	2,58	,65	,007 (,934)	-,169 (,866)	
Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat.	33	2,70	,92	25	2,72	,68			,830
Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius.	33	2,61	,83	25	2,40	,96			,401
Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	33	2,61	,90	25	2,92	,81			,204
Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	33	2,18	,88	25	2,32	1,11			,680
La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació	33	2,64	,93	25	2,52	,82			,666
D.9 Resultats en la societat	33	2,66	,84	25	2,81	,65	2,006 (,162)	-,746 (,459)	
Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses	33	2,73	1,15	25	2,92	1,22			,517
Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	33	2,39	,86	25	2,36	,70			,973
La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament	33	3,09	1,07	25	3,32	1,03			,370
Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	33	2,42	1,00	25	2,64	,70			,338
D.10 Resultats clau	33	2,81	,75	25	3,02	,62	,266 (,608)	-1,154 (,254)	
Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	33	2,70	1,02	25	2,88	,93			,395
Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	33	2,79	,96	25	2,76	,88			,886
Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)	33	2,79	1,14	25	2,96	,94			,448

Capítol 6: Resultats i discussió

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	33	2,30	,88	25	2,48	,96			,368
Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	33	2,24	,97	25	2,40	,82			,525
Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	33	2,58	1,00	25	2,88	,93			,256
L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent	33	2,42	1,06	25	2,92	1,19			,126
<i>L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota</i>	33	2,70	1,19	25	3,36	1,15			,032 *
<i>Els trinquets estan nets i ben mantinguts</i>	33	2,15	,87	25	2,96	1,14			,008 *
Els trinquets estan ben dissenyats	33	2,67	1,16	25	3,24	,97			,072
<i>L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern</i>	33	3,39	,90	25	3,92	,86			,024 *
<i>Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat</i>	33	3,48	,71	25	4,12	,78			,003 *
<i>L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar</i>	33	2,39	1,25	25	3,52	1,26			0,02 *
Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	33	3,39	1,06	25	3,48	1,09			,674
Aconsegueixen dur a terme totes les competicions planificades	33	3,67	1,19	25	3,56	1,04			,606
Augmenten el número contractes en la última temporada	33	2,67	1,05	25	2,60	1,16			,819
Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió	33	3,06	1,22	25	3,20	1,16			,571
Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari	33	3,21	1,05	25	3,48	,96			,382
Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació	33	2,76	,94	25	3,12	1,05			,194

NOTA: * = $p \leq 0,05$

La Taula 6.13 mostra les valoracions de les dimensions de l'escala multidimensional de qualitat segons el tipus de relació contractual entre els jugadors i la Fundació. Pel que fa a les dimensions, no es mostren diferències estadísticament significatives. Es pot observar

que, generalment, els jugadors amb contracte anual, valoren millor els factors que els contractats eventualment.

Taula 6.13.

Valoració per dimensions de la qualitat dels serveis percebuda segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
D.1 Direcció i lideratge	29	2,79	,85	29	2,56	,88	,143 (.707)	1,030 (.307)
D.2 Planificació estratègica	29	2,97	,76	29	2,85	,85	,017 (.895)	,587 (.560)
D.3 Gestió dels recursos humans	29	3,12	,80	29	2,77	,93	,290 (.593)	1,542 (.129)
D.4 Gestió dels processos	29	3,12	,81	29	2,78	,52	4,856 (.032)	1,886 (.064)
D.5 Gestió d'aliances i recursos	29	2,62	,74	29	2,24	,75	,046 (.831)	1,938 (.058)
D.6 Comunicació i transparència	29	2,28	,83	29	2,28	1,02	2,993 (.089)	,000 (1,000)
D.7 Resultat en els jugadors	29	2,91	,55	29	2,68	,58	,002 (.965)	1,504 (.138)
D.8 Resultats en les persones	29	2,68	,57	29	2,43	,76	3,165 (.081)	1,413 (.163)
D.9 Resultats en la societat	29	2,78	,70	29	2,66	,83	,261 (.612)	,601 (.550)
D.10 Resultats clau	29	3,048	,61	29	2,76	,77	,038 (.846)	1,594 (.116)

La Taula 6.14 mostra les valoracions dels ítems que conformen les dimensions de l'escala multidimensional de qualitat segons el tipus de relació contractual entre els jugadors i la Fundació. Hi ha ítems molts interessants que resalten per la diferència estadísticament significativa que hi ha entre ambdós grups.

Un exemple n'és l'ítem referent a l'augment del número de contractes en l'última temporada. Els jugadors amb contracte anual el puntuen amb un 3,10 (DT. 1,01) i els que tenen un altre tipus de relació laboral amb 2,17 (DT. 0,97). La diferència estadísticament significativa ($p \leq 0,001$) es deu a que, per a aquesta última temporada, l'objectiu que s'havia fixat la Fundació era augmentar el número de jugadors contractats fins a 40 (Valero, 2021). Ha sigut possible perquè, com informava la notícia apareguda al diari Levante-EMV (2019), havien rebut noves fonts privades de finançament. Com ja s'augurava, s'ha dut a terme per a la temporada 2020-2021, però no han pogut complir amb la previsió numèrica total i han aconseguit 30 contractats. Per tant, aquells qui sí que han sigut beneficiaris i els qui ja ho eren, perceben que s'ha dut a terme la promesa, però just al contrari dels qui no ho han aconseguit.

Aquest mateix fet, pot repercutir en que hi haja una diferència estadísticament significativa ($p \leq 0,05$) entre els contractats i els no contractats (veure Taula 6.13), pel

que fa a la percepció de les relacions de la Fundació amb altres entitats. Els primers consideren millors les relacions perquè han aconseguit ser contractats o renovats gràcies a l'augment de finançament del que parla el Levante-EMV (2019).

Un altre exemple és l'item que fa referència a l'augment de l'assistència d'espectadors i partides televisades. Els jugadors amb contracte anual han puntuat amb 3,48 (DT. 1,15), mentre que els que no en tenen amb 2,76 (DT.1,12), amb una diferència estadísticament significativa ($p \leq 0,05$). Fins ara, només televisava partides de pilota la radio-televisió autonòmica À Punt, però recentment, han aparegut dues plataformes televisives interessades en els encontres de pilota: Proximia TV i LaLigaSportsTV. Aquesta cojuntura propícia una ampliació en el número de retransmissions, això sí, es limiten a aquelles que formen part de campionats. Els jugadors que més campionats disputen són els que gaudeixen de contracte, aleshores sembla lògic que aquests perceben que es televisen més partides i els que no tenen contracte, no hagen percebut eixa diferència.

Taula 6.14.

Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
D.1 Direcció i lideratge	29	2,79	,85	29	2,56	,88	,143 (,707)	1,030 (,307)	
Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	29	2,72	,96	29	2,66	,94			,825
Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	29	2,76	1,06	29	2,34	,82			,225
Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interés de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	29	2,66	1,11	29	2,38	1,15			,332
Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	29	3,03	,82	29	2,86	1,19			,563
D.2 Planificació estratègica	29	2,97	,76	29	2,85	,85	,017 (,895)	,587 (,560)	
Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat	29	2,28	,88	29	2,38	,98			,533
Recullen la planificació de la Fundació en un document	29	2,97	1,15	29	3,38	1,12			,092
La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	29	3,38	1,12	29	2,97	1,21			,145
Posen en pràctica la planificació presentada	29	3,45	1,18	29	3,10	1,01			,270

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	29	2,72	,75	29	2,41	1,09			,128
D.3 Gestió dels recursos humans	29	3,12	,80	29	2,77	,93	,290 (,593)	1,542 (,129)	
Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	29	3,41	,95	29	2,79	1,24			,062
Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	29	3,07	,96	29	2,55	1,06			,086
Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	29	3,10	1,18	29	2,83	1,31			,595
Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	29	3,21	1,08	29	2,90	1,11			,498
Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	29	2,83	1,00	29	2,79	1,05			,928
D.4 Gestió dels processos	29	3,12	,81	29	2,78	,52	4,856 (,032)	1,886 (,064)	
Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	29	3,55	1,09	29	3,17	1,10			,173
El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors	29	3,24	1,46	29	2,72	1,16			,141
Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	29	3,28	1,25	29	3,45	1,24			,582
Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	29	2,93	1,25	29	2,31	1,07			,052
Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	29	2,59	1,21	29	2,24	1,06			,256
D.5 Gestió d'aliances i recursos	29	2,62	,74	29	2,24	,75	,046 (,831)	1,938 (,058)	
Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocinis, que no compleixen amb els objectius marcats	29	3,07	,92	29	2,72	1,00			,215
Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalariat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	29	2,83	1,14	29	2,28	1,03			,077

Capítol 6: Resultats i discussió

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	29	2,48	,95	29	2,03	1,05			,062
Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions	29	2,52	1,06	29	2,24	,91			,283
Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització	29	2,21	,77	29	1,93	1,00			,138
D.6 Comunicació i transparència	29	2,28	,83	29	2,28	1,02	2,993 (,089)	,000 (1,000)	
Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors.	29	2,48	,95	29	2,31	1,23			,362
Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada	29	2,07	1,03	29	2,24	1,02			,506
D.7 Resultat en els jugadors	29	2,91	,55	29	2,68	,58	,002 (,965)	1,504 (,138)	
Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	29	2,62	,98	29	2,69	1,17			,704
El personal compleix amb les tasques assignades	29	3,10	,67	29	2,86	1,16			,438
Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	29	3,00	1,17	29	3,07	1,00			,733
<i>Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació</i>	29	2,90	,98	29	2,10	1,05			,005 *
D.8 Resultats en les persones	29	2,68	,57	29	2,43	,76	3,165 (,081)	1,413 (,163)	
Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat.	29	2,83	,76	29	2,59	,87			,459
Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius.	29	2,69	,85	29	2,34	,90			,112
Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	29	2,76	,79	29	2,72	,96			1,000
Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	29	2,31	,85	29	2,17	1,10			,378
La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació	29	2,83	,76	29	2,34	,94			,042
D.9 Resultats en la societat	29	2,78	,70	29	2,66	,83	,261 (,612)	,601 (,550)	

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses	29	2,83	1,14	29	2,79	1,24			,962
Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	29	2,48	,83	29	2,28	,75			,273
La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament	29	3,24	,95	29	3,14	1,16			,858
Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	29	2,59	,83	29	2,45	,95			,469
D.10 Resultats clau	29	3,048	,61	29	2,76	,77	,038 (,846)	1,594 (,116)	
Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	29	2,83	1,10	29	2,72	,84			,758
Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	29	2,86	,83	29	2,69	1,00			,582
<i>Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)</i>	29	3,10	,94	29	2,62	1,12			,050 *
La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	29	2,62	1,12	29	2,31	,85			,547
Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	29	2,34	,86	29	2,28	,96			,737
Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	29	2,76	1,02	29	2,66	,94			,665
L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent	29	2,72	1,03	29	2,55	1,24			,497
L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota	29	3,07	1,00	29	2,90	1,40			,571
Els trinquets estan nets i ben mantinguts	29	2,34	1,01	29	2,66	1,11			,333
Els trinquets estan ben dissenyats	29	2,76	1,02	29	3,07	1,19			,190
L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern	29	3,59	,87	29	3,66	,97			,774
Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat	29	3,76	,74	29	3,76	,87			,987
L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar	29	3,00	1,34	29	2,76	1,41			,513

Capítol 6: Resultats i discussió

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	29	3,48	,99	29	3,38	1,15			,775
Aconsegueixen dur a terme totes les competicions planificades	29	3,72	1,00	29	3,52	1,24			,626
<i>Augmenten el número contractes en la última temporada</i>	29	3,10	1,01	29	2,17	,97			,001 **
<i>Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió</i>	29	3,48	1,15	29	2,76	1,12			,021 *
Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari	29	3,52	,871	29	3,14	1,13			,223
Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació	29	2,97	,981	29	2,86	1,03			,820

NOTA: * = $p \leq 0,05$; ** = $p \leq 0,001$

La Taula 6.15 mostra les valoracions de les dimensions de l'escala multidimensional de qualitat segons si els jugadors van arribar a tindre relació laboral amb Valnet, l'anterior empresa que gestionava l'elit de la pilota, o van iniciar la seua carrera esportiva professional amb la Fundació. Les valoracions són molt semblants entre ambdós grups, sense diferències significatives, i quasi en la seua totalitat, les puntuacions són inferiors a 3.

Taula 6.15.

Valoració per dimensions de la qualitat dels serveis percebuda segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)
	N	M.	DT.	N	M.	DT.		
D.1 Direcció i lideratge	32	2,70	,79	26	2,64	,957	1,887 (,175)	,257 (,798)
D.2 Planificació estratègica	32	2,96	,87	26	2,85	,72	,991 (,324)	,481 (,632)
D.3 Gestió dels recursos humans	32	2,93	,91	26	2,98	,85	,008 (,930)	-,222 (,825)
D.4 Gestió dels processos	32	3,03	,76	26	2,85	,62	,368 (,546)	,928 (,357)
D.5 Gestió d'aliances i recursos	32	2,35	,70	26	2,53	,84	2,022 (,161)	-,896 (,374)
D.6 Comunicació i transparència	32	2,23	,91	26	2,33	,96	,037 (,849)	-,377 (,708)
D.7 Resultat en els jugadors	32	2,69	,54	26	2,92	,59	,610 (,438)	-1,575 (,121)
D.8 Resultats en les persones	32	2,58	,69	26	2,54	,67	,229 (,634)	,203 (,840)

D.9 Resultats en la societat	32	2,80	,68	26	2,63	,85	2,320 (,133)	,893 (,375)
D.10 Resultats clau	32	2,89	,68	26	2,92	,73	,901 (,347)	-,165 (,870)

L'ítem corresponent a l'adequació per a la salut del volum de partides i competicions que disputen els jugadors en una temporada, mostra diferències estadísticament significatives ($p \leq 0,05$) entre aquells que van jugar per Valnet (3,34 i DT. 1,26) i els qui no (2,54 i DT. 1,3) (veure Taula 6.16). Amb l'anterior gestió, els jugadors arribaven a jugar unes tres partides a la setmana (Montaner-Sesmero et al., 2012) i, actualment, s'ha reduït notablement aquesta xifra a 80 partides a l'any (Valero, 2021). Tot i això, aquesta xifra segueix essent alta i deixa en la temporada un espai de temps reduït per a realitzar tots els entrenaments necessaris que optimitzen el rendiment (Balmaseda, 2010; Bompa i Haff, 2009; Matveev, 2001; Platónov, 2015). És possible que la percepció dels jugadors que van tindre relació amb Valnet estiga esbiaixada per la referència anterior i per això valoren millor aquest ítem que els qui no la van tindre.

Taula 6.16.

Valoració per ítems de la qualitat dels serveis percebuda segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació laboral			No relació laboral			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
D.1 Direcció i lideratge	32	2,70	,79	26	2,64	,957	1,887 (,175)	,257 (,798)	
Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	32	2,81	,90	26	2,54	,99			,257
Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	32	2,59	1,04	26	2,50	,91			,921
Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interés de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	32	2,56	1,01	26	2,46	1,24			,486
Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	32	2,84	,92	26	3,08	1,13			,481
D.2 Planificació estratègica	32	2,96	,87	26	2,85	,72	,991 (,324)	,481 (,632)	
Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat	32	2,28	,96	26	2,38	,90			,639
Recullen la planificació de la Fundació en un document	32	3,28	1,09	26	3,04	1,22			,347
La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	32	3,38	1,29	26	3,00	1,13			,203

Capítol 6: Resultats i discussió

	Relació laboral			No relació laboral			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Posen en pràctica la planificació presentada	32	3,31	1,26	26	3,23	,91			,697
Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	32	2,53	,84	26	2,62	1,06			,849
D.3 Gestió dels recursos humans	32	2,93	,91	26	2,98	,85	,008 (,930)	-,222 (,825)	
Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	32	3,06	1,11	26	3,15	1,19			,821
Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	32	2,91	1,06	26	2,69	1,01			,483
Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	32	2,94	1,24	26	3,00	1,27			,777
Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	32	2,97	1,15	26	3,15	1,05			,554
Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	32	2,75	,84	26	2,88	1,21			,773
D.4 Gestió dels processos	32	3,03	,76	26	2,85	,62	,368 (,546)	,928 (,357)	
Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	32	3,28	1,14	26	3,46	1,07			,570
<i>El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors</i>	32	3,34	1,26	26	2,54	1,30			,023 *
Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	32	3,28	1,22	26	3,46	1,27			,596
Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	32	2,69	1,28	26	2,54	1,10			,663
Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	32	2,53	1,11	26	2,27	1,19			,364
D.5 Gestió d'aliances i recursos	32	2,35	,70	26	2,53	,84	2,022 (,161)	-,896 (,374)	
Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocinis, que no compleixen amb les objectius marcats	32	2,88	,87	26	2,92	1,09			,834

	Relació laboral			No relació laboral			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalariat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	32	2,47	1,02	26	2,65	1,23			,615
Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	32	2,19	,90	26	2,35	1,16			,683
<i>Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions</i>	32	2,09	,78	26	2,73	1,12			,033 *
Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització	32	2,13	,87	26	2,00	,94			,510
D.6 Comunicació i transparència	32	2,23	,91	26	2,33	,96	,037 (,849)	-,377 (,708)	
Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors.	32	2,31	1,00	26	2,50	1,21			,661
Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada	32	2,16	1,08	26	2,15	,97			,909
D.7 Resultat en els jugadors	32	2,69	,54	26	2,92	,59	,610 (,438)	-1,575 (,121)	
Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	32	2,50	1,02	26	2,85	1,12			,225
El personal compleix amb les tasques assignades	32	2,91	,89	26	3,08	1,02			,580
Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	32	2,81	1,03	26	3,31	1,09			,078
Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació	32	2,53	1,02	26	2,46	1,17			,715
D.8 Resultats en les persones	32	2,58	,69	26	2,54	,67	,229 (,634)	,203 (,840)	
Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat.	32	2,81	,97	26	2,58	,58			,277
Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius.	32	2,66	,90	26	2,35	,85			,156
Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	32	2,63	,87	26	2,88	,86			,247
Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	32	2,16	,81	26	2,35	1,16			,712

Capítol 6: Resultats i discussió

	Relació laboral			No relació laboral			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació	32	2,63	,87	26	2,54	,91			,840
D.9 Resultats en la societat	32	2,80	,68	26	2,63	,85	2,320 (,133)	,893 (,375)	
Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses	32	2,88	1,04	26	2,73	1,34			,589
Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	32	2,53	,76	26	2,19	,80			,094
La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament	32	3,22	1,01	26	3,15	1,12			,819
Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	32	2,59	,84	26	2,42	,95			,447
D.10 Resultats clau	32	2,89	,68	26	2,92	,73	,901 (,347)	-,165 (,870)	
Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	32	2,75	,98	26	2,81	,98			,681
Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	32	2,88	,83	26	2,65	1,02			,476
Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)	32	2,88	1,01	26	2,85	1,12			,793
La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	32	2,41	,88	26	2,35	,98			,836
Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	32	2,25	,88	26	2,38	,94			,598
Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	32	2,84	,99	26	2,54	,95			,258
<i>L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent</i>	32	2,38	1,07	26	2,96	1,15			,030 *
<i>L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota</i>	32	2,69	1,06	26	3,35	1,29			,034 *
<i>Els trinquets estan nets i ben mantinguts</i>	32	2,19	1,12	26	2,88	,86			,005 *
<i>Els trinquets estan ben dissenyats</i>	32	2,59	1,16	26	3,31	,93			,009 *
L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern	32	3,69	,82	32	3,69	,82			,541

	Relació laboral			No relació laboral			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat	32	3,75	,72	26	3,77	,91			,973
L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar	32	2,59	1,29	26	3,23	1,39			,063
Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	32	3,41	,98	26	3,46	1,17			,693
Aconsegueixen dur a terme totes les competicions planificades	32	3,63	1,10	26	3,62	1,17			,909
Augmenten el número contractes en la última temporada	32	2,56	1,13	26	2,73	1,04			,552
Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió	32	3,19	1,20	26	3,04	1,18			,640
Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari	32	3,34	1,07	26	3,31	,97			,774
Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació	32	2,84	,99	26	3,00	1,02			,567

NOTA: * = $p \leq 0,05$

Existeixen quatre ítems referents a les instal·lacions de joc, dins de la dimensió de resultats clau de la Taula 6.16, que mostren diferències estadísticament significatives ($p \leq 0,05$).

Els dos ítems referents a l'ambient potser també són fruit d'un biaix pel que fa la percepció actual dels jugadors de la Fundació, respecte a la que tenien amb l'anterior gestió. Els jugadors que van tindre relació laboral amb Valnet, van experimentar unes condicions diferents a les que hi ha actualment o en els darrers 2 anys. Aleshores, els trinquets gaudien d'una major afluència de públic que en l'actualitat, també hi havia un major volum de travesses (Cerdà-Arroyo i Garcia-Mascarell, 2009; Martos, 2017). A més, s'ha de tindre en compte que l'activitat esportiva general està sofrint les conseqüències de la pandèmia que assetja el món. Tots aquest aspectes influeixen en la percepció de l'ambient.

Pel que fa als dos ítems relacionats amb el disseny i amb la neteja i manteniment dels trinquets (veure Taula 6.16), es pot apreciar que els jugadors que no van tindre relació laboral amb Valnet puntuen significativament més alt ($p \leq 0,05$) que els qui sí que la van tindre. Les puntuacions d'ambdós grups són baixes perquè l'estat i disseny dels trinquets no són les més adequades per a la pràctica d'elit com afirmen Andrés (2016) i Montaner Sesmero et al. (2013). Probablement, la diferència es dega de nou a un esbiaix per la comparació de temps anteriors. La falta d'inversió en manteniment o millora i el desgast

produït per l'activitat en les instal·lacions ha fet que els darrers anys l'estat d'aquestes haja minvat, com explica la Vicepresidenta de la Diputació de València (2018): “Durante muchos años, por la infrafinanciación, los trinquetes, las calles de la pelota y los frontones habían sido los grandes olvidados por parte de los ayuntamientos en cuanto a su mantenimiento”, el Conseller d'Educació, Cultura i Esport (2018): “nos hemos dado cuenta de que había una demanda espectacular, durante muchos años no se había hecho nada y precisamente por eso hay tantos pueblos y ciudades que han pedido las ayudas para condicionar sus trinquetes” o el jugador professional Puchol II (2018): “Yo viajo por toda la Comunitat jugando a pelota y veo que hay municipios donde hace falta un mantenimiento adecuado de las instalaciones y hace falta también apoyo para poder realizarlo”.

6.3.3 Valoració de la qualitat general dels serveis segons els diferents grups

La prova K-S Normalitat que es va realitzar als ítems de l'escala unidimensional de qualitat, va mostrar que la distribució de les respostes no era normal i calia aplicar proves no paramètriques per poder fer comparacions entre grups.

La taula 6.17 mostra la valoració dels ítems de l'escala de qualitat general dels serveis de la Fundació segons la modalitat de joc. Les puntuacions que atorguen els jugadors d'ambdues modalitats són inferiors a 3, és a dir, no consideren que, en general, els serveis de la Fundació siguin bons. No existeixen diferències significatives entre els dos grups, ja que les valoracions són molt semblants. En el treball de Nuviala-Nuviala et al. (2012), que estudiava la qualitat dels serveis per grups d'activitats d'un centre esportiu, els resultats eren molt semblants, ja que no presentaven diferències estadísticament significatives.

Taula 6.17.

Valoració per ítems de la qualitat general segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	33	2,70	,951	25	2,96	1,098			,381
Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	33	2,45	,938	25	2,56	1,193			,711
En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	33	2,42	,936	25	2,40	1,155			,803
Qualitat general	33	2,53	,91	25	2,64	1,12	1,305 (,258)	-,432 (,667)	

Pel que fa als jugadors amb contracte anual i els que només el tenen de manera eventual, els primers perceben una qualitat general dels serveis de la Fundació major que els segons, però sense diferències estadísticament significatives (veure Taula 6.18). Així i tot, ambdós grups consideren que la qualitat és menor que 3.

Taula 6.18.

Valoració per ítems de la qualitat general segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	29	3,00	,886	29	2,62	1,115			,136
Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	29	2,69	,967	29	2,31	1,105			,088
En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	29	2,59	,983	29	2,24	1,057			,143
Qualitat general	29	2,76	,90	29	2,39	1,06	,839 (,364)	1,421 (,161)	

La valoració per ítems de la qualitat general segons si els jugadors van arribar a tindre relació laboral amb l'anterior empresa gestora de la pilota professional, que presenta la Taula 6.19, mostra unes puntuacions molt homogènies entre ambdós grups de jugadors i totes elles són inferiors a 3.

Taula 6.19.

Valoració per ítems de la qualitat general segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	32	2,84	,920	26	2,77	1,142			,738
Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	32	2,50	,880	26	2,50	1,241			,876
En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	32	2,50	,880	26	2,31	1,192			,321
Qualitat general	32	2,61	,86	26	2,53	1,16	5,586 (,022)	,336 (,738)	

6.3.4 Valoració del valor general dels serveis segons els distints grups

A continuació, es va procedir a analitzar la valoració del valor general dels serveis de la Fundació segons els diferents grups. Prèviament, es va realitzar la prova K-S Normalitat als ítems de l'escala unidimensional de valor. Aquesta prova va indicar que no hi havia una distribució normal i, per tant, es van aplicar proves no paramètriques.

La Taula 6.20 mostra la valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons la modalitat de joc. Menys el darrer ítem que parla del valor que aporta al jugador els serveis rebuts per la Fundació, que en el grup d'escala i corda mostra un 2,74 (DT. 1,08), ambdós grups valoren el valor general positivament, superant el 3. No es detecten diferències estadísticament significatives.

Taula 6.20.

Valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	33	3,64	1,14	25	3,32	,99			,272
Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor	33	3,27	1,01	25	3,16	,85			,569
En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	33	2,79	1,08	25	3,08	1,00			,274
Valor general dels serveis	33	3,23	,92	25	3,19	,84	,600 (,442)	,194 (,847)	

Un comportament molt semblant té la valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons el tipus de relació contractual dels jugadors (veure Taula 6.21). Generalment, es valora per dalt de 3 tots els ítem, menys l'últim, el qual té un 2,76 (DT.1,09) segons els jugadors sense contracte anual. No existeixen diferències estadísticament significatives entre els grups.

Taula 6.21.

Valoració per ítems del valor general dels serveis segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	29	3,72	1,10	29	3,28	1,03			,127
Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor	29	3,28	,80	29	3,17	1,07			,759
En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	29	3,07	1,00	29	2,76	1,09			,244
Valor general dels serveis	29	3,36	,86341	29	3,07	,89	,322 (,572)	1,249	(,217)

La Taula 6.22 exposa la valoració dels ítems de l'escala de valor general dels serveis de la Fundació per dos grups: els jugadors que van tindre relació laboral amb l'empresa Valnet i el que no la van tindre. No es mostren diferències estadísticament significatives entre ambdós grups, però el primer atorga una valoració més alta que els segon en totes les preguntes.

Taula 6.22.

Valoració per ítems del valor general dels serveis de la Fundació segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	32	3,66	1,07	26	3,31	1,09			,231
Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor	32	3,38	,94	26	3,04	,92			,135
En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	32	2,97	1,00	26	2,85	1,12			,580
Valor general dels serveis	32	3,33	,86	26	3,0641	,90	,165 (,686)	1,162	(,250)

6.3.5 Valoració de la satisfacció amb els serveis segons els distints grups

Els ítems de l'escala de satisfacció van mostrar una distribució no normal després d'efectuar les proves de K-S Normalitat, per tant es van aplicar proves no paramètriques per poder comparar els diferents grups d'estudi.

Generalment, els jugadors de raspall estan més satisfets que els d'escala i corda, encara que, com es pot observar a la Taula 6.23, tots els valors d'aquest grup es situen per dalt de 3. En canvi, a escala i corda el primer ítem hi ha un valor amb 2,85 (DT. 1,12). Aquestes diferències encara que no siguen estadísticament significatives, potser es deuen als esforços de la Fundació per equiparar ambdues modalitats.

Taula 6.23.

Valoració de la satisfacció amb els serveis de la Fundació segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	33	2,85	1,12	25	3,20	1,19			,252
La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	33	3,12	1,32	25	3,32	1,25			,573
He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	33	3,33	1,22	25	3,48	1,19			,587
Satisfacció general dels serveis	33	3,10	1,07	25	3,33	1,11	,091 (,764)	-,808 (,423)	

La Taula 6.24 mostra la valoració per ítems de la satisfacció amb els serveis de la Fundació segons si els jugadors són beneficiaris d'un contracte anual amb la Fundació o són contractats eventualment. En aquesta es manifesta que el primer grup amb 3,56 (DT. 0,96) està significativament més satisfet ($p \leq 0,001$) que el segon, amb 2,84 (DT. 1,09).

Aquesta diferència es deu a que l'estabilitat laboral i la contractació són un reconeixement que influeix positivament en la satisfacció dels treballadors, així com en el seu compromís (Chiang et al., 2010; Coluccio et al., 2016; Sánchez-Alcaraz et al., 2014). De fet, Kaissar (2002) apunta que la opinió més generalitzada és que existeix una relació negativa entre la eventualitat i la satisfacció.

A sobre, els ítems d'aquesta dimensió responen als aspectes que Robbins (2004) considera que influeixen en la satisfacció dels pilotaris: l'atractiu de la tasca, la recompensa associada, les relacions amb els companys i les condicions laborals.

Taula 6.24.

Valoració de la satisfacció amb els serveis segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	29	3,24	1,023	29	2,76	1,244			,111
La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	29	3,83	1,037	29	2,59	1,211			,000 **
He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	29	3,62	1,208	29	3,17	1,167			,133
Satisfacció general dels serveis	29	3,56	,96	29	2,84	1,09	,257 (,614)	2,685 (,010) *	

NOTA: * = $p \leq 0,05$; ** = $p \leq 0,001$

El fet d'haver tingut una relació laboral amb l'anterior empresa gestora del món de la pilota professional, com s'observa a la Taula 6.25, no sembla ser un aspecte influent sobre la satisfacció perquè no hi ha diferències estadísticament significatives entre els jugadors que la van tindre i els que no.

Taula 6.25.

Valoració de la satisfacció amb els serveis de la Fundació segons si els jugadors van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	32	3,00	,950	26	3,00	1,386			,910
La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	32	3,34	1,260	26	3,04	1,311			,344
He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	32	3,53	1,270	26	3,23	1,107			,298
Satisfacció general dels serveis	32	3,29	1,02	26	3,09	1,17	,976 (,327)	,704 (,484)	

6.3.6 Valoració de les intencions futures segons els distints grups

Finalment, es va procedir a analitzar els resultats de la valoració general de les intencions futures segons els distints grups. Es va realitzar la prova de K-S Normalitat per establir el tipus de proves que s'anaven a implementar per comparar les dades de cada agrupació. La prova de distribució dels resultats no va donar normal, ni per a les dimensions, ni per

Capítol 6: Resultats i discussió

als ítems, aleshores es va procedir a efectuar les comparacions de mitjanes mitjançant proves no paramètriques.

La Taula 6.26 mostra les valoracions de les dues dimensions que componen les intencions futures: la lleialtat i la recomanació (WoM), segons la modalitat de joc. Com es pot comprovar, ambdós grups valoren d'una forma semblant els dos factors. La puntuació és relativament alta perquè tots els valors es situen per sobre del 3,4.

Taula 6.26.

Valoració per dimensions de les intencions futures dels jugadors segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			U de Mann-Whitney <i>p</i> valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.	
Lleialtat	33	3,42	1,26	25	3,50	1,04	0.994
Recomanació	33	3,69	1,12	25	3,81	,93	0.806

Pel que fa a les valoracions dels ítems que componen les dues dimensions de les intencions futures, quan es comparen segons la modalitat de joc, tampoc mostren diferències significatives entre els jugadors d'escala i corda i els de raspall (veure Taula 6.27). Els segons els han valorat més alt que els primers i els dos grups els han puntuat per dalt de 3.

Taula 6.27.

Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons la modalitat de joc.

	Escala i corda			Raspall			F (<i>p</i> valor)	t (<i>p</i> valor)	U de Mann-Whitney <i>p</i> valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Lleialtat cap a la Fundació	33	3,42	1,26	25	3,50	1,04			,994
Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	33	3,52	1,302	25	3,68	1,180			
Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	33	3,33	1,315	25	3,32	,988			
Recomanació dels serveis de la Fundació	33	3,69	1,12	25	3,81	,93			,806
Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	33	3,88	1,166	25	4,16	,987			,393
Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	33	3,18	1,357	25	3,28	1,208			,771

	Escala i corda			Raspall			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	33	4,00	1,031	25	4,00	1,080			1,000
Intencions futures	33	3,58	1,11	25	3,69	,91	,832 (,366)	-,390 (,698)	

Respecte a la comparació entre el grup que gaudeix d'un contracte anual i el que és contractat eventualment, la Taula 6.28 mostra que els contractats valoren significativament més alt la lleialtat (3,91 i DT. 0,84) i la recomanació (4,03 i DT. 94), que els qui no ho estan (3,00 amb DT.1,27 i 3,45 amb DT. 1,06, respectivament).

Pel que fa a la lleialtat, el fet de tindre un contracte laboral afavoreix que la relació laboral entre el jugador i la Fundació siga més forta. Açò es deu a que aquesta relació té una base i un suport jurídic que obliga a ambdues parts a acomplir-lo, independentment del tipus que siga (Rousseau, 1989). El fet de comprometre's, encara que siga un compromís normatiu, fa que els jugadors senten que han de romandre en l'organització perquè senten que és el correcte (Sheik i Anisa, 2012).

Seguint a (Robbins, 2004), els jugadors satisfets que, com s'ha vist a la Taula 6.24, eren els que gaudien d'un contracte anual, també es comprometen més amb la Fundació. Frías (2014), afegint que el compromís i la satisfacció laboral influeixen en la permanència en l'organització.

Taula 6.28.

Valoració per dimensions de les intencions futures dels jugadors segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.	
<i>Lleialtat</i>	29	3,91	,84	29	3,00	1,27	,005 *
<i>Recomanació</i>	29	4,03	,94	29	3,45	1,06	,031 *

NOTA: * = $p \leq 0,05$

El reconeixement i recolzament que exerceix l'organització es relaciona negativa i significativament amb les intencions de deixar l'empresa (Maertz et al., 2007). Així s'observa en la Taula 6.29, que mostra la valoració dels diferents ítems de les dues dimensions de les intencions futures. Es pot comprovar com hi ha una diferència estadísticament significativa ($p \leq 0,05$) entre les respostes a les preguntes de l'escala de

Capítol 6: Resultats i discussió

intencions futures dels contractats anualment i els qui són contractats ocasionalment. Com s'explica en l'estudi de Cuñat-Gimenez i Coll-Serrano (2008) sobre les diferents cooperatives analitzades, els jugadors contractats saben que la seua feina depèn, en gran mesura, del bon funcionament i continuïtat de la Fundació. Per aquest motiu posen empeny en que es faça difusió de les seues activitats mitjançant les recomanacions.

També existeixen treballs que mostren una relació positiva entre la satisfacció i les intencions futurs (Chang, Wang i Yanga, 2009), en forma de lleialtat i recomanacions. En aquest cas, coincideix que els jugadors contractats anualment són els més satisfets (veure Taula 6.24) i també apunten valors més alts en les intencions futures.

Taula 6.29.

Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons la relació laboral amb la Fundació.

	Contracte			No contracte			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Lleialtat cap a la Fundació	29	3,91	,84	29	3,00	1,27			,005 *
<i>Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació</i>	29	4,07	,923	29	3,10	1,345			,005 *
<i>Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error</i>	29	3,76	,912	29	2,90	1,263			,005 *
Recomanació dels serveis de la Fundació	29	4,03	,94	29	3,45	1,06			,031 *
<i>Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents</i>	29	4,31	,891	29	3,69	1,198			0,040 *
<i>Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten</i>	29	3,59	1,296	29	2,86	1,187			0,034 *
<i>Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació</i>	29	4,21	,940	29	3,79	1,114			0,154
Intencions futures	29	3,99	,86178	29	3,27	1,05	,507 (,480)	2,840 (,006)*	

NOTA: * = $p \leq 0,05$

La Taula 6.30 mostra la valoració de les dimensions de les intencions futures dels jugadors segons si van estar contractats per Valnet o no. Tot i que el grup que va tindre relació laboral amb l'anterior empresa valora més altes la lleialtat i la recomanació, no hi ha diferències estadísticament significatives. Ambdós grup puntuen per sobre de 3 aquestes dimensions.

Taula 6.30.

Valoració de les intencions futures dels jugadors segons si van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.	
Lleialtat	32	3,52	1,19	26	3,38	1,13	,640
Recomanació	32	3,85	1,09	26	3,60	,97	,259

La Taula 6.31 mostra la valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons si van gaudir d'una relació laboral amb Valnet o la seua carrera esportiva professional es va iniciar directament amb la Fundació. A pesar d'haver diferències entre ambdós agrupacions, no són estadísticament significatives.

Els ítems relacionats en recomanar i animar a assistir a les partides dels campionats són els millor valorats pel grup que van tindre relació laboral amb Valnet, ja que estan puntuats per sobre de 4. També han obtingut una valoració alta en el grup que no va arribar a tindre relació amb l'anterior empresa, però aquest atorga un valor lleugerament inferior que els primers. En organitzacions d'altres tipus el comportament és el mateix, bé siguen clients interns (com els jugadors de pilota) o externs, i és que aquells que duen més temps desenvolupant l'activitat, mostren majors intencions futures (Riechheld, 1996).

Taula 6.31.

Valoració per ítems de les intencions futures dels jugadors segons si van tindre relació laboral amb Valnet.

	Relació			No relació			F (p valor)	t (p valor)	U de Mann-Whitney p valor
	N	M.	DT.	N	M.	DT.			
Lleialtat cap a la Fundació	32	3,52	1,19	26	3,38	1,13			,640
Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	32	3,63	1,212	26	3,54	1,303			0,889
Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	32	3,41	1,266	26	3,23	1,070			,486
Recomanació dels serveis de la Fundació	32	3,85	1,09	26	3,60	,97			,259
Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	32	4,13	1,070	26	3,85	1,120			,302
Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	32	3,38	1,338	26	3,04	1,216			,311
Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	32	4,06	1,134	26	3,92	,935			,441
Intencions futures	32	3,72	1,06	26	3,52	,97	,050 (,823)	,753 (,455)	

CAPÍTOL VII: Conclusions i limitacions

7.1 Conclusions

Una vegada presentats i discutits els resultats de la investigació, en aquest capítol es presenten les principals conclusions extretes. Es desenvolupen tenint en compte l'organització dels apartats del treball, trobant conclusions que fan referència al propi marc teòric o a l'estat de la investigació, unes altres que fan referència a la metodologia i als instruments utilitzats, i finalment, les conclusions que fan referència als resultats de la investigació que es relacionen amb els objectius plantejats.

7.1.1 Conclusions sobre l'instrument de mesura

L'instrument utilitzat per poder analitzar la qualitat dels serveis de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana mostra bons índex de fiabilitat en aquest estudi.

L'escala per mesurar la qualitat percebuda, formada per EGCED (Evaluación de la Gestión de Calidad en Entidades Deportivas) i creada per Méndez (2010), junt amb l'afegit corresponent a la qualitat de l'ambient de l'escala de qualitat percebuda de Ko i Pastore (2005), presenta un índex de fiabilitat excel·lent amb un Alfa de Cronbach de 0,94. Les 10 dimensions que la conformen: direcció i lideratge, planificació estratègica, gestió dels recursos humans, gestió dels processos, gestió d'aliances i recursos, comunicació i transparència, resultats en els jugadors, resultats en les persones, resultats en la societat i resultats clau; també mostren un bon índex de fiabilitat.

Les escales de qualitat general i la de satisfacció, ambdues de Hightower et al. (2002), presenten valors alts de fiabilitat, tots ells superiors a 0,9 en l'Alfa de Cronbach.

L'escala encarregada d'avaluar el valor general, proposada per Gallarza i Gil (2006), mostra índex bons de fiabilitat, superiors a 0,8 a l'Alfa de Cronbach.

Per últim, l'escala de Hightower et al. (2002), per mesurar les intencions futures en aquest estudi, mostra excel·lents índex de fiabilitat en el seu conjunt. Pel que fa a les seues dues dimensions per separat, mostra uns índex bons, però més propers a 0,7 en l'Alfa de Cronbach.

Per tant, podem concloure que l'instrument utilitzat és una ferramenta que no només serveix per valorar la identitat i altres aspectes relacionats amb el lloc de treball, si no també els serveis de l'organització.

7.1.2 Conclusions sobre el perfil del jugador de pilota professional

El perfil predominant en els jugadors de pilota valenciana és el d'home amb una edat compresa entre 26 i 27 anys, amb un nivell d'estudis universitaris i que compagina la seua carrera esportiva professional amb la de formar-se acadèmicament. És possible que

gaudisca d'un contracte anual amb la Fundació (50%) i, molt probablement, haja tingut relació laboral amb Valnet.

Pel que fa al jugador de la modalitat d'escala i corda, la seua edat està entre 28 i 29 anys, té formació universitària i està estudiant mentre es dedica a la pilota professional.

Respecte al jugador de la modalitat de raspall, té entre 23 i 24 anys, amb carrera universitària i també compagina els estudis amb l'activitat esportiva professional.

7.1.3 Conclusions sobre la valoració general dels serveis

La valoració de la qualitat es conclou de tota l'escala de deu factors. Les dimensions millor valorades pels jugadors són la gestió de recursos humans i la gestió de processos. Encara que cap assenyalar que la planificació estratègica i els resultats claus les segueixen de molt prop. Les que pitjor valoren els pilotaris són la comunicació i transparència, així com la gestió d'aliances i recursos. Destaca l'avaluació de la qualitat que perceben els jugadors de pilota dels serveis de la Fundació, ja que és baixa perquè no arriba a uns mínims de suficiència.

Entre les variables generals de qualitat, valor, satisfacció i intencions futures; aquesta darrera és la que mostra una valoració més alta. De les dues dimensions que conformen es intencions futures, les recomanacions ("word of mouth") presenten valors més alts que la lleialtat.

La satisfacció i el valor reben uns valors pràcticament iguals i, per davall dels nivells mínims per considerar-se bona, la qualitat general.

A mode de resum, dins de les variables estudiades, aquelles que requereixen una valoració cognitiva reben pitjor puntuació que les que estan influïdes per les emocions.

7.1.4 Conclusions sobre la valoració per grups

Les valoracions de les variables qualitat dels serveis percebuda i les variables generals de qualitat, valor, satisfacció i intencions futures segons les modalitats professionals de pilota, el tipus de relació contractual amb la Fundació i si van tindre relació laboral amb Valnet, conclouen que:

Pel que fa a la qualitat dels serveis percebuda,

- es percep més alta en els jugadors de raspall que en els d'escala i corda, encara que ambdós grups la perceben baixa, ja que no assoleix uns mínims.
- els jugadors de la modalitat de raspall puntuen més alta que els jugadors d'escala i corda tots els factors que configuren la qualitat.
- en particular i de manera significativa, els raspallers valoren millor els resultats que tenen els serveis de la Fundació en els jugadors, que els escaleters.

- aquells jugadors amb contracte anual amb la Fundació, perceben major qualitat dels serveis que els qui no en tenen, i puntuen millor totes les dimensions que la componen.
- els jugadors contractats perceben una major qualitat, de manera significativa, en les relacions de la Fundació amb altres entitats privades.
- els jugadors que van tindre relació laboral amb Valnet i els qui no, perceben els mateixos nivells de qualitat, generalment no suficient.

Pel que fa a les conclusions obtingudes en les valoracions generals,

- les diferents comparacions respecte a l'avaluació del valor general dels serveis, no mostren diferències, ja que totes sis agrupacions la puntuen com a suficient.
- els jugadors contractats estan significativament més satisfets amb els serveis de la Fundació que els qui no tenen un contracte anual.
- els jugadors amb contracte anual consideren més encertada la decisió de fitxar per la Fundació.
- la variable millor valorada pel grup dels qui mantenen durant l'any una relació contractual amb la Fundació ha sigut intencions futures, que ho fa de manera significativa respecte als qui són contractats eventualment.
- aquells jugadors amb contracte anual mostren nivells més alts de lleialtat i de recomanació, significativament, que la resta de jugadors.

7.2 Limitacions

A pesar que els resultats d'aquesta investigació tenen una connotació innovadora per haver-se realitzat en un camp específic on no hi ha estudis previs (ni de pilota, ni d'organitzacions amb les característiques de la Fundació), com qualsevol estudi, no està exempt de limitacions.

Entre elles destaca, en primer lloc, el tamany de la mostra, ja que la investigació compta amb 58 participants, un número reduït que perjudica a l'anàlisi de diferents proves estadístiques i la validesa del qüestionari. Això sí, cal tindre en compte que la mostra total és representativa de la població objecte d'estudi, perquè van participar tots excepte 2 dels jugadors professionals de la Fundació.

Per una altra banda, els resultats mostrats han sigut conseqüència de l'anàlisi de les característiques sociodemogràfiques comparades, deixant fora altres variables com l'edat, la localitat de residència, el nivell d'estudis, l'edat d'inici de la pràctica de la pilota, l'edat amb la que va debutar, els anys de carrera esportiva professional o la situació laboral actual; que podrien haver aportat més resultats i discussió a la investigació.

També és important remarcar que el qüestionari utilitzat no ha sigut validat prèviament. L'instrument, encara que s'ha demostrat fiable, no ha pogut ser validat. Compta amb una validesa lògica i de contingut suportada per la revisió feta en la literatura (Méndez, 2010; Gallarza i Gil, 2006; Hightower et al., 2002), però no s'ha pogut validar el constructe mitjançant proves diagnòstiques (García de Yébenes et al., 2009). La causa ha sigut el baix volum de subjectes participants i la dispersió en les seues respostes. Per a investigacions futures, es deu realitzar a una mostra major, de manera que es suavitzen aquestes puntuacions.

Pel que fa a les respostes, cal anomenar que les opinions dels novells poden haver sigut esbiaixades pels veterans. Encara que no s'ha trobat suport científic a la literatura respecte aquesta afirmació, es ben sabut que, en un món tan xicotet com és la Pilota, els novells es fan experts de seguida i són molt crítics. Els resultats d'aquest estudi recolzen aquesta sospita perquè els jugadors que no van tindre relació laboral amb Valnet, que es pressuposen menys experimentats, atorguen puntuacions molt semblants als qui sí que la van tindre.

Per últim, la pandèmia actual de COVID-19 ha perjudicat directament l'activitat esportiva dels pilotaris, interrompent les lligues i competicions oficials, obligant a la disputa d'aquestes a porta tancada. També ha suposat cert moments d'inestabilitat laboral per la situació econòmica que s'estava esdevenint. Totes aquestes situacions han pogut influir en la percepció sobre la gestió de la Fundació.

Així i tot, es considera que la investigació duta a terme suposa una primera ullada a aquest esport i a aquesta àrea, tradicionalment obviada i clau dins del món de la pilota valenciana.

CAPÍTOL VIII: Implicacions per a la gestió

Com s'ha vist al llarg del treball, conèixer l'opinió dels usuaris dels serveis és de gran utilitat per a les persones encarregades de la gestió. Mitjançant l'anàlisi de les dades obtingudes, es poden fer unes planificacions i prendre unes decisions que poden repercutir de manera positiva en l'organització, fent-la més eficaç i eficient.

Aquest capítol tracta de fer una primera aproximació a la utilització dels resultats extrets en aquest treball. A continuació es presenten una sèrie de propostes per intentar millorar els serveis de la Fundació de la Comunitat Valenciana per la Pilota Valenciana.

El principal aspecte de la qualitat que no ha sigut ben valorat pel conjunt de pilotaris és el referent a la comunicació i la transparència. Aquest és un aspecte que pot influir de manera transversal en la resta.

La Fundació és una entitat privada que legalment no està obligada a publicar els seus pressupostos, ni les seues fonts de finançament. Només els convenis que estableix amb les administracions públiques sí que van acompanyats d'una clàusula, la qual indica que aquestes col·laboracions han de ser publicades. Els jugadors demanen conèixer més detalls respecte al finançament de l'activitat de l'organització, així com la destinació d'aquest. Convidar-los a assistir a l'assemblea anual on s'aprova el pressupost de l'any vinent i es liquiden els del darrer any és una forma d'informar a tots els membres de l'organització.

Un altre recurs que atorgaria transparència seria difondre una còpia de les actes o un extracte amb els acords de cada una de les reunions de la comissió tècnica i la comissió executiva. Es podrien compartir mitjançant un enviament al correu electrònic dels jugadors o un canal acordat entre ambdues parts. D'aquesta manera també es milloraria la comunicació.

Per a la millora de la comunicació entre els jugadors i l'organització, es podrien organitzar jornades periòdiques, ben planificades, amb la intenció d'escoltar les propostes i queixes dels jugadors. D'aquesta manera els jugadors poden arribar a sentir-se partícips de la gestió de la Fundació. Des dels inicis, es va proposar la figura del representant sindical, però a la vista dels resultats, sembla que no és suficient. Aquestes jornades podrien ser aprofitades per donar formació als jugadors, aspecte sol·licitat per aquests.

Per respondre a les queixes i suggerències, es podria disposar d'un sistema en el qual els jugadors les presentaren i es compartiren amb la resta per si volgueren unir-se a la petició. També seria important replantejar-se la figura del representant sindical, que fora un dels membres del col·lectiu i tinguera una retribució per dur a terme aquesta tasca.

Pel que fa les diferències entre els jugadors amb contracte anual i eventual, per donar les mateixes oportunitats a tots els jugadors, caldria establir un rànquing de punts que valorara el rendiment demostrat i la formalitat del jugador com a empleat de la Fundació,

de manera que els jugadors que ocuparen les posicions més altes, foren els que gaudiren d'un contracte anual.

A més, un aspecte que es troba a faltar en una organització dirigida a l'esport professional és un servei de fisioteràpia, entrenament, nutrició i medicina. Aquest servei podria millorar la salut dels jugadors i previndre'ls de lesions, allargant la seua carrera professional.

Per últim, una forma d'aconseguir noves fonts de finançament, seria la cerca d'entitats amb unes funcions semblants a la Fundació Trinidad Alfonso, que operen a nivell estatal o internacional, etc.

Les futures línies d'investigació han d'anar encaminades a estudiar els serveis de la Fundació per part d'altres grups d'interés dins del món professional de la Pilota (empleats de la Fundació, mitjans de comunicació, públic, polítics, artesans, etc.). Un major nombre de persones relacionades amb aquest esport oferiria una visió més oberta, resultats més rics i amb això es podrien establir altres plans de millora en els serveis.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., i Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Agulló-Calatayud, V., González-Alcaide, G., i Gómez-Ferri, J. (2016). Pilota valenciana: Passat, present i perspectives de futur. *La pilota valenciana: pràctica, ciència i codi*, 21-33. Recuperat en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5498690>
- Andrés, R. (2016). *Los clarosocuros de la pilota valenciana, un deporte que lucha por su supervivencia*. La Vanguardia. Recuperat en: <https://www.lavanguardia.com/local/valencia/20161110/411689385869/clarosocuros-pilota-valenciana.html>
- Balmaseda, M. (2010). *Entrenamiento Deportivo. Una Disciplina Científica*. Sevilla: Wanceulen.
- Belil, M., i Vernis, A. (1996). *La excelencia en el sector asociativo. Dossier Socioculturals i associatius*, 24. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.
- Bernhardt, K. L., Donthu, N., i Kennett, P. A. (2000). A longitudinal analysis of satisfaction and profitability. *Journal of business research*, 47(2), 161-171.
- Bigné, J. E., Moliner, M. Á., i Callarisa, L. J. (2000). El valor y la fidelización de clientes: Una propuesta de modelo dinámico de comportamiento. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 9(3), 65-78.
- Bigné, J. E., Sánchez, M. I., i Sánchez, J. (2001). Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: Inter-relationship. *Tourism Management*, 22(6), 607-616. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00035-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00035-8)
- Bisschoff, C. A., i Lotriet, R. A. (2009). Die dienskwiteit van die PUK rugby instituut. The service quality of the PUK Rugby Institute. *Tydskrif vir geesteswetenskappe*, 49(2), 266-286.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of marketing*, 54(2), 69-82.
- Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclass model. *European sport management quarterly*, 6(2), 149-165.
- Bodet, G. (2012). Loyalty in Sport Participation Services: An Examination of the Mediating Role of Psychological Commitment. *Journal of Sport Management*, 26(1), 30-42. <https://doi.org/10.1123/jsm.26.1.30>
- Bompa, T. O., i Haff, G. G. (2009). *Periodization. Theory and methodology of training*. Human Kinetics.
- Brady, M. K., i Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65(3), 34-49.

- Calabuig, F., Molina, N., i Núñez-Pomar, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *Revista de Ciencias del Deporte*, 8, 67-81.
- Calabuig, F., i Núñez-Pomar, J. (2011). Concepto, medida y gestión de la calidad en los servicios deportivos. En J Garcia i B. Sañudo (Eds.), *Dirección e innovación en la industria del fitness*, pp. 250-. Sevilla: Wanceulen.
- Calabuig, F., Quintanilla, I., i Mundina, J. J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 4(10), 25-43. <https://doi.org/10.5232/ricyde>
- Cano, J. (3 d'abril de 2018). Waldo: "Sé de primera mà la situació dels jugadors". Superdeporte. Recuperat en: <https://www.superdeporte.es/pilota-valenciana/2018/04/03/waldo-primera-ma-situacio-dels-jugadors/368413.html>
- Carbonell-Martínez, J. A. (2012). *Análisis de los factores de rendimiento en pelota valenciana: Una propuesta para la educación superior*. Tesis doctoral. Recuperat en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=55274>
- Carbonell-Martínez, J. A., Perez-Turpin, J. A., Chinchilla-Mira, J. J., i Jimenez- Olmedo, J. M. (2013). Study on the use of types of shots in Valencian Handball on professional players. *Retos-Nuevas Tendencias En Educacion Fisica Deporte y Recreacion*, 23, 64-66.
- Cerdà-Arroyo, P., i Garcia-Mascarell, P. (2009). *La revolució va de bo!: La modernització de la pilota valenciana*. Valencia: Universitat de València.
- Chang, H. H., Wang, Y. H., i Yang, W. Y. (2009). The impact of e-service quality, customer satisfaction and loyalty on e-marketing: Moderating effect of perceived value. *Total quality management*, 20(4), 423-443.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., i Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), 90-100.
- Claver, E., Llopis, J., i Tarí, J. J. (1999). *Calidad y dirección de empresas*. Madrid: Civita.
- Colmenares, O. A., i Saavedra, J. L. (2007). Aproximación teórica de la lealtad de marca: Enfoques y valoraciones. *Cuadernos de Gestión*, 7(2), 69-81.
- Coluccio, Á., Muñoz, C., i Ferrer-Urbina, R. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Salud & sociedad*, 7(1), 98-111.
- Conca, M., García, G., Gimeno, T., Llopis, F., Naya, J., i Pérez, V. (2003). *La Pilota Valenciana: unitat didàctica*. Generalitat Valenciana, Conselleria de Cultura i Educació: Valencia. Recuperat en:

- http://aplicaciones.edu.gva.es/ocd/sedev/docs/la_pilota_valenciana_1_aproximacio_historica1.pdf
- Crompton, J. L., i Mackay, K. J. (1989). Users' perceptions of the relative importance of service quality dimensions in selected public recreation programs. *Leisure Sciences*, 11(4), 367-375. <https://doi.org/10.1080/01490408909512233>
- Cronin, J. J., Brady, M. K., Brand, R. R., Hightower, R., i Shemwell, D. J. (1997). A cross-sectional test of the effect and conceptualization of service value. *Journal of Services Marketing*, 11(6), 375-391. <https://doi.org/10.1108/08876049710187482>
- Cronin, J. J., Brady, M. K., i Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Cronin, J. J., i Taylor, S. A. (1994). An Empirical Assessment of the Servperf Scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52-69. <https://doi.org/10.1080/10696679.1994.11501669>
- Cuesta-Valiño, P., Gutiérrez-Rodríguez, P., i Loranca-Valle, C. (2021). Sustainable Management of Sports Federations: The Indirect Effects of Perceived Service on Member's Loyalty. *Sustainability*, 13(2), 458-458. <https://doi.org/10.3390/su13020458>
- Cuñat-Gimenez, R., i Coll-Serrano, V. (2008). Nuevas cooperativas de trabajo asociado: Un análisis del proceso de creación basado en la Teoría Fundamentada. Cayapa. *Revista Venezolana de Economía Social*, 8(15), 11-36.
- Daugherty, T., i Hoffman, E. (2014). EWOM and the importance of capturing consumer attention within social media. *Journal of Marketing Communications*, 20(1-2), 82-102. <https://doi.org/10.1080/13527266.2013.797764>
- De Knop, P., Hoecke, J. V., i De Bosscher, V. (2004). Quality Management in Sports Clubs. *Sport Management Review*, 7(1), 57-77. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(04\)70045-5](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(04)70045-5)
- Decret 142/2014, de 5 de setembre, del Consell, pel qual es declara Bé d'Interés Cultural Immaterial la pilota valenciana. [2014/8143] Núm. 7355 / 08.09.2014
- Decret 173/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. [2020/9929] Núm. 8959 / 24.11.2020
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., i Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289-300.
- Derbaix, C., Pham, M. T., i Lambkin, M. (1998). For the development of measures of emotion in marketing: Summary of prerequisites. *European perspectives on consumer behaviour*, 4(4), 140.

Referències bibliogràfiques

- Diario Vasco (5 de novembre de 2018). *Los precios de las entradas oscilaran entre 100 y 40 euros*. Recuperat en: <https://www.diariovasco.com/deportes/pelota/precios-entradas-oscilaran-20181105001530-ntvo.html>
- Diputació provincial de València (11 de juny de 2018). Recuperat en: <https://www.dival.es/es/sala-prensa/content/la-diputacio-recuperara-y-acondicionara-31-trinquetes-municipales-con-la-inversion-de-2-mill>
- Fandos, J. C., Sánchez, J., Moliner, M. Á., i Estrada, M. (2011). La lealtad del consumidor en el sector financiero. *Innovar*, 21(39), 39-52.
- Federació de Pilota Valenciana (2021). Estatuts de la Federació de Pilota Valenciana. Disponible en: <https://fedpival.es/val/federacio/estatuts>
- Federació de Pilota Valenciana (2021). *Reglaments de joc: Modalitats de Pilota Valenciana*. Consultat l'1 de maig de 2021 en: <https://www.fedpival.es/val/competicions/normatives-i-reglaments/reglament-de-joc-de-les-modalitats-de-pilota-valenciana>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., i Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Fredline, E. (2000). *Host community reactions to major sporting events*. Unpublished doctoral dissertation, Griffith University, Gold Coast, Australia.
- Frías, (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como fuentes de permanencia de la Generación Y*. Tesis de maestría. Universidad de Chile.
- Galen, T., Dean, F., i Janet, S. (2005). Consumer satisfaction and identity theory: A model of sport spectator conative loyalty. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2).
- Gallarza, M., Arteaga, F., i Gil, I. (2015). Valor percibido: Propuesta de una escala multidimensional para una experiencia de servicio en hoteles. *Departamento de Comerciaización e Investigación de Mercados*. Universitat de València.
- Gallarza, M., i Gil, I. (2006). Desarrollo de una escala multidimensional para medir el valor percibido de una experiencia de servicio. *Revista española de investigación de marketing*, 10(2), 25-59.
- Gámez, J., Rosa, D., Alcántara, E., Montaner, A., Gutierrez, J. M., Comín, M., Vera, P., i Prat, J. (2006). Analysis of the Relationship Between Mechanical Properties and Players' Perception of the Balls in a Spanish Traditional Sport: "La Pilota Valenciana". En *The Engineering of Sport 6* (pp. 23-28). Springer.
- Giese, J. L., i Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of marketing science review*, 1(1), 1-22.

- Gil, I. (1995). *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta*. Recuperat en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=71679>
- Gong, T., i Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427-442.
- González-Alcaide, G., Agulló-Calatayud, V., Valderrama-Zurián, J. C., i Aleixandre-Benavent, R. (2010). El desarrollo de la investigación sobre pelota valenciana: Guía bibliográfica y fuentes de información. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 99, 5-12.
- Gutiérrez-Dávila, M., i Oña, A. (2005). *Metodología en las ciencias del deporte*. Madrid: Síntesis.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte* (Vol. 75). Barcelona: Editorial Paidotribo.
- Helson, H. (1948). Adaptation-level as a basis for a quantitative theory of frames of reference. *Psychological review*, 55(6), 297.
- Hightower, R., Bradyb, M. K., i Baker, T. L. (2002). Investigating the role of the physical environment in hedonic service consumption: An exploratory study of sporting events. *Journal of Business Research*, 55, 697-707.
- Homer. (2011). *Odissea: Versió de Joan F. Mira*. Grupo Planeta España.
- Javalgi, R. R. G., i Moberg, C. R. (1997). Service loyalty: Implications for service providers. *Journal of services marketing*, 11(3), 165-179
- Jiménez-Zarco, A.-I., Martínez-Ruiz, M.-P., i Llamas-Alonso, M.-R. (2007). Creación e intercambio de valor en las relaciones empresa-consumidor. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 2910, 41-60.
- Jones, T. O., i Sasser, W. E. (1995). Why satisfied customers defect. *Harvard business review*, 73(6), 88.
- Juliá, M., Giménez, V., Porsche, F., i Verge, X. (2002). *Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración*. Prentice Hall.
- Kim, D., i Kim, S. Y. (1995). QUESC: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of sport management*, 9(2), 208-220.
- Ko, Y. J., i Pastore, D. L. (2005). A hierarchical model of service quality for the recreational sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.
- Lee, J.-H., Kim, H.-D., Ko, Y. J., i Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14(1), 54-63.
- Levant-EMV (01 de gener de 2019). *Revolució en la pilota professional*. Recuperat en: <https://www.levante-emv.com/pilota-valenciana/2019/01/16/revolucio-pilota-professional-13907143.html>

Referències bibliogràfiques

- Litvin, S. W., Goldsmith, R. E., i Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management. *Tourism Management*, 29(3), 458-468. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.05.011>
- Llei 2/2011, de 22 de març, de la Generalitat, de l'Esport i l'Activitat Física de la Comunitat Valenciana
- Llopis, F. (1999). *El jocs de pilota valenciana*. Valencia: Carena Editors.
- López, M. J., González, E., i Muñoz, P. (2014). La lealtad del consumidor en términos de calidad y satisfacción: Análisis empírico en el sector de la banca online. *Prosperitas*, 1(1), 57-67.
- Loranca-Valle, C., Cuesta-Valiño, P., i Núñez-Barriopedro, E. (2019). Gestión de calidad como estrategia clave de la felicidad en el deporte federado. *Retos*, 9(18), 203-218. <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.02>
- Maertz, Carl P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., i Allen, D. G. (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28(8), 1059-1075
- Martín, D., Barroso, C., i Martín, E. (2004). El valor percibido de un servicio. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 8(1), 47-73.
- Martínez, J. A., i Martínez, L. (2009). Gestión de clientes de servicios deportivos: Un modelo de dinámica de sistemas. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 9(36), 6.
- Martos, D. i Naya, J. (2010). *Des del joc a l'esport. Un estudi etnològic del cas de la Pilota Valenciana i els seus mecanismes de transmissió*. Actas del V Congreso Internacional de Educación Física. Barcelona.
- Martos, D. (2017). Estudi diagnòstic: La percepció dels grups d'influència sobre la situació actual de la pilota valenciana. *La pilota valenciana: Reptes per al segle XXI*, 234-250.
- Matveev, L. P. (2001). *Teoría general del entrenamiento deportivo*. Editorial Paidotribo.
- Méndez, B. (2010). *La calidad de la gestión en las federaciones deportivas gallegas*. Tesis doctoral no publicada.
- Méndez, B., i Cancela, J. M. (2015). Quality management of Olympic, non-Olympic and Paralympic sport federations. *Journal of Sports Research*, 2(4), 141-151.
- Méndez, B., Cancela, J. M., i Gambau, V. (2014). Diseño y propiedades psicométricas del cuestionario de evaluación de la gestión de calidad en federaciones deportivas. *Apunts Educació Física i Esports*, 117, 69-76. [https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2014/3\).117.07](https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2014/3).117.07)
- Mikalauskas, R., Statnickė, G., Habánik, J., i Navickas, V. (2019). Management quality evaluation of sports clubs for the disabled applying the Common Assessment Framework (CAF). *Economics*, 329-341.

- Millo, L. (1976). *El "trinquet"*. Valencia: Prometeo.
- Molina, N. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio de centros deportivos privados. Influencia de la gestión en el bienestar de los usuarios*. Tesis doctoral. Recuperat en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/56266>
- Monforte-Casañ, E. (2015). *Una reconstrucció del joc de pilota valenciana als pobles de la comarca de l'Horta Sud de València de 1900 a 1975: Una investigació des de la història oral*. Tesis doctoral. Recuperado en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/49753>
- Montaner, A. M. (2012). Estudi dels trinquets de pilota valenciana segons criteris epidemiològics, d'opinió i biomecànics. *Apunts. Educació física i esports*, 3(109), 98-98.
- Montaner Sesmero, A. M., Llana, B. S., Gamez Paya, J., i Montaner Sesmero, C. (2013). Epidemiology of Pelota Valenciana. *Revista Internacional De Medicina Y Ciencias De La Actividad Fisica Y Del Deporte*, 13(50), 235-255.
- Montaner-Sesmero, C., Maria Montaner-Sesmero, A., Perez-Soriano, P., i Llana-Belloch, S. (2012). Development and biomechanical validation of a protection glove for playing pelota valenciana. *Ricyde-Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*, 8(30), 305-323. <https://doi.org/10.5232/ricyde2012.03002>
- Moragues, S., Navarro, R. C., Soler, S., i Campos, J. F. (2004). *Estudio de la actividad física desarrollada por jugadores de pilota valenciana durante una competición oficial en la modalidad de Raspall*. III Congreso de la asociación española deficiencias del deporte. Valencia.
- Murray, D., i Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A. N., Pérez-Ordás, R., Osuna, M. B., Grao-Cruces, A., Nuviala, R. N., i Jurado, J. A. G. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimiento*, 18(4), 11-32.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., i Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 14, 10-16.
- Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J. A., Fernández Martínez, A., Pérez Turpin, J. A., i Nuviala, R. (2011). *Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva*, 11(42), 220-235.
- Oliver, R. L. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: An alternative interpretation. *Journal of applied psychology*, 62(4), 480.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.

Referències bibliogràfiques

- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.
- Olsen, L. L., i Johnson, M. D. (2003). Service equity, satisfaction, and loyalty: From transaction-specific to cumulative evaluations. *Journal of Service Research*, 5(3), 184-195.
- Ordre del 2 de març de 2.000, de la Conselleria de Cultura, Educació i Ciència per la que es modifica l'apartat primer de l'orden del 15 de maig de 1992 per la que s'aproven els programes de necessitats per a la redacció de projectes de construcció de centres d'Educació Infantil, Infantil i Primària, Secundària Obligatoria i Secundària Completa, de titularitat de la Generalitat Valenciana. *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* n° 3.703.
- Parasuraman, A., i Grewal, D. (2000). Serving customers and consumers effectively in the twenty-first century: A conceptual framework and overview. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 9-16.
<https://doi.org/10.1177/0092070300281001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., i Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., i Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Perck, J., i Van Hoecke, J. (2010). Organizational Change of Sports Clubs Initiated by a Central Implemented Quality Management System: The Case of Belgian Gymnastics Clubs. *Findings and Results from the Swedish Cyprus Expedition: A Gender Perspective at the Medelhavsmuseet*, 98-98.
- Pérez, V, i Conca, M. (1999). Joc popular i tradicional valencià: la pilota valenciana. En Villamón, M. (coord.), *Formación de los maestros especialistas en E. Física*, pp. 187-215. Generalitat Valenciana: València.
- Platónov, V. N. (2015). Preparación de los deportistas de alto rendimiento-Teoría y metodología. *Bases generales del sistema de preparación de los deportistas*. Programa Editorial UNIVALLE.
- Ponsoda, J. C. (2007). *Els valors educatius del joc de pilota valenciana*. II Congrés de Pilota a mà. València.
- Popham, W. J. (1983). *Evaluación basada en criterios*. Madrid: Magisterio Español
- Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento. Ministerio de Educación y Ciencia «BOE» núm. 177, de 25 de julio de 2007

- Real Decreto 1006/1985, de 26 de junio, por el que se regula la relación laboral especial de los deportistas profesionales. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social «BOE» núm. 153, de 27 de junio de 1985
- Rebollos, E. (1999). *La evaluación de la calidad como estrategia de supervivencia y futuro de la universidad. [Evaluation of quality as a strategy for the survival and the future of the university.]* Almería,: Universidad de Almería.
- Rial, J., Varela, J., Rial, A., i Real, E. (2009). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: La escala QSport-10. (Modelling and Measuring Perceived Quality in Sports Centres: QSport-10 scale). *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(18), 57-73.
- Reichheld, F. F. (1996). *El efecto de la lealtad*. Grupo Norma.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación.
- Rodríguez-Plaza, M. (21 de maig de 2018). «Soy ingeniero, pero no podría compatibilizarlo con la pilota profesional». Las Provincias. Recuperat en: <https://www.lasprovincias.es/deportes/mas-deportes/ingeniero-compatibilizarlo-pilota-20180521000657-ntvo.html>
- Rodríguez-Plaza, M. (31 de gener de 2019a). *Santi de Silla se despide hoy en Pelayo como profesional*. Las Provincias. Recuperat en: <https://www.lasprovincias.es/deportes/pilota-valenciana/santi-silla-despide-20190131001951-ntvo.html>
- Rodríguez-Plaza, M. (28 d'octubre de 2019b). *Fageca vuelve a ser Ismael*. Las Provincias. Recuperat en: <https://www.lasprovincias.es/deportes/pilota-valenciana/fageca-vuelve-ismael-20191027182356-nt.html>
- Rodríguez-Plaza, M. (26 de gener de 2021). *Monrabal II deja la pilota de élite: «Me gusta más que comer, pero busco una estabilidad económica»*. Las Provincias. Recuperat en: <https://www.lasprovincias.es/deportes/pilota-valenciana/monrabal-deja-pilota-20210126134259-nt.html>
- Ros-Castelló, P., Calabuig-Moreno, F., i Gomez-Tafalla, A. M. (2019). Sports municipal foundation of valencia user's profile and their sport practice habits. *Sport Tk-Revista Euroamericana De Ciencias Del Deporte*, 8(1), 17-22.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.
- Ruiz-Alejos, 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*. Tesis doctoral. Recuperada en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>

Referències bibliogràfiques

- Rust, R. T., Lemon, K. N., i Zeithaml, V. A. (2004). Return on Marketing: Using Customer Equity to Focus Marketing Strategy. *Journal of Marketing*, 68(1), 109-127. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.109.24030>
- Sánchez, J., Callarisa, L., Rodríguez, R. M., i Moliner, M. A. (2006). Perceived value of the purchase of a tourism product. *Tourism Management*, 3(27), 394-409.
- Sánchez, R. (2013). *La enseñanza para la comprensión de los juegos deportivos: Un estudio de casos en Educación Secundaria*. Tesis doctoral. Universitat de València.
- Sánchez-Alcaraz, J., Gómez-Mármol, A., Parra-Meroño, M. C., i García-Montiel, J. A. (2014). Análisis de la satisfacción laboral de técnicos deportivos de pádel y natación. *Apunts. Educación física y deportes*, 3(117), 77-83.
- Schijns, J. M., Caniëls, M. C., i Le Conté, J. (2016). The impact of perceived service quality on customer loyalty in sports clubs. *International journal of sport management recreation and tourism*, 24(C), 43-75.
- Setó, D. (2003). La fidelidad del cliente en el ámbito de los servicios: Un análisis de la escala "intenciones de comportamiento". *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 9(2), 189-204.
- Sheik, M., i Anisa, H. (2012). Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 11(3), 7-22.
- Shonk, D. J., i Chelladurai, P. (2009). Model of service quality in event sport tourism: Development of a scale. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6(3), 292-307.
- Sierra, R. (1986). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*. Madrid: International Thomson. Recuperat en: http://181.176.223.4/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=13385
- Soler, S., Navarro, R., i Brizuela, G. (2001). Análisis biomecánico del juego de Pilota Valenciana: Diferencias en la velocidad de salida de la pelota en dos tipos de saque de la modalidad de raspall. En J. Campos, S. Llana y R. Aranda (Ed.), *Nuevas Aportaciones al estudio de la actividad física y el deporte* (Vol II), pp. 305-310. FCAFE. Universitat de Valencia.
- Sweeney, J. C., i Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)
- Thiel, A., i Mayer, J. (2009). Characteristics of Voluntary Sports Clubs Management: A Sociological Perspective. *European Sport Management Quarterly*, 9(1), 81-98. <https://doi.org/10.1080/16184740802461744>
- Valero, P. (20 de febrer de 2021). *El jugador de pilota necessita un estatus especial*. Valenciaplaza. Recuperat en: <https://plazadeportiva.valenciaplaza.com/el-jugador-de-pilota-necesita-un-estatus-especial>

- Varela, J., Rial, A., i García, A. (2003). Análisis Conjunto. En J. Varela y J.P. Levy (Eds.), *Análisis multivariable para las ciencias sociales*, pp. 507-566. Madrid: Pearson Educación.
- Woodruff, R. B., i Gardial, S. (1996). *Know your customer: New approaches to understanding customer value and satisfaction*. Wiley.
- Zairi, M. (2000). Managing customer satisfaction: A best practice perspective. *The TQM magazine*, 12(6), 389-394.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., i Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

ANNEXOS

ANNEX I: GLOSSARI (Adaptació de Conca et al., 2003)

Dau: 1. Al trinquet, quadrat d'uns tres metres de costat, situat a l'angle que forma l'escala amb el frontó de la part de dalt, a l'interior del qual cal posar la pilota de la ferida. 2. En les modalitats de perxa i galotxa, rectangle de l'amplària d'una vorera i uns cinc o sis metres de llarg, a l'interior del qual cal posar la pilota de la ferida.

Escala: Graons longitudinals laterals que recorren tot el trinquet, damunt els quals s'asseuen els aficionats.

Escaleter: jugadors d'escala i corda.

Falta: Pilota jugada infringint les regles del joc i que suposa un quinze per a l'equip que no l'ha comesa.

Fer el bot: Jugar la primera pilota de cada quinze a les modalitats de carrer on hi ha dau o quadre, és a dir, tornar la pilota de la ferida al primer bot i no a volea.

Fer el dau: Jugar, al trinquet per dalt corda, la primera pilotada enviada pel feridor i que ha entrat dins el dau.

Ferida: Primera jugada que es produïx a totes les modalitats on es ferix i no es trau.

Feridor: Jugador que efectua la ferida.

Ferir: Posar la pilota en joc en cada quinze amb destresa i no amb força, sempre amb l'obligació de col·locar-la dins un espai reduït.

Frare: Modalitat del joc de pilota practicada a les comarques del nord

Galotxa: 1. Modalitat de pilota que es juga al carrer. 2. Nom de la corda per damunt de la qual s'ha de passar la pilota de la ferida en la modalitat d'aquest nom.

Joc: 1. Acció de jugar la pilota. 2. Puntuació parcial d'una partida a la qual s'aplega després de fer quatre quinzes. En eixa accepció equival a *tantos*. 3. Veu amb la qual un jugador demana la pilota a un altre company perquè li la deixi jugar, ja que ell es troba en millors condicions.

Mitger: Jugador que en una partida de tres actua al mig dels altres dos, entre el punter i el rest.

Muralla: Qualsevol de les dos parets laterals del trinquet, però fonamentalment la de la part contrària al públic.

Pilota de badana: Pilota feta amb pell assaonada d'ovella, que ha sigut utilitzada en les partides de carrer des de sempre, per ser més barata que la de vaqueta.

Pilota de tec: Pilota de pell utilitzada al frontó.

Pilota de vaqueta: Pilota pròpia del joc valencià que és elaborada amb pell de bou o vaca.

Punter: Jugador que fa la punta, que juga més avant que la resta de companys.

Quinze: 1. Cada punt que s'aconsegueix en guanyar una jugada en el joc de pilota. 2. Primer punt aconseguit dins un joc. 3. Cadascuna de les ratlles que al carrer delimiten el terreny de joc.

Raspaller: Jugador de raspall.

Ratlla: 1. Línia gràfica pintada per a marcar certs límits. 2. Línia imaginària que es marca amb les marxes per assenyalar el punt on un jugador para la pilota i que servirà, fins que es guanye, com a nova línia de falta. 3. *A ratlles* Manera de jugar en algunes modalitats seguint el mètode de les ratlles, com ara al raspall, a llargues, a galotxa, etc.

Rebot: 1. Frontons del trinquet. 2. Jugada en la qual la pilota és colpejada després de pegar al frontó, ja siga a l'aire o al primer bot. 3. *A rebot* Modalitat de pilota jugada al trinquet, desapareguda ja, en la qual la primera pilota es jugava generalment de rebot. 4. *A paret i rebot* Modalitat de pilota de carrer equivalent al frontó actual.

Rest: 1. Part del carrer contrària a la banca, o al dau en aquelles modalitats de carrer que en tenen. 2. Part del trinquet contrària al dau. 3. Equip que ocupa el terreny del rest. 4. Jugador que tant al trinquet com al carrer juga darrere. 5. *Al rest* Veu amb la qual el marxador anuncia travesses en favor de l'equip que és al rest

Tantos: 1. Joc. 2. Puntuació que es dóna a cada joc guanyat. 3. Veu que emet el marxador en qualsevol modalitat de puntuació en acabar-se un joc per a dir, a continuació, la quantitat de tantos que assolix l'equip que acaba de guanyar el joc.

Traure: 1. Acció de començar cada quinze assestant un colp fort a la pilota en algunes modalitats de carrer i trinquet. 2. Fet de traure. 3. Jugador que realitza el traure.

Travessa: Nom que reben les apostes al joc de pilota

Trinqueter: Persona encarregada de l'activitat esportiva del trinquet.

ANNEX II: QÜESTIONARI

Sóc Manel Reig i Giner, estudiant del Màster en Direcció i Gestió de l'AF i l'Esport de la Universitat de València. Amb l'objectiu principal d'aportar al món de la pilota nous treball que ajuden a donar-li valor i, sobretot, ajuden fer que cresca, estic duent a terme un estudi per valorar la percepció dels jugadors professionals sobre l'organització, coordinació, serveis i gestió de la Fundació de la CV per la Pilota Valenciana.

La teua col·laboració és de vital importància per extreure conclusions valuoses de cara al futur de la Fundació i, per tant, del món professional en general. Et pregue que dediques 5 minuts per emplenar el següent qüestionari. L'has de contestar tenint en compte la percepció respecte a la gestió general del món professional realitzada per la Fundació i els seus òrgans.

El qüestionari és anònim i les respostes seran utilitzades íntegrament amb finalitats científiques i per a la millora de les tasques de la Fundació.

		Contesta tenint en compte que: 1 = estar totalment en desacord amb l'afirmació; 2 = en desacord; 3 = d'acord; 4 = prou d'acord 5 = totalment d'acord amb l'afirmació					
1.-DES DE LA GERÈNCIA DE L'ENTITAT ESPORTIVA	1	Implanten algun sistema de gestió de qualitat en l'entitat	1	2	3	4	5
	2	Assessoren sobre la seua forma de gestionar a la resta de la Comissió tècnica	1	2	3	4	5
	3	Duen a terme accions per a conèixer les demandes (necessitats i expectatives) dels grups d'interés de la Fundació, tant si són persones, col·lectius i/o entitats	1	2	3	4	5
	4	Impulsen iniciatives de millora presentades a la Comissió executiva de la Fundació	1	2	3	4	5

2.-A L'HORA DE FORMULAR ELS PLANS DE LA FUNDACIÓ	5	Disposen un anàlisi intern i extern de l'entitat (Exemple: Anàlisi D.A.F.O.)	1	2	3	4	5
	6	Recullen la planificació de la Fundació en un document	1	2	3	4	5
	7	La direcció dona a conèixer la planificació a tots els jugadors	1	2	3	4	5
	8	Posen en pràctica la planificació presentada	1	2	3	4	5
	9	Comparen si els resultats obtinguts coincideixen amb els objectius planificats	1	2	3	4	5
	10	Compleixen amb els objectius planificats en l'última temporada	1	2	3	4	5
3.- RESPECTE A LES ACTIVITATS (presentacions, formacions, etc.), PARTIDES I COMPETICIONS (liga, trofeu, copa, etc.) DE LA FUNDACIÓ	11	Reajusten la planificació després de verificar el grau de consecució dels objectius	1	2	3	4	5
	12	Estudien els interessos dels col·lectius implicats (jugadors, patrocinadors, trinqueters, pilots, patrocinadors, etc.) i satisfan les seues necessitats (o satisfan/estimen/resolen les seues peticions)	1	2	3	4	5
	13	Compten amb la descripció de com executar cada una de les activitats, partides i competicions	1	2	3	4	5
	14	Existeix la possibilitat de detectar deficiències durant la posada en marxa de les activitats, partides i competicions	1	2	3	4	5
	15	Les activitats, partides i competicions es desenvolupen segons allò descrit	1	2	3	4	5

	16	El volum de partides i competicions en una temporada és adequat per a cuidar la salut dels jugadors	1	2	3	4	5
	17	Freqüentment hi ha queixes i reclamacions dels jugadors	1	2	3	4	5
	18	Atenen les queixes i reclamacions mitjançant un procediment estandarditzat	1	2	3	4	5
	19	Realitzen una memòria de cada activitat, partida i competició per saber si han assolit els objectius i ha funcionat correctament	1	2	3	4	5
	20	Actualitzen les activitats i campionats, així com la piràmide de patrocini, que no compleixen amb les objectius marcats	1	2	3	4	5
4.- DES DEL PUNT DE VISTA ORGANIZATIU I DE GESTIÓ DEL PERSONAL (ASSALARIAT I/O VOLUNTARI)	21	Disposa d'un organigrama clar amb el perfil del personal (assalariat i/o voluntari) i descripció dels llocs de treball necessaris per dur a terme l'organització i l'execució de les activitats, partides i campionats	1	2	3	4	5
	22	Apliquen procediments prefixats de provisió (reclutament i selecció) del personal que treballa en i per a la Fundació basat en la capacitat, mèrit i professionalitat	1	2	3	4	5
	23	Estableixen un calendari de reunions amb els jugadors de la Fundació per a conèixer les seues peticions	1	2	3	4	5
	24	Avaluen la percepció de les persones que treballen per a l'organització. (Exemple: qüestionaris de satisfacció, queixes, valoració de l'ambient laboral, altres)	1	2	3	4	5
	25	Posseeixen sistemes de reconeixement i recompensa del treball dels jugadors. (Ex.	1	2	3	4	5

		Incentius, gratificacions, promoció, altres serveis)					
	26	Proporcionen algun tipus de formació al jugadors en cada temporada (bé desenvolupada directament per l'entitat, bé facilitant el seu accés, altres)	1	2	3	4	5
	27	Incrementen l'assistència per part del personal que treballa per a la Fundació a activitats organitzades per aquesta (presentacions, activitats formatives, etc.)	1	2	3	4	5
	28	El personal compleix amb les tasques assignades	1	2	3	4	5
	29	Els jugadors presenten queixes i reclamacions i les baixes són freqüents	1	2	3	4	5
	30	Tot el personal i tots els col·lectius perceben una bona imatge de la Fundació	1	2	3	4	5
5- LA GESTIÓ DE PROCESSOS INTERNS DIVERSOS	31	Utilitzen ferramentes per a gestionar, sota un procediment predeterminat, el funcionament econòmic – financer de l'entitat. (Ex: programes diversos de control pressupostari, altres)	1	2	3	4	5
	32	Els resultats econòmics-financers de l'última temporada són positius. (Ex: Increment dels ingressos propis de la Fundació, augment del número de jugadors contractats, noves fonts de finançament, increment de patrocinis i subvencions, altres)	1	2	3	4	5
	33	Tenen un cens d'instal·lacions de la Fundació amb criteris establerts per a la seua gestió (equipament, infraestructura, edificis, locals o altres recursos materials)	1	2	3	4	5

	34	Els recursos de la Fundació són suficients perquè estan ben gestionats	1	2	3	4	5
	35	La informació es recull, emmagatzema i estructura en formats diversos en vista a fer ús d'ella millorant els serveis de la Fundació (Ex: Bases de dades, actes, llibres de registre, memòries, altres)	1	2	3	4	5
	36	Transmeten informació de la Fundació als interessats a través de mitjans i/o accions diverses (Ex: correu electrònic, pàgina web, circulars, cartes, reunions formals i informals, altres)	1	2	3	4	5
	37	Han elaborat un manual d'identitat corporativa molt preocupat en la projecció de la imatge de la Fundació	1	2	3	4	5
	38	La difusió de l'activitat de la Fundació s'ha incrementat interna i externament (Ex: número d'aparicions en premsa, partides televisades, bolletins informatius, publicacions, tríptics, actualització de la Web, espais publicitaris)	1	2	3	4	5
	39	Destinen part del pressupost a la gestió de noves tecnologies	1	2	3	4	5
	40	Implanten algun nou recurs tecnològic en suport a la gestió de la Fundació	1	2	3	4	5
	41	Reflexionen sobre les oportunitats, finalitats i formes d'establir relacions i aliances amb organitzacions externes i/o altres unitats com suport als plans de l'organització	1	2	3	4	5
	42	Milloren notablement (número o qualitat) de les relacions amb persones i/o entitats (públiques i/o privades)	1	2	3	4	5

	43	La ciutadania és conscient de l'important paper de la Fundació i valora adequadament les seues accions	1	2	3	4	5
	44	Rebran algun reconeixement, felicitació, premi, commemoració o altre per la seua labor en l'àmbit esportiu	1	2	3	4	5
	45	Organitzen esdeveniments que repercuteixen en l'entorn pròxim a nivell: econòmic, cultural, social, polític	1	2	3	4	5
	46	L'ambient que es percep al trinquet és excel·lent	1	2	3	4	5
	47	L'ambient que es respira al trinquet es propici i convida a la pràctica de la pilota	1	2	3	4	5
	48	Els trinquets estan nets i ben mantinguts	1	2	3	4	5
	49	Els trinquets estan ben dissenyats	1	2	3	4	5
	50	L'equipament (samarretes, pilotes, mascaretes, etc.) que proporciona la Fundació és modern	1	2	3	4	5
	51	Les pilotes que proporciona la Fundació estan en bon estat	1	2	3	4	5
	52	L'atenció mèdica, en cas de lesió, és bona i cobreix totes les fases fins que els jugadors poden tornar a jugar	1	2	3	4	5
6.- EN RELACIÓ ALS RESULTATS DE LA FUNDACIÓ	53	Desenvolupen el calendari de competicions segons allò previst	1	2	3	4	5
	54	Aconsegueixen dur a terme totes les competicions planificades	1	2	3	4	5
	55	Augmenten el número contractes en la última temporada	1	2	3	4	5

	56	Augmenten el volum d'assistència en las activitats esportives desenvolupades per la Fundació, així com el número d'emissions per televisió	1	2	3	4	5
	57	Consoliden l'organització d'algun esdeveniment esportiu no ordinari (Ex: algun Trofeu o campionat que es feia puntualment)	1	2	3	4	5
	58	Incorporen algun nou programa a l'activitat de la Fundació (Ex: altres activitats esportives, activitats culturals, nous campionats, etc.)	1	2	3	4	5

QUALITAT GENERAL	59	En general, he rebut un servei d'alta qualitat de la Fundació	1	2	3	4	5
	60	Generalment, el servei que ofereix la Fundació és excel·lent	1	2	3	4	5
	61	En general, el servei que ofereix la Fundació és esplèndid	1	2	3	4	5

VALOR PECEBUT	62	En general, crec que assistir a les activitats i partides de la Fundació compensa el preu pagat amb l'entrada	1	2	3	4	5
	63	Crec que els serveis i activitats de la Fundació tenen un bon valor.	1	2	3	4	5
	64	En general, els serveis que he rebut m'aporten un gran valor	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓ GENERAL	65	Estic satisfet amb les experiències que he tingut amb la Fundació	1	2	3	4	5
---------------------	----	---	---	---	---	---	---

ANNEX

	66	La decisió de fitxar per la Fundació ha sigut encertada	1	2	3	4	5
	67	He gaudit jugant a pilota per a la Fundació	1	2	3	4	5

LLEIALTAT	68	Estic disposat a continuar la meua relació laboral amb la Fundació	1	2	3	4	5
	69	Continuaria la meua relació laboral amb la Fundació encara que cometeren algun error	1	2	3	4	5
RECOMANACIÓ	70	Recomanaré l'assistència a les partides de la Fundació a les meues amistats i parents	1	2	3	4	5
	71	Parlaré bé de la Fundació a altres persones si em pregunten	1	2	3	4	5
	72	Animaré a altres persones a que assistisquen a les partides de la Fundació	1	2	3	4	5

EMPLENE LES SEUES DADES PERSONAS									
Edat:						Gènere:			
Nivell d'estudis (marque amb una X)		Sense estudis		Obligatoris		Batxillerat/FP		Universitaris	
Localitat:						Modalitat:			
A quina edat vas començar a jugar a pilota?						A quina edat vas debutar a nivell professional?			
Quants anys fa que eres professional?						Vas tindre relació laboral amb Valnet?			
Situació actual (marque amb una X, en pot marcar diverses)		Estudie	Compagine amb altre treball a temps complet	Compagine amb altre treball a temps parcial	Autònom	Dedicació completa			