

## La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución

### User satisfaction as a quality indicator in the municipal sports service. Perception, analysis and evolution

Armada, E.\*, Martínez -Gallego, F, Segarra, E. y Díaz, A\*

*Facultad Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia.*

**Resumen:** Abordamos un estudio longitudinal para determinar el grado de satisfacción del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo, entre 1991 y 2015, para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios y aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos. El análisis global de las dimensiones de la encuesta indica que todos los recursos del servicio condicionan la calidad, aunque unos tienen mayor peso que otros en la satisfacción percibida, siendo en ambos periodos, las personas que prestan el servicio lo mejor valorado. Estos datos facilitan la toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

**Palabras clave:** Calidad del servicio; calidad y servicio público; satisfacción de usuarios.

**Abstract:** A longitudinal study will be conducted which can be useful for the benchmarking of future public sports managers. The objectives of this study will be determining the degree of present user satisfaction with communal sports services offered by the city council of Cartagena, analyzing the development of user satisfaction over time, between 1991 and 2015, in order to update quality levels offered by those services and providing a practical example of management that is quality oriented.

The global analysis of the dimensions of the survey shows that all resources of the communal sports services determine the quality although some are more important than others concerning the satisfaction of the citizens, the most important part of the organization at both times are the people who provide the service. The data will ensure that decisions will be made to enhance those aspects that were rated the worst by the users and that systems will be applied to secure quality, satisfaction and citizen loyalty to the communal sports services.

**Keywords:** service quality, quality and public services, user satisfaction.

## Introducción

Los Servicios deportivos se han convertido en estas dos últimas décadas en una parte más del bienestar social asumido y sufragado por los ciudadanos.

Bajo ese epígrafe se recoge una variedad de prestaciones, ya prácticamente estandarizadas, que incluyen servicios a las personas destinados a la mejora de su calidad de vida y la educación de hábitos de vida saludable desde múltiples enfoques socio-económicos, que lo convierte en un excelente e importante ámbito de estudio (Dorado, 2006; Palacios, 2013).

La calidad es un concepto que preocupa a los gestores deportivos públicos, convirtiéndose en clave de la administración y dirección de las organizaciones públicas (Arenilla et al., 2015; Ching-Chow et al., 2011; Dorado, 2004; Gallardo, 2001; Cronin & Taylor, 1992; Crosby, 1989; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Conocer la opinión que los usuarios tienen del servicio que reciben y las claves para la fidelización de los mismos, es el primer paso para encontrar la fórmula de mejora del ser-

vicio a los ciudadanos y que esta prestación tenga un “valor añadido”, que sea de calidad.

Nuestra experiencia comenzó en el año 1990, donde construimos un cuestionario para conocer la satisfacción de los usuarios que usaban las instalaciones deportivas del servicio municipal de deportes del Ayuntamiento de Cartagena. En esos años estas aplicaciones no eran aún usuales en los sistemas deportivos en España, por lo que repasamos los instrumentos de medida usados en sociología (García, 1990; Howard & Sheth, 1969; Heller, 1977; Kinnear & Taylor, 1981; Ortega, 1981; Setzen, 1984).

La investigación realizada en 1991 proporcionó una información objetiva sobre todos los factores de la organización, aportando una importante base para reducir la incertidumbre en la toma de decisiones sobre la oferta en las diferentes épocas del servicio y el fortalecimiento de las estrategias para prever la demanda futura, mejorando con ello el servicio prestado.

En 1991 se elaboró una encuesta telefónica, por el mismo experto, y se tomó una muestra de 632 personas **exusuarios**, para conocer las causas que habían motivado el abandono de la actividad física que realizaban en las instalaciones municipales, obteniendo un 87% de bajas por motivos ajenos al servicio (Teva, 2012).

Dirección para correspondencia [Correspondence address]: Eduardo Armada. Facultad Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia. (España).  
E-mail: [eduarmada55@gmail.com](mailto:eduarmada55@gmail.com)

Durante éstos años se han realizado encuestas específicas en eventos deportivos populares, para intentar conocer y controlar las máximas variables sobre la satisfacción de los usuarios en las actuaciones organizadas por el servicio municipal.

Conscientes de que el estudio de la satisfacción es el resultado de las percepciones de las personas, fruto de un complejo proceso psicológico condicionado a múltiples factores, abarcamos un estudio longitudinal donde los objetivos planteados son los siguientes:

1. Determinar el grado de satisfacción actual del usuario con la actividad y los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena.
2. Analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo en el Servicio Municipal de Deportes de Cartagena, comparando con estudios anteriores realizados a usuarios y exusuarios, para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios.
3. Aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos.

## Método

### Muestra

La población objeto de estudio está compuesta por la totalidad de usuarios (N de 1991=4199; N de 2015=20000) de los centros deportivos que gestiona de manera directa el Ayuntamiento de Cartagena (10 en el año 1990 y 17 en el año 2015). La muestra recogida en el año 1991 estuvo formada por 552 usuarios y para el año 2015 por 677 usuarios, distribuida por edad, sexo y profesión (Tabla 1).

**Tabla 1.** Características de la muestra objeto de estudio.

Variable	Categoría	Año 1991	Año 2015
Sexo	Varón	186	261
	Mujer	366	414
Edad	De 4 a 9 años	110	14
	De 10 a 14 años	80	27
	De 15 a 24 años	100	153
	De 25 a 44 años	187	309
	De 45 a 64 años	57	134
	De 65 a 74 años	4	20
Profesión	Trabajando	85	214
	Parado	30	156
	Retirado, jubilado, pensionista, etc.	8	23
	Escolar o estudiante	248	143
	Labores del hogar	160	91
	Otras	0	40

### Instrumento

Para el registro de las variables, se adaptó el cuestionario diseñado por García (1991), que consistía en un cuestionario de 42 ítems, dividido en 6 sub-escalas. Debido a que en aquellos años, no existía ningún instrumento validado en España que permitiera el registro de dichos datos, se decidió utilizar una validación a posteriori siguiendo metodologías semejantes validadas en la bibliografía científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999).

Se registraron y validaron las siguientes variables objeto de estudio:

- Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios. Compuesta por cuatro ítems (ítems 1, 3, 5 y 6). El objetivo de esta variable fue medir la calidad percibida a nivel general.
- Calidad de las instalaciones y material deportivo. Compuesta por siete ítems (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13). El objetivo de esta variable fue medir el espacio, higiene y material deportivo.
- Personal. Compuesta por nueve ítems (ítems 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22). El objetivo de esta variable fue medir la calidad docente y la actitud hacia los usuarios.
- Coste y pago de los servicios. Compuesta por dos ítems (ítems 23 y 24). El objetivo de esta variable fue medir la satisfacción de los usuarios respecto al precio del servicio.
- Información recibida sobre actividades deportivas. Compuesta por dos ítems (ítems 25 y 26). El objetivo de esta variable fue medir la calidad docente.

Para analizar la validez de contenido del instrumento, se utilizó la técnica de valoración por 12 jueces expertos, especialistas en gestión deportiva con un mínimo de 10 años de experiencia en gestión deportiva municipal.

Los doce jueces expertos aportaron unos valores mínimos de V de Aiken de 0.82 para el grado de pertenencia y 0.86 para el grado de redacción del ítem (Merina y Livia, 2009).

Finalmente para calcular la fiabilidad del instrumento, se usó la técnica de test-retest a 30 sujetos por grupo. Se obtuvieron unos valores en el índice de Kappa mínimos de 0.91.

### Procedimiento

Se administró un cuestionario elaborado en 1990 por un experto en Sociología con una validación posterior siguiendo metodologías aceptadas en la bibliografía científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), mediante el índice de V de Aiken, a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015.

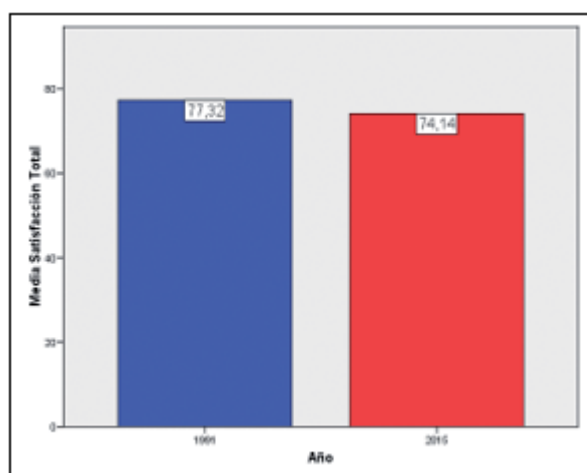
## Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó, con el paquete estadístico SPSS 20.0, con licencia de la Universidad de Murcia. Se hizo un análisis descriptivo y una T de Student para comparaciones entre ambos periodos. Para analizar la relación existente entre las respuestas a los distintos ítems del cuestionario del año 2015, y las variables de sexo, edad y profesión, se utilizaron tablas de contingencias, mediante el estadístico Chi cuadrado.

## Resultados

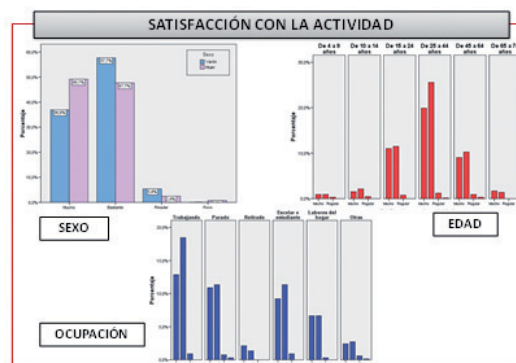
En la medida de la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena, los datos señalan que los usuarios del año 1991, están más satisfechos de manera estadísticamente significativa ( $t_{240} = 4.846, p=.000$ ), que los usuarios del año 2015 (Gráfico 1 y 2).

Gráfico 1. Valores medios de Satisfacción Percibida, año 1991 y 2015.



Para el año 2015, según sexo, edad y profesión los usuarios más satisfechos son las mujeres, entre 25 y 44 años, que tienen una ocupación laboral (gráfico 3).

Gráfico 2. Aspectos generales de satisfacción percibida según sexo, edad y profesión, año 2015.



## Conclusiones

En general los valores medios de **satisfacción percibida** por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015.

En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años y las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción.

## Referencias

- Andrés, F., & Delgado (1995). *Política Deportiva Municipal*. Madrid: Consejo Superior de deportes.
- Arenilla et al., (2015). *Administración 2032. Teclas para transformar la Administración Pública española*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Armada-Albaladejo, I. (2011). *Percepción de la calidad de los usuarios del pabellón Municipal de Deportes de Cartagena. Tesis de Máster*. Murcia: UCAM.
- Asociación Española de Normalización (AENOR) (1994). Normas para la gestión de la calidad y el aseguramiento de la calidad. Parte I. Directrices para su selección y utilización. UNE-EN-ISO 9000-1. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid: Delta Publicaciones.
- Barandiaran Iturriaga, M.S. (1999). *La Satisfacción de los usuarios de bibliotecas y polideportivos municipales: desarrollo de un modelo para la medición de los factores implicados*. Tesis doctoral editada. Bilbao: Instituto Vasco de Administración Pública.
- Blasco, M. J. E., & López, A. "Validación mediante Método Delphi de un cuestionario para conocer las experiencias e interés hacia las actividades acuáticas con especial atención al Windsurf". *Revista Ágora para la Educación Física y el Deporte*, 12 (1): 75 - 96
- 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.
- Cabrera, T. (1997). *Un modelo para la evaluación de las políticas deportivas municipales. Conceptualización y aplicación empírica*. Tesis Doctoral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

9. Calabuig, F. & Saura D. (1999). La satisfacción como herramienta para la gestión deportiva. *En Actas del I Congreso sobre la Actividad Física y el Deporte en la Universidad*. Valencia. 29, 30 abril y 1 mayo.
10. Calabuig, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 4(10), 25-43.
11. Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la comunidad de Madrid. *Motricidad. European Journal of Human Movement*, 29, 115-132.
12. Cerezo, F. (2015). Mejora continua e innovación en la administración local. Madrid: INAP.
13. Cuéllar, E. & Mendez, J. (2014). Evaluación y calidad de los servicios públicos. Madrid: INAP.
14. De Andrés, F. (1997). *La evaluación de la gestión de un centro deportivo*. Madrid: C.S.D. y F.E.M.P.
15. Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Colección número IV de Tesis. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla La Mancha.
16. Dorado, A., Gambau, V., & Gallardo, L. (2006). *La calidad en la gestión deportiva: un valor en alza*. En A. Fraile y X. Pujadas (Eds.), *Culturas deportivas y valores sociales. Investigación social y deporte*. Pamplona: Asociación Española de Investigación Social Aplicada al Deporte.
17. Gallardo, L. (2006). *La gestión pública en las organizaciones deportivas*. En L. Gallardo y J. Lozano (Dir.), *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas (93-101)*. Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
18. Galvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga.
19. García, A. (1990). *Sondeo de opinión sobre la actividad desarrollada por el Patronato Municipal de Deportes de Cartagena*. Sin publicar.
20. García, A. (1991). *Estudio sobre los ex-usuarios del Patronato Municipal de deportes del Ayuntamiento de Cartagena*. Sin publicar.
21. Hernández Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.
22. Martínez, J.A., & Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*. 8 (31), 244-255.
23. Morales-Sánchez, V. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 62(1-2), 99-110.
24. Pérez, V.I., Gambau, S.C., Manassero, A., et al (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.
25. Teva, R. (2012). Motivos de abandono de clientes de una organización deportiva. Tesis doctoral con mención europea. Universidad Pablo de Olavide.
26. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.