

Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia)

Satisfaction of users of two padel clubs in Cartagena (Region of Murcia)

Alba Aparicio Sarmiento, María Isabel Gil López, Guillermo Felipe López Sánchez* y Arturo Díaz Suárez

Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Murcia.

Resumen: El propósito del estudio fue determinar la satisfacción de los usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia, España). Para conseguir este objetivo, se llevó a cabo una encuesta a 36 sujetos (16 mujeres y 20 hombres) de entre 20 a 55 años, utilizando como instrumento la Escala de percepción de organizaciones deportivas (EPOD). Este instrumento está compuesto por cuatro dimensiones: 1. Técnicos, 2. Instalaciones y Material, 3. Actividades, 4. Imagen de la Organización. Las dimensiones mejor valoradas fueron la de Técnicos y la de Imagen de la organización. Estos resultados fueron similares a los de otros estudios previos, en los que también se observó que los apartados mejor valorados eran el de Técnicos y el de Imagen de la organización. Por tanto, los clubes de pádel deberían centrar sus esfuerzos en mejorar la gestión del resto de dimensiones: Instalaciones y Material, Actividades.
Palabras clave: Técnicos, Instalaciones y Material, Actividades, Imagen de la Organización.

Abstract: The purpose of the study was to determine the user satisfaction of two clubs of padel of Cartagena (Region of Murcia). With this objective, the questionnaire EPOD was implemented to a sample of 36 people (16 women and 20 men), aged 20 to 55 years old. This instrument is composed of four dimensions: 1. Instructors, 2. Facilities and Material, 3. Activities, 4. Organization Image. The dimensions best valued were Instructors and Organization Image. These results were similar with other previous studies where it was also observed that the most valued dimensions were Instructors and Organization Image. Therefore, padel clubs should center their efforts in improving the management of the other dimensions: Facilities and Material, Activities.

Keywords: Instructors, Facilities and Material, Activities, Organization Image.

Introducción

La situación actual de crisis por la que está pasando España ha dado lugar a que renazca el espíritu emprendedor, y como consecuencia, se están creando continuamente empresas en la Región de Murcia. El entorno, cada vez más competitivo y exigente, en el que tienen que desenvolverse actualmente estas empresas ha obligado a mejorar de forma drástica la gestión (Ibeas, 2013).

En el mundo de la gestión deportiva son especialmente relevantes las investigaciones acerca de la satisfacción de los usuarios con los servicios e instalaciones deportivas (López, 2016). Este es un elemento fundamental para conseguir que los niveles de actividad física y deporte no sigan bajando, ya que según los últimos estudios, el nivel de actividad física en la Región de Murcia está muy por debajo del recomendado por la Organización Mundial de la Salud (López et al, 2016a,b).

Mundina y Calabuig (1999), citados en, Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008), proponen una serie de cuestiones que nos ayudarán a determinar, comprender y gestionar los servicios deportivos de una empresa: el análisis de la formación de los recursos humanos, el fomento de la participación de toda la organización de la empresa en la toma de decisiones

en los servicios y la aplicación de un plan de marketing estratégico para mejorar la atención al cliente. En este sentido, los responsables de cualquier empresa que estén interesados en mejorar los servicios que prestan, en incrementar la calidad de los mismos, deben tratar siempre de analizar y determinar la percepción que tienen los usuarios de sus instalaciones, así como también deben procurar identificar las causas de las debilidades o quejas y por supuesto, tomar las medidas oportunas para fomentar la percepción positiva de sus clientes (Nuviala et al, 2008).

Una de las estrategias más utilizadas en gestión para reducir, entre otros, las debilidades internas de una empresa, consiste en realizar el llamado análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades). En este caso, se ha elegido la realización de un estudio acerca de la satisfacción de usuarios como herramienta a través de la cual vislumbrar claramente las debilidades más comunes de las empresas. Así pues, el estudio de la satisfacción de los usuarios de instalaciones deportivas es algo que se viene haciendo desde hace años, con el objeto de mejorar la calidad integral de las mismas y así satisfacer a los clientes que hacen uso de estas.

No obstante, a pesar de que los estudios sobre satisfacción de usuarios no son algo novedoso, se ha observado que en empresas tales como clubes de pádel son muy pocos los estudios que se han llevado a cabo sobre satisfacción de los usuarios de sus instalaciones deportivas y este es uno de los factores que

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

ha propiciado la elección del presente estudio ya que se trata de una estrategia de marketing acertada, que puede darnos una visión de las posibles debilidades que pueden tener los clubes de pádel y por tanto, también podrá guiarnos a la hora de ajustar las posibles desviaciones de un servicio adecuado.

Otro de los factores que hacen interesante la realización de nuestro estudio acerca de satisfacción de usuarios de instalaciones de pádel es el gran desarrollo que ha tenido este deporte en nuestro país. En los últimos años el aumento de la práctica del pádel en España ha sido de gran importancia y también la cantidad de nuevas pistas instaladas. “Según la Encuesta sobre los hábitos deportivos en España en 2010 es un deporte que experimentó un gran incremento en porcentaje de personas que lo practican durante el periodo 2005-2010, aumentando casi un 300%” (García y Llopis, 2011, citado en Álvalos, Sanchís, Magraner y Alcántara, 2013).

Debido a este gran incremento en la práctica del pádel se hace necesario la realización de investigaciones para conocer las demandas de los usuarios de estas instalaciones. Existe gran preocupación por mejorar la calidad de los servicios municipales deportivos, lo que lleva a las organizaciones de servicios a una mayor exigencia en todos los sentidos, según argumentan Morales y Gálvez (2011), en su estudio sobre la percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios deportivos.

Como consecuencia, se encuentran nuevos modelos de gestión, nuevas estrategias, donde la investigación ha cobrado importancia como medio para encontrar la fórmula adecuada para conseguir eficacia y eficiencia, orientando hacia la calidad la gestión de los servicios, ya que la calidad de servicio no sólo se refiere a una experiencia interna de cada persona, sino a la valoración de atributos externos al servicio (Sánchez-Hernández et al, 2009, citado en Morales y Gálvez, 2011).

Uno de los primeros estudios en el campo de la medición de la calidad de servicio es el desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mediante la escala SERVQUAL, suponiendo ésta, una de las herramientas más empleadas en la evaluación de la calidad de los servicios deportivos (Morales, Blanco y Hernández, 2004; Morales, Hernández y Blanco, 2009, citado en Morales y Gálvez, 2011).

Tal y como se observa, hay numerosos estudios sobre herramientas para medir la satisfacción en instalaciones deportivas, tanto de usuarios como de técnicos. Cabe destacar estudios recientes sobre la satisfacción de usuarios de gimnasios también llevados a cabo en la Región de Murcia (Cuadrado et al., 2015; Rodríguez et al., 2015) y de servicios deportivos realizados en Alicante (García Mayor et al., 2016), además de estudios sobre la satisfacción laboral de técnicos deportivos, como el de Reynoso et al. (2015), llevado a cabo en Alicante. No obstante, no son tan numerosas las investigaciones específicas sobre la satisfacción de los usuarios en las instalaciones de pádel.

El objetivo del estudio es determinar la satisfacción de los

usuarios de diferentes clubes de pádel a fin de diagnosticar las debilidades más comunes, para minimizar las deficiencias entre las expectativas del usuario y lo ofertado por parte de las empresas.

Metodología

Sujetos

La muestra de esta investigación estuvo constituida por los usuarios de dos clubes de pádel de la localidad murciana de Cartagena durante el curso escolar 2014/2015. La muestra estuvo compuesta por 36 sujetos (16 mujeres y 20 hombres) con una media de edad de 35,14 años y un rango de edad de 20 a 55 años. De los 36 sujetos, 5 eran estudiantes, 25 tenían trabajo estable y 6 se encontraban en paro.

Procedimiento e Instrumento

El procedimiento seguido comenzó con un análisis de la literatura científica al respecto. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento la Escala de percepción de organizaciones deportivas (EPOD) de Nuviala, Tamayo, Irazo y Falcón (2008). Este cuestionario evalúa la satisfacción de los usuarios de organizaciones deportivas, entre las que se pueden incluir los clubes de pádel. Está compuesto por 28 ítems agrupados en cuatro dimensiones: técnicos deportivos, recursos materiales, actividades e imagen de la organización. Respecto a la fiabilidad, este cuestionario presenta un Alpha de Cronbach de 0,92. 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 19.0 (SPSS-19.0). Se han puesto en práctica técnicas estadísticas de análisis descriptivo, presentando los porcentajes de respuesta de cada ítem.

Resultados

A continuación se presentan las respuestas de los usuarios de la muestra en cada uno de los ítems, mediante tablas de frecuencia (porcentajes). Los resultados se presentan en cuatro tablas, en función de las cuatro dimensiones del cuestionario EPOD: técnicos deportivos (Tabla 1), recursos materiales (Tabla 2), actividades (Tabla 3) e imagen de la organización (Tabla 4). Además se analizan y comentan todas las tablas, haciendo especial énfasis en los elementos en los que los usuarios no están satisfechos.

Tabla 1. Técnicos (porcentajes).

TÉCNICOS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
1. Puntualidad monitor	0.0	0.0	15.8	26.3	57.9
2. Trato dispensado por el monitor	0.0	0.0	26.3	21.1	52.6
3. Atención del monitor	0.0	5.3	10.5	36.8	47.4
4. Clases interesantes	0.0	5.3	10.5	42.1	42.1
5. El monitor anima al grupo	0.0	5.3	15.8	21.1	57.9
6. El monitor planifica bien las clases	0.0	10.5	10.5	42.1	36.8

En esta primera dimensión (Tabla 1) se puede observar que la totalidad de la muestra está satisfecha con la puntualidad del monitor y con el trato que dispensa a los usuarios. De forma similar, la mayoría de usuarios consideran que las clases son

interesantes, que el monitor es un buen animador y que tiene las clases bien planificadas, si bien hay un pequeño porcentaje de usuarios que no está tan satisfecho con estos últimos tres aspectos.

Tabla 2. Instalaciones y material (porcentajes).

INSTALACIONES Y MATERIAL	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
7. Limpieza de los vestuarios	2.8	8.3	16.7	25.0	47.2
8. Amplitud de los vestuarios	0.0	8.3	25.0	27.8	38.9
9. Limpieza instalaciones	0.0	5.6	16.7	33.3	44.4
10. La temperatura es la adecuada	5.6	8.3	36.1	27.8	22.2
11. Suficiente material	0.0	5.3	15.8	36.8	42.1
12. Estado del material	0.0	0.0	10.5	42.1	47.4
13. El material es moderno	0.0	5.3	10.5	36.8	47.4
14. Seguridad de la instalación	0.0	2.8	27.8	22.2	47.2

Respecto a la dimensión de instalaciones y material (Tabla 2), los resultados son algo más dispares. Aunque en general, la mayoría de usuarios están contentos con las instalaciones y el material, cabe destacar que algunos usuarios no están satisfe-

chos con ciertos ítems: 11.1% limpieza de los vestuarios, 8.3% amplitud de los mismos, 5.6% limpieza de las instalaciones, 13.9% temperatura, 5.3% material suficiente, 5.3% modernidad del material, 2.8% seguridad.

Tabla 3. Actividades (porcentajes)

ACTIVIDADES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
15. Actualización oferta de actividades	0.0	2.8	11.1	27.8	58.3
16. La actividad es amena	0.0	5.6	19.4	16.7	58.3
17. Las actividades son variadas	2.8	5.6	30.6	30.6	30.6
18. Conveniencia de los horarios	0.0	2.8	22.2	27.8	47.2
19. Las actividades finalizan en el tiempo indicado	0.0	11.1	16.7	41.7	30.6
20. Información sobre los beneficios de la actividad	2.8	5.6	30.6	25.0	36.1
21. Relación calidad/precio	2.8	5.6	27.8	19.4	44.4
22. Resultados esperados	0.0	5.6	38.9	27.8	27.8

En lo tocante a las actividades, también la mayoría de usuarios están satisfechos con todos los ítems. No obstante, hay algunos elementos de insatisfacción: 2.8% actualización oferta

actividades, 5.6% amenidad, 8.4% variedad, 2.8% horarios, 11.1% duración, 8.4% información sobre beneficios, 8.4% precio, 5.6% resultados.

Tabla 4. Imagen de la organización (porcentajes)

IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
23. Las instalaciones disponen de medios para sugerencias	19.4	11.1	33.3	22.2	13.9
24. La información sobre las actividades es adecuada	0.0	16.7	19.4	36.1	27.8
25. Es sencillo incorporarse en la actividad	0.0	0.0	13.9	36.1	50.0
26. El personal de servicio está cuando se le necesita	0.0	2.8	8.3	22.2	66.7
27. El trato del personal de la instalación es agradable	0.0	0.0	8.3	11.1	80.6
28. Hay buena relación entre el personal de la instalación	0.0	2.8	8.3	16.7	72.2

En referencia a la cuarta dimensión (imagen de la organización), de nuevo se observa una tendencia de satisfacción entre los usuarios. Los elementos discordantes serían los siguientes: 30.5% medios para sugerencias, 16.7% información sobre actividades, 2.8% personal del servicio deportivo.

Discusión

La gestión del deporte y la satisfacción de usuarios y técnicos deportivos es un tema cada vez más estudiado, tal y como indica Tsitscari et al. (2006), citado en Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008). Como afirman Calabuig et al. (2008), en la actualidad la calidad se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad y el progreso de las empresas, generando beneficios que repercuten en los clientes, en los directivos, en los empleados y en la imagen de la organización.

Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008) llegaron a la conclusión de que las dimensiones de la satisfacción con una valoración más alta fueron la de técnicos y la de imagen de la organización. En este estudio existen similitudes con el anteriormente mencionado, ya que los resultados obtenidos muestran que las dimensiones mejor valoradas son el apartado de técnicos y material para las clases y el de imagen de la organización.

González, Peiró, Melía, Valcárcel, Balaguer y Sancerni (1989) en su estudio sobre las variables predictoras de la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas, encontraron que, en cuanto a las características de las instalaciones en referencia a su accesibilidad, a menor saturación había mayor satisfacción, siendo un indicador de calidad de la misma. Además concluyeron que el importe medio de pago por el uso de la instalación tuvo una buena satisfacción general, resultado parecido al obtenido en el presente estudio en el que se ha observado una satisfacción general de los usuarios, siendo muy pocos los que no se encontraban satisfechos con esta variable.

Vila, Sánchez y Manassero (2009), en su estudio sobre

satisfacción percibida de los usuarios de una instalación observaron que a la pregunta “Los servicios se realizan de forma correcta”, la mayoría se situaban entre las puntuaciones 6 (42,6%) y 7 (33,1%), es decir, entre bastante y totalmente de acuerdo. Este resultado que obtuvieron es bastante similar al que se ha obtenido en el presente estudio en relación al ítem “El trato del personal de la instalación es agradable”, en el que el 80,6% de la muestra decía estar muy de acuerdo. Por otro lado, Vila et al. (2009), también afirmaron que a la pregunta: “Los horarios de los servicios son adecuados (piscina, gimnasio, cafetería,..)”, se sigue con la misma tendencia, incluso más acentuada que en las preguntas anteriores, ya que la mayoría se sitúan entre las valoraciones 6 (35,4%) y 7 (47%), lo que coincide con el presente estudio, ya que respecto al ítem “Los horarios son convenientes para los usuarios”, un 27,8% estaba bastante de acuerdo y un 47,2% estaba muy de acuerdo.

Finalmente, Mundina y Calabuig (2011), en su estudio sobre calidad de servicio percibida de un gran evento deportivo, obtuvieron una media de 5,49 sobre 7 acerca de la seguridad percibida por los asistentes al evento. Este alto valor coincide con el obtenido en nuestro estudio en relación al ítem “La seguridad de la instalación es la adecuada”, ya que hasta un 97,2% estuvo de acuerdo, bastante de acuerdo o muy de acuerdo respecto a la mencionada afirmación.

Conclusiones

Los sujetos de la muestra consideran en general que el trato dispensado por el monitor es bueno en cuanto amabilidad y atención, no obstante hay un ligero desacuerdo en que el monitor tenga las clases bien planificadas y adapte las clases correctamente a los intereses y necesidades de los alumnos, por lo que se llega a la conclusión de que los monitores deberían realizar una planificación más profunda de sus clases y más individualizada.

En relación a los vestuarios, algunos usuarios creen que no

están suficientemente limpios y que no son lo suficientemente amplios, por lo que se considera que una mejor limpieza haría que los usuarios estuvieran más satisfechos con este aspecto. Por otro lado, un porcentaje considerable opinan que la temperatura no es la adecuada, por lo que se propondría el estudio de una posible instalación de calefacción y aire acondicionado.

Respecto a las actividades y campeonatos organizados por el club, un porcentaje considerable opina que la diversidad en la oferta es muy baja, por lo que se propone cierta variabilidad y originalidad en las propuestas venideras. Por otro lado un porcentaje relativamente alto de personas opinan que las ac-

tividades y torneos no finalizan en el tiempo previsto, por lo que se propone que no se establezca de antemano un tiempo de finalización debido a las características de este deporte o bien la estimación de una hora de finalización más tardía.

Debido al cierto desacuerdo en la relación calidad precio de las competiciones y del alquiler de las pistas se propone un precio ligeramente más bajo. Por último, un porcentaje alto manifiesta la inexistencia de medios para transmitir sus sugerencias, por lo que se aconseja la instalación de un buzón de sugerencias para atender mejor las necesidades de los clientes. Por otro lado se propone que la información sobre las actividades sea más detallada y se difunda a través de más medios.

Referencias bibliográficas

- Ávalos, H., Sanchis, M., Magraner, L. y Alcántara, E. (2013). Homologación de instalaciones para pádel. *Revista de Biomecánica*, 59, 15-16.
- 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. *International Journal of Sport Science*, 10, 25-43.
- 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 Mayor, J., Vegara Ferri, J. M., López Sánchez, G. F., Díaz Suárez, A. (2016). Satisfaction of sports services users in Orihuela (Alicante). *SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5 (1), 155-162.
- González, R., Peiró, J., Melía, J., Valcárcel, P., Balaguer, I. y Sancerni, M. (1989). Variables predictoras de la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas. *Anuario de psicología*, 40, 67- 88.
- Ibeas, C. L. (2013). Plan de mejora en la organización y planificación de la empresa dedicada a las tecnologías de información. [Trabajo de fin de Máster]. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena, Facultad de Ciencias de la empresa.
- López Sánchez, G. F. (2016). Management and Economics of Sport. *SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5(1), 101-101.
- López Sánchez, G. F., Ahmed, D., Borrego Balsalobre, F. J., López Sánchez, L. & Díaz Suárez, A. (2016a). Level of habitual physical activity in 8-9 years old schoolchildren from Spain and India. *MHSalud: Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 12, 2, 1-10.
- López-Sánchez G. F., González-Villora S., Díaz-Suárez A (2016b). Level of habitual physical activity in children and adolescents from the Region of Murcia (Spain). SpringerPlus: Sports Performance and Exercise Collection, 5, 386, 1-6.
- Morales, V. y Gálvez, P. (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.
- Mundina, J. & Calabuig, F. (2011). La Calidad de servicio percibida de un gran evento deportivo como indicador de gestión. *Journal of Sports Economics & Management*, 1(1), 31-47.
- Nuviala, A., Tamayo, J.A., Iranzo, J. y Falcón, D. (2008). Satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos*, 14, 10-16.
- Reynoso Vergara, C., Riquelme López, Y. P., López Sánchez, G. F. & Díaz Suárez, A. (2015). Job Satisfaction of Sports Instructors in Pilar de la Horadada (Alicante). *EFDEPORTES: Lecturas, Educación Física y Deportes, Revista Digital*, 213, 1-9.
- 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.
- Vila, I., Sánchez, M. y Manassero, M. (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, 59-74.

