

Analysis of user satisfaction and the importance of services provided by privately owned gyms

Análisis de la satisfacción de los usuarios y la importancia de los servicios ofrecidos por gimnasios privados

Marina Reyes Robles*, Daniel Armando Sánchez Félix, María Grethel Ramírez Siqueiros

Universidad Estatal de Sonora, México.

* Correspondence: Marina Reyes Robles; marina.reyes@ues.mx

ABSTRACT

The aims of this study were to determine the importance of priority factors of the services provided by gyms, to examine the relationship of each factor with overall satisfaction and dissatisfaction by applying the IPA model; as well as to determine satisfaction with the service according to sex, age, and gymnasium. A total of 219 users participated, 51.1% of whom were men and 48.9% women, with a mean age of 25.10 ± 7.32 years. The CECASDEP (Questionnaire of Evaluation of the Quality Perceived in Sports Services) was used to measure service quality, structured into five factors: sports facilities (10 items), sports spaces (10 items), changing rooms-sanitary facilities (12 items), program of activities (9 items) and trainer/instructor (8 items). The analysis revealed that the main aspects to be improved in the gyms evaluated were sports facilities and changing rooms-sanitary facilities. Significant differences were recorded according to sex, age and type of gymnasium ($p < 0.05$). Finally, the IPA model indicated that, from the user's point of view, there is room for improvement and that efforts and resources should be focused on improving sports facilities and changing rooms-sanitary facilities, since these are the areas of greatest importance to users.

KEYWORDS

Quality of Services; Sports Management; Privately Owned Gyms; Importance-Valuation; Satisfaction

RESUMEN

Los objetivos de este estudio fueron conocer la valoración – importancia de los factores prioritarios del servicio que brindan los gimnasios, y determinar la relación de cada uno de los factores con una mayor satisfacción e insatisfacción mediante la aplicación del modelo IPA; así como también conocer la satisfacción del servicio en función del sexo, edad y gimnasio. Participaron un total de 219 usuarios de los cuales el 51.1% son hombres y 48.9% mujeres, con una edad media de 25.10 ± 7.32 años. Se utilizó el instrumento CECASDEP (Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en los servicios deportivos) el cual mide la calidad del servicio, estructurado en cinco factores: Instalación deportiva (10 ítems), espacios deportivos (10 ítems), vestuarios–sanitarios (12 ítems), programa de actividades (9 ítems) y entrenador/instructor (8 ítems). El análisis arrojó que los principales aspectos a mejorar en los gimnasios evaluados, son los espacios deportivos y vestuarios–sanitarios. Se registraron diferencias significativas en función del sexo, edad y tipo de gimnasio. Finalmente, el modelo IPA arroja que son susceptibles de mejora, desde el punto de vista del usuario y se debe centrar los esfuerzos y recursos en mejorar los espacios deportivos y vestuarios-sanitarios, ya que son las áreas de mayor importancia para los usuarios.

PALABRAS CLAVE

Calidad del Servicio; Gestión Deportiva; Gimnasios de Propiedad Privada; Importancia-Valoración; Satisfacción

1. INTRODUCCIÓN

La valoración de la satisfacción de los usuarios respecto al servicio, constituye un aspecto poderoso para la mejora de la calidad y en definitiva para la adecuación de las necesidades y la provisión de diferentes servicios (Murillo y Saurina, 2013). De esta forma, consultar al usuario sobre los elementos o atributos que considera integrales en el servicio frente a una carencia, contribuyó al desarrollo de varias herramientas, cuya información obtenida de sus usuarios resulta de gran utilidad para mejorar la gestión de estos servicios (Ábalo et al., 2006).

Los responsables de cualquier organización interesados en mejorar la calidad de sus servicios, deben verificar la percepción que tienen los usuarios, identificando las causas de las deficiencias y con ello, tomar medidas apropiadas para incrementar la percepción positiva de sus usuarios (Mañas et al., 2008; Nuviala et al., 2008). En el caso de las organizaciones deportivas, estas no son distintas al resto, pues existe la necesidad de evaluar continuamente la calidad (Larson & Steinman, 2009), ya

que la competitividad entre las organizaciones deportivas sean estas públicas o privadas les conduce a establecer estrategias de diferenciación basadas en la mejora respecto a la calidad y satisfacción de los usuarios (Morales et al., 2009). En definitiva, cualquier organización que ofrezca productos y/o servicios, nace con el propósito de ser sostenible, por lo que busca la máxima rentabilidad a través de la lealtad de sus clientes/usuarios, ofreciendo una óptima calidad del servicio que permita cubrir las necesidades e intereses y así alcanzar su satisfacción, pues en definitiva de ello depende la continuidad de la organización (Arias-Ramos et al., 2016).

Se requieren procedimientos realmente integradores y fácilmente interpretables, capaces de facilitar un diagnóstico intuitivo de la calidad del servicio y orientar adecuadamente la gestión (Rial et al., 2012). Por lo que, una de las soluciones que ha alcanzado popularidad, debido precisamente por su poder explicativo y claridad, es el Análisis de Importancia-Valoración (Importance–Performance Analysis, IPA), originalmente desarrollado por Martilla & James (1977) que permite realizar de manera sencilla y rápida un diagnóstico de la organización detectando los atributos fuertes, así como también a identificar los atributos a mejorar del servicio (Rial et al., 2012; Yildiz, 2011). Según sus creadores, la satisfacción es el resultado de dos componentes: la importancia o expectativas de diferentes atributos y, por otro lado, su valoración, de esta manera, los elementos analizados pueden ser clasificados dentro de un cuadrante como concentrarse aquí, mantener el buen trabajo, posible derroche de recursos o baja prioridad (León-Quismondo et al., 2020). Sin embargo, hay investigaciones que han evidenciado que no está exento de limitaciones mencionando que la mayoría de los atributos quedan situados en el segundo cuadrante de mantener el buen trabajo, debido a que la mayor parte de ellos tienen al menos una importancia moderada, poco poder discriminativo y poca utilidad en términos de gestión (Rial et al., 2012). Por lo que se ha aportado una evolución de la representación del IPA para solventar estas limitaciones (Ábalo et al., 2006; Ábalo et al., 2007; Hollenhorst et al., 1992; Picón et al., 2011).

Cada vez son más los estudios que tienen por objeto el análisis de los atributos relacionado al servicio que prestan las organizaciones (Camino & García, 2014; Nuviala et al. 2015; Nuviala et al., 2012; Sánchez et al., 2017), y conocer cómo perciben los usuarios la calidad del servicio es una cuestión clave para las organizaciones, de esta forma existen investigaciones que han integrado esta técnica, aprovechando los beneficios de su aplicación, en diferentes sectores, destacando los estudios aplicados al sector educativo (Kuo et al., 2011; Sihombing et al., 2012), en el sector del diseño y producción (Akmal et al., 2017), en la telefonía móvil (Kuo et al., 2012; Tontini & Picolo, 2013), restaurantes de comida rápida (Chen & Chen, 2015), servicios logísticos (Meng et al., 2015), centros

comerciales (Wu et al., 2010), servicios de salud (Murillo & Saurina, 2013) y servicios turísticos (Ferreira & Veloso da Silva, 2011).

Desde el ámbito deportivo hay investigaciones donde los gestores se preocupan más conscientemente por mejorar sus servicios respecto a la calidad y satisfacción donde el Análisis de Importancia-Valoración se viene utilizando extensamente para evaluar los centros fitness (Arias-Ramos et al., 2016; León-Quismondo et al., 2020; Yildiz, 2011; Zamorano-Solis & García-Fernández, 2018), clubes de fútbol (Martínez-Caro et al., 2014), y centros deportivos (Rial et al., 2008). Todos estos estudios contribuyen a generar un conocimiento en profundidad del comportamiento de los usuarios, algo que es de gran utilidad para los gestores deportivos, quienes pueden utilizar esta información para ordenar sus prioridades. Una vez expuesto lo anterior, los objetivos de este estudio fueron conocer la valoración – importancia de los factores prioritarios del servicio que brindan los gimnasios, y determinar la relación de cada uno de los factores con una mayor satisfacción e insatisfacción mediante la aplicación del modelo IPA; así como también conocer la satisfacción del servicio en función del sexo, edad y gimnasio.

2. MÉTODOS

2.1. Diseño y Participantes

El diseño del presente estudio es de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal (Ato et al., 2013).

La muestra de 219 usuarios se obtuvo mediante un muestreo por conveniencia con la representatividad de dos gimnasios privados en Navojoa, Sonora, México. La muestra del gimnasio A se conformó de 110 usuarios de los cuales el 50.0 % eran hombres y el 50.0 % mujeres, con una edad promedio de 26.08 años ($DT = 8.10$). Por otra parte, las edades se agruparon por rangos de edad observándose que el mayor porcentaje corresponde al grupo de 19 – 24 años con un 32.7%. Respecto al nivel de estudios, el 58.1% son usuarios con estudios de licenciatura. El gimnasio B con 109 usuarios de los cuales el 47.7% eran hombres y el 52.3% mujeres, con una edad promedio de 24.10 años ($DT = 6.32$), respecto al grupo de edad, los usuarios de 19 – 24 años tuvieron el porcentaje más alto con el 39.4%, mientras que el 56.8% son usuarios con estudios de licenciatura.

Tabla 1. Perfil de los usuarios

Variable		Gimnasio A n =110	Gimnasio B n =109
Sexo	Hombre	50%	47.7%
	Mujer	50%	52.3%
Edad	13-18 años	20%	22.9%
	19-24 años	32.7%	39.4%
	25-32 años	24.5%	30.2%
	33-50 años	22.7%	7.3%
	Primaria	1.8%	2.7%
Nivel de estudios	Secundaria	5.4%	11.9%
	Bachillerato	33%	20.1%
	Nivel técnico	1.8%	3.6%
	Licenciatura	58.1%	56.8%
	Postgrado	2.7%	4.5%

2.2. Instrumento

Para la obtención de los datos se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Centros Deportivos *CECASDEP* (Morales y Gálvez, 2011), compuesto por 49 ítems, estructurado en cinco factores: Instalación deportiva (10 ítems), espacios deportivos (10 ítems), vestuarios–sanitarios (12 ítems), programa de actividades (9 ítems) y entrenador/instructor (8 ítems). Se incluyó la técnica del IPA (Ábalo et al., 2006; Martilla y James, 1977), formulando los ítems de manera interrogativa, para conocer por un lado la importancia y por otro la satisfacción que los usuarios tienen sobre los distintos atributos. Por lo anterior, se solicitó a los encuestados evaluar primero la satisfacción de cada ítem en una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 = *nada satisfecho* y 5 = *muy satisfecho*. Posteriormente la importancia en cada uno de los elementos considerados, donde 1 = *nada importante* y 5 = *muy importante*.

2.3. Procedimiento

Antes de proceder a la recogida de datos, se solicitaron primero los permisos y colaboración de los responsables de cada gimnasio para llevar a cabo el estudio, posteriormente dos encuestadores capacitados, durante el turno matutino y vespertino solicitaron el consentimiento de participación, Se informó el objetivo del estudio, la descripción de la encuesta y la forma de llenado. Para facilitar la comprensión del procedimiento, se explicó a los participantes que la información recabada sería utilizada con responsabilidad, asegurando el anonimato y confidencialidad. El cuestionario fue autoadministrado, con un tiempo de llenado de entre 10 y 15 minutos.

2.4. Análisis de Datos

Se realizaron pruebas estadísticas descriptivas (cálculo de porcentajes, de media y desviación típica), así como también el análisis de importancia-satisfacción (Ábalo et al., 2006; Martilla y James, 1977) donde las puntuaciones resultantes de las discrepancias se representan gráficamente en un cuadrante, cuya situación de los ejes es la media de la valoración e importancia. Se llevó a cabo análisis inferencial para constatar estadísticamente la existencia de diferencia de medias en las valoraciones, para ello se identificó si la variable cuantitativa analizada seguía una distribución normal. La prueba de Kolmogorov-Smirnov refleja valores del estadístico $p < .01$, por lo que las variables analizadas siguen una distribución no normal. Se comprobó la diferencia de medias a través de pruebas no paramétricas de U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. Para el tratamiento de los datos se utilizó el programa SPSS (version 25 para Windows, SPSS Inc., Chicago, USA).

3. RESULTADOS

En la Tabla 2 se muestran los valores generales, así como el resultado del cálculo de la discrepancia de las medias de importancia respecto a las de satisfacción. Todos los factores presentan resultados negativos, parece que los factores se valoran más negativamente en su satisfacción a diferencia de su importancia. Los factores cuyo valor en la discrepancia se aproxima más al cero, son los más fuertes y con menos discrepancia. Los factores en los que debe centrarse más el proveedor del servicio de gimnasio son los espacios deportivos y las zonas de vestuarios-sanitarios ya que son los que mayor discrepancia tienen con respecto al resto de los factores en ambos gimnasios.

Tabla 2. Resumen de los resultados de satisfacción e importancia de los factores analizados

Factores	Gimnasio A			Gimnasio B		
	Satisfacción	Importancia	Disc	Satisfacción	Importancia	Disc
	<i>M</i>	<i>M</i>	S-I	<i>M</i>	<i>M</i>	S-I
Instalaciones	4.33	4.52	-0.19	4.28	4.47	-0.19
Espacios deportivos	4.13	4.66	-0.53	4.22	4.71	-0.49
Vestuarios-Sanitarios	3.62	4.34	-0.72	3.86	4.39	-0.53
Programa de actividades	4.43	4.55	-0.12	4.32	4.47	-0.15
Instructor/entrenador	4.60	4.75	-0.15	4.71	4.83	-0.12
Total	4.22	4.56		4.27	4.57	

Nota: Disc = Discrepancia; S-I= Satisfacción-Importancia

En la Figura 1 se observa la situación del servicio deportivo del gimnasio A. Los principales factores a mejorar son los espacios deportivos, así como la disposición de vestuarios-sanitarios. Por otra parte, en el cuadrante de mantener el buen trabajo se sitúa el factor de entrenador/instructor, el

cual obtuvo la más alta valoración y menor discrepancia. Mientras que en el cuadrante derroche de recursos se ubican las instalaciones y programas de actividades, sin embargo, al situarse en los límites de la media empírica resultan ser importantes para el usuario, estas puntuaciones son mayores a las de satisfacción, así que dada la importancia que los usuarios tienden a tener con estos factores no se pueden asociar concretamente con lo que menciona el cuadrante en donde se ubican.

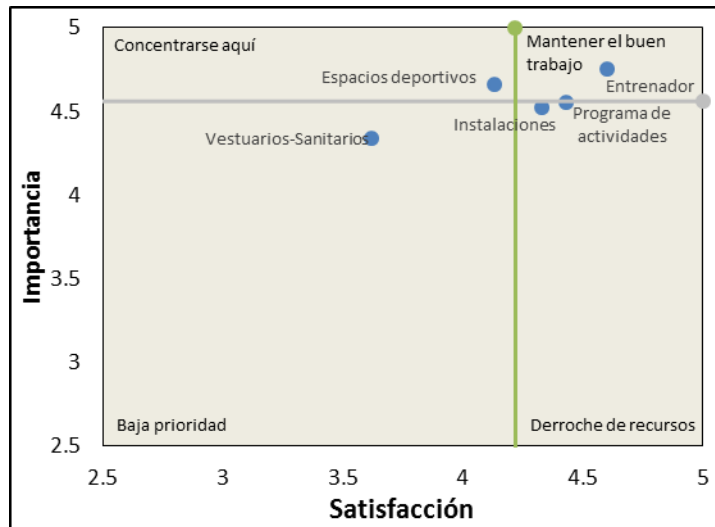


Figura 1. Representación del IPA (gimnasio A)

En la Figura 2 al aplicar el análisis de discrepancia entre ambas escalas los resultados tienden a ser negativos, en consecuencia, al trazar la línea diagonal los factores tienden a situarse por encima de la misma, siendo insatisfactorios. El factor de programa de actividades y el entrenador-instructor suelen tener mejor desempeño ya que se acerca más a la línea.

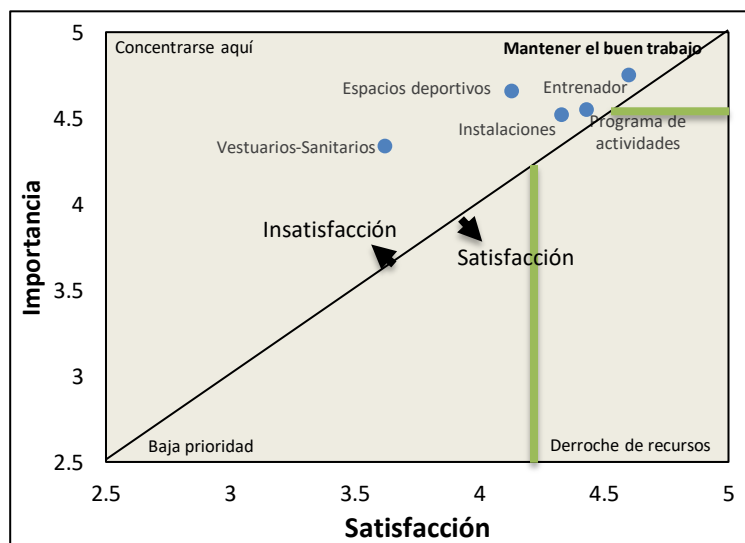


Figura 2. Representación del IPA a partir de las discrepancias (gimnasio A)

La Figura 3 refleja la situación de los factores en cuanto a la valoración de importancia y satisfacción del gimnasio B. Los espacios deportivos y vestuarios-sanitarios necesitan mejorar su gestión, dentro del cuadrante de mantener el buen trabajo se sitúa el entrenador/instructor, mientras que instalaciones y programa de actividades se ubicaron en derroche de recursos, donde las puntuaciones de importancia están muy cercanas a la media empírica y suelen ser superiores a las de satisfacción por lo que no se puede concretar en que hay un exceso de recursos para estos dos factores.

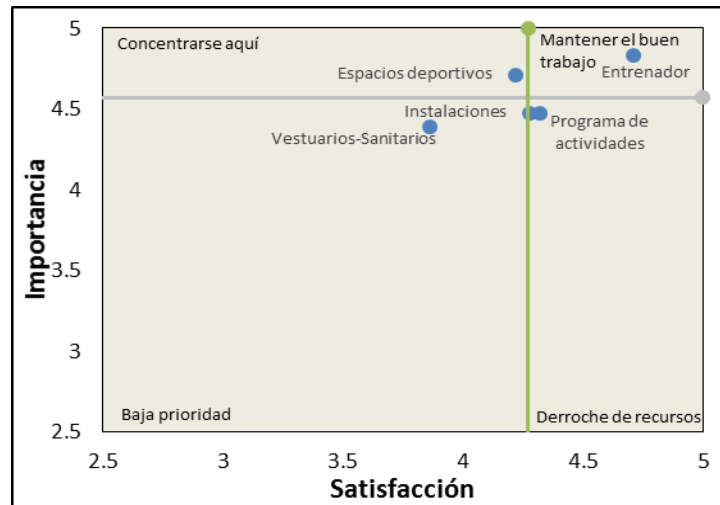


Figura 3. Representación del IPA (gimnasio B)

En la Figura 4 se observa que, al realizar el análisis de discrepancia, los factores se sitúan por encima de la diagonal, siendo insatisfactorios. El factor del entrenador/instructor suele tener mejor desempeño ya que se acerca más a la línea diagonal.

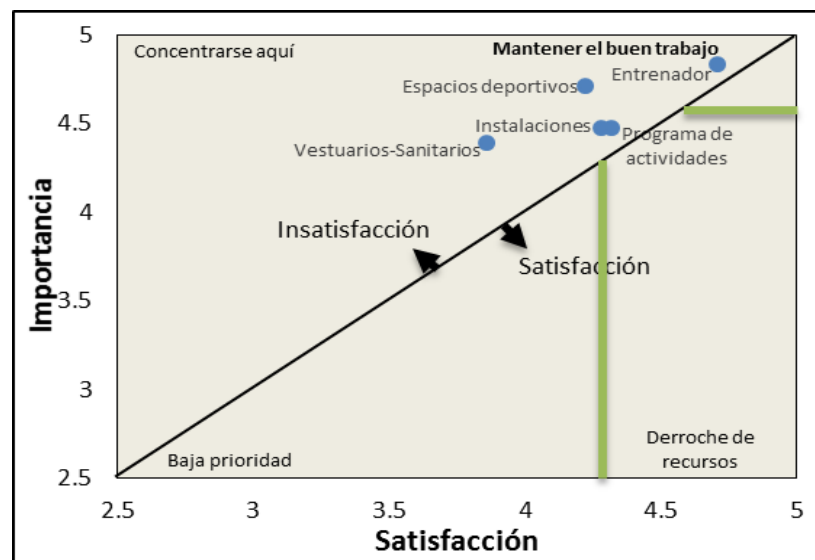


Figura 4. Representación del IPA a partir de las discrepancias (gimnasio B)

En la Tabla 3 se muestran los resultados del análisis IPA de los dos gimnasios evaluados, resaltando la situación en la que se encuentra cada uno de los factores que componen el servicio deportivo, donde ambos gimnasios tienden a ser muy similar, aunque no todos presentan la misma prioridad de atención.

Tabla 3. Análisis IPA de los factores del servicio deportivo

	Gimnasio A	Gimnasio B
Concentrarse aquí	Espacios deportivos	Espacios deportivos
Mantener el buen trabajo	Entrenador	Entrenador
Baja prioridad	Vestuarios-Sanitarios	Vestuarios-Sanitarios
Derroche de recursos	Instalaciones Programa de actividades	Instalaciones Programa de actividades

En la Tabla 4 se exponen los análisis que comparan los factores en función del género y gimnasios. Se encontraron diferencias estadísticamente significativas en instalaciones ($p < .05$), programa de actividades y entrenador/instructor ($p < .01$), donde en función del sexo de los usuarios, son las mujeres quienes demuestran estar más satisfechas con los distintos factores del servicio respecto a los expresados por los hombres. Al comprar los factores entre ambos gimnasios sólo se encontraron diferencias significativas en instalaciones ($p < .05$) y programa de actividades ($p < .01$).

Tabla 4. Inferencias en función del género y gimnasio

Factores	Sexo		p	Gimnasio		p
	Hombre	Mujer		Gimnasio A	Gimnasio B	
	M	M		M	M	
Instalaciones	4.22	4.39	.05	4.33	4.28	.05
Espacios deportivos	4.10	4.25	.14	4.13	4.22	.92
Vestuarios-Sanitarios	3.74	3.73	.95	3.62	3.86	.15
Programa de actividades	4.30	4.44	.01	4.43	4.32	.01
Entrenador/Instructor	4.55	4.76	.01	4.60	4.71	.15

En cuanto a los grupos por rangos de edad, se encontraron diferencias significativas únicamente en el factor de actividades ($p < .05$) donde los usuarios de 13 a 18 años están más satisfechos respecto a los usuarios de 19 a 24 años. El grupo de menor edad es el que otorga las puntuaciones más altas en la mayoría de los factores analizados.

4. DISCUSIÓN

Los objetivos de este estudio fueron conocer la valoración – importancia de los factores prioritarios del servicio que brindan los gimnasios, y determinar la relación de cada uno de los factores con una mayor satisfacción e insatisfacción mediante la aplicación del modelo IPA; así como también conocer la satisfacción del servicio en función del sexo, edad y gimnasio. Este tipo de análisis es una herramienta sencilla y de gran utilidad para poder identificar la situación del servicio, en consecuencia, a su eficaz desempeño se ha observado que el IPA se ha aplicado de manera progresiva en el sector deportivo ya que hay distintos estudios realizados donde se ha utilizado este modelo (Arias-Ramos et al., 2016; Martínez-Caro et al., 2014; Rial et al., 2008; Yildiz, 2011).

Los resultados muestran que ambos gimnasios deben centrar sus esfuerzos y recursos en mejorar los vestuarios-sanitarios y espacios deportivos, ya que son las áreas con gran importancia para los usuarios, pero con puntuaciones más bajas en su satisfacción. Esto puede ocasionar que la valoración del servicio sea afectada por la gran importancia y la baja satisfacción dada por los usuarios. Estos resultados concuerdan con los estudios de Arias-Ramos et al. (2016), Fernández et al. (2013), León-Quismondo et al. (2020); Zamorano-Solís & García-Fernández (2018), donde los vestuarios y espacios deportivos suelen tener alta importancia, pero con valoraciones bajas en la satisfacción del usuario, lo cual puede deberse a que el desempeño en el servicio es deficiente y los usuarios demandan su mejora por medio de altas puntuaciones en importancia.

En cuanto al factor entrenador-instructor resultó tener las puntuaciones más altas en la escala de importancia y satisfacción, por lo que se debe mantener el buen trabajo. También se observa que lo relacionado a las instalaciones y programa de actividades se situaron en el cuadrante derroche de recursos, sin embargo, suelen tener una importancia considerable para los usuarios en el servicio, ya que las puntuaciones son mayores a las de satisfacción. Coincidiendo con los estudios de Arias-Ramos et al. (2016), Fernández et al. (2013); Zamorano-Solís & García-Fernández (2018) mostrando en sus resultados que las instalaciones tienden a tener puntuaciones más bajas en la escala de importancia y satisfacción respecto a otros atributos o factores. Por otra parte, los resultados de este estudio difieren con León-Quismondo et al. (2020) donde las actividades ofertadas tuvieron altas valoraciones en ambas escalas situándose en el cuadrante de mantener el buen trabajo.

Las valoraciones obtenidas por los usuarios a primera vista pueden parecer positivas, pero al incorporarse las discrepancias con la satisfacción y la importancia dada, se obtuvieron valores negativos en cada uno de los factores, lo que demuestra la gran exigencia de los usuarios. Estos

hallazgos muestran similitud con los resultados obtenidos en los estudios de Arias-Ramos et al. (2016); Zamorano-Solís & García-Fernández, (2018) los cuales al ejecutar el análisis de discrepancia obtuvieron valores negativos en todos los factores estudiados y no así con los resultados de León-Quismondo et al. (2020); Yiliz (2011); Rial et al. (2008) donde las valoraciones resultaron positivas sobre todo con los atributos del recurso humano e instalaciones.

Al ejecutar la comparación de satisfacción en función del género, los resultados mostraron diferencias significativas, donde las mujeres están más satisfechas con el servicio que los hombres, en especial con programa de actividades y entrenador/instructor, esto puede deberse a que las mujeres participan más en las distintas actividades ofertadas. Se obtuvieron resultados similares con los estudios de León-Quismondo et al. (2020); Zamorano-Solís & García-Fernández (2018) donde mencionan que las mujeres suelen estar más satisfechas en la mayoría de los atributos del servicio. Autores como Nuviala-Nuviala et al. (2021) menciona que estos resultados pueden deberse a que las mujeres suelen otorgar preferencia a los esquemas de valoración de la calidad subjetivos como cumplir sus expectativas, esforzarse por mejorar y comprometerse. Esta preferencia se manifiesta en una mayor demanda de actividades grupales y organizadas, cuyo objetivo sería la mejora de la sensación de bienestar o socio-afectivo (Ortega et al., 2021). En cuanto a los hombres, estos se muestran como un grupo más crítico (García-Fernández et al., 2014; Calesco & Both, 2020) basando sus juicios en dimensiones objetivas como puede ser el precio, paquetes de servicios, más facilidades para invitar a amigos y la cafetería. (Afthinos et al., 2005).

Por último, al comparar de las valoraciones por gimnasio se hallaron diferencias significativas en instalaciones y programa de actividades, estos hallazgos se pueden justificar a que cada gimnasio tiende a tener características muy particulares en actividades ofertadas e instalaciones, siendo el gimnasio A, el que obtuvo las puntuaciones más altas, dichos resultados difieren de los estudios de Arias-Ramos et al. (2016) donde al estudiar dos entidades deportivas encontraron diferencias en el trato y profesionalidad del entrenador/instructor. En cuanto a las valoraciones por rangos de edad, también se encontraron diferencias significativas donde los usuarios de 13 a 18 años difieren de las valoraciones otorgadas por los usuarios de 19 a 24 años, cabe señalar que el grupo de menor edad otorgó las puntuaciones más altas, resultando así más satisfechos, lo cual puede deberse a que tienen expectativas con estándares más bajos en la calidad del servicio y menor experiencia. Estos resultados que coinciden con los estudios de Calabuig, Quintanilla & Mundina (2008); Medina-Rodríguez (2010) donde obtuvieron diferencias significativas siendo los usuarios de menor edad los que otorgan puntuaciones más altas. Las investigaciones de Boceta (2012); Nuviala (2013); Ruiz-

Alejos (2015) mencionan que los usuarios de mayor edad valoran más positivamente el servicio debido a que tienen más claridad en sus intereses y necesidades que usuarios de menor edad.

5. CONCLUSIONES

El modelo IPA es una herramienta con gran poder explicativo, que determina la situación y desempeño del servicio, ya que en el presente estudio permitió obtener un diagnóstico general sobre el funcionamiento de dos gimnasios respecto al servicio. El modelo arroja que son susceptibles de mejora, desde el punto de vista del usuario y se debe centrar los esfuerzos y recursos en mejorar los espacios deportivos y vestuarios-sanitarios, ya que son las áreas de mayor importancia para los usuarios. Las diferencias en la percepción del servicio en función del género y edad de los usuarios permitirán a los proveedores de servicios de gimnasios gestionar de manera puntual y eficiente los esfuerzos y recursos.

6. LIMITACIONES

Tal y como se recoge en cualquier trabajo de investigación, el presente estudio no está exento de limitaciones. En primer lugar, cabe aludir al tamaño de la muestra, lo que conlleva a que futuras investigaciones deban replicarse en muestras de mayor tamaño. En segundo lugar, el estudio tiene un enfoque cuantitativo por lo que resultaría de interés complementar las precepciones y utilizar otros métodos de carácter cualitativo. Tercer lugar, contemplar centros deportivos de gestión pública y poder establecer relaciones entre ellos.

7. REFERENCIAS

1. Ábalo, J., Varela, J., & Manzano, V. (2007) Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60, 115–121. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
2. Ábalo, J., Varela, J., & Rial, A. (2006). El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema*, 18(4), 730-737.
3. Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258
4. Akmal, S., Hasim, N., Norizan, A., & Yahaya, S. H. (2017). The improvised design of headphone using integrated Kano and Importance-Performance Analysis for enhancing customer satisfaction. *Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 11(1), 1-14.
5. Arias-Ramos, M., Serrano-Gómez, V., & García-García, O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Un estudio piloto. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(2), 99-109.
6. Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>

7. Boceta, M. (2012). *Calidad percibida, satisfacción y valor percibido por los usuarios de servicios prestados por el instituto municipal del deporte del ayuntamiento de Sevilla en centros deportivos de gestión directa. Segmentación de usuarios* [Tesis doctoral, Universidad Pablo Olavide].
8. 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. <https://doi.org/10.5232/ricyde2008.01003>
9. Calesco, V. A., & Both, J. (2020). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica (Calidad del servicio prestado por los gimnasios). *Retos*, 39, 18-23.
10. Camino, M., & García, J. (2014). La percepción de calidad, valor y satisfacción de un club deportivo. La perspectiva de padres y deportistas adultos. *E-balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 10(2), 99-112.
11. Chen, H. T., & Chen, B. T. (2015). Integrating Kano Model and SIPA Grid to Identify Key Service Attributes of Fast Food Restaurants. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 16(2), 141-163. <https://doi.org/10.1080/1528008x.2015.1013407>
12. Fernández, D. A., Rial, J., & Rial, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.
13. Ferreira, S. D., & Veloso, J. A. (2011). Análisis estratégico de la oferta turística portuguesa. El análisis de importancia-valoración (IPA). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5), 997-1008.
14. García-Fernández, J., Gavira, J. F., & García, A. B. (2014). La percepción de calidad y fidelidad en clientes de centros de fitness low cost. *Suma Psicológica*, 21(2), 123-130. [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70015-3](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70015-3)
15. Hollenhorst, S. J., Olson, D., & Fortney, R. (1992). Use of importance-performance analysis to evaluate state park cabins: the case of the West Virginia state park system. *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1), 1-11.
16. Kuo, N. T., Chang, K. C., & Lai, C. H. (2011). Identifying critical service quality attributes for higher education in hospitality and tourism: Applications of the Kano model and importance-performance analysis (IPA). *African Journal of Business Management*, 5(30), 12016-12024. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.1078>
17. Kuo, Y. F., Chen, J. Y., & Deng, W. J. (2012). IPA-Kano model: A new tool for categorizing and diagnosing service quality attributes. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7-8), 731-748. <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637811>
18. Larson, B. V., & Steinman, R. B. (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. *Services Marketing Quarterly*, 30(4), 418-428. <https://doi.org/10.1080/15332960903199430>
19. León-Quismondo, J., García-Unanue, J., & Burillo, P. (2020). Análisis de Importancia-Valoración (IPA) y Modelo Kano aplicados a centros fitness de la Comunidad de Madrid. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 15(44), 223-234. <https://doi.org/10.12800/ccd.v15i44.1464>
20. Mañas, M. Á., Giménez, G., Muyor, J. M., Martínez, V., & Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
21. Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
22. Martínez-Caro, E., Martínez-Caro, E., & Díaz-Suárez, A. (2014). La calidad del servicio en los clubes de fútbol base de la región de Murcia. Una aplicación del análisis de importancia-satisfacción. *SPORT TK: Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 3(1-2), 33. <https://doi.org/10.6018/221991>

23. Medina-Rodríguez, R. (2010). Opinión de los usuarios/deportistas acerca de los servicios ofrecidos por una entidad deportiva municipal. *Revista Mexicana de Investigación en Cultura Física y Deporte*, 2(2), 236-252.
24. Meng, Q., Jiang, X., & Bian, L. (2015). A Decision-Making Method for Improving Logistics Services Quality by Integrating Fuzzy Kano Model with Importance-Performance Analysis. *Journal of Service Science and Management*, 8(3), 322-331. <https://doi.org/10.4236/jssm.2015.83034>
25. Morales, S. J., & Gálvez, R. P. (2011). La percepción en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.
26. Morales, V., Hernández-Mendo, A., & Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo servqual. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
27. Murillo, C., & Saurina, C. (2013). Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. *Gaceta Sanitaria*, 27(4), 304-309. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.12.015>
28. Nuviala, A., Grao-Cruces, A., & Fernández-Ozcorta, E. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica*, 14(2), 589-598. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy14-2.abss>
29. Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Ordás, R., Boceta, M., Nuviala, R., & González, J.A. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimiento*, 18(4), 11-32. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.23828>
30. 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*, 14(2), 10-16. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i14.35004>
31. Nuviala, R. (2013). Juicios de valor de usuarios de servicios deportivos de tiempo libre de Andalucía [Tesis doctoral, Universidad Pablo Olavide. Sevilla].
32. Nuviala-Nuviala, R., Pérez-Ordás, R., Morán-Gámez, G., & Falcón-Miguel, D. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas. *Retos*, 42, 37-46. <https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.83480>
33. Ortega, J. I., Lourenço, F. M., González-Villora, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos*. 39, 477-482.
34. Picón, E., Varela, J., & Braña, T. (2011). La representación de los datos mediante el Análisis de Importancia-Valoración. *Metodología de Encuestas*, 13(1), 121-142.
35. Rial, A., Rial, J., Varela, J. y Real, E. (2008). An application of importance-performance analysis (IPA) to the management of sport centres. *Managing Leisure*, 13(3-4), 179-188. <https://doi.org/10.1080/13606710802200878>
36. Rial, B. A., Grobas, F. A., Braña, T. T., & Varela, M. J. (2012). ¿Tenemos realmente una universidad de calidad? Una evaluación cualitativa a partir del Análisis IPA segmentado. *Revista Electrónica de Metodología Aplicada*, 17(2), 32-50.
37. Sánchez, C., González, C., López, G., & Díaz. (2017). Satisfacción de clientes externos. Estudio de caso de una piscina cubierta. *SPORT TK-Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 6(2), 81-88. <https://doi.org/10.6018/300421>
38. Sihombing, H., Yuhazrf, M. Y., Yahaya, S. H., Yuzrina, Z. A., & Azniza, A. Z. (2012). Revisited the Importance and Performance Analysis (IPA) and Kano model for customer satisfaction measurement. *Global Engineers & Technologists Review*, 2(1), 22-39.
39. Tontini, G., y Picolo, J. D. (2013). Identifying the impact of incremental innovations on customer satisfaction using a fusion method between importance-performance analysis and Kano model.

- International Journal of Quality and Reliability Management*, 31(1), 32-52.
<https://doi.org/10.1108/ijqrm-05-2012-0062>
40. Wu, H. H., Tang, Y. T., & Shyu, J. W. (2010). An integrated approach of Kano's model and Importance-Performance Analysis in identifying key success factors. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3238-3250.
41. Yildiz, S. M. (2011). An importance-performance analysis of fitness center service quality: Empirical results from fitness centers in Turkey. *African Journal of Business Management*, 5(16), 7031-7041. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.674>
42. Zamorano-Solís, S., & García-Fernández, J. (2018). El análisis importancia-valoración según género y permanencia: el caso de los centros de fitness. *Materiales para la Historia del Deporte*, 16(1), 24-35.

ACKNOWLEDGMENTS

This work was supported by the National Traditional Scholarship Program (CONACYT) with application number 2022-000002-01NACF-07601 for the Master's degree in Physical Culture in Intercultural Environments.

AUTHOR CONTRIBUTIONS

All authors listed have made a substantial, direct and intellectual contribution to the work, and approved it for publication.

CONFLICTS OF INTEREST

The authors declare no conflict of interest.

FUNDING

This research received no external funding.

COPYRIGHT

© Copyright 2025: Publication Service of the University of Murcia, Murcia, Spain.