

Influència de l'edat, la freqüència i el temps de pràctica en la satisfacció amb la gimnàstica de manteniment en dones adultes de zones rurals

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 (Espanya)

SEBASTIÁN FEU MOLINA

M.ª ISABEL SÁNCHEZ HERNÁNDEZ

Universidad de Extremadura (Espanya)

Autor per a la correspondència

Alberto Blázquez Manzano

albertblazqu50@gmail.com

Resum

Aquest treball té per objectiu analitzar l'efecte de les característiques sociodemogràfiques i de pràctica (freqüència i permanència) de les usuàries adultes de programes públics de gimnàstica de manteniment de localitats petites sobre els seus nivells de satisfacció. A partir d'una mostra de 2.243 dones usuàries, s'ha fet un estudi quantitatiu mitjançant enquesta, de tipus descriptiu i inferencial. Els resultats generals mostren un nivell de satisfacció amb les variables estudiades majoritàriament alt. Els factors intangibles relacionats amb la intervenció del tècnic esportiu són els més valorats, i superen els tangibles relatius a la instal·lació (neteja, ventilació i accessibilitat), així com els vinculats a l'organització (nombre d'hores setmanals ofertes). L'edat, l'antiguitat en el programa i la freqüència de pràctica presenten diferències en la satisfacció amb tots els aspectes de l'activitat menys amb l'adequació del material. Les usuàries entre 25 i 44 anys són les que menys satisfetes estan amb totes les variables estudiades, i les que més anys de permanència presenten són les menys satisfetes amb la neteja, l'adequació del material i amb l'aprofitament del temps de classe. Finalment, les usuàries que assisteixen tres dies per setmana són les que menys valoren les condicions ambientals (ventilació i adequació del material) i d'organització (durada, motivació, horari i intensitat).

Paraules clau: satisfacció, gimnàstica de manteniment, dones, municipis petits

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*

Introducció

La satisfacció amb els programes de gimnàstica de manteniment

Segons Moreno i Marín de Oliveira (2003), la gimnàstica de manteniment comprèn aquelles activitats físicoesportives caracteritzades per exercicis de baix impacte sense desplaçaments bruscos i ràpids, on el treball de tensió muscular es complementa amb la flexibilitat, coordinació o correcció postural.

L'experiència de consum d'aquests serveis en els usuaris està relacionada amb les seves prestacions i la valoració d'aquesta experiència és la que determinaria la seva satisfacció (Deighton, 1992).

Encara que no sembla haver-hi consens en la bibliografia científica sobre el concepte de satisfacció (Oliver, 2010), sembla que la valoració d'un servei no sols estaria determinada pel seu cost econòmic, sinó també per la precisió amb què es percep que s'aconsegueix el màxim possible amb els mínims diners o esforç (Nagel, 1995).

El procés mitjançant el qual es desenvolupa la satisfacció està influenciat per les expectatives que es tenen i els resultats que finalment s'obtenen (Moliner, Berenguer, & Gil, 2001). Aquestes expectatives influeixen especialment en la percepció dels béns de consum poc tangibles o ambigus i de manera general en els serveis (Churchill & Suprenant, 1982; Yi, 1993). Així, doncs, és possible assenyalar que les expectatives són rellevants en els serveis esportius, atesa la dificultat que implica valorar-ne les característiques objectivament.

En els últims anys, la satisfacció s'ha posicionat com un indicador de qualitat de la unitat de producció en les organitzacions (Fornell, 1992). Així, autors com Calabuig, Molina i Núñez (2012) han tractat de descriure el concepte de qualitat definint-la com

una avaluació a llarg termini postconsum o postús, susceptible de canvi en cada transacció, font de desenvolupament i canvi de les actituds envers l'objecte de consum o ús, i que és el resultat de processos psicosocials de caràcter cognitiu i afectiu (pàg. 86).

Precisament en relació amb la qualitat, autors com Peiró, Martínez-Tur i Ramos (2005), agrupen en dos eixos els factors que la determinen en els serveis: la dimensió funcional i la relacional. Recentment, Calabuig

et al. (2012) han aplicat a entitats esportives privades un model tridimensional de la qualitat distingint les dimensions interacció, entorn i resultat.

Variables que influeixen en la satisfacció amb els serveis esportius

Aprofundint en els elements que conformen la satisfacció dels usuaris pels programes d'activitat físicoesportiva, els aspectes intangibles del servei van guanyant protagonisme davant dels aspectes clàssics. De fet, les últimes dècades del segle xx s'han caracteritzat per atorgar una major importància a les relacions interpersonals dins la gestió dels serveis (Clemmer & Schneider, 1996; Dorado, 2007) i especialment a la relació empleat-usuari (Bove & Johnson, 2000)

Concretament en els serveis esportius, algunes de les variables que s'han trobat relacionades amb la satisfacció són els horaris, la distribució de classes, etc., així com els elements tangibles (Bitner, 1990; Dubé & Me-non, 1998). De la mateixa manera, la grandària de la població sembla tenir relació amb els costos d'accés i les característiques de les instal·lacions esportives (González-Romá, Peiró, Meliá, Valcarcel, Balaguer, & Sancerri, 1989).

En relació amb els programes de gimnàstica de manteniment en persones grans, el material esportiu i la música constitueixen factors clau en la percepció de la satisfacció (Pont, 1996). Vinculant aquests factors amb la variable edat, cal dir que Calabuig, Quintanilla i Mundina (2008) assenyalen una tendència feble a valorar pitjor la qualitat del servei segons l'edat.

D'altra banda, les principals variables d'insatisfacció semblen trobar-se en el preu, l'espai de pràctica o la llunyania de la instal·lació (Moreno, Rodríguez, & Martínez, 1998).

Mètode

Objectiu

El present treball té com a objectiu analitzar la relació de l'edat, els anys de pràctica i la freqüència setmanal amb la satisfacció de les participants a les classes de gimnàstica de manteniment per a dones adultes (25-64 anys). La contribució d'aquest treball a la gestió

esportiva és triple, ja que: *a*) aporta una major entesa dels condicionants de la satisfacció en un programa d'activitats esportives de pràctica majoritària en l'àmbit públic, *b*) analitza la influència de les variables sociodemogràfiques sobre aquest constructe, i *c*) contextualitza l'estudi en el segment femení de localitats menors de 20.000 habitants.

Disseny

Per aconseguir l'objectiu plantejat, i seguint Montero i Lleó (2007), s'ha fet un estudi quantitatiu i descriptiu mitjançant enquesta, de caràcter transversal per a la seva aplicació en un únic moment temporal.

Participants

En l'estudi participaren 2.243 dones adultes d'edat entre 25 i 64 anys, usuàries de programes de gimnàstica de manteniment en ajuntaments menors de 20.000 habitants d'Extremadura. La selecció del rang d'edat que determina la població adulta es va fer basant-se en altres treballs d'investigació relacionats amb l'àmbit de la salut en adults (Arançeta, Serra, Pérez, Foz, Moreno, & Grupo Colaborativo SEEDO, 2005; Romero, Carrasco, Sañudo, & Chacón, 2010).

Instrument

El qüestionari per determinar la satisfacció de les usuàries (Blázquez & Feu, 2012) s'ha construït des de l'òptica multidimensional dominant en els estudis de satisfacció sobre l'àmbit esportiu (Morales, Hernández-Mendo, & Blanco, 2005; Tsitskari, Tsiotras, & Tsiotras, 2006) i tenint en compte tres dimensions diferenciades i delimitades en treballs previs: la satisfacció respecte a la instal·lació (Wicker, Breuer, & Pawlowski, 2009); l'organització de l'activitat en la seva dimensió temporal (Nuviala, Tamayo, Iranzo, & Falcón, 2008), i l'exercici de l'activitat (Graupera, Martínez del Castillo, & Martín, 2003). Es va utilitzar una escala Likert de cinc passos (1 = gens d'acord, 5 = molt d'acord). Es va calcular la fiabilitat i consistència interna de tots els ítems i s'obtingué un valor de l'estadístic alfa de Cronbach ($\alpha = ,80$) considerat com bo (Field, 2009; Nunnally & Bernstein, 1994). També es van fer preguntes tancades per conèixer l'edat, els

anys de permanència en el programa i els dies de pràctica per setmana.

Anàlisi estadística

Es va fer una anàlisi descriptiva i inferencial dels ítems sobre la satisfacció d'aquest programa en funció de les variables independents. Els resultats obtinguts en les proves de normalitat ($p < ,05$) i d'igualtat de variàncies van indicar que el més idoni era fer proves no paramètriques. A través de la prova *h* de Kruskal-Wallis, es van cercar les diferències entre grups. Les anàlisis es van fer amb el programari SPSS 19.

Resultats

La satisfacció amb els serveis en funció de l'edat

Les dades obtingudes respecte a l'edat de les participants ens mostren la distribució següent: el 36,5 % té entre 25 i 44 anys, el 39 % té entre 45 i 59 anys, mentre que el 24,5 % té entre 60 i 64 anys (*taula 1*). L'edat mitjana de les participants va ser de 48,79 anys ($\pm 11,27$ anys). Respecte al nivell de satisfacció amb els programes de gimnàstica de manteniment, s'evidencia una valoració alta (> 4) en la majoria dels ítems relacionats amb la satisfacció amb el servei. Concretament, les variables que major puntuació han obtingut són: l'aprofitament del temps, la motivació de la sessió, la intensitat i la satisfacció amb l'horari. No obstant això, les menys valorades estan relacionades amb la neteja i la satisfacció amb el nombre d'hores a la setmana.

Respecte a la relació entre variables, s'han trobat diferències significatives entre el nivell de satisfacció de les usuàries amb els diferents ítems ($p < ,01$) excepte en l'adequació del material esportiu ($p > ,05$) (*taula 1*).

Els resultats de les proves *post hoc*, obtinguts a través del model Games Howell, indiquen que hi ha diferències ($p < ,05$) entre els rangs d'edat i la majoria de les variables (*taula 2*). Les adultes entre 25 i 44 anys presentaven una menor satisfacció amb l'accessibilitat, ventilació, satisfacció amb el nombre d'hores setmanals, satisfacció amb l'horari, satisfacció amb el temps de classe, intensitat i adequació

Participants	Mitjana	Desviació típica	Edat			$\chi^2_{(g=2)}$
			25-44 anys 36,5%	45-59 anys 39%	60-64 anys 24,5%	
Satisfacció amb la instal·lació						
Il·luminació	4,41	,87	4,34 ± ,92	4,44 ± ,84	4,49 ± ,85	12,66**
Neteja	3,73	1,24	3,61 ± 1,19	3,71 ± 1,30	3,96 ± 1,80	33,80**
Dimensions del lloc	4,03	1,21	3,94 ± 1,20	4,07 ± 1,17	4,09 ± 1,26	11,34**
Accessibilitat	4,32	,98	4,23 ± ,95	4,37 ± ,97	4,37 ± 1,20	23,99**
Ventilació	4,02	1,15	3,78 ± 1,18	4,10 ± 1,13	4,24 ± 1,05	67,87**
Organització de l'activitat						
Satisfacció amb l'horari	4,48	,84	4,37 ± ,87	4,53 ± ,84	4,59 ± ,77	36,36**
Satisfacció amb l'aprofitament del temps	4,66	,64	4,58 ± ,70	4,72 ± ,59	4,70 ± ,61	24,52**
Satisfacció amb el nombre d'hores/setmana	3,81	1,28	3,70 ± 1,28	3,83 ± 1,29	3,92 ± 1,26	13,26**
Exercici de l'activitat						
Motivació sessions	4,59	,68	4,51 ± ,73	4,60 ± ,67	4,68 ± ,59	21,40**
Intensitat sessions	4,51	,72	4,44 ± ,74	4,54 ± ,70	4,58 ± ,70	19,41**
Adequació del material esportiu	4,08	1,10	4,05 ± 1,05	4,13 ± 1,09	4,04 ± 1,18	5,18
Adequació de la durada de la classe	4,44	,92	4,30 ± ,98	4,51 ± ,88	4,54 ± ,87	43,04**

** $p < ,01$.

Taula 1. Anàlisi descriptiva i inferencial de la satisfacció amb el servei de gimnàstica de manteniment en funció de l'edat

Variable dependent	(I) Edats	(J) Edats	Diferència de mitjanes (I-J)	Error típic	p	IC 95%		
						L. inf.	L. sup.	
Il·luminació	De 25 a 44 anys	De 60 a 64 anys	-,150*	,049	,006	-,26	-,04	
Neteja	De 25 a 44 anys	De 60 a 64 anys	-,356*	,065	,000	-,20	-,51	
	De 45 a 59 anys	De 60 a 64 anys	-,252*	,067	,000	-,10	-,41	
Accessibilitat	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,135*	,047	,012	-,24	-,02	
		De 60 a 64 anys	-,137*	,055	,035	-,27	-,01	
Ventilació	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,315*	,056	,000	-,45	-,18	
		De 45 a 59 anys	De 60 a 64 anys	-,459*	,061	,000	,32	,60
		De 60 a 64 anys	De 60 a 64 anys	-,144*	,059	,039	,01	,28
Satisfacció amb l'horari	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,156*	,042	,001	-,25	-,06	
		De 60 a 64 anys	-,217*	,045	,000	-,32	-,11	
Satisfacció amb aprofitament del temps	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,140*	,032	,000	-,21	-,07	
		De 60 a 64 anys	-,122*	,036	,002	-,21	-,04	
Satisfacció amb el nombre d'hores	De 25 a 44 anys	De 60 a 64 anys	-,224*	,070	,004	-,39	-,06	
Motivació sessions	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,097*	,034	,012	-,18	-,02	
		De 60 a 64 anys	-,173*	,036	,000	-,26	-,09	
Intensitat sessions	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,105*	,035	,008	-,19	-,02	
		De 60 a 64 anys	-,139*	,040	,001	-,23	-,05	
Adequació de la durada de la classe	De 25 a 44 anys	De 45 a 59 anys	-,211*	,045	,000	-,32	-,11	
		De 60 a 64 anys	-,245*	,051	,000	-,36	-,13	

* $p < ,05$.

Taula 2. Proves post hoc per determinar diferències en la satisfacció amb el servei en funció de l'edat

Participants	Anys de pràctica				$\chi^2_{(g=3)}$
	< 1 any	1-3 anys	4-6 anys	> 6 anys	
Satisfacció amb la instal·lació	24,4%	33,1%	17,8%	24,7%	
Il·luminació	4,44 ± ,90	4,40 ± ,85	4,43 ± ,82	4,39 ± ,91	2,81
Neteja	3,77 ± 1,24	3,88 ± 1,18	3,68 ± 1,24	3,55 ± 1,28	23,33**
Dimensions del lloc	4,12 ± 1,18	3,99 ± 1,22	4,03 ± 1,19	3,99 ± 1,23	6,02
Accessibilitat	4,29 ± 1,07	4,31 ± ,99	4,34 ± ,93	4,33 ± ,91	,44
Ventilació	4,08 ± 1,16	4,02 ± 1,13	3,97 ± 1,14	3,98 ± 1,16	4,81
Organització de l'activitat					
Satisfacció amb l'horari	4,53 ± ,81	4,51 ± ,79	4,44 ± ,82	4,43 ± ,94	5,70
Satisfacció amb l'aprofitament del temps	4,68 ± ,68	4,71 ± ,62	4,62 ± ,63	4,62 ± ,63	16,60**
Satisfacció amb el nombre d'hores/setmana	3,91 ± 1,28	3,81 ± 1,32	3,73 ± 1,22	3,75 ± 1,27	8,92*
Exercici de l'activitat					
Motivació sessions	4,62 ± ,63	4,61 ± ,66	4,52 ± ,73	4,57 ± ,71	6,64
Intensitat sessions	4,52 ± ,73	4,53 ± ,72	4,52 ± ,70	4,49 ± ,71	1,75
Adequació del material esportiu	4,05 ± 1,15	4,16 ± 1,04	3,99 ± 1,04	4,06 ± 1,16	9,59*
Adequació de la durada de la classe	4,52 ± ,81	4,49 ± ,89	4,41 ± ,85	4,31 ± 1,09	10,90*

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

Taula 3. Anàlisi descriptiva i inferencial de la satisfacció amb el servei de gimnàstica de manteniment en funció dels anys de pràctica

amb la durada de la classe que les adultes entre 45 i 64 anys. Les majors de 60 anys estan significativament més satisfetes amb la neteja que les que tenen entre 25 i 59 anys. En el cas de les dimensions del lloc a través de les proves *post hoc*, no es van poder determinar les diferències (taula 2).

La satisfacció amb el servei en funció de l'antiguitat de pràctica

Les usuàries d'aquests programes de gimnàstica de manteniment fa una mitjana de $2,43 \pm 1,11$ anys que hi participen. Els anys de permanència en l'esmentat programa mostren diferències significatives en la valoració de les variables: satisfacció amb l'aprofitament del temps i satisfacció amb el nombre d'hores/setmana ($p < ,01$), adequació del material esportiu i adequació de la durada de la classe ($p < ,05$) (taula 3).

Les proves de comparacions múltiples (taula 4) van indicar que les participants amb més de sis anys d'experiència valoren menys la neteja que les que fa menys de tres anys que són en el programa ($p < ,05$). Les par-

ticipants amb una experiència en el programa d'entre quatre i sis anys valoren significativament menys l'adequació del material que les usuàries amb una experiència d'entre un i tres anys ($p < ,05$). Les usuàries amb més de 6 anys d'experiència estan menys satisfetes amb la durada de la classe que les que tenen menys experiència. No es van poder determinar les diferències en la variable satisfacció amb el nombre d'hores de classe a la setmana.

La satisfacció amb el servei en funció dels dies de pràctica per setmana

Les usuàries assisteixen a les activitats de manteniment físic una mitjana de $2,49 \pm ,73$ dies a la setmana. En un estudi més exhaustiu s'observa que el 60,2 % va assistir-hi entre un i dos dies a la setmana, el 32,2 va assistir-hi tres dies a la setmana i el 7,5 % va assistir-hi entre quatre i cinc dies. En l'anàlisi de les variables sobre la satisfacció de les usuàries en funció dels dies de pràctica es va comprovar que hi havia diferències significatives en tots els ítems ($p < ,01$) (taula 5).

Variable dependent	(I) Temps de pràctica	(J) Temps de pràctica	Diferència de mitjanes (I-J)	Error típic	p	IC 95%	
						L. inf.	L. sup.
Neteja	De 4 a 6 anys	De 1 a 3 anys	-,201*	,076	,041	-,40	-,01
		Menys de 1 any	-,224*	,076	,018	-,42	-,03
		De 1 a 3 anys	-,330*	,070	,000	-,51	-,15
Satisfacció amb l'aprofitament del temps	Més de 6 anys	Menys de 1 any	-,090	,035	,050	-,18	,00
Adequació del material esportiu	De 4 a 6 anys	De 1 a 3 anys	-,168*	,065	,049	-,33	,00
Adequació de la durada de la classe	Més de 6 anys	Menys de 1 any	-,211*	,058	,002	-,36	-,06
		De 1 a 3 anys	-,182*	,057	,007	-,33	-,04
		De 4 a 6 anys	-,103	,063	,359	-,27	,06

* $p < ,05$.

▲
Taula 4. Proves post hoc per determinar diferències en la satisfacció amb el servei en funció dels anys de participació

Participants	Dies de pràctica setmanal			$\chi^2_{(df=2)}$
	1-2 dies	3 dies	4-5 dies	
	60,2%	32,2%	7,5%	
Satisfacció amb la instal·lació				
Il·luminació	4,42±,88	4,34±,90	4,67±,62	23,35**
Neteja	3,76±1,25	3,63±1,20	4,00±1,27	20,43**
Dimensions del lloc	4,03±1,20	3,94±1,25	4,40±1,05	22,65**
Accessibilitat	4,28±1,00	4,35±,93	4,50±,96	13,51**
Ventilació	4,14±1,10	3,77±1,18	4,09±1,15	57,73**
Organització de l'activitat				
Satisfacció amb l'horari	4,48±,84	4,43±,88	4,72±,62	17,97**
Satisfacció amb l'aprofitament del temps	4,73±,58	4,53±,74	4,72±,53	48,79**
Satisfacció amb el nombre d'hores/setmana	3,47±1,35	4,20±1,03	4,83±,39	276,59**
Exercici de l'activitat				
Motivació sessions	4,65±,63	4,46±,77	4,59±,59	38,10**
Intensitat sessions	4,57±,71	4,42±,73	4,53±,66	28,30**
Adequació del material esportiu	4,13±1,11	3,97±1,10	4,14±,95	14,70**
Adequació de la durada de la classe	4,49±,86	4,29±1,07	4,63±,60	18,77**

** $p < ,01$

◀
Taula 5. Anàlisi descriptiva i inferencial de la satisfacció amb el servei de gimnàstica de manteniment en funció dels dies de pràctica

Els resultats de les proves *post hoc*, obtinguts a través del model Games Howell, indiquen entre quins grups de dies d'assistència hi ha les diferències ($p < ,05$) (taula 6).

Les usuàries que assisteixen 4 o 5 dies a les classes de manteniment valoren significativament millor ($p < ,05$) la il·luminació, les dimensions del lloc, l'accessibilitat, la satisfacció amb l'horari, la satisfacció amb el nombre de dies i l'adequació de la durada de la classe que les usuàries que hi assisteixen 1 o 2 dies. D'altra banda,

les participants que hi assisteixen 4 o 5 dies presenten una satisfacció significativament ($p < ,05$) més alta en les variables següents: il·luminació, neteja, dimensions del lloc, accessibilitat, ventilació, horaris, temps de classe, nombre d'hores setmanals i durada de la classe. També cal destacar que les usuàries que assisteixen 3 dies a la setmana a les classes de manteniment presenten una menor satisfacció amb la ventilació, el temps de classe, la motivació i l'adequació de la durada de la classe que les altres usuàries.

Variable dependent	(I) Dies	(J) Dies	Diferència de mitjanes (I-J)	Error típic	p	IC 95 %	
						L. inf.	L. sup.
Il·luminació	4-5 dies	1-2 dies	,250*	,054	,000	,12	,38
		3 dies	,338*	,058	,000	,20	,48
Neteja	4-5 dies	3 dies	,373*	,107	,002	,12	,63
Dimensions de lloc	4-5 dies	1-2 dies	,369*	,087	,000	,16	,58
		3 dies	,455*	,093	,000	,23	,67
Accessibilitat	4-5 dies	1-2 dies	,222*	,079	,014	,04	,41
		3 dies	,145	,082	,178	-,05	,34
Ventilació	3 dies	1-2 dies	-,375*	,053	,000	-,50	-,25
	4-5 dies	3 dies	,323*	,099	,004	,56	,09
Satisfacció amb l'horari	4-5 dies	1-2 dies	,238*	,053	,000	,11	,36
		3 dies	,293*	,058	,000	,16	,43
Satisfacció amb l'aprofitament del temps	3 dies	1-2 dies	-,200*	,032	,000	-,27	-,13
	4-5 dies	3 dies	,194*	,049	,000	,31	,08
Satisfacció amb el nombre d'hores	3 dies	1-2 dies	,726*	,053	,000	,60	,85
		1-2 dies	1,358*	,048	,000	1,25	1,47
		3 dies	,632*	,049	,000	,52	,75
Motivació sessions	3 dies	1-2 dies	-,196*	,033	,000	-,27	-,12
	4-5 dies	3 dies	,134*	,054	,035	,26	,01
Intensitat sessions	3 dies	1-2 dies	-,149*	,033	,000	-,23	-,07
Adequació del material esportiu	3 dies	1-2 dies	-,151*	,051	,008	-,27	-,03
Adequació de la durada de la classe	3 dies	1-2 dies	-,204*	,046	,000	-,31	-,10
		1-2 dies	,140*	,052	,020	,02	,26
		3 dies	,344*	,061	,000	,49	,20

* p < ,05

Taula 6. Proves post hoc per determinar diferències en la satisfacció amb el servei en funció dels dies de pràctica setmanal

Discussió

Respecte als resultats generals, cal assenyalar que les variables relatives a la satisfacció de les usuàries en els programes de gimnàstica de manteniment que major puntuació han presentat són les relacionades amb aspectes funcionals vinculats amb la intervenció del tècnic esportiu, com l'aprofitament del temps, la motivació de la sessió o la intensitat i satisfacció amb l'horari, en línia amb el treball de diversos autors (Bove & Jonson, 2000; Peiró, Martínez-Tur, & Ramos, 2005). Les menys valorades són aquelles més relacionades amb les instal·lacions, com la neteja, el nombre d'hores de pràctica a la setmana, la ventilació, la dimensió del lloc o l'adequació del material esportiu. Aquests últims resultats coincideixen amb els obtinguts per diversos autors, que evidencien el menor impacte de les variables tangibles en la satisfacció (Dorado, 2007; González-Romá et al., 1989; Triadó, Aparicio, & Rimbaud, 1999). Per tant, es mos-

tra la influència dels processos psicosocials de caràcter cognitiu i afectiu en la valoració de la qualitat apuntats recentment per Calabuig, Molina et al. (2012), i no sols les variables tangibles.

Quant a la satisfacció amb el servei esportiu, l'adequació del material va ser l'única variable on no es van trobar diferències significatives en funció dels rangs d'edat, per la qual cosa sembla l'ítem més estable quant a la satisfacció. Aprofundint en aquest resultat, cal dir que el material esportiu utilitzat en les sessions sol variar en qualitat i quantitat dependent de la localitat i l'ús o protagonisme que el tècnic esportiu li dona a la classe. Malgrat que els resultats no mostren diferències amb l'edat, la seva menor puntuació respecte a la satisfacció podria indicar que estem davant d'un element que no és percebut com a clau en la satisfacció segons l'edat, malgrat la importància com a suport que pot presentar per al desplaçament de la sessió (Pont, 1996). Aquests

resultats estarien d'acord amb els de González-Roma et al. (1989). No obstant això, altres elements com l'organització (horaris, intensitat i durada) i condicions ambientals (ventilació) sí que semblen protagonitzar el focus d'atenció per valorar la satisfacció en les usuàries menors de 45 anys i reben les puntuacions més baixes.

En la relació entre la satisfacció de les usuàries i els anys de participació en el programa de gimnàstica de manteniment, s'observa una major exigència (menor puntuació) en variables com la neteja i l'adequació del temps de la sessió. Per tant, amb l'experiència prendrien rellevància les variables relatives al mateix temps i a les condicions de la instal·lació coincidint amb diversos autors (Bitner, 1990; Dube & Menon, 1998; Mañas, Giménez, Muyor, Martínez, & Moliner, 2008; Martínez-Tur, Peiró, & Ramos, 2005).

Respecte a la relació de la satisfacció i els dies de pràctica setmanal, cal assenyalar l'efecte modulador dels elements tangibles sobre la freqüència de participació (Martínez-Tur et al., 1995, 2005). Aquest fet s'observa quan augmenten els dies de pràctica. Les diferències significatives s'aguditzen en les variables relacionades amb els tangibles i amb els aspectes funcionals derivats de la gestió del temps i les instal·lacions. Aquests resultats estan en línia amb allò que han defensat diversos autors (Bitner, 1990; Dubé & Menon, 1998).

Conclusions

El present estudi sobre la satisfacció de les dones en programes de gimnàstica de manteniment en localitats de menor població mostra un nivell de satisfacció amb les variables estudiades majoritàriament alt. Els factors intangibles relacionats amb la intervenció del tècnic esportiu són els més valorats, superant els factors tangibles relatius a la instal·lació (neteja, ventilació i accessibilitat), així com els vinculats a l'organització (nombre d'hores setmanals ofertes).

D'altra banda, es posa de manifest l'existència de diferències en la satisfacció quan es relaciona amb l'edat, els anys de participació i els dies de pràctica setmanal. Les adultes més joves, entre 25 i 44 anys, estan menys satisfetes que les que tenen més edat en totes les variables estudiades. No obstant això, l'adequació del material és l'únic ítem on no es van trobar diferències significatives amb l'edat. Les usuàries amb més anys de permanència en el programa estan menys satisfetes amb la neteja, l'adequació del material i l'aprofitament del

temps de classe. Respecte a la satisfacció amb els dies de pràctica, les participants que assisteixen tres dies a la setmana són les més exigents amb les condicions ambientals (ventilació i adequació del material) i d'organització (durada, motivació, horari i intensitat).

Finalment, cal assenyalar que és necessari continuar aprofundint en investigacions que determinin i analitzin els factors intangibles que puguin incrementar la satisfacció de les usuàries de zones rurals, atesa la importància de l'esport en aquests contextos i per al col·lectiu femení i conscients que els temps de crisi estan posant en risc les condicions i la viabilitat d'alguns dels factors tangibles.

Referències

- 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. A T. A. Swartz, D.E. Bowen & S.W. Brown (Eds.), *Advances in service marketing and management* (vol. 5, pàg. 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/full/35/113>
- Dubé, L., & Menon, K. (1998). Why would certain types of in-process negative emotions increase post-purchase consumer satisfaction with services? A T. A. Swartz, D. E. Bowen & S. Brown (Eds.), *Advances in service marketing and management* (vol. 7, pàg. 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. A *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. A J. A. Moreno, P. L. Rodríguez & F. Ruiz (Eds.), *Actividades acuáticas: ámbitos de aplicación* (pàg. 231-243). Murcia: Universidad de Murcia.
- Nagel, T. (1995). *The strategy and Tactics of Pricing*. (2a ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3a 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* (2a 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 i la música com a recursos en un programa d'activitats físiques adreçat a la gent gran. *Apunts. Educació Física i Esports* (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 form 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.