

3º Congrés de Ciències de l'Esport, l'Educació Física i la Recreació
INEFC, Lleida, 24-26 Octubre de 1997

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE INSTALACIONES ACUÁTICAS CUBIERTAS

Juan Antonio Moreno

Facultad de Educación. Universidad de Murcia

Melchor Gutiérrez

Facultad de Psicología (IVEF). Universidad de Valencia

RESUMEN

El Objetivo de este trabajo es proporcionar una escala de medida para valorar la satisfacción del usuario de instalaciones acuáticas. Consta de 22 ítems, a través de los cuales se pregunta a los usuarios el grado de satisfacción con las instalaciones acuáticas cubiertas en las que practican actividades acuáticas. Este instrumento forma parte del cuestionario C.A.D.P.A., Cuestionario para el Análisis de la Demanda de Programas Acuáticos (Moreno, 1997), elaborado a partir del estudio de varios instrumentos de medida destinados a fines similares (Churchill, y Surprenant, 1982; García Ferrando, 1986, 1990, 1991, 1993; Peiró, 1987; González-Romá y cols., 1989; Ramos, 1991; Ramos, Peiró, Zornoza y González-Romá, 1991; Ramos, González-Romá, Peiró y Codoñer, 1991; Vázquez, 1993; Izpizua, 1993; Parks y Zanger, 1993; Añó, 1995; Martínez-Tur y Tordera, 1995; Peiró y Ramos, 1995; Mundina, 1996), y en el que se conceptualiza el campo de la satisfacción en el uso de instalaciones acuáticas en cuatro factores hipotéticos. Tras su elaboración, fue aplicado a una muestra de 670 usuarios de edades comprendidas entre 16 y 76 años, de los cuales el 58% son mujeres y el 42% hombres. Las respuestas dadas por la muestra a la Escala de Satisfacción en el Uso de Instalaciones Acuáticas, fueron sometidas a un Análisis de Componentes Principales con Rotación Varimax, obteniendo cuatro factores significativos con una explicación de varianza del 48,1%. Estos factores son los siguientes: "Satisfacción con la instalación en general", "Deficiencias de la instalación", "Satisfacción con los vestuarios" y "Satisfacción con el personal de la instalación". Dada la correspondencia entre los factores hipotéticos y los obtenidos empíricamente, parece recomendable la utilización de esta Escala para el Análisis de la Satisfacción de los Usuarios de Instalaciones Acuáticas Cubiertas, a favor de acercarnos cada vez más a la comprensión de las relaciones oferta-demanda de las instalaciones destinadas a la práctica de actividades físico-deportivas.

PALABRAS CLAVE: satisfacción, actividad física, instalaciones acuáticas cubiertas.

1. INTRODUCCIÓN

Es evidente que la valoración de la satisfacción/insatisfacción del usuario de cara a la calidad del servicio o programa físico-deportivo es un elemento que juega un papel importante en el uso de la instalación y los programas por los participantes de actividades acuáticas. Por ello, al hacerse siempre con su participación tiene como ventaja adicional lograr una mayor integración del mismo en la instalación (Lasunción, 1987).

La satisfacción con el uso de las instalaciones y programas físico-deportivos ejerce una influencia importante en la propia práctica físico-deportiva, aunque no es la motivación principal y, sobre todo, condiciona la opinión de los usuarios sobre la política de planificación y mantenimiento de las instalaciones, demostrando que cuanto más positiva era la valoración que hacían los gerentes de su trabajo, mayor era la satisfacción que experimentaban los usuarios, como demuestran los trabajos de la Unidad de Investigación en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UNIPOT), (Ramos, 1991; Ramos, Peiró, Zornoza y González, 1991; Martínez-Tur y cols., 1995; Peiró y Ramos, 1995).

Es significativo, en ese sentido, que la satisfacción con el uso de la instalación y los programas físico-deportivos pueda influir en su práctica y no al revés, ya que la actitud positiva hacia la práctica de la actividad física no presupone satisfacción en el uso de las mismas, y es que la satisfacción del consumidor influye en sus intenciones futuras y en sus actitudes (Oliver, 1980).

Si la satisfacción con las instalaciones deportivas no ha sido excesivamente estudiada, sí lo ha sido la satisfacción del consumidor. La satisfacción del consumidor, en este caso el usuario deportivo, supone un índice de la calidad de los productos y servicios que se ofrecen en un lugar concreto (García, 1992; Domenech, 1993). En términos generales se ha podido apreciar en todos los segmentos de usuarios un mayor énfasis en la calidad que en la cantidad de las instalaciones deportivas (Martínez-Tur y cols., 1995). Se apunta que la satisfacción/insatisfacción se producirá por la combinación del nivel de expectativa y del resultado de la disconformidad. El usuario de instalaciones deportivas es difícil de satisfacer por varias razones, entre las que resaltan la variedad de practicantes y programas físico-deportivos, por el esfuerzo físico que requiere su práctica y por los costes económicos que a veces son necesarios.

Existen varias investigaciones que se han encargado de estudiar la satisfacción del consumidor en general y del usuario de instalaciones deportivas (Churchill y Surprenant, 1982; Peiró, 1987; Tse y Wilton, 1988; Peiró y cols., 1989). González-Romá y cols. (1989) desarrollan un estudio sobre las variables predictoras de la satisfacción en el uso de instalaciones deportivas. Obtuvieron cinco factores a través del análisis factorial realizado con las quince variables de la escala de satisfacción específica, que son los siguientes:

- Satisfacción con el personal, el equipamiento deportivo y la disponibilidad horaria.
- Satisfacción con los servicios auxiliares directamente vinculados con la práctica deportiva.
- Satisfacción con espacios anejos, mantenimiento y limpieza.
- Satisfacción con los medios de transporte, aparcamientos y espacios suficientes para las actividades deportivas.
- Satisfacción con aspectos de funcionalidad de las instalaciones.

Trabajos más recientes, como los de Vázquez (1993) y Sanchís (1994), analizan la satisfacción del usuario en instalaciones deportivas. Martínez-Tur y Tordera (1995) emplean un cuestionario específico para estudiar las posibles relaciones entre la gestión de las instalaciones deportivas y la satisfacción experimentada por los usuarios que las utilizan. Por último, cabe resaltar el estudio que Moreno y cols. (1997) realizan de la satisfacción en programas de salud y rendimiento, en el que se analizan variables cualitativas referidas a la calidad de los servicios y programas físico-deportivos (natación, gimnasia de mantenimiento, taekwondo, musculación y aeróbic), así como la satisfacción de los usuarios en el empleo de los mismos.

De este modo, el objetivo que se persigue en el presente trabajo, al igual que lo hicieron otras investigaciones llevadas a cabo por Peiró y cols. (1989) y Moreno y cols. (1996) es el de establecer un instrumento que sea válido para medir la satisfacción de los usuarios en el uso de las instalaciones acuáticas cubiertas.

2. MÉTODO

2.1. Muestra

La muestra de usuarios está compuesta por un total de 670 sujetos, distribuidos en un 58% mujeres y en un 42% varones. La edad de la muestra se sitúa entre los 16 y 76 años, con una edad media de 28 años.

2.2. Instrumento

A. Descripción. Para la recogida de datos se ha utilizado el cuestionario C.A.D.P.A. (Cuestionario para el Análisis de la Demanda de Programas Acuáticos), (Moreno, 1997). Una de las escalas de dicho cuestionario consta de 22 ítems donde se pregunta al usuario el grado de satisfacción con las instalaciones acuáticas; cada pregunta puede ser contestada a partir de cuatro alternativas, desde 1 (nada satisfecho) hasta 4 (totalmente satisfecho).

B. Procedimiento. A partir del estudio de varios instrumentos de medida (Churchill, y Surprenant, 1982; García Ferrando, 1986, 1990, 1991, 1993; Peiró, 1987; González-Romá y cols., 1989; Ramos, 1991; Ramos, Peiró, Zornoza y González-Romá, 1991; Ramos, González-Romá, Peiró y Codoñer, 1991; Vázquez, 1993; Izpizua, 1993; Parks y Zanger, 1993; Añó, 1995; Martínez-Tur

y Tordera, 1995; Peiró y Ramos, 1995; Mundina, 1996), entre otros, conceptualizamos el campo de la satisfacción en el uso de instalaciones y programas acuáticos en 4 factores hipotéticos:

- Satisfacción general.
- Insuficiencias en la instalación.
- Situación de los vestuarios.
- Personal de la instalación.

De esta conceptualización inicial se llegó a comprobar la correspondencia existente entre los factores hipotéticos que conceptualmente y a nuestro criterio, constituyen el terreno de la satisfacción en el uso de las instalaciones acuáticas, con la solución factorial derivada de nuestro análisis empírico a través de la muestra consultada.

3. RESULTADOS

3.1. Análisis de componentes principales de la satisfacción del usuario de instalaciones acuáticas

Los datos relativos a la satisfacción del usuario de las instalaciones y programas acuáticos, del cuestionario C.A.D.P.A., han sido sometidos a un análisis de componentes principales con rotación varimax, obteniendo 6 factores, de los cuales hemos seleccionado los 4 primeros más significativos, con una explicación de varianza del 48,1%.

Los cuatro factores que configuran la satisfacción en el uso de las instalaciones acuáticas son los siguientes: “Satisfacción con la instalación en general”, “Deficiencias de la instalación”, “Satisfacción con los vestuarios” y “Satisfacción con el personal de la instalación”.

Factor 1. Explica un 23,7% de la varianza y agrupa ítems relacionados con la satisfacción en el uso de las instalaciones y programas acuáticos en particular, tales como “la temperatura del agua es agradable”, “la temperatura del aire es agradable”, “la iluminación es suficiente para nadar”, “el espacio para nadar es suficiente”, “la piscina es cómoda para el usuario”, “se puede circular por la instalación sin ningún tipo de problema”, entre otros. Al recoger ítems relacionados con varios aspectos de la instalación, lo hemos denominado “Satisfacción con la instalación en general”.

Tabla 1. Denominación del factor 1, varianza explicada, nº de ítem, descripción y saturación.

Nombre del Factor		% de Varianza Explicada
Satisfacción con la instalación en general		23,7%
Nº	Descripción	Saturación
7	La temperatura del agua es agradable	.596
8	La temperatura del aire es agradable	.673
9	La cloración del agua es adecuada	.585
10	La iluminación es suficiente para nadar	.678
11	El espacio para nadar es el suficiente	.590
14	La piscina es cómoda para el usuario	.664
15	Se puede circular por la instalación sin ningún tipo de problema	.593
16	La información a los usuarios es abundante y correcta	.545

Factor 2. Explica un 12,1% de la varianza y agrupa ítems relacionados con las deficiencias de la instalación, tales como “presenta problemas con el transporte público”, “presenta problemas de aparcamiento”, “los programas son demasiado caros”, o “los horarios plantean problemas de uso”. Por esto lo hemos denominado “Deficiencias de la instalación”. En este caso, la interpretación de los datos obtenidos deberá hacerse en sentido contrario, para obtener el grado de satisfacción, de tal manera que cuanto mayor sea la puntuación obtenida en este factor, menor será la satisfacción del usuarios con tales elementos de la instalación.

Tabla 2. Denominación del factor 2, varianza explicada, nº de ítem, descripción y saturación.

Nombre del Factor		% de Varianza Explicada
Deficiencias de la instalación		12,1%
Nº	Descripción	Saturación
12	Faltan condiciones higiénico-sanitarias	.557
13	Falta de espacio libre	.594
17	La instalación está lejos de su casa	.396
18	Presenta problemas de aparcamiento	.685
19	Presenta problemas con el transporte público	.713
20	Los programas son demasiado caros	.652
21	Los horarios le plantean problemas de uso	.695

Factor 3. Agrupa ítems relativos a la satisfacción con los vestuarios de la instalación, explicando el 6,3% de la varianza. Los ítems que lo componen son los siguientes: “los vestuarios están adaptados a los usuarios “, “la distancia entre los vestuarios y la piscina es la adecuada” y “los vestuarios de la piscina son suficientes”.

Tabla 3. Denominación del factor 3, varianza explicada, nº de ítem, descripción y saturación.

Nombre del Factor		% de Varianza Explicada
Satisfacción con los vestuarios		6,3%
Nº	Descripción	Saturación
4	Los vestuarios de la piscina son suficientes	.508
5	La distancia entre los vestuarios y la piscina es la adecuada	.602
6	Los vestuarios están adaptados a los usuarios	.642

Factor 4. Explica un 6,0% de la varianza y agrupa ítems relacionados con la satisfacción de los usuarios con el personal de la instalación, tales como “el personal de la piscina es agradable”, “el monitor me gusta” y “el personal de servicios de entrada es agradable”. Es por ello que lo hemos denominado “Satisfacción con el personal de la instalación”.

Tabla 4. Denominación del factor 4, varianza explicada, nº de ítem, descripción y saturación.

Nombre del Factor		% de Varianza Explicada
Satisfacción con el personal de la instalación		6,0%
Nº	Descripción	Saturación
1	El personal de la piscina es agradable	.819
2	El personal de servicios de entrada es agradable	.641
3	El monitor me gusta	.703

4. CONCLUSIONES

Dada la correspondencia de los factores hipotéticos con los obtenidos empíricamente, parece recomendable la utilización de este Cuestionario para el Análisis de la Demanda de Programas Acuáticos, en favor de comprender cada vez más la satisfacción del usuario al practicar actividades acuáticas e instalaciones cubiertas.

Los cuatro factores que configuran la satisfacción en el uso de las instalaciones y programas acuáticos son los siguientes: “Satisfacción con la instalación en general”, “Deficiencias de la instalación”, “Satisfacción con los vestuarios” y “Satisfacción con el personal de la instalación”.

Conscientes de que todo instrumento evaluativo es portador de una cierta carga de imperfección, no obstante, consideramos este cuestionario (C.A.D.P.A.) como una herramienta más de las que ya dispone el investigador para el conocimiento de la satisfacción del usuario en la práctica de programas acuáticos.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Añó, V. (1995). *Aspectos psicosociales en la oferta de instalaciones deportivas*. Tesis doctoral. Dir. Dr. José María Peiró. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

- Churchill, G. y Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Domenech, J. (1993). Marketing de servicios deportivos. *SEAE/INFO*, 24, I-VI.
- García Ferrando, M. (1991). *Los españoles y el deporte*. Madrid: Ministerio de Cultura. I.C.E.F.D.
- García Ferrando, M. (1986). *Hábitos deportivos de los españoles*. Madrid: Ministerio de Cultura, Consejo Superior de Deportes.
- García Ferrando, M. (1990). *Aspectos sociales del deporte. Una reflexión sociológica*. Madrid: Alianza Deporte.
- García Ferrando, M. (1993). *Tiempo libre y actividades deportivas de la juventud en España*. INJWE. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- García, D. (1992). Análisis de la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales. *SEAE/INFO*, 17, 1-8.
- González-Romá, V.; Peiró, J. M.; Meliá, J. L.; Valcarcel, P.; Balaguer, I. y Sancerni, M. D. (1989). Variables predictoras de la satisfacción en el uso de instalaciones deportivas. *Anuario de Psicología*, 40, 67-88.
- Ispizua, M. (1993). *Hábitos deportivos de la población de la comarca de la margen izquierda*. Barakaldo, Portugalete, Santurusti y Sestao. Bilbao.
- Lambin, J. J. (1991). *Marketing estratégico*. Madrid: McGraw-Hill.
- Lasunción, F. X. (1987). El grado de satisfacción como criterio para la valoración de los servicios. *Dirección Deportiva*, 32, 21-23.
- Martínez-Tur, V. y Tordera, N. (1995). Relaciones entre la gestión de instalaciones deportivas y la satisfacción de los usuarios. En J. M. Peiró y J. Ramos (Eds.), *Gestión de instalaciones deportivas. Una perspectiva psicossocial* (pp. 183-209). Valencia: Nau Llibres.
- Martínez-Tur, V.; Tordera, N. y Caballer, A. (1995). Efecto contraste-asimilación en el uso de instalaciones deportivas: propiedad de las instalaciones y nivel de asociacionismo de los usuarios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 5, (3), 95-110.
- Moreno, J. A.; Rodríguez, P. L. y Gutiérrez, M. (1996). Actitudes hacia la educación física: elaboración de un instrumento de medida. En *Actas del III Congreso Nacional de Educación Física de Facultades de Educación y XIV de Escuelas Universitarias de Magisterio* (pp. 507-516). Guadalajara: Universidad de Alcalá.
- Moreno, J. A. (1997). *Relación oferta-demanda de las instalaciones acuáticas cubiertas: bases para un programa motor en actividades acuáticas educativas*. Tesis doctoral. Dir. Dr. Melchor Gutiérrez. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.
- Moreno, J. A.; Rodríguez, P. L. y Martínez, A. (1997). Estudio de la satisfacción en programas de salud y rendimiento. *Perspectivas* (en prensa).
- Mundina, J. J. (1996). *Conducta y actitudes de los espectadores de baloncesto. Una visión desde el marketing*. Tesis doctoral. Dir. Dr. Ismael Quintanilla. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Parks, J. B. y Zanger, B. R. K. (1993). *Gestión deportiva*. Barcelona: Martínez Roca.

- Peiró, J. M.; González, V.; Zurriaga, R.; Ramos, J. y Bravo, M. J. (1989). El cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud de equipos de atención primaria (CSLPS-EAP). *Revista de Psicología de la Salud*, 2, 135-174.
- Peiró, J. M. y Ramos, J. (1995). *Gestión de instalaciones deportivas*. Valencia: Nau Llibres.
- Peiró, J. M. (1987). *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana* (Vols. I y II). Informe realizado para la Consellería de Cultura, Educación y Ciencia. Generalitat Valenciana.
- Ramos, J.; González-Romá, V.; Peiró, J. M. y Codoñer, C. (1991). Actitudes ante la política de planificación de instalaciones deportivas: una escala de medida. *Revista de Psicología del deporte*, 1, 37-51.
- Ramos, J. (1991). *Gestión de instalaciones deportivas y actitudes y conductas de sus usuarios*. Tesis de Licenciatura. Dirs. J. M. Peiró y P. Valcárcel. Universidad de Valencia.
- Ramos, J.; Peiró, J. M.; Zornoza, A. y González-Romá, P. (1991). Influencia de la gestión de instalaciones deportivas sobre la satisfacción con el uso de instalaciones. En actas del *III Congreso de Evaluación Psicológica*. Barcelona.
- Sanchís, J. B. (1994). *Aspectos psicosociales del uso de instalaciones deportivas: estudio de actitudes, hábitos y satisfacción de los usuarios*. Trabajo de investigación dirigido por J. M. Peiró. Valencia (documento no publicado).
- Tse, D. y Wilton, P. (1988). Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- Vázquez, B. (1993). *Actitudes y prácticas deportivas de las mujeres españolas*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.