

Influencia de la edad, la frecuencia y el tiempo de práctica en la satisfacción de la gimnasia de mantenimiento en mujeres adultas de zonas rurales

Influence of Age, Frequency and Time on the Satisfaction of Rural Adult Women When Doing Fitness Activities

ALBERTO BLÁZQUEZ MANZANO

Universidad Internacional de La Rioja (España)

SEBASTIÁN FEU MOLINA

M.ª ISABEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

Universidad de Extremadura (España)

Correspondencia con autor

Alberto Blázquez Manzano

albertoblazqu50@gmail.com

Resumen

Este trabajo tiene por objetivo analizar el efecto de las características sociodemográficas y de práctica (frecuencia y permanencia) de las usuarias adultas de programas públicos de gimnasia de mantenimiento de localidades pequeñas sobre sus niveles de satisfacción. A partir de una muestra de 2.243 mujeres usuarias, se ha realizado un estudio cuantitativo mediante encuesta, de tipo descriptivo e inferencial. Los resultados generales muestran un nivel de satisfacción con las variables estudiadas mayoritariamente alto. Los factores intangibles relacionados con la intervención del técnico deportivo son los más valorados, superando a los tangibles relativos a la instalación (limpieza, ventilación y accesibilidad), así como los vinculados a la organización (número de horas semanales ofertadas). La edad, la antigüedad en el programa y la frecuencia de práctica presentan diferencias en la satisfacción en todos los aspectos de la actividad menos en la adecuación del material. Las usuarias entre 25 y 44 años son las que menos satisfechas están con todas las variables estudiadas, y las que más años de permanencia presentan son las menos satisfechas con la limpieza, la adecuación del material y con el aprovechamiento del tiempo de clase. Finalmente las usuarias que asisten tres días por semana son las que menos valoran las condiciones ambientales (ventilación y adecuación del material) y de organización (duración, motivación, horario e intensidad).

Palabras clave: satisfacción, gimnasia de mantenimiento, mujeres, municipios pequeños

Abstract

Influence of Age, Frequency and Time on the Satisfaction of Rural Adult Women When Doing Fitness Activities

This paper examines the effect of the socio-demographic and practice (frequency and length) characteristics of adult users of public fitness training programmes in small towns on their levels of satisfaction. Based on a sample of 2,243 women users a quantitative study was carried out using a descriptive and inferential survey. The overall results show a mostly high level of satisfaction with the variables studied. Intangible factors related to action by the sports instructor were most highly rated, above tangible factors concerning the facility (cleanliness, ventilation and accessibility) and organisation (number of hours offered per week). There are differences in satisfaction by age, length of time in the programme and frequency with which it is done in all aspects of the activity except for the appropriateness of the material. Users aged between 25 and 44 are the least satisfied with all the variables and those who have been doing the programme for longest are the least satisfied with the cleanliness, appropriateness of the material and use of class time. Finally, users attending three days a week have the lowest opinion of environmental (ventilation and appropriateness of the material) and organisational (length, motivation, timetable and intensity) conditions.

Keywords: satisfaction, fitness training, women, small towns

Introducción

La satisfacción en los programas de gimnasia de mantenimiento

Según Moreno y Marín de Oliveira (2003) la *gimnasia de mantenimiento* comprende aquellas actividades fisicodeportivas caracterizadas por ejercicios de bajo impacto sin desplazamientos bruscos y rápidos, donde el trabajo de tensión muscular se complementa con la flexibilidad, coordinación o corrección postural.

La experiencia de consumo de estos servicios en los usuarios está relacionada con las prestaciones del mismo y la valoración de esta experiencia es la que determinaría su satisfacción (Deighton, 1992).

Aunque no parece haber consenso en la bibliografía científica sobre el concepto de satisfacción (Oliver, 2010), parece ser que la valoración de un servicio no solo estaría determinada por su cuantía económica, sino también por la precisión con la que se percibe conseguir lo máximo posible con el mínimo dinero o esfuerzo (Nagel, 1995).

El proceso mediante el que se desarrolla la satisfacción está influenciado por las expectativas que se tienen y los resultados que finalmente se obtienen (Moliner, Berenguer, & Gil, 2001). Dichas expectativas influyen especialmente en la percepción de los bienes de consumo poco tangibles o ambiguos y de manera general en los servicios (Churchill & Suprenant, 1982; Yi, 1993). Así pues, es posible señalar que las expectativas son relevantes en los servicios deportivos, dada la dificultad que supone valorar sus características objetivamente.

En los últimos años, la satisfacción se ha posicionado como un indicador de calidad del *output* en las organizaciones (Fornell, 1992). Así, autores como Calabuig, Molina y Nuñez (2012), han tratado de describir el concepto de calidad, definiéndola como

una evaluación a largo plazo postconsumo o postuso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (p. 86).

Precisamente en relación con la calidad, autores como Peiró, Martínez-Tur y Ramos (2005), agrupan en dos ejes los factores que la determinan en los servicios: la dimensión funcional y la relacional. Recientemente Calabuig et al. (2012) han aplicado a entidades deportivas privadas un

modelo tridimensional de la calidad distinguiendo las dimensiones: interacción, entorno y resultado.

Variables que influyen en la satisfacción de los servicios deportivos

Ahondando en los elementos que conforman la satisfacción de los usuarios en los programas de actividad fisicodeportiva, los aspectos intangibles del servicio van ganando protagonismo a los aspectos clásicos. De hecho, las últimas décadas del siglo xx se han caracterizado por otorgar una mayor importancia a las relaciones interpersonales dentro de la gestión de los servicios (Clemmer & Schneider, 1996; Dorado, 2007) y especialmente a la relación empleado-usuario (Bove & Johnson, 2000)

Concretamente en los servicios deportivos, algunas de las variables que se han encontrado relacionadas con la satisfacción son: los horarios, distribución de clases, etc., así como los elementos tangibles (Bitner, 1990; Dubé & Menon, 1998). De igual modo, el tamaño de la población parece tener relación con los costes de acceso y las características de las instalaciones deportivas (González-Romá, Peiró, Meliá, Valcarcel, Balaguer, & Sancerni, 1989).

En relación con los programas de gimnasia de mantenimiento en personas mayores, el material deportivo y la música constituyen factores clave en la percepción de la satisfacción (Pont, 1996). Vinculando estos factores con la variable edad cabe decir que Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008) señalan una tendencia débil a valorar peor la calidad del servicio con la edad.

Por otro lado, las principales variables de insatisfacción parecen encontrarse en el precio, el espacio de práctica o la lejanía de la instalación (Moreno, Rodríguez, & Martínez, 1998).

Método

Objetivo

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la relación de la edad, los años de práctica y la frecuencia semanal con la satisfacción de las participantes en las clases de gimnasia de mantenimiento para mujeres adultas (25-64 años). La contribución de este trabajo a la gestión deportiva es triple ya que: *a)* aporta un mayor entendimiento de los condicionantes de la

satisfacción en un programa de actividades deportivas de práctica mayoritaria en el ámbito de lo público, *b)* analiza la influencia de las variables sociodemográficas sobre este constructo, y *c)* contextualiza el estudio en el segmento femenino de localidades menores de 20.000 habitantes.

Diseño

Para alcanzar el objetivo planteado y siguiendo a Montero y León (2007), se ha realizado un estudio cuantitativo y descriptivo mediante encuesta, de carácter transversal para su aplicación en un único momento temporal.

Participantes

En el estudio participaron 2.243 mujeres adultas de edad entre 25 y 64 años, usuarias en programas de gimnasia de mantenimiento en ayuntamientos menores de 20.000 habitantes de Extremadura. La selección del rango de edad que determina la población adulta se tomó en base a otros trabajos de investigación relacionados en el ámbito de la salud con adultos (Arançeta, Serra, Pérez, Foz, Moreno, & Grupo Colaborativo SEEDO, 2005; Romero, Carrasco, Sañudo, & Chacón, 2010).

Instrumento

El cuestionario para determinar la satisfacción de las usuarias (Blázquez & Feu, 2012) se ha construido desde la óptica multidimensional dominante en los estudios de satisfacción sobre el ámbito deportivo (Morales, Hernández-Mendo, & Blanco, 2005; Tsitskari, Tsiotras, & Tsiotras, 2006) y teniendo en cuenta tres dimensiones diferenciadas y delimitadas en trabajos previos: la satisfacción con respecto a la instalación (Wicker, Breuer, & Pawlowski, 2009); la organización de la actividad en su dimensión temporal (Nuvia-la, Tamayo, Iranzo, & Falcón, 2008), y el desarrollo de la actividad (Graupera, Martínez del Castillo, & Martín, 2003). Se utilizó una escala Likert de cinco pasos (1 = nada de acuerdo a 5 = muy de acuerdo). Se calculó la fiabilidad y consistencia interna de todos los ítems obteniendo un valor del estadístico Alpha de Cronbach ($\alpha = ,80$) considerado como bueno (Field, 2009; Nunnally & Bernstein, 1994). También se realizaron preguntas cerradas para conocer la edad,

los años de permanencia en el programa y los días de práctica por semana.

Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo e inferencial de los ítems sobre la satisfacción de este programa en función de las variables independientes. Los resultados obtenidos en las pruebas de normalidad ($p < ,05$) y de igualdad de varianzas indicaron que lo más idóneo era realizar pruebas no paramétricas. A través de la prueba *h de* Kruskal-Wallis se buscaron las diferencias entre grupos. Los análisis se realizaron con el *software* SPSS 19.

Resultados

La satisfacción de los servicios en función de la edad

Los datos obtenidos respecto a la edad de las participantes nos muestran la siguiente distribución: el 36,5 % tiene entre 25 y 44 años, el 39 % tiene entre 45 y 59 años, mientras que el 24,5 % tiene entre 60 y 64 años (*tabla 1*). La edad media de las participantes fue de 48,79 años ($\pm 11,27$ años). Respecto al nivel de satisfacción con los programas de gimnasia de mantenimiento se evidencia una valoración alta (> 4) en la mayoría de los ítems relacionados con la satisfacción del servicio. Concretamente, las variables que mayor puntuación han obtenido son: el aprovechamiento del tiempo, la motivación de la sesión, la intensidad y la satisfacción con el horario. Sin embargo, las menos valoradas están relacionadas con la limpieza y la satisfacción con el número de horas a la semana.

Con respecto a la relación entre variables, se han encontrado diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las usuarias con los diferentes ítems ($p < ,01$) salvo en la adecuación del material deportivo ($p > ,05$) (*tabla 1*).

Los resultados de las pruebas *post hoc*, realizados a través del modelo Games Howell, indican que existen diferencias ($p < ,05$) entre los rangos de edad y la mayoría de las variables (*tabla 2*). Las adultas entre 25 y 44 años presentaban una menor satisfacción con la accesibilidad, ventilación, satisfacción con el número de horas semanales, satisfacción con el horario, satisfacción con el tiempo de clase, intensidad y adecuación con la

Participantes	Media	Desviación típica	Edad			$\chi^2_{(g=2)}$
			25-44 años 36,5 %	45-59 años 39 %	60-64 años 24,5 %	
Satisfacción con la instalación						
Iluminación	4,41	,87	4,34 ± ,92	4,44 ± ,84	4,49 ± ,85	12,66**
Limpieza	3,73	1,24	3,61 ± 1,19	3,71 ± 1,30	3,96 ± 1,80	33,80**
Dimensiones del lugar	4,03	1,21	3,94 ± 1,20	4,07 ± 1,17	4,09 ± 1,26	11,34**
Accesibilidad	4,32	,98	4,23 ± ,95	4,37 ± ,97	4,37 ± 1,20	23,99**
Ventilación	4,02	1,15	3,78 ± 1,18	4,10 ± 1,13	4,24 ± 1,05	67,87**
Organización de la actividad						
Satisfacción con el horario	4,48	,84	4,37 ± ,87	4,53 ± ,84	4,59 ± ,77	36,36**
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	4,66	,64	4,58 ± ,70	4,72 ± ,59	4,70 ± ,61	24,52**
Satisfacción con número de horas/semana	3,81	1,28	3,70 ± 1,28	3,83 ± 1,29	3,92 ± 1,26	13,26**
Desarrollo de la actividad						
Motivación sesiones	4,59	,68	4,51 ± ,73	4,60 ± ,67	4,68 ± ,59	21,40**
Intensidad sesiones	4,51	,72	4,44 ± ,74	4,54 ± ,70	4,58 ± ,70	19,41**
Adecuación del material deportivo	4,08	1,10	4,05 ± 1,05	4,13 ± 1,09	4,04 ± 1,18	5,18
Adecuación de la duración de la clase	4,44	,92	4,30 ± ,98	4,51 ± ,88	4,54 ± ,87	43,04**

** $p < ,01$.

Tabla 1. Análisis descriptivo e inferencial de la satisfacción con el servicio gimnasia de mantenimiento en función de la edad

Variable dependiente	(I) Edades	(J) Edades	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	p	IC 95 %	
						L. inf.	L. sup.
Iluminación	De 25 a 44 años	De 60 a 64 años	-,150*	,049	,006	-,26	-,04
		De 45 a 59 años	-,356*	,065	,000	-,20	-,51
Limpieza	De 25 a 44 años	De 60 a 64 años	-,252*	,067	,000	-,10	-,41
		De 45 a 59 años	-,135*	,047	,012	-,24	-,02
Accesibilidad	De 25 a 44 años	De 60 a 64 años	-,137*	,055	,035	-,27	-,01
		De 45 a 59 años	-,315*	,056	,000	-,45	-,18
Ventilación	De 25 a 44 años	De 60 a 64 años	-,459*	,061	,000	,32	,60
		De 45 a 59 años	-,144*	,059	,039	,01	,28
Satisfacción con el horario	De 25 a 44 años	De 45 a 59 años	-,156*	,042	,001	-,25	-,06
		De 60 a 64 años	-,217*	,045	,000	-,32	-,11
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	De 25 a 44 años	De 45 a 59 años	-,140*	,032	,000	-,21	-,07
		De 60 a 64 años	-,122*	,036	,002	-,21	-,04
Satisfacción con número de horas	De 25 a 44 años	De 60 a 64 años	-,224*	,070	,004	-,39	-,06
Motivación sesiones	De 25 a 44 años	De 45 a 59 años	-,097*	,034	,012	-,18	-,02
		De 60 a 64 años	-,173*	,036	,000	-,26	-,09
Intensidad sesiones	De 25 a 44 años	De 45 a 59 años	-,105*	,035	,008	-,19	-,02
		De 60 a 64 años	-,139*	,040	,001	-,23	-,05
Adecuación de la duración de la clase	De 25 a 44 años	De 45 a 59 años	-,211*	,045	,000	-,32	-,11
		De 60 a 64 años	-,245*	,051	,000	-,36	-,13

* $p < ,05$.

Tabla 2. Pruebas post hoc para determinar diferencias en la satisfacción con el servicio en función de la edad

Participantes	Años de práctica				$\chi^2_{(g=3)}$
	< 1 año	1-3 años	4-6 años	> 6 años	
Satisfacción con la instalación	24,4%	33,1%	17,8%	24,7%	
Iluminación	4,44 ± ,90	4,40 ± ,85	4,43 ± ,82	4,39 ± ,91	2,81
Limpieza	3,77 ± 1,24	3,88 ± 1,18	3,68 ± 1,24	3,55 ± 1,28	23,33**
Dimensiones del lugar	4,12 ± 1,18	3,99 ± 1,22	4,03 ± 1,19	3,99 ± 1,23	6,02
Accesibilidad	4,29 ± 1,07	4,31 ± ,99	4,34 ± ,93	4,33 ± ,91	,44
Ventilación	4,08 ± 1,16	4,02 ± 1,13	3,97 ± 1,14	3,98 ± 1,16	4,81
Organización de la actividad					
Satisfacción con el horario	4,53 ± ,81	4,51 ± ,79	4,44 ± ,82	4,43 ± ,94	5,70
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	4,68 ± ,68	4,71 ± ,62	4,62 ± ,63	4,62 ± ,63	16,60**
Satisfacción con número de horas/semana	3,91 ± 1,28	3,81 ± 1,32	3,73 ± 1,22	3,75 ± 1,27	8,92*
Desarrollo de la actividad					
Motivación sesiones	4,62 ± ,63	4,61 ± ,66	4,52 ± ,73	4,57 ± ,71	6,64
Intensidad sesiones	4,52 ± ,73	4,53 ± ,72	4,52 ± ,70	4,49 ± ,71	1,75
Adecuación del material deportivo	4,05 ± 1,15	4,16 ± 1,04	3,99 ± 1,04	4,06 ± 1,16	9,59*
Adecuación de la duración de la clase	4,52 ± ,81	4,49 ± ,89	4,41 ± ,85	4,31 ± 1,09	10,90*

* $p < ,05$; ** $p < ,01$.

Tabla 3. Análisis descriptivo e inferencial de la satisfacción con el servicio gimnasia de mantenimiento en función de los años de práctica

duración de la clase que las adultas entre 45 y 64 años. Las mayores de 60 años están significativamente más satisfechas con la limpieza que las que tienen entre 25 y 59 años. En el caso de las dimensiones del lugar a través de las pruebas *post hoc*, no se pudieron determinar las diferencias (tabla 2).

La satisfacción con el servicio en función de la antigüedad de práctica

Las usuarias de estos programas de gimnasia de mantenimiento llevan participando en él una media de $2,43 \pm 1,11$ años. Los años de permanencia en el mencionado programa muestran diferencias significativas en la valoración de las variables: satisfacción con aprovechamiento del tiempo, y con satisfacción con el número de horas/semana ($p < ,01$), adecuación del material deportivo y adecuación de la duración de la clase ($p < ,05$) (tabla 3).

Las pruebas de comparaciones múltiples (tabla 4) indicaron que las participantes con más de seis años de experiencia valoran menos la limpieza que las que llevan menos de tres años en el programa ($p < ,05$). Las

participantes con una experiencia en el programa entre cuatro y seis años valoran significativamente más baja la adecuación del material que las usuarias con una experiencia entre uno y tres años ($p < ,05$). Las usuarias con más de 6 años de experiencia están menos satisfechas con la duración de la clase que las que tienen menos experiencia. No se pudieron determinar las diferencias en la variable satisfacción con el número de horas de clase a la semana.

La satisfacción con el servicio en función de los días de práctica por semana

Las usuarias asisten a las actividades de mantenimiento físico una media de $2,49 \pm ,73$ días a la semana. En un estudio más exhaustivo se observa que el 60,2 % asistió entre uno y dos días a la semana, el 32,2 asistió tres días a la semana y el 7,5 % asistió entre cuatro y cinco días. En el análisis de las variables sobre la satisfacción de las usuarias en función de los días de práctica se comprobó que existían diferencias significativas en todos los ítems ($p < ,01$) (tabla 5).

Variable dependiente	(I) Tiempo de práctica	(J) Tiempo de práctica	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	p	IC 95%	
						L. inf.	L. sup.
Limpieza	De 4 a 6 años	De 1 a 3 años	-,201*	,076	,041	-,40	-,01
		Más de 6 años	Menos de 1 año	-,224*	,076	,018	-,42
		De 1 a 3 años	-,330*	,070	,000	-,51	-,15
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	Más de 6 años	Menos de 1 año	-,090	,035	,050	-,18	,00
Adecuación del material deportivo	De 4 a 6 años	De 1 a 3 años	-,168*	,065	,049	-,33	,00
Adecuación de la duración de la clase	Más de 6 años	Menos de 1 año	-,211*	,058	,002	-,36	-,06
		De 1 a 3 años	-,182*	,057	,007	-,33	-,04
		De 4 a 6 años	-,103	,063	,359	-,27	,06

* $p < ,05$.

Tabla 4. Pruebas post hoc para determinar diferencias en la satisfacción con el servicio en función de los años de participación

Participantes	Días de práctica semanal			$\chi^2_{(df=2)}$
	1-2 días	3 días	4-5 días	
	60,2%	32,2%	7,5%	
Satisfacción con la instalación				
Iluminación	4,42±,88	4,34±,90	4,67±,62	23,35**
Limpieza	3,76±1,25	3,63±1,20	4,00±1,27	20,43**
Dimensiones del lugar	4,03±1,20	3,94±1,25	4,40±1,05	22,65**
Accesibilidad	4,28±1,00	4,35±,93	4,50±,96	13,51**
Ventilación	4,14±1,10	3,77±1,18	4,09±1,15	57,73**
Organización de la actividad				
Satisfacción con el horario	4,48±,84	4,43±,88	4,72±,62	17,97**
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	4,73±,58	4,53±,74	4,72±,53	48,79**
Satisfacción con número de horas/semana	3,47±1,35	4,20±1,03	4,83±,39	276,59**
Desarrollo de la actividad				
Motivación sesiones	4,65±,63	4,46±,77	4,59±,59	38,10**
Intensidad sesiones	4,57±,71	4,42±,73	4,53±,66	28,30**
Adecuación del material deportivo	4,13±1,11	3,97±1,10	4,14±,95	14,70**
Adecuación de la duración de la clase	4,49±,86	4,29±1,07	4,63±,60	18,77**

** $p < ,01$

Tabla 5. Análisis descriptivo e inferencial de la satisfacción con el servicio gimnasia de mantenimiento en función de los días de práctica

Los resultados de las pruebas *post hoc*, realizados a través del modelo Games Howell, indican entre que grupos de días de asistencia existen las diferencias ($p < ,05$) (tabla 6).

Las usuarias que asisten 4 o 5 días a las clases de mantenimiento valoran significativamente mejor ($p < ,05$) la iluminación, las dimensiones del lugar, la accesibilidad, la satisfacción con el horario, la satisfacción con el número de días y la adecuación de la duración de la clase que las usuarias que asisten 1 o 2 días. Por otro lado, las participantes que asisten 4 o 5 días

presentan una satisfacción significativamente ($p < ,05$) más alta en las siguientes variables: iluminación, limpieza, dimensiones del lugar, accesibilidad, ventilación, horarios, tiempo de clase, número de horas semanales y duración de la clase. También hay que destacar que las usuarias que asisten 3 días a la semana a las clases de mantenimiento presentan una menor satisfacción con la ventilación, con el tiempo de clase, con la motivación y con la adecuación de la duración de la clase que las demás usuarias.

Variable dependiente	(I) Días	(J) Días	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	p	IC 95 %	
						L. inf.	L. sup.
Iluminación	4-5 días	1-2 días	,250*	,054	,000	,12	,38
		3 días	,338*	,058	,000	,20	,48
Limpieza	4-5 días	3 días	,373*	,107	,002	,12	,63
Dimensiones de lugar	4-5 días	1-2 días	,369*	,087	,000	,16	,58
		3 días	,455*	,093	,000	,23	,67
Accesibilidad	4-5 días	1-2 días	,222*	,079	,014	,04	,41
		3 días	,145	,082	,178	-,05	,34
Ventilación	3 días	1-2 días	-,375*	,053	,000	-,50	-,25
	4-5 días	3 días	,323*	,099	,004	,56	,09
Satisfacción con el horario	4-5 días	1-2 días	,238*	,053	,000	,11	,36
		3 días	,293*	,058	,000	,16	,43
Satisfacción con aprovechamiento del tiempo	3 días	1-2 días	-,200*	,032	,000	-,27	-,13
	4-5 días	3 días	,194*	,049	,000	,31	,08
Satisfacción con número de horas	3 días	1-2 días	,726*	,053	,000	,60	,85
		1-2 días	1,358*	,048	,000	1,25	1,47
		3 días	,632*	,049	,000	,52	,75
Motivación sesiones	3 días	1-2 días	-,196*	,033	,000	-,27	-,12
	4-5 días	3 días	,134*	,054	,035	,26	,01
Intensidad sesiones	3 días	1-2 días	-,149*	,033	,000	-,23	-,07
Adecuación del material deportivo	3 días	1-2 días	-,151*	,051	,008	-,27	-,03
Adecuación de la duración de la clase	3 días	1-2 días	-,204*	,046	,000	-,31	-,10
		1-2 días	,140*	,052	,020	,02	,26
		3 días	,344*	,061	,000	,49	,20

* p < ,05

Tabla 6. Pruebas post hoc para determinar diferencias en la satisfacción con el servicio en función de los días de prácticas semanal

Discusión

Con respecto a los resultados generales, cabe señalar que las variables relativas a la satisfacción de las usuarias en los programas de gimnasia de mantenimiento que mayor puntuación han presentado son las relacionadas con aspectos funcionales vinculados con la intervención del técnico deportivo tales como: el aprovechamiento del tiempo, la motivación de la sesión o la intensidad y satisfacción con el horario; en línea con el trabajo de diversos autores (Bove & Jonson, 2000; Peiró, Martínez-Tur, & Ramos, 2005). Las menos valoradas son aquellas más relacionadas con las instalaciones como son: la limpieza, el número de horas de práctica a la semana, la ventilación, la dimensión del lugar o la adecuación del material deportivo. Estos últimos resultados coinciden con los encontrados por diversos autores, que evidencian el menor impacto de las variables tangibles en la satisfacción (Dorado, 2007; González-Romá et al., 1989; Triadó, Apari-

cio, & Rimbaud, 1999). Por tanto, se muestra la influencia de los procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo en la valoración de la calidad apuntados recientemente por Calabuig, Molina et al. (2012), y no solo las variables tangibles.

En cuanto a la satisfacción con el servicio deportivo, la adecuación del material fue la única variable donde no se encontraron diferencias significativas en función de los rangos edad, por lo que parece ser el ítem más estable en cuanto a la satisfacción. Ahondando en este resultado, hay que decir que el material deportivo utilizado en las sesiones suele variar en calidad y cantidad dependiendo de la localidad y el uso o protagonismo que el técnico deportivo realiza del mismo en la clase. A pesar de que los resultados no muestran diferencias con la edad, su menor puntuación respecto a la satisfacción podría estar indicando que estamos frente a un elemento que no es percibido como clave en la satisfacción según

la edad, a pesar de la importancia como soporte que pueda presentar para el desarrollo de la sesión (Pont, 1996). Estos resultados estarían en consonancia con los de González-Roma et al. (1989). Sin embargo, otros elementos tales como la organización (horarios, intensidad y duración) y condiciones ambientales (ventilación); sí parecen protagonizar el foco de atención para valorar la satisfacción en las usuarias menores de 45 años otorgando las menores puntuaciones.

En la relación entre la satisfacción de las usuarias y los años de participación en el programa de gimnasia de mantenimiento, se observa mayor exigencia (menor puntuación) en variables como la limpieza y la adecuación del tiempo de la sesión. Por tanto, con la experiencia tomarían relevancia las variables relativas al tiempo y a las condiciones de la instalación coincidiendo con diversos autores (Bitner, 1990; Dube & Menon, 1998; Mañas, Giménez, Muyor, Martínez, & Moliner, 2008; Martínez-Tur, Peiró, & Ramos, 2005).

Con respecto a la relación de la satisfacción y los días de práctica semanal, hay que señalar el efecto modulador de los elementos tangibles sobre la frecuencia de participación (Martínez-Tur et al., 1995, 2005). Este hecho se observa cuando aumentan los días de práctica. Las diferencias significativas se agudizan en las variables relacionadas con los tangibles y con los aspectos funcionales derivados de la gestión del tiempo y las instalaciones. Estos resultados están en línea con lo defendido por diversos autores (Bitner, 1990; Dubé & Menon, 1998).

Conclusiones

El presente estudio sobre la satisfacción de las mujeres en programas de gimnasia de mantenimiento en localidades de menor población muestra un nivel de satisfacción con las variables estudiadas mayoritariamente alto. Los factores intangibles relacionados con la intervención del técnico deportivo son los más valorados, superando a los factores tangibles relativos a la instalación (limpieza, ventilación y accesibilidad), así como los vinculados a la organización (número de horas semanales ofertadas).

Por otro lado, se pone de manifiesto la existencia de diferencias en la satisfacción cuando se relaciona con la edad, los años de participación y los días de práctica semanal. Las adultas más jóvenes, entre 25 y 44 años, están menos satisfechas que las que tienen más edad en todas las variables estudiadas. Sin embargo, la adecuación

del material es el único ítem donde no se encontraron diferencias significativas con la edad. Las usuarias con más años de permanencia en el programa están menos satisfechas con la limpieza, la adecuación del material y con el aprovechamiento del tiempo de clase. Respecto a la satisfacción con los días de práctica, las participantes que asisten tres días a la semana son las más exigentes con las condiciones ambientales (ventilación y adecuación del material) y de organización (duración, motivación, horario e intensidad).

Finalmente cabe señalar que es necesario seguir ahondando en investigaciones que determinen y analicen los factores intangibles que puedan incrementar la satisfacción de las usuarias de zonas rurales, dada la importancia del deporte en estos contextos y para el colectivo femenino y conscientes de que los tiempos de crisis están poniendo en riesgo las condiciones y la viabilidad de algunos de los factores tangibles.

Referencias

- Aranceta, J., Serra, L., Pérez, C., Foz, M., Moreno, B., & Grupo Colaborativo SEEDO (2005). Prevalencia de obesidad en España. *Med Clin (Barcelona)*, 125, 460-466. doi:10.1157/13079612
- Bitner, M. J. (1990). Evaluation service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82. doi:10.2307/1251871
- Blázquez, A., & Feu, S. (2012). Motivos de inscripción, permanencia y satisfacción en un programa de actividad física de mantenimiento para mujeres mayores. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 79-92. doi:10.4321/S1578-84232012000100007
- Bove, L. L., & Johnson, L. W. (2000). A customer-service worker relationship model. *International Journal of Service Industry Management*, 11(5), 491-511. doi:10.1108/09564230010360191
- Calabuig, F., Quintanilla, I., & 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* 4(10), 25-43. doi:10.5232/ricyde2008.01003
- Calabuig, F., Molina, N., & Núñez, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *E-balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 8(1), 67-81.
- Churchill, G., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504. doi:10.2307/3151722
- Clemmer, E. C., & Schneider, B. (1996). Fair service. En T. A. Swartz, D.E. Bowen & S.W. Brown (Eds.), *Advances in service marketing and management* (vol. 5, pp. 109-126). Greenwich, CT: JAI Press.
- Deighton, J. (1992). The consumption of performance. *Journal of Consumer Research*, 19, 362-372. doi:10.1086/209307
- Dorado, A. (2007). Análisis de la satisfacción de los usuarios del servicio deportivo municipal. *Revista de Educación Física INDEref*. Recuperado de <http://www.inderef.com/content/view/35/113>
- Dubé, L., & Menon, K. (1998). Why would certain types of in-process negative emotions increase post-purchase consumer satisfaction with

- services? En T.A. Swartz, D. E. Bowen & S. Brown (Eds.), *Advances in service marketing and management* (vol. 7, pp. 131-158). Greenwich: JAI Press.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage Publications.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: the Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56, 6-21. doi:10.2307/1252129
- González-Romá, V., Peiró, J. M., Meliá, J. L., Valcarcel, P., Balaguer, I., & Sancerni, M. D. (1989). Variables predictoras de la satisfacción en el uso de instalaciones deportivas. *Anuario de Psicología* (40), 67-88.
- Graupera, J. L., Martínez del Castillo, J., & Martín, B. (2003). Factores motivacionales, actitudes y hábitos de práctica de actividad física en las mujeres mayores. *Colección ICD: Investigación en Ciencias del Deporte* (35), 181-222.
- Mañas, A., Giménez, G., Muyor, J., Martínez, V., & Moliner, C.P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J., & Ramos, J. (1995). Efecto modulador de los aspectos sociodemográficos en la predicción de la práctica deportiva y uso de instalaciones deportivas. *Anales de Psicología*, 11(1), 77-96.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2005). Linking situational constraints to customer satisfaction in a service environment. *Applied Psychology: An International Review*, 54(1), 25-36. doi:10.1111/j.1464-0597.2005.00194.x
- Moliner, B., Berenguer, G., & Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 7(3), 155-172.
- Montero, I., & León, O. G. (2007). Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862.
- Morales, V., Hernández, A., & Blanco, A. (2005). Evaluación de la calidad en programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 292-298.
- Moreno J. A., & Marín de Oliveira, L. M. (2003). Análisis de los motivos de práctica entre usuarios de programas tradicionales y de fitness. En *Congreso Internacional de Actividades Acuáticas*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Moreno, J. A., Rodríguez, P. L., & Martínez, A. (1998). Análisis exploratorio de la satisfacción en los programas de natación, taekwondo, gimnasia de mantenimiento, aeróbica y musculación. En J. A. Moreno, P. L. Rodríguez & F. Ruiz (Eds.), *Actividades acuáticas: ámbitos de aplicación* (pp. 231-243). Murcia: Universidad de Murcia.
- Nagel, T. (1995). *The strategy and Tactics of Pricing*. (2.ª ed.), Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3.ª ed.). New York: McGraw Hill.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., & 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 perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación* (14), 10-16.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction. A behavioral perspective on the consumer* (2.ª ed.) Londres: M. E. Sharpe.
- Peiró, J. M., Martínez-Tur, V., & Ramos J. (2005). Employees' overestimation of functional and relational service quality: A gap analysis. *The Service Industries Journal*, 25(6), 773-788. doi:10.1080/02642060500103324
- Pont, I. (1996). El material y la música como recursos en un programa de actividades física dirigido a personas mayores. *Apunts. Educación Física y Deportes* (43), 75-88.
- Romero, S., Carrasco, L., Sañudo, B., & Chacón, F. (2010). Actividad física y percepción del estado de salud en adultos sevillanos. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(39), 380-392.
- Triadó, X. M., Aparicio, P., & Rimbau, E. (1999). Identification of Factors of Customer Satisfaction in Municipal Sport Centres in Barcelona: Some Suggestions for Satisfaction Improvement. *Cyber-journal of Sport Marketing*, 3, 1-11.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., & Tsiotras, G. (2006). Measuring service quality in sport services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(5), 623-631. doi:10.1080/14783360600588190
- Wicker, P., Breuer, C., & Pawlowski, T. (2009). Promoting sport for all to age-specific target groups - The impact of sport infrastructure. *European Journal of Marketing*, 9(2), 103-118.
- Yi, Y. (1993). The determinants of consumer satisfaction: The moderating role of ambiguity. *Advances in Consumer Research*, 20, 502-506.