

## Satisfacción de usuarios de servicios deportivos en Orihuela (Alicante)

### Satisfaction of sports services users in Orihuela (Alicante)

García Mayor, J., Vegara Ferri, J.M., López Sánchez\*, G.F. y Díaz Suárez, A.

*Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia.*

**Resumen:** El objetivo del presente estudio ha sido evaluar la calidad percibida y satisfacción de usuarios de la instalación deportiva municipal del "Palacio del Agua" en la localidad alicantina de Orihuela. La muestra estuvo formada por 36 usuarios de dicha instalación. Se aplicó el cuestionario EPOD (Escala de Percepción de Organizaciones Deportivas), de Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008), el cual mide la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. Los resultados más significativos muestran que los usuarios están satisfechos con la instalación deportiva, obteniendo los mejores resultados en los apartados de imagen de la organización, actividades y aspectos técnicos. Sin embargo, se denotan puntuaciones más bajas en el apartado de instalación y material. Por todo ello, se concluye que, como futuras implicaciones en la gestión de la instalación, se debería focalizar la atención en las dimensiones relacionadas con la instalación y el material, ya que obtienen las puntuaciones más bajas.

**Palabras clave:** piscina; satisfacción usuarios; servicios deportivos; calidad del servicio.

**Abstract:** The aim of this study was to evaluate the perceived quality and user satisfaction of the municipal sports facility "Water Palace" in Orihuela (Alicante). The sample was formed by 36 users of the facility. Questionnaire EPOD (Nuviala, Tamayo, Iranzo and Falcón, 2008) was administered to the sample in order to measure the users satisfaction. The most significant results show that users are satisfied with the sports facility, with the best results in the image of the organization, the activities and technical aspects. The lowest scores appear in sports facilities and material. Therefore, it is concluded that, as future implications in the management of the facility, it is advisable to focus the attention on the dimensions related to sports facilities and material because they obtained the lowest scores.

**Keywords:** swimming pool; user satisfaction; sports services; service quality.

### Introducción

Actualmente la práctica deportiva ha aumentado notablemente en nuestra sociedad debido a que se ha instaurado la necesidad de hacer actividad física (García y Lopis, 2011). Cada vez más son las personas que se incorporan a centros deportivos y organizaciones deportivas para realizar actividad física. Los motivos que pueden ayudarnos a entender este gran crecimiento en la práctica deportiva es la escasa actividad física en el trabajo laboral y el desarrollo de los medios de transporte (Vila, Sánchez y Manassero, 2009). Esta demanda se ha traducido en la creación de un extenso y variado abanico de practicantes de actividades físicas y una posibilidad de negocio para las organizaciones lucrativas (Nuviala, et al., 2014).

En el mundo empresarial el interés por la gestión de la calidad se ha incrementado en los últimos años, llegando a ser un concepto muy conocido y aplicado en todos los ámbitos de la dirección de organizaciones y empresas de servicios (Martínez y Martínez 2008). No resulta extraño debido a que medir la percepción de la calidad de un servicio es relevante para mejorar la eficiencia y las experiencias positivas. Resulta imprescindible conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio deportivo que reciben ya que es un aspecto clave

en el proceso de consecución de la calidad por parte de las organizaciones de servicios municipales deportivos. (Morales y Gálvez, 2011). Asimismo, la calidad del servicio se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el proceso de la empresa, generando beneficios que repercuten en los clientes, directivos, empleados y en la misma organización (Calabuig, Burillo, Crespo, Mundina, y Gallardo, 2010).

Por esto, en los últimos años han aumentado las investigaciones centradas en evaluar la satisfacción de usuarios de servicios deportivos (Aparicio-Sarmiento, Gil-López, López-Sánchez & Díaz-Suárez, 2016; Cuadrado-Cayuela, Gómez-Arcas, López-Sánchez & Díaz-Suárez, 2015; Rodríguez-Carrasco, Ros-Saura, López-Sánchez & Díaz-Suárez, 2015), así como la satisfacción laboral de técnicos deportivos (Reynoso-Vergara, Riquelme-López, López-Sánchez, Díaz-Suárez, 2016).

Además de las empresas, los ciudadanos disponen cada vez de mayor y mejor información sobre los servicios que reciben. Esto les ha llevado a ser más exigentes y demandar servicios de mayor calidad (Pérez et al., 2009). Los usuarios de hoy aumentan sus exigencias y sus necesidades, y a medida que reciben un servicio y una atención excelente, personalizada, oportuna y adecuada, lo desean para los demás (Calabuig et al., 2010). Por esta razón, cada vez son más las investigaciones que tratan de identificar los puntos clave a tener en cuenta para obtener el máximo rendimiento.

Dirección para correspondencia [Correspondence address]: Guillermo Felipe López Sánchez. Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia. (España). E-mail: [gfls@um.es](mailto:gfls@um.es)

Las investigaciones indican que la calidad percibida del servicio se determina principalmente por los elementos tangibles de las instalaciones y las actitudes y habilidades de los empleados (Kim y Trail, 2010). Aunque algunos estudios relegan a un segundo plano la interacción social entre empleados y usuarios, atribuyendo más importancia a las instalaciones y elementos tangibles (Rial et al. 2010). Otros estudios incluso afirman que la función de los monitores no es importante para determinar el grado de satisfacción de los usuarios que reciben un servicio (Nuviala, García, Ruiz y Jaenes, 2007).

Bodet (2006), analizó la satisfacción de los usuarios de los servicios de diversos clubs de fitness en Francia. Serrano-Gómez, Rial, García-García y Gambau (2013), mediante una entrevista, pedían que evaluaran el funcionamiento de un club de golf, respecto a cada uno de los elementos considerados. Murillo, Ramírez, Sanchís y Palacios (2013), aplicando la Escala de Percepción de Responsables de Escuelas Deportivas (EPRED), pretendían conocer el grado de satisfacción de los docentes-responsables del programa Escuelas Deportivas que se desarrolla en centros educativos. Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin y Nuviala (2012), evaluaron la calidad percibida, la satisfacción y el valor percibido entre los clientes de los servicios deportivos profesionales públicos y privados en España, y así, establecer modelos de predicción para la satisfacción y el valor percibido. Yildiz y Kara, (2012) llevaron a cabo una investigación en la que se extiende la escala QSport -10 de Rial, Varela, Rial y Real propuesto en su estudio de 2010, con el objetivo de examinar la dimensión de la escala QSport -10 y extenderlo a captar la dimensión adicional de la calidad del servicio del Programa. Los resultados del estudio confirmaron la dimensión de la medición de la calidad del servicio ofrecido por la escala QSport -10 y mostraron un fuerte apoyo a la existencia de los programas, instalaciones y dimensiones de los funcionarios. Nuviala, Tamayo y Nuviala (2012), llevaron a cabo un estudio para tratar de relacionar la deserción y el abandono del deporte escolar con la calidad percibida del deporte.

A pesar de todo, la medición de la calidad en la industria deportiva se sigue encontrando en una etapa formativa (Szabo, 2010), siendo necesario un mayor número de investigaciones. Es por ello, que el presente estudio tiene como objetivo analizar el grado de satisfacción que tienen los usuarios del servicio municipal el "Palacio del agua" hacia la instalación, las actividades, el servicio técnico, la organización, la comunicación y el material que es ofrecido.

## Método

### Muestra

La muestra que se ha utilizado para la elaboración de esta investigación está constituida por usuarios del Palacio del agua

de la localidad alicantina de Orihuela durante el año 2015.

La muestra está compuesta por 36 sujetos (16 de sexo femenino y 20 de sexo masculino), con una media de edad de 31 años y un rango de edad de 16 a 70 años.

### Procedimiento

El procedimiento seguido ha comenzado con un análisis de la literatura científica al respecto. La técnica empleada ha sido la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario EPOD (Escala de Percepción de Organizaciones Deportivas), de Nuviala et al. (2008), el cual mide la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos

El cuestionario consta de 28 ítems subdivididos en un apartado de satisfacción sobre los técnicos, las instalaciones, material, actividades e imagen de la organización. En cuanto a la fiabilidad de este cuestionario, tiene una escala total de 28 ítems con 0,919 de fiabilidad, la dimensión técnica de 7 ítems 0,816, la dimensión de instalación de 5 ítems 0,847, dimensión de actividad de 8 ítems 0,807 y la dimensión de imagen de la organización 7 ítems con 0,822.

El mencionado cuestionario fue distribuido entre los sujetos de la muestra, tras explicarles los objetivos de la investigación y las pertinentes instrucciones de uso para su correcta cumplimentación. Los cuestionarios fueron cumplimentados de forma anónima.

### Análisis estadístico

Se ha realizado un análisis estadístico por medio del Statistical Package for Social Sciences 19 (SPSS-19). Se han puesto en práctica técnicas estadísticas de análisis descriptivo, presentando las frecuencias y porcentajes de respuesta de cada ítem.

## Resultados

### TÉCNICOS

Ítem 1. El profesor es respetuoso con el horario.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	5	13,8
<i>Bastante de acuerdo</i>	16	44,4
<i>Muy de acuerdo</i>	15	41,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 100% de los usuarios piensan que el profesor es respetuoso con el horario.

Ítem 2. Estas contento/a con el trato dispensado por el monitor.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	4	11,1
<i>Bastante de acuerdo</i>	18	50
<i>Muy de acuerdo</i>	13	36,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

35 de 36 encuestados (97,3%) están contentos con el trato dispensado por los monitores.

Ítem 3. Cree que presta el monitor una atención adecuada a los usuarios-alumnos desde el primer día.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	2	5,5
<i>De acuerdo</i>	5	13,8
<i>Bastante de acuerdo</i>	18	50,0
<i>Muy de acuerdo</i>	11	30,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 5,5% cree que el monitor no presta una atención adecuada a los usuarios desde el primer día.

Ítem 4. Cree que el monitor adapta las clases a los intereses-necesidades de los alumnos-usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,7
<i>En desacuerdo</i>	2	5,5
<i>De acuerdo</i>	10	27,8
<i>Bastante de acuerdo</i>	10	27,8
<i>Muy de acuerdo</i>	13	36,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 91,8% cree que el monitor adapta las clases a os intereses y necesidades de los alumnos.

Ítem 5. Considera que el monitor anima suficientemente al grupo.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	2	5,4
<i>De acuerdo</i>	11	29,7
<i>Bastante de acuerdo</i>	13	36,1
<i>Muy de acuerdo</i>	10	27,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

34 de los 36 encuestados consideran que el monitor anima suficientemente al grupo.

Ítem 6. Percibe que el monitor tiene las clases bien planificadas.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	2	5,5
<i>De acuerdo</i>	7	19,4
<i>Bastante de acuerdo</i>	13	36,1
<i>Muy de acuerdo</i>	14	38,9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 94,5% de los encuestados considera que el monitor tiene las clases bien planificadas.

## INSTALACIONES Y MATERIALES

Ítem 7. Los vestuarios están suficientemente limpios.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	2	5,5
<i>En desacuerdo</i>	2	5,5
<i>De acuerdo</i>	20	55,6
<i>Bastante de acuerdo</i>	10	27,8
<i>Muy de acuerdo</i>	2	5,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 94,5% percibe que los vestuarios están suficientemente limpios.

Ítem 8. Los vestuarios son lo suficientemente amplios.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,8
<i>En desacuerdo</i>	4	11,1
<i>De acuerdo</i>	11	20,6
<i>Bastante de acuerdo</i>	10	27,7
<i>Muy de acuerdo</i>	10	27,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 13,9% opina que los vestuarios no son lo suficientemente amplios.

Ítem 9. Las instalaciones están lo suficientemente limpias.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,8
<i>En desacuerdo</i>	3	8,3
<i>De acuerdo</i>	20	55,6
<i>Bastante de acuerdo</i>	9	25,0
<i>Muy de acuerdo</i>	4	11,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 88,7% de los encuestados están de acuerdo en afirmar que las instalaciones están lo suficientemente limpias.

**Ítem 10.** La temperatura es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,8
<i>En desacuerdo</i>	12	33,3
<i>De acuerdo</i>	12	33,4
<i>Bastante de acuerdo</i>	8	22,2
<i>Muy de acuerdo</i>	3	8,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 36,1% de los encuestados está en desacuerdo con la temperatura del agua.

**Ítem 11.** Se dispone de suficiente material para las clases.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,8
<i>En desacuerdo</i>	4	11,1
<i>De acuerdo</i>	15	41,7
<i>Bastante de acuerdo</i>	9	25,0
<i>Muy de acuerdo</i>	7	19,4
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 13,9% opina que no hay suficiente material para las clases.

**Ítem 12.** El material está en condiciones optimas para su uso.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	3	8,3
<i>De acuerdo</i>	12	33,3
<i>Bastante de acuerdo</i>	13	36,1
<i>Muy de acuerdo</i>	8	22,2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

33 de 36 encuestados (91,7%) está de acuerdo en que el material está en condiciones óptimas para su uso.

**Ítem 13.** El material es moderno.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	4	11,1
<i>De acuerdo</i>	15	41,7
<i>Bastante de acuerdo</i>	14	38,9
<i>Muy de acuerdo</i>	3	8,3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 88,9% opina que el material de la instalación es moderno.

**Ítem 14.** La seguridad de la instalación es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	14	38,9
<i>Bastante de acuerdo</i>	14	38,9
<i>Muy de acuerdo</i>	7	19,4
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

De 36 encuestados, 35 perciben que la seguridad de la instalación es adecuada.

**ACTIVIDADES****Ítem 15.** La oferta de actividades se actualiza.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,8
<i>En desacuerdo</i>	5	13,9
<i>De acuerdo</i>	9	25,0
<i>Bastante de acuerdo</i>	16	44,4
<i>Muy de acuerdo</i>	5	13,9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 16,7% de los encuestados opina que la oferta de actividades no se actualiza.

**Ítem 16.** La actividad es amena.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	14	38,9
<i>Bastante de acuerdo</i>	18	50
<i>Muy de acuerdo</i>	4	11,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 100% de los encuestados está de acuerdo en que la actividad es amena.

**Ítem 17.** Las tareas que desarrolla en la clase son lo suficientemente variadas.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	13	36,1
<i>Bastante de acuerdo</i>	16	44,4
<i>Muy de acuerdo</i>	6	16,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

35 de los 36 encuestados piensan que las actividades que se desarrollan en la clase son lo suficientemente variadas.

**Ítem 18.** Los horarios son convenientes para los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	2	5,5
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	7	19,4
<i>Bastante de acuerdo</i>	15	41,7
<i>Muy de acuerdo</i>	11	30,6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 91,8% de los encuestados está de acuerdo con el horario de las instalaciones.

**Ítem 19.** Las actividades finalizan en el tiempo indicado.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	4	11,1
<i>Bastante de acuerdo</i>	23	63,9
<i>Muy de acuerdo</i>	9	25
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 100% señala que las actividades finalizan en el tiempo indicado.

**Ítem 20.** Esta informado/a sobre los beneficio de esta actividad.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	2	5,5
<i>De acuerdo</i>	14	38,9
<i>Bastante de acuerdo</i>	16	44,4
<i>Muy de acuerdo</i>	4	11,1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

34 de los 36 encuestados opinan que están informados de los beneficios de la actividad.

**Ítem 21.** Esta satisfecho/a con la relación calidad/precio.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	5	13,9
<i>De acuerdo</i>	17	47,2
<i>Bastante de acuerdo</i>	6	16,7
<i>Muy de acuerdo</i>	8	22,2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 13,9% está en desacuerdo con la relación calidad/precio.

**Ítem 22.** Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	11	30,6
<i>Bastante de acuerdo</i>	18	50
<i>Muy de acuerdo</i>	6	16,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 97,3% de los encuestados ha obtenido los resultados que esperaban con la actividad realizada.

## IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

**Ítem 23.** Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,7
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	17	47,2
<i>Bastante de acuerdo</i>	13	36,1
<i>Muy de acuerdo</i>	5	13,9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

35 de los 36 encuestados están de acuerdo en señalar que la instalación dispone de algún medio para transmitir sus sugerencias.

**Ítem 24.** La información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	12	32,4
<i>Bastante de acuerdo</i>	16	43,2
<i>Muy de acuerdo</i>	6	16,2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 97,3% de los encuestados opina que la información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada.

**Ítem 25.** Le ha resultado sencillo incorporarse a la actividad que participa.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	2,7
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	8	22,2
<i>Bastante de acuerdo</i>	12	33,3
<i>Muy de acuerdo</i>	15	41,7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Al 97,3% de los encuestados les resultó sencillo incorporarse a la actividad en la que participan.

Ítem 26. El personal del servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarle.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	0	0
<i>De acuerdo</i>	10	27,0
<i>Bastante de acuerdo</i>	11	29,7
<i>Muy de acuerdo</i>	15	40,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 100% de los encuestados opinan que el servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarles.

Ítem 27. El trato del personal de la instalación es agradable.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	6	16,7
<i>Bastante de acuerdo</i>	13	36,1
<i>Muy de acuerdo</i>	16	44,5
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

En este ítem, 35 de los 36 encuestados (97,3%) están de acuerdo en que el trato del personal de la instalación es agradable.

### Dimensiones de la percepción

	Técnicos		Instalación y Material		Actividades		Organización		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<i>Muy en desacuerdo</i>	1	0,4	6	2,1	3	1	2	0,9	12	1,2
<i>En desacuerdo</i>	9	4,1	33	11,4	15	5,2	3	1,4	60	5,9
<i>De acuerdo</i>	42	19,4	119	41,3	89	30,9	57	26,4	307	30,4
<i>Bastante de acuerdo</i>	88	40,7	87	30,3	128	44,4	83	38,4	386	38,2
<i>Muy de acuerdo</i>	76	35,1	43	14,9	53	18,4	73	33,8	245	24,3
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>216</b>	<b>100</b>	<b>1008</b>	<b>100</b>

Frec: Frecuencia

Del total de los encuestados, el 92,9% está de acuerdo en los parámetros que se han realizado. El bloque de preguntas donde el centro ha obtenido menor calificación es en el apartado de "instalación y material" donde un 13,5% está en desacuerdo, por otro lado el bloque de "organización" obtiene la mayor puntuación con un 97,7% de encuestados de acuerdo.

### Discusión

Kim y Trail (2010) y Bodet (2006) consideran que la calidad de los factores humanos y los factores tangibles son determinantes en la formación de la satisfacción del participante. Es por ello que, conocer el grado de satisfacción de los usuarios

Ítem 28. Hay una buena relación entre el personal de la instalación.

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Muy en desacuerdo</i>	0	0
<i>En desacuerdo</i>	1	2,7
<i>De acuerdo</i>	4	11,1
<i>Bastante de acuerdo</i>	15	41,7
<i>Muy de acuerdo</i>	16	44,4
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

El 97,3% de los encuestados opina que hay una buena relación entre el personal de la instalación.

hacia los aspectos técnicos, la instalación, las actividades, el material y la organización y comunicación de la piscina municipal el "Palacio del Agua" ha sido el principal objetivo de este estudio.

El grado de satisfacción del servicio se evaluó positivamente para las dimensiones analizadas. Las dimensiones relacionadas con la organización y comunicación, las actividades y los factores técnicos fueron los más altamente valorados. La instalación y el material son los que obtuvieron la puntuación más baja. De esta manera los elementos tangibles son los que obtienen peor puntuación coincidiendo con los expuestos por Calabuig, Quintanilla y Mundana (2008). Nuviala et al (2012) también obtuvieron una evaluación positiva en sus



elementos analizados. No obstante, a diferencia del presente estudio, los aspectos relacionados con los recursos humanos, los factores técnicos y el personal de servicio obtuvieron las puntuaciones más altas y las más bajas fueron las relacionadas con la comunicación. Estos resultados obtenidos son semejantes al presente estudio.

Nuviala et al (2012) también obtuvieron evaluaciones positivas, pero las dimensiones relacionadas con la instalación fueron las que peor valoradas estuvieron y, en cambio, la dimensión mejor valorada se obtuvo en el factor humano. Los datos extraídos de Murillo et al (2013) muestran un alto grado de satisfacción de los responsables-docentes en relación a la preparación del personal técnico especialmente en la gestión con ayuntamientos. A nivel de satisfacción de los usuarios del "Palacio del Agua" los resultados coinciden. Sin embargo, los peores niveles de satisfacción se relacionan con la comunicación, contrariando los resultados actuales. Calabuig et al, (2010) en su estudio realizado acerca del grado de satisfacción de los espectadores de atletismo, concluyeron que los espectadores mostraban una alta calidad percibida. Las dimensiones mejor valoradas por los espectadores eran la accesibilidad y los tangibles, dato antagónico con el estudio actual.

Vila, Sánchez y Manaserro, (2009) llevaron a cabo un estudio para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de las instalaciones de Palma de Mallorca. Los resultados que obtuvieron fueron positivos, ya que, en general, el grado de satisfacción de los usuarios era alto. Los aspectos que se consideraron fueron las necesidades de los usuarios, el funcionamiento de las instalaciones, la calidad del servicio, el ajuste de los horarios y la atención de los empleados. A pesar de que el grado de satisfacción es positivo, al igual que en el presente estudio, los resultados que obtuvieron afirmaban que los usuarios se sentían menos satisfechos con el procedimiento de gestión de quejas, resultado que se contradice con el estudio actual. Camino y García (2014), realizaron un estudio para evaluar el valor, la calidad y la satisfacción percibida por los padres de deportistas y deportistas adultos. Los resultados mostraron como las puntuaciones más elevadas fueron relativas a la actividad y al personal, coincidiendo con los datos extraídos, no obstante, como contradicción al presente estudio, la dimensión referida a la comunicación fue de nuevo la peor valorada.

Los resultados refuerzan la relación entre la satisfacción, la calidad percibida y el valor percibido como afirma Bernal (2014). Este dato muestra la importancia de gestionar y abordar elaboradamente todos los aspectos que puedan influir en la percepción del servicio que se analiza. Estos resultados indican que las actuaciones futuras de gestión del servicio municipal deben estar orientadas a potenciar los materiales y la instalación. Aún así, no se debería abandonar ni dejar de lado aquellos aspectos más fuertes como son las actividades

que se ofrecen, los factores técnicos y la imagen de la organización y la comunicación.

Es esencial sugerir, como puntos de mejora de la investigación, observar el grado de satisfacción que tienen los monitores de la instalación. Sería fundamental para obtener información que permita conocer la situación actual de cara a realizar las correcciones oportunas si fuese necesario. También destacar que, aunque la presente investigación amplía la información proporcionada previamente por investigaciones similares, hay que reconocer que la literatura acerca de esta temática sigue siendo escasa. Serían necesarios futuros estudios que trataran esta temática y que al mismo tiempo atendieran a otros aspectos condicionantes de la práctica deportiva. Los resultados obtenidos por Vila et al, (2009) advierten que la cercanía de la instalación es el principal motivo de utilización de las instalaciones. Por dicho motivo, se deberían realizar futuros estudios similares a éste, pero con el objetivo de mostrar la satisfacción de los usuarios acerca de la proximidad de las instalaciones deportivas. También sería fundamental realizar estudios orientados a conocer las motivaciones de práctica deportiva de los usuarios según la edad y el sexo como los realizados por Nuviala et al, (2014) o estudios dirigidos a validar un instrumento de medición de la satisfacción como el diseñado por Nuviala et al, (2008). Esta temática es escasa y resulta muy interesante para valorar la satisfacción de usuarios y reforzar las organizaciones y empresas deportivas. Y es que como afirman Vila et al (2009), está a la orden del día determinar estrategias de actuación concretas que mejoren la gestión en los servicios públicos, especialmente los servicios de los municipios.

## Conclusiones

Los resultados más significativos muestran que los usuarios se encuentran satisfechos con la instalación. Analizando las variantes, se observa que los usuarios se muestran satisfechos tanto con los elementos tangibles como a nivel de recursos humanos. Hay que destacar que a pesar de que todas las variables son positivas, las que obtienen peor puntuación hacen referencia al material y la instalación. Además, se ha determinado que la calidad y satisfacción de los usuarios están relacionadas con el valor percibido. Por todo ello, cualquier futura implicación a mejorar la gestión del servicio debe estar orientada, principalmente, a potenciar los materiales y la instalación.

## Propuestas prácticas

Con la finalidad de mejorar los puntos débiles de la instalación deportiva, en este caso el apartado de material e instalación, se debería realizar un análisis más profundo de este apartado. Una de las opciones que podemos poner en prác-

tica es comprobar el material periódicamente, comprobando los desperfectos o materiales obsoletos. Otro de los puntos más conflictivos que se ha encontrado es la temperatura del agua, donde un 36,1% de los encuestados no estaba de acuerdo, por lo tanto se debería realizar un análisis más profundo, teniendo en cuenta las características demográficas de los usuarios y las actividades deportivas que se practican en dicha instalación, como afirman Vallejo, Zafra, Rodríguez y

Hidalgo (2009) la temperatura del agua nunca está a gusto de todos, según las características de los usuarios la temperatura del agua deberá oscilar entre los 24-30°C.

Además, sería conveniente establecer en recepción un buzón de sugerencias e informar a los usuarios de la instalación deportiva sobre la importancia que tienen sus propuestas para la mejora de la instalación.

## Bibliografía

- Aparicio Sarmiento, A., Gil López, M. I., López Sánchez, G. F. & Díaz Suárez, A. (2016). Satisfaction of 'padel' users in Cartagena (Region of Murcia). *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, In press.
- Bernal, A. (2014). *Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: calidad, valor percibido y satisfacción como factores determinantes*. Tesis Doctoral. Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a health club context by an application of the tetraclasse model. *European Sport Management Quarterly*, 6(2), 149-165.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J., y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo satisfacción. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.
- Calabuig, F., Quintanilla, I., y Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 10(4), 25-43.
- Camino, M., y García, J. (2014). La percepción de calidad, valor y satisfacción de un club deportivo. La perspectiva de padres y deportistas adultos. *E-Balomanano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 10(2), 99-112.
- Cuadrado Cayuela, F., Gómez Arcas, E., López Sánchez, G. F. & Díaz Suárez, A. (2015). Satisfaction of gym's users in Lorca (Region of Murcia). *EFDEPORTES: Lecturas, Educación Física y Deportes, Revista Digital*, 203, 1-6.
- García, M. y Lopis, R. (2011) Encuesta sobre los ámbitos deportivos en España 2010. *Ideal democrático y bienestar personal*, Madrid: CSD y CIS.
- Kim, M.; Trail, G. (2010). The effects of service provider employment status and servicequality exchange on perceived organizational image and purchase intention. *Sport Management Review*, 13(3), 225-234.
- Martínez, J. y Martínez, L. (2008). Measuring perceived service quality in sport services: A first person approach. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*. 8 (31), 244-255.
- Morales, V. y Gálvez, A. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.
- Nuviala, A., Tamayo, J., Iranzo, J., y Falcón, D., (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Nuviala A.; Tamayo J., y Nuviala, R.(2012). Perceived quality of the school sport as predictor of sports dropout in teenagers. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. 12(47). 389-404.<sup>2</sup>
- Nuviala, A., García, M., Ruiz, F., y Jaenes, J. (2007). El peso de los agentes sociales en la motivación para realizar prácticas físicas organizadas entre el alumnado de 10 a 16 años. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 2(1), 53-68.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J., y Nuviala, R. (2012). Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sports organizations in Spain. *Kinesiology*, 44(1), 94-103.<sup>1</sup>
- Pérez, I., Sánchez, C., y Mas, A. (2009) Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista iberoamericana de psicología del deporte*. 4(1), 59-74.
- Reynoso Vergara, C., Riquelme López, Y. P., López Sánchez, G. F., Díaz Suárez, A. (2016). Job Satisfaction of Sports Instructors in Pilar de la Horadada (Alicante). *EFDEPORTES: Lecturas, Educación Física y Deportes, Revista Digital*, 214.
- Rial, J., Varela, J., Rial, A., y Real, E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. *RI-CYDE. Revista Internacional De Ciencias Del Deporte*, 6(18).
- Rodríguez Carrasco, F. J., Ros Saura, J. C., López Sánchez, G. F. & Díaz Suárez, A. (2015). Satisfacción de usuarios de gimnasio en los Alcázares (Región de Murcia). *Sport Managers: Revista profesional de la salud e instalaciones deportivas*, 98, 36-40.
- Serrano-Gómez, V., Rial, A., García-García, O., y Gambau, V. (2013). QGOLF-9: Escala para la evaluación de la calidad percibida en los clubes de golf. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 111-121.
- Szabó, Á. (2010). Leisure sport services quality. In *Service Systems and Service Management (ICSSSM), 2010 7th International Conference on* (pp. 1-6). IEEE.
- Vallejo, M., Zafra, A., Rodríguez, M., y Hidalgo, A. (2009). La temperatura del agua de las piscinas cubiertas climatizadas: nunca a gusto de todos. *Instalaciones deportivas XXI*, (161), 84-89.
- Vila, I., Sánchez, C., y Manassero, A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 4(1), 59-73.
- Yildiz, S., y Kara, A. (2012). A re-examination and extension of measuring perceived service quality in physical activity and sports centres (PSC): QSport-14 scale. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 13(3), 189-208.