

## VALORACIÓN DE LOS RECURSOS DEL OCIO FÍSICO-DEPORTIVO: ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE ATRIBUTOS<sup>1</sup>

Eva Sanz Arazuri  
Ana Ponce de León Elizondo  
*Universidad de La Rioja*

**RESUMEN:** La presente investigación pretende, por una parte, dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios reales sobre la oferta de actividades físico-deportivas de tiempo libre de la comunidad universitaria de La Rioja y, por otra, constatar qué atributos, referidos a las instalaciones, recursos y actividades, se asocian a dicha satisfacción. Del estudio se detecta que los elementos humanos y organizativos son los atributos que más determinan la satisfacción de los usuarios tanto reales como potenciales.

**ABSTRACT:** This investigation tries, on one hand, to introduce the degree of satisfaction of real users to the offer of physical free time activities in the community of the University of La Rioja and on the other hand, to confirm which attributes aforementioned sport facilities, resources and activities are associated to the mentioned satisfaction. From this study it is detected that human and organizing factors are the attributes that most determine the real user satisfaction.

**PALABRAS CLAVE:** Tiempo libre, ocio, satisfacción, actividad física, servicio de actividad físico-deportiva.

**KEYWORDS:** Free time, leisure, satisfaction, physical activity, physical sport activity service.

Nuestro convencimiento sobre la poderosa capacidad educativa de las actividades físico-deportivas de tiempo libre, así como nuestros deseos de comprometer nuestro tiempo en la búsqueda de aportaciones que contribuyan a mejorar la calidad de la práctica físico-deportiva de tiempo libre, en general, y la calidad de vida de los individuos, en particular, nos llevan a introducirnos en la línea de investigación del ocio físico-deportivo.

---

1. Investigación que ha recibido el soporte de un I+D+I Riojano y de la Universidad de La Rioja.

En la sociedad de hoy ya es una realidad el aumento del número de instalaciones y de espacios físico-deportivos, así como el incremento de una considerable oferta de actividades de práctica motriz para todas las edades, que contribuyen a experimentar una forma particular de ser y actuar en el ocio conformando un “estilo de vida deportivo”, como lo define Ruiz (1994), o “activo-individualista”, como lo hace Valls (2000) al elaborar sus llamados ‘ociotipos’.

Ahora bien, la cantidad de oferta de espacios y de actividades físico-deportivas de tiempo libre no resulta suficiente para crear un hábito físico-deportivo de tiempo libre saludable. A este aumento de la cantidad de oferta le tienen que acompañar la calidad de la oferta y una buena formación de la sociedad en y para el ocio físico-deportivo.

Pero antes de entrar en el objeto de estudio se hace necesario realizar una aproximación conceptual para delimitar las prácticas físico-deportivas de tiempo libre en las que se enmarca el presente estudio, así como clarificar determinadas variables que intervienen en la práctica físico-deportiva, tales como la satisfacción, las motivaciones y las expectativas, tanto de los que practican, *usuarios reales*, como de los que no lo hacen pero les gustaría, *usuarios potenciales*.

## CONCEPTUALIZACIÓN

El creciente aumento de investigaciones sobre el tiempo libre y el ocio está propiciando una mayor clarificación y matización en sus conceptos.

Casado (1983) identifica y diferencia *tiempo libre* y *ocio* como “continente” y “contenido” respectivamente. En esta misma línea, Ponce de León (1998) asocia el tiempo libre a connotaciones cuantitativas (cantidad de tiempo libre liberado), frente a las connotaciones cualitativas que reserva para el ocio y llega a afirmar que:

*Dependerá de cómo es la persona por dentro, para que el ocio y el tiempo libre tomen una dimensión completamente diferente.* (p. 34).

Delimitando aún más el concepto de ocio, Grazia (1966: 19) lo denomina como *forma de ser* y Cuenca (2002) afirma que:

*El ocio es un contexto de desarrollo con el que es posible favorecer capacidades de enorme trascendencia para la vida humana.* (pp. 152-153).

Igualmente es necesario precisar también las diferencias entre actividad físico-deportiva y deporte, términos a los que en esta investigación se alude. El primero es un concepto más amplio que el segundo al cual engloba.

Sanz (2005) adapta la clasificación de actividades motrices de Parlebas (2001) y delimita las características que cumplen los diferentes términos asociados a las actividades físicas que, como situaciones motrices, implican la necesidad e influencia de la intervención corporal en el éxito de la acción y han de ser desarrolladas en un espacio físico, con unos materiales y con un número de participantes que experimentan unas motivaciones y unas sensaciones.

Dos son los ámbitos en los que se dan situaciones motrices: la ergomotricidad (experiencias motrices de trabajo u obligatorias) y, opuestamente, la ludomotricidad (prácticas motrices realizadas en el tiempo libre).

El presente estudio se centra en este último, la ludomotricidad y se atenderá tanto al deporte (excluido el profesional), como a los juegos deportivos tradicionales, los ejercicios didácticos, la actividad libre y al llamado casi deporte.

Parlebas (2001) pone tres condiciones para que determinadas prácticas motrices puedan considerarse deporte: implicación corporal, contexto competitivo reglado y estar respaldado y controlado por instituciones oficiales.

Ahora bien existen muchas prácticas motrices en las que se da una situación motriz y se compite de forma reglada pero no son reconocidas por instituciones oficiales o, si lo son, es a un nivel muy restringido o local. El primer caso hace referencia a los llamados juegos deportivos tradicionales (ej. el juego –como fútbol, baloncesto, etc.– disputado entre unos amigos a modo de liguilla o el juego de niños de “polis y cacos”) y el segundo a los casi deporte (ej. “justas givordinas”, “juegos escoceses”, “juegos vascos”).

Por otra parte, también se dan una serie de situaciones motrices que no gozan de competición reglada, ni se encuentran protegidas por ninguna institución oficial. Es el caso de los ejercicios didácticos y de la actividad libre. Los primeros suponen ejercicios-problema y educativos, situaciones adaptadas y con distintas orientaciones, ejercicios condicionados por consignas, sugerencias o consejos de expertos, caso de la relajación, yoga, etc.; las segundas son situaciones motrices informales y espontáneas, como es el caso de correr, escalada, barranquismo, bicicleta de montaña, etc.

Así pues, en este artículo nos centraremos únicamente en aquellas prácticas ludomotrices como forma de tiempo libre, excluyendo toda práctica ergomotriz entre la que se encuentra el deporte profesional o semiprofesional.

Por otra parte, si bien se entiende el comportamiento como la conducta o la manera de actuar de una persona ante unos estímulos o situaciones, al profundizar en sus condicionantes es preciso saber que se encuentra determinado por factores externos o del entorno, que, en el caso de esta investigación nos referimos a las instalaciones, los espacios, los recursos, los profesionales, la publicidad o las propias actividades, y por factores internos o personales como la satisfacción, la motivación o las expectativas.

Centrándonos en las experiencias de ocio, Rhoden (2004) subraya que éstas deben generar, entre otras cosas, estados afectivos y emocionales positivos, entendidos como sensaciones satisfactorias e intensas, que pueden ser vividas antes, durante o después de las experiencias de ocio.

En esta línea, la satisfacción de un individuo con respecto a la oferta físico-deportiva depende del grado en que el servicio se adapte a sus gustos, intereses, pretensiones, necesidades, inquietudes, expectativas, etc., aspectos que van a incidir directamente sobre su comportamiento físico-deportivo de tiempo libre.

Así pues, con este preámbulo conceptual es el momento de acotar y definir el objeto de estudio de este trabajo.

## **EL OBJETO DE ESTUDIO**

El contexto donde se enmarca este estudio es la comunidad universitaria de La Rioja y, concretamente, aquellos miembros de la misma usuarios de instalaciones físico-deportivas no universitarias.

Se pretende **conocer y valorar el grado de satisfacción con la oferta físico-deportiva no universitaria.**

Con el fin de concretar más se plantean los siguientes objetivos más específicos:

1. Conocer el grado de satisfacción con respecto a cada atributo de la oferta físico-deportiva no universitaria.
2. Definir los perfiles de los universitarios usuarios de instalaciones físico-deportivas no universitarias en función del grado de satisfacción con la oferta físico-deportiva.
3. Detectar aquellos atributos de la oferta físico-deportiva no universitaria que mejor determinen la satisfacción de los usuarios reales.
4. Elevar propuestas concretas en torno a la organización y planificación de la oferta en las entidades físico-deportivas no universitarias que les guíen, en un intento por explotar al máximo sus recursos, mejorando el grado de satisfacción de sus usuarios reales con el fin último de promover, optimizar y favorecer una oferta físico-deportiva de calidad.

## ESTADO DE LA CUESTIÓN

En España, con el paso de los años, se han ido construyendo numerosas instalaciones físico-deportivas, aumentando el grado de satisfacción de los españoles con la cantidad de espacios físico-deportivos. Así lo muestran los resultados obtenidos por García Ferrando (1997), donde el grupo de quienes consideran suficientes las instalaciones que se encuentran cerca de casa se ve aumentado en 20 unidades porcentuales entre los años 1985 (16%) y 1995 (36%).

Sin embargo, Campos (2000) comprueba que el 81% de los españoles se encuentran insatisfechos con su práctica físico-deportiva. Este dato constata el gran desajuste existente entre la oferta físico-deportiva y la diversidad de la demanda que se encuentra en constante evolución. El punto de partida para la búsqueda de consonancia entre la oferta y la demanda debe ser el conocimiento minucioso de las características de los demandantes.

En lo que respecta al grado de satisfacción con el uso de las instalaciones físico-deportivas, los usuarios de instalaciones privadas muestran mayor satisfacción que los que practican en instalaciones públicas (Martínez-Tur, Tordera y Caballer, 1995). Los usuarios de instalaciones privadas comerciales presentan los mayores niveles de satisfacción con el uso de las instalaciones, con la práctica deportiva y con los espacios adicionales (Martínez-Tur, Tordera y Ramos, 1996).

Al realizar un análisis segmentado sobre la satisfacción de la oferta y de la propia práctica por comunidades autónomas se observa que, en el País Vasco el 61,5% de la población de la margen izquierda del río Nervión (Ispizua, 1993), considera que el número de instalaciones físico-deportivas son insuficientes. En relación a los atributos de las instalaciones, los horarios, las actividades y los monitores deportivos son los aspectos mejor valorados, mientras que la limpieza y las cuotas los que peor.

Los usuarios de las instalaciones físico-deportivas de la Comunidad de Valencia y Cataluña, en general, están algo satisfechos con las instalaciones empleadas y con sus

atributos relacionados con la limpieza, material, personal, horarios de uso, temperatura, luz, etc. (Año, Ramos y Martínez-Tur, 1997; Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez, 1998; Meseguer, 1999). En cuanto a la saturación de las instalaciones, la mayoría de ellos consideran que éstas se encuentran principalmente a medio uso o llenas, pero sin saturaciones, tanto en días laborables como en festivos o en verano.

Entre la población adulta barcelonesa se detecta un alto nivel de satisfacción con el uso de las instalaciones físico-deportivas, donde un 95% de los usuarios dicen estar satisfechos frente a un 5% de insatisfechos (Cañellas y Rovira, 1995).

En Alicante, Díez y Quesada (2000) revelan cómo los usuarios de instalaciones físico-deportivas valoran positivamente el estado de conservación, los horarios, el mantenimiento, la iluminación, la limpieza y las cuotas. En cambio, la reserva de pistas, los cursos impartidos, los servicios y la vigilancia son valorados negativamente.

Los resultados obtenidos por Valois, Zulling, Huebner y Drane (2004) constatan la asociación significativa entre las variables *satisfacción* y *sexo*.

De los datos obtenidos por Jiménez, Pérez y García (1999) se interpreta que los jóvenes varones mallorquines, entre 16 y 27 años, se muestran menos satisfechos con la calidad de las instalaciones, mientras que las jóvenes se declaran menos satisfechas con la higiene y los horarios.

Estos datos concuerdan con los obtenidos por Carratalá (1995) donde los chicos jóvenes valencianos, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años, tienen peor percepción de las instalaciones deportivas escolares que las chicas.

Del Villar (1994) vio cómo los jóvenes andaluces no muestran gran satisfacción ni con las actividades ofertadas por sus centros docentes ni con las instalaciones físico-deportivas de estos ni con la relación que mantienen con el monitor/entrenador.

Los resultados obtenidos por Ramos, Peiró, Zornoza y González (1993) muestran que la gestión de las instalaciones es un elemento importante a la hora de considerar la satisfacción de los usuarios con la instalación, de tal modo que, cuanto mejor es la gestión de la oferta de actividades y servicios por parte de la instalación, mayor es la satisfacción de los usuarios con el uso de las instalaciones y con las actividades ofertadas. Por otro lado, la gestión del mantenimiento predice significativamente la satisfacción del usuario con los servicios y aspectos complementarios de la instalación.

## EL MÉTODO

### Variables

En coherencia con los objetivos planteados, se presentan, a continuación, las variables implicadas en esta investigación (figuras 1 y 2), clasificadas en dependientes (dieciocho variables) e independientes (cuatro variables).

Las variables dependientes son aquellas cuyo comportamiento queremos explicar por medio de las independientes. Al tratarse de un estudio sobre el grado de satisfacción con las instalaciones físico-deportivas no universitarias, cada variable dependiente pretende medir el grado de satisfacción con un atributo de la oferta físico-deportiva. Las variables independientes describen las características de la muestra analizada.

**Fig. 1.** Variables dependientes: satisfacción con la oferta físico-deportiva de tiempo libre no universitaria

VARIABLES DEPENDIENTES			
FOCO	CATEGORÍAS: Muy insatisfecho / Insatisfecho / Indiferente / Satisfecho / Muy satisfecho		
	VARIABLES		
SATISFACCIÓN CON LA OFERTA FÍSICO-DEPORTIVA NO UNIVERSITARIA	Precios	Nº espacios deportivos	Reserva de espacios
	Horarios	Cobertura	Espacios apoyo y servicios
	Medios de transporte	Dimensiones	Cursos y actividades
	Aparcamientos	Conservación	Personal
	Barreras arquitectónicas	Limpieza	Resto de usuarios
	Espacios complementarios	Iluminación	Publicidad

**Fig. 2.** Variables independientes

VARIABLES INDEPENDIENTES		
FOCO	VARIABLES	CATEGORÍAS
CARACTERÍSTICAS IDENTIFICATIVAS	Sexo	Hombre / Mujer
	Estado civil	Soltero / Casado / Divorciado o separado / Viudo
	Localidad de residencia	Logroño / Resto Rioja / otra Comunidad Autónoma
	Colectivo	Alumnado / Personal Docente e Investigador / Personal de Administración y Servicios

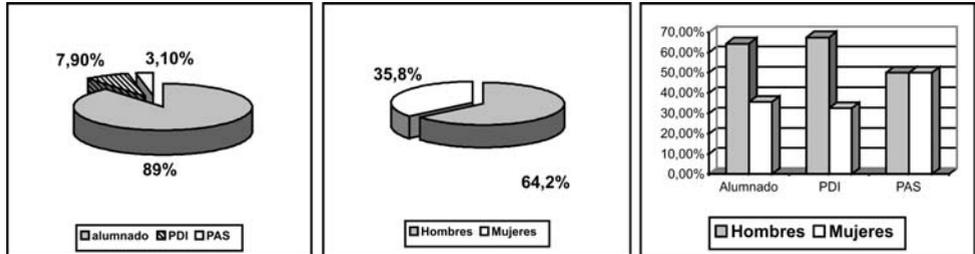
## Población y Muestra

La población objeto de esta investigación se centra en el conjunto de la comunidad de la Universidad de La Rioja practicante de actividades físico-deportivas y usuario de los servicios físico-deportivos no universitarios. Con ello, el universo de trabajo asciende al 35,43% de la población universitaria riojana.

Atendiendo a la labor desempeñada, este universo de trabajo se distribuye en tres colectivos diferentes: alumnado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

El alumnado representa al 89% de los universitarios riojanos usuarios de instalaciones físico-deportivas no universitarias; el personal docente e investigador se corresponde con un 7,9% de la comunidad observada y, por último, el personal de administración y servicios constituye el 3,1% de esta población.

**Fig. 3.** Sectores de población según la tarea desempeñada y sexo



Entre los universitarios riojanos usuarios de los servicios físico-deportivos no universitarios se constata que el 64,20% son hombres frente a un 35,80% de mujeres. Adentrándonos en cada uno de los colectivos laborales, esta proporción se mantiene entre el PDI y el alumnado. Mientras que el sector del personal de administración y servicios está equilibrado en cuanto al sexo.

La demanda real de las instalaciones físico-deportivas no universitarias es predominantemente soltera (94%), tan sólo encontramos un 4,7% de casados y un 0,8% de divorciados, separados o viudos.

En cuanto al lugar de procedencia, la mayoría (88,2%) es riojana, concretamente, el 67,9% de Logroño y el 20,3% de la provincia. El 11,8% restante procede de otra comunidad autónoma.

### Instrumento

Se elaboró un cuestionario como instrumento más adecuado para controlar las variables del estudio en el campo de la satisfacción con los servicios de actividades físico-deportivas no universitarias en función de unas variables independientes.

En el proceso de creación del instrumento surgieron varios cuestionarios. La fiabilidad y validación del modelo propuesto, llevó a reducir su extensión, eliminando algunos ítems así como a añadir y eliminar algunas categorías dentro de determinados ítems, resultando el cuestionario definitivo.

### Tratamientos aplicados

La naturaleza de la información recogida en este estudio nos permite utilizar variados procedimientos para el análisis y tratamiento de los datos (figura 4).

Respecto a la información proveniente de los cuestionarios administrados a la muestra de la comunidad universitaria riojana, tras su codificación numérica se rea-

lizó un análisis cuantitativo en las dimensiones univariada, bivariada y multivariada, empleando en cada nivel las técnicas detalladas en la figura.

*Fig. 4. Técnicas estadísticas aplicadas*

NIVEL ESTADÍSTICO	NÚMERO DE VARIABLES	TIPO DE ESCALAS
		Escalas no métricas o categóricas
<b>Descriptivo</b>	<b>Univariados</b>	Distribución de frecuencias
<b>Inferencial</b>	<b>Bivariados</b>	Diferencia de proporciones
		Coficiente V de Cramer (nominales)
<b>Factorial</b>	<b>Multivariados</b>	Análisis factorial de componentes principales

### Nivel descriptivo univariado

Con el análisis descriptivo de todas y cada una de las variables que intervienen en nuestra investigación se describen las características del conjunto de datos muestrales.

### Nivel inferencial bivariado

La estadística inferencial delimita qué diferencias de las halladas se deben al azar y cuáles no. Con este análisis bivariado podemos encontrar las diferencias que sufre una variable por los cambios producidos en otra. Desde esta perspectiva se van a poner de relieve las relaciones existentes para cada combinación posible de pares de variables de esta investigación; para ello fijamos un análisis de confianza del 95 por ciento.

Este análisis inferencial parte de un análisis relacional que posteriormente, sólo para aquellos pares relacionados significativamente, se completa con un análisis de contrastes.

- El **análisis relacional** pretende, por un lado, averiguar qué pares de variables se encuentran relacionados significativamente y, por otro, reflejar la magnitud de dichas relaciones.
- El **análisis de contrastes** pretende, por un lado, ratificar la significatividad en las diferencias detectadas entre dos muestras y, por otro, señalar el sentido de estas diferencias.

Este análisis inferencial nos lleva a una primera aproximación de los posibles descriptores de algunos perfiles relacionados con la satisfacción con la oferta físico-deportiva no universitaria.

### Nivel factorial multivariado

Con el fin de sintetizar el número de variables dependientes utilizadas y comprender mejor los objetivos planteados, aplicamos un **análisis factorial** con la técni-

ca de extracción de **componentes principales (AFCP)**. Esta técnica permite aglutinar los componentes o factores que mejor explican la varianza total, determinando las características que mejor definen el modelo buscado.

Antes de cada análisis factorial se ha comprobado la legitimidad de la aplicación del AFCP realizando unos tests previos:

- En primer lugar se ha analizado la **correlación entre las variables iniciales**, a través de la matriz de correlaciones.
- En segundo lugar se estudia el **determinante** de dicha matriz: cuanto más cercano a cero, más adecuados serán los datos para efectuar el análisis factorial.
- El **test de esfericidad de Bartlett**, que comprueba si la matriz de correlaciones difiere de la matriz de identidad. Un nivel de significatividad menor de 0,05 indica la utilidad del análisis factorial con estos datos.
- El **índice de adecuación de muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)**, que compara los valores de los coeficientes de correlación observados con los valores de los coeficientes parciales. Si su magnitud es cercana a 1, señala una predicción muy buena de una variable a partir de las otras variables. En cambio, si adopta valores inferiores a 0,5 se desprecia la adecuación muestral.

Si se cumplen estos prerequisites, se aplica el **AFCP** observando los siguientes pasos:

- A partir de las variables iniciales se realiza la **factorización**, a través del método de los componentes principales, fijándonos en la varianza total explicada por la solución factorial.
- A continuación se realiza una **rotación Varimax** para facilitar la interpretación de los resultados en ejes ortogonales y se toman las cargas factoriales superiores a 0,3.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Análisis descriptivo

A través de los resultados obtenidos del análisis y tratamiento de los datos se trata de dar respuesta a cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación y, en definitiva, al general. En esta línea, la interpretación del análisis descriptivo permite alcanzar el primer objetivo específico:

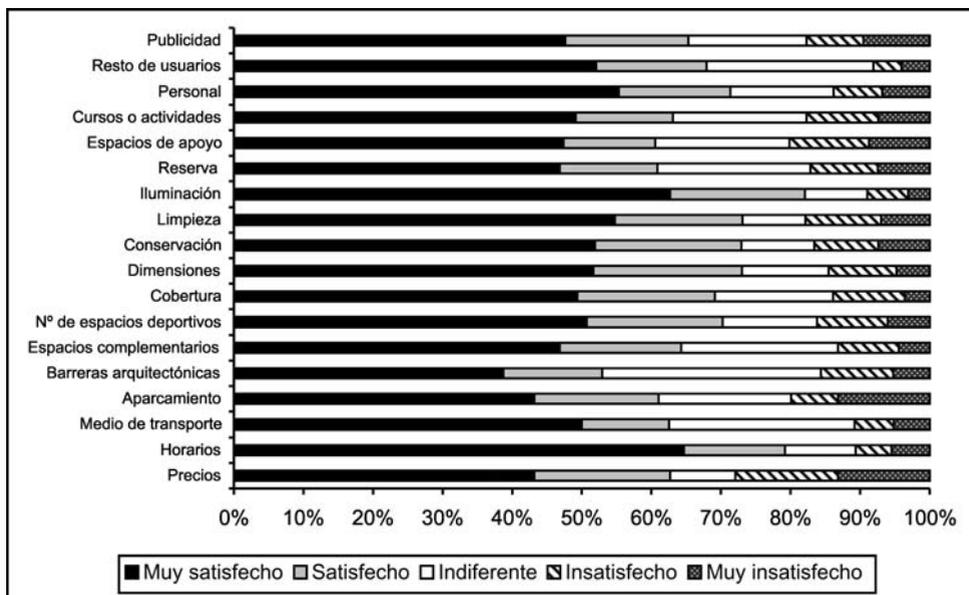
#### **Conocer el grado de satisfacción con respecto a cada atributo de la oferta físico-deportiva no universitaria.**

Entre los universitarios riojanos que dicen ejercitarse motrizmente fuera del centro de educación superior, se detecta cómo los testimonios de satisfacción superan a los de insatisfacción en todos los aspectos estudiados (figura 5).

Destacan la iluminación, los horarios y el personal de las instalaciones como los rasgos en los que los encuestados se muestran más satisfechos. En el lado opuesto,

como los peor valorados, encontramos los precios, los aparcamientos y los espacios de apoyo y servicios (vestuarios, aseos, sauna, cafetería, ...) (figura 5).

**Fig. 5.** Satisfacción con las características de las instalaciones físico-deportivas no universitarias



Estos datos concuerdan con los obtenidos entre la población de la margen izquierda del río Nervión (Ispizua, 1993) y entre los usuarios de las instalaciones físico-deportivas de la Comunidad de Valencia y Cataluña (Año, Ramos y Martínez-Tur, 1997; Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez, 1998; Meseguer, 1999), sin embargo, disienten de los detectados entre los usuarios de las instalaciones físico-deportivas de la Universidad de León (Álvarez, 1994) y del campus universitario de Álava (García de la Torre y Antón, 1990). Mientras que los primeros valoran positivamente los precios, los segundos reclaman una mayor compatibilidad de los horarios de la oferta.

### Análisis inferencial bivariado

Con el fin de **definir los perfiles de los universitarios usuarios de instalaciones físico-deportivas no universitarias en función del grado de satisfacción con la oferta físico-deportiva**, segundo objetivo específico de este estudio, en este apartado se analizan las relaciones de las dieciocho variables dependientes con las independientes tratando de descubrir la asociación entre las variaciones de sus valores.

Para tal fin se emplean las tablas de contingencia estudiando el estadístico V de Cramer dado que todas las variables independientes son nominales, su rango va de 0 a 1 e indica la existencia y fuerza de la relación (Díaz de Rada, 1999).

En cualquier caso se desprecian las asociaciones cuyo estadístico alcance un valor absoluto inferior a 0,20. Si los coeficientes se encuentran entre 0,20 y 0,40, se considerarán asociaciones bajas; entre 0,40 y 0,60, moderadas; entre 0,60 y 0,80, altas y entre 0,80 y 1, muy altas.

En aquellos pares de variables en que se constata la existencia de asociación estadísticamente significativa (nivel de significatividad inferior a 0,05), se desarrollará un análisis inferencial bivalente de contrastes, con el fin de verificar si las diferencias detectadas entre dos muestras ante una misma propiedad o variable resultan o no significativas.

Para los contrastes estadísticos se emplea la inferencia de proporciones poblacional que analiza las diferencias existentes entre parejas de categorías, permitiéndonos examinar si el porcentaje de una categoría es significativamente diferente (mayor o menor) que el de otra categoría.

A lo largo de esta investigación se calculan inferencias de proporciones poblacionales para intervalos de confianza del 95%.

El resultado será un intervalo comprendido entre dos límites; si en este intervalo no está comprendido el valor "0", la diferencia se revelará estadísticamente significativa.

### **Análisis relacional**

Los análisis relacionales se presentan mediante el análisis de las relaciones de las dieciocho variables dependientes con las cuatro variables independientes.

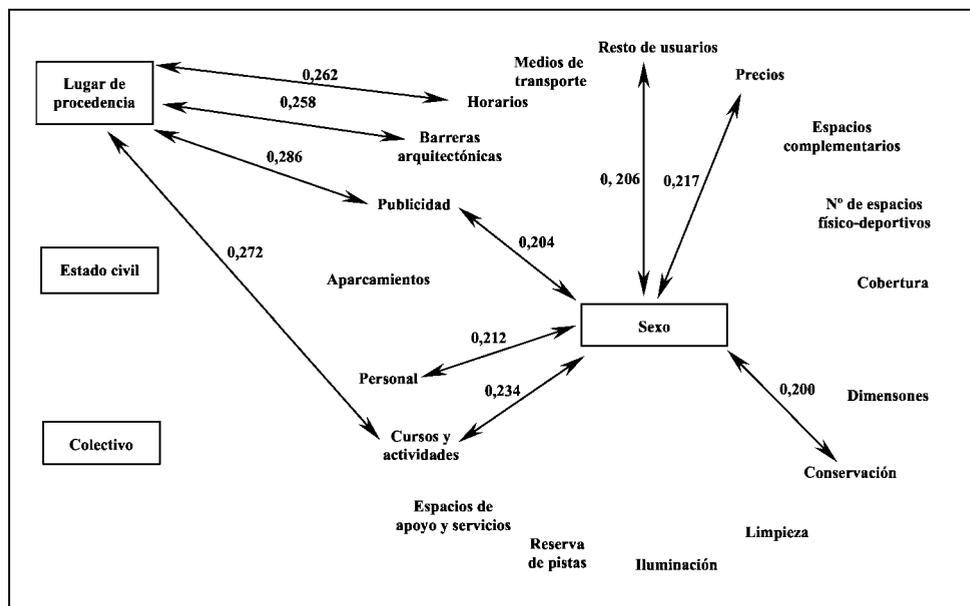
Al relacionar el grado de satisfacción de los dieciocho atributos analizados para la oferta físico-deportiva no universitaria con las variables independientes, se observa que, mientras el *estado civil* y el *colectivo* universitario al que se pertenece no mantienen ninguna vinculación significativa con los grados de satisfacción de los distintos aspectos físico-deportivos analizados, el *sexo* se asocia significativamente con el grado de satisfacción de los siguientes atributos, en todos ellos con niveles de asociación bajos (figura 6):

Precios (0,287) // Conservación (0,292) // Cursos y actividades (0,234) // Personal de las instalaciones (0,281) // Resto de usuarios (0,296) // Publicidad (0,204).

Del mismo modo, el *lugar de procedencia* se relaciona con:

Horarios (0,262) // Barreras arquitectónicas (0,258) // Cursos y actividades (0,272) y Publicidad (0,286).

**Figura 6.** Análisis relacional de las variables satisfacción con determinados atributos y con las variables independientes



Los atributos como: medios de transporte, espacios complementarios, número de espacios físico-deportivos, cobertura, dimensiones, limpieza, iluminación, reserva de pistas, espacios de apoyo y servicios y aparcamientos, no constituyen ninguna relación significativa con ninguna de las variables independientes analizadas.

### Análisis de contrastes

En este apartado nos detenemos en cada una de las asociaciones significativas para analizar las diferencias sufridas en el grado de satisfacción de los atributos analizados ante los cambios producidos en las variables independientes con que se relacionan, definiendo así los perfiles de los universitarios usuarios de instalaciones físico-deportivas no universitarias que más satisfechos se muestran con la oferta físico-deportiva, así como los de quienes se manifiestan menos satisfechos.

### DIFERENCIAS POR SEXO EN LA VALORACIÓN DE LA OFERTA FÍSICO-DEPORTIVA NO UNIVERSITARIA

Ante el análisis inferencial de contrastes observamos cómo las mujeres se sienten más satisfechas en cuanto a la conservación de los espacios deportivos (muy satisfecho/a:  $p_H = 34,5\%$  y  $p_M = 31,3\%$ , intervalo:  $-0,07; -17,52$ ), los cursos y actividades ofertadas (muy satisfecho/a:  $p_H = 23,9\%$  y  $p_M = 38,4\%$ , intervalo:  $-6,05; -22,94$ ) y la información sobre los servicios deportivos ofertados (muy satisfecho/a:  $p_H = 24,6\%$  y  $p_M = 36,2\%$ , intervalo:  $-3,19; -20$ ).

Los porcentajes de hombres insatisfechos o muy insatisfechos superan significativamente a los de las mujeres al valorar los precios (insatisfechos:  $p_H= 11,7\%$  y  $p_M= 6\%$ , intervalo: 10,60; 0,79) y la relación con el resto de usuarios (insatisfechos:  $p_H= 3,4\%$  y  $p_M= 0,5\%$ , intervalo: 5,11; 0,68).

Por otro lado, los hombres son más indiferentes que ellas en cuanto a los cursos y actividades ofertadas ( $p_H= 14,1\%$  y  $p_M= 6,6\%$ , intervalo: 12,72; 2,27), el personal de las instalaciones ( $p_H= 11\%$  y  $p_M= 6\%$ , intervalo: 9,84; 0,15) y la información sobre los servicios deportivos ofertados ( $p_H= 12,6\%$  y  $p_M= 6\%$ , intervalo: 11,58; 1,61).

Para el resto de características estudiadas (horarios, medios de transporte, aparcamientos, barreras arquitectónicas, espacios complementarios, número, cobertura, dimensiones, limpieza, iluminación artificial y reserva de los espacios deportivos y espacios de apoyo y servicios) no se encuentran diferencias estadísticamente significativas por sexo en el grado de satisfacción.

#### DIFERENCIAS POR LUGAR DE PROCEDENCIA EN LA VALORACIÓN DE LA OFERTA FÍSICO-DEPORTIVA NO UNIVERSITARIA

En este punto se investigan las diferencias existentes entre las categorías de la variable *lugar de procedencia* ante la variable *grado de satisfacción con la oferta físico-deportiva*.

Los logroñeses, comparados con los de otras comunidades autónomas, se muestran significativamente más satisfechos en cuanto a los cursos y actividades, así como en cuanto a la información sobre los servicios físico-deportivos, y más indiferentes ante las barreras arquitectónicas (figura 7).

**Fig. 7.** Diferencias significativas, entre logroñeses y no riojanos, en el grado de satisfacción con las características de las instalaciones físico-deportivas no universitarias

Atributos de las instalaciones físico-deportivas no universitarias	% Logroño	% otras CCAA	Grado de satisfacción	Intervalo de la diferencia poblacional entre Logroño y otras CCAA
Barreras arquitectónicas	18,3	5	Indiferente	20,16; 6,43
Cursos y actividades	10,1	3,3	Satisfecho	12,32; 1,27
Información sobre los servicios físico-deportivos	33,6	20	Muy satisfecho	24,88; 2,31

Del mismo modo, tal y como nos muestra la figura 8, los riojanos universitarios, al compararlos con los de otra provincia, se sienten significativamente más satisfechos en cuanto a los horarios y más indiferentes ante las barreras arquitectónicas.

**Fig. 8.** Diferencias significativas, entre riojanos y no riojanos, en el grado de insatisfacción con las características de las instalaciones físico-deportivas no universitarias

Atributos de las instalaciones físico-deportivas no universitarias	% La Rioja	% otras CCAA	Grado de satisfacción	Intervalo de la diferencia poblacional La Rioja y otras CCAA
Horarios	14,6	5	Satisfecho	18,37; 0,82
Barreras arquitectónicas	17,5	5	Indiferente	21,67; 3,32

Por otro lado, los logroñeses universitarios, al compararlos con el resto de riojanos, se sienten significativamente más satisfechos en cuanto a los horarios, cursos y actividades e información sobre los servicios físico-deportivos (ver figura 9).

**Fig. 9.** Diferencias significativas, entre logroñeses y riojanos, en el grado de insatisfacción con las características de las instalaciones físico-deportivas no universitarias.

Atributos de las instalaciones físico-deportivas no universitarias	% Logroño	% La Rioja	Grado de satisfacción	Intervalo de la diferencia poblacional entre Logroño y La Rioja
Horarios	47,5	27,2	Muy satisfecho	30,28; 10,21
Cursos y actividades	32,7	20,4	Muy satisfecho	21,52; 3,07
Información sobre los servicios físico-deportivos	33,6	17,5	Muy satisfecho	24,97; 7,22

### Análisis factorial de componentes principales

Por su parte, el análisis factorial de componentes principales trata de dar respuesta al tercer objetivo que busca **detectar aquellos atributos de la oferta físico-deportiva no universitaria que mejor determinen la satisfacción de los usuarios reales.**

La satisfacción de la comunidad universitaria riojana con la oferta físico-deportiva no universitaria ha sido estudiada a través de dieciocho variables iniciales, tal y como se muestra en la figura 1.

Al analizar los resultados de la matriz de correlaciones de estas dieciocho variables (figura 10), podemos comprobar que es altamente significativa, cumpliéndose todos los requisitos previos que justifica la aplicación del AFPC.

**Fig. 10.** Test previos al AFCP de ocupación de la satisfacción con los servicios de actividades físico-deportivas no universitarios

Tests	Valores
Matriz de correlaciones	Variables correlacionadas
Determinante de la matriz correlaciones	0,00001
Significación del test de esfericidad de Bartlett	0,000
Índice de Kaiser-Meyer-Olkin	0,910

La factorización a través de componentes principales aglutina en tres factores latentes las dieciocho variables iniciales de ocupación de tiempo libre. Entre todos ellos explican el 63,31% de la varianza total (figura 11).

**Fig. 11.** Matriz factorial rotada de ocupación de la satisfacción con los servicios de actividades físico-deportivas no universitarios

SATISFACCIÓN CON LOS ATRIBUTOS DE LOS SERVICIOS DE ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS NO UNIVERSITARIOS					
VARIABLES		F. 1	F. 2	F. 3	
<b>Factor 1: Elementos humanos y organizativos</b>	Personal de las instalaciones	0,786			
	Publicidad	0,731			
	Cursos o actividades	0,718			
	Resto de usuarios	0,701			
	Espacios de apoyo y servicios	0,676			
	Reserva de espacios	0,642			
	Limpieza	0,621			
	Horarios	0,529			
<b>Factor 2: Elementos materiales</b>	Dimensiones		0,799		
	Nº espacios físico-deportivos		0,743		
	Conservación		0,716		
	Cobertura		0,692		
	Iluminación		0,556		
<b>Factor 2: Entorno de las instalaciones</b>	Aparcamientos			0,725	
	Espacios complementarios			0,710	
	Barreras arquitectónicas			0,671	
	Precios			0,668	
	Medios de transporte			0,601	
<b>% de la varianza explicada</b>		25,72%	20,02%	17,56%	<b>63,31%</b>

A continuación se analizan los tres factores resultantes:

- **Factor 1: Elementos humanos y organizativos.** Explica el 25,72% de la varianza total incluyendo la satisfacción con las relaciones sociales y organizativas del servicio: personal de las instalaciones, publicidad, cursos o actividades, resto de usuarios, espacios de apoyo y servicio, reserva de espacios, limpieza y horarios.
- **Factor 2: Elementos materiales.** Este factor explica el 20,02% de la varianza total y recoge el grado de satisfacción con las infraestructuras del servicio de actividades físico-deportivas y su mantenimiento: dimensiones, número de espacios físico-deportivos, conservación, cobertura e iluminación.
- **Factor 3: Entorno de las instalaciones.** Este factor recoge los atributos relacionados con los aparcamientos, los espacios complementarios, las barreras arquitectónicas, los precios y los medios de transporte, representa el 17,56% de la varianza total.

En todo este conjunto de atributos, que han estudiado el grado de satisfacción con los servicios de actividades físico-deportivas no universitarios, subyace una estructura que distingue aspectos materiales, humanos y organizativos y del entorno, que configuran y dan explicación al 63,31% de la varianza total. Entre estos destacan los elementos humanos y organizativos como los atributos que determinan en mayor medida la satisfacción de los usuarios reales de servicios físico-deportivos no universitarios.

## CONCLUSIONES

A lo largo del apartado anterior, resultados y discusión, se ha ido dando respuesta a los tres objetivos específicos señalados, de tal manera, que en este apartado se recogen las principales conclusiones derivadas de las respuestas a dichos objetivos, al mismo tiempo que se **elevan propuestas concretas en torno a la organización y planificación de las entidades físico-deportivas no universitarias que les guíen en un intento por explotar al máximo sus recursos, mejorando el grado de satisfacción de sus usuarios reales con el fin último de promover, optimizar y favorecer una oferta físico-deportiva de calidad**, cuarto y último objetivo de la presente investigación.

En referencia al grado de satisfacción con cada atributo de la oferta físico-deportiva no universitaria, la población universitaria riojana, en general, se muestra bastante satisfecha con la oferta físico-deportiva no universitaria. Entre todos los aspectos analizados destacan positivamente los rasgos materiales o de mantenimiento: iluminación, limpieza, conservación y dimensiones.

Los horarios y el personal, atributos humanos y organizativos de gran peso e importancia en el fomento de la práctica motriz de tiempo libre, resultan altamente satisfactorios entre los universitarios riojanos. Por tanto, estos resultados refuerzan las conclusiones de Laverie (1998) destacando las relaciones sociales como uno de los factores principales condicionantes de la satisfacción con la práctica físico-deportiva.

La satisfacción con los horarios indica un ajuste adecuado de los horarios de apertura de las instalaciones y de las actividades organizadas con la disponibilidad de tiempo libre de sus usuarios reales y potenciales.

Por su parte, la satisfacción con el personal señala una concordancia entre las expectativas que el universitario riojano tiene sobre los profesionales del ámbito y el comportamiento real de éstos.

Centrándonos en los atributos peor valorados y con el fin de mejorar la satisfacción de sus usuarios se propone que, los servicios de actividades físico-deportivas no universitarias, deberían habilitar más espacios de aparcamientos para sus clientes, mejorar los espacios de apoyo y servicios (vestuarios, aseos, salas de espera, cafetería, sauna ...), así como, ajustar más los precios.

En cuanto a los perfiles de los universitarios riojanos, los hombres se muestran más exigentes que las mujeres ante la conservación de los espacios deportivos, los cursos y actividades ofertadas, la información ofrecida sobre los servicios físico-deportivos y los precios, así como ante el resto de usuarios de los servicios físico-deportivos no universitarios, ya que se declaran significativamente menos satisfechos que ellas ante los atributos estudiados.

Ante esto se propone que las campañas de promoción de los servicios físico-deportivos dirigidas a mujeres universitarias deberían intensificar la información sobre estos puntos fuertes que son los que más les satisfacen: conservación, cursos y actividades y publicidad.

Asimismo, los servicios de actividades físico-deportivas no universitarios han de intentar adecuar sus cursos y actividades, así como su publicidad y horarios, a los deseos de los universitarios que no son de la comunidad autónoma riojana, ya que éstos se encuentran significativamente menos satisfechos que los riojanos.

Finalmente, los responsables de la oferta físico-deportiva no universitaria han de cuidar, sobre todo los elementos humanos y organizativos (personal de las instalaciones, publicidad, cursos o actividades, resto de usuarios, espacios de apoyo y servicio, reserva de espacios, limpieza y horarios); éstos resultan ser los atributos que más determinan la satisfacción de los usuarios reales.

## BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ POLVORINOS, M. L. (1994). *Aproximación al estudio del comportamiento deportivo de los estudiantes de la Universidad de León*. II Convocatoria de ayudas para la Investigación Deportiva. UNISPORT (paper).
- AÑÓ, V., RAMOS, J. y MARTÍNEZ-TUR, V. (1997). Conducta de práctica deportiva y uso de instalaciones. Diferencias en función del tipo de práctica. *Revista de Psicología del Deporte*, 11, 7-20.
- CAMPOS LÓPEZ, C. (2000). *Gestión y comercialización de la práctica de actividades físico-deportivas*. [Tesis doctoral inédita]. Universidad de Extremadura.
- CAÑELLAS I MAJORAL, A. y ROVIRA I RIERA, J. (1995). Los hábitos deportivos de la población adulta barcelonesa (15-59 años). *Apunts: Educación Física y Deportes*, 42, 75-79.
- CARRATALÁ DEVAL, V. (1995). *La influencia de los agentes sociales en la participación deportiva en la adolescencia*. Valencia: Servicio de publicaciones de la Universidad de Valencia.

- CASADO MARCOS, A. (1983). Tiempo libre. *Enciclopedia técnica de educación*. Madrid: Santillana.
- CUENCA CABEZA, M. (2002). La educación del ocio: ámbitos de acción futura. *Revista de educación*, número extraordinario, 149-167.
- DEL VILLAR ÁLVAREZ, F. (1994). *Estudio de los hábitos físico-deportivos de los escolares andaluces*. Inédito. II Convocatoria de ayudas para la Investigación Deportiva. UNISPORT (paper).
- DÍAZ DE RADA, V. (1999). *Técnicas de análisis de datos para investigadores sociales. Aplicaciones prácticas con SPSS para Windows*. Madrid: RA-MA.
- DÍEZ GARCÍA, M. D. y QUESADA RETTSCHLAG, S. (2000). El binomio deporte-sociedad en la ciudad de Alicante. *Lecturas: Educación Física y Deportes. Revista digital*, 27.
- GARCÍA DE LA TORRE, F. M. y ANTÓN IDRÓQUILIS, P. (1990). Motivaciones para la práctica físico-deportiva entre los alumnos del campus universitario de Álava. *Apunts: Educació Física i Esports*, 22, 71-88.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1997). *Los Españoles y el Deporte 1980-1995 (un estudio sociológico sobre comportamientos, actitudes y valores)*. Madrid: Consejo Superior de Deportes.
- GRAZIA, S. (1966). *Tiempo, trabajo y ocio*. Madrid: Tecnos.
- ISPIZUA URIBARRI, M. (1993). *Hábitos deportivos de la población de la margen izquierda: Baracaldo, Portugalete, Santurtzi y Sestao -1992-*. Bilbao: Ayuntamientos de Baracaldo, Portugalete, Santurtzi y Sestao. Eusko Jaurlaritza. Gobierno Vasco. Birkaiko Foru Aldundia. Diputación Foral de Bizkaia. EUDEL y KAIT.
- JIMÉNEZ, R.; PÉREZ, P. y GARCÍA-MAS, A. (1999). Evaluación de la actividad física en población juvenil de Mallorca. *Revista de Psicología del Deporte*, 2 (8), 219-230.
- LAVERIE, D. A. (1998). Motivations for ongoing participation in a fitness activity. *Leisure Sciences*, 20 (4), 277-302.
- MARTÍNEZ-TUR, V., TORDERA, N. y CABALLER, A. (1995). Efecto contraste-asimilación en el uso de instalaciones deportivas: propiedad de los equipamientos y nivel de asociacionismo de los usuarios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 5 (3), 95-110.
- MARTÍNEZ-TUR, V., TORDERA, N. y RAMOS, J. (1996). Topología de instalaciones deportivas en función de su carácter público o privado: diferencias en la gestión y uso de las mismas. *Apunts*, 43, 91-102.
- MARTÍNEZ-TUR V.; GARCÍA-BUADES, E.; MARZO, J. C. y GOSÁLVEZ, I. (1998). El nivel de saturación de las instalaciones deportivas como atributo situacional y variable de la calidad: sus relaciones con la satisfacción de los usuarios. *Revista de Psicología del Deporte*, 13, 135-145.
- MESEGUER, E. M. (1999). Grado de satisfacción de los usuarios de una instalación deportiva. En BALAGUER, I. Y MORENO, Y. *I Reunión científica sobre el alto rendimiento deportivo en la Comunidad Valenciana*, 37-38. Valencia: Cristóbal Serrano.
- PONCE DE LEÓN ELIZONDO, A. (1998). *Tiempo libre y rendimiento académico*. Logroño: Servicio de publicaciones de la Universidad de la Rioja.
- PARLEBAS, P. (2001). *Juegos, deporte y sociedad. Léxico de praxiología motriz* (González del Campo Román, F. trad.). Barcelona: Paidotribo.

- RAMOS, J.; PEIRÓ, J. M.; ZORNOZA, A. y GONZÁLEZ, P. (1993). Gestión de instalaciones deportivas: influencia sobre la satisfacción de sus usuarios. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 3 (2), 5-26.
- RHODEN RHODEN, I. (2005). *Experiencias personales de ocio: desarrollo de una herramienta para identificación de sus cualidades subjetivas*. [Tesis Doctoral inédita] Bilbao: Universidad de Deusto.
- RUIZ OLABUENAGA, J.I. (1994). Ocio y estilos de vida. *Informe sociológico sobre la situación social en España*. Madrid: Informe Foessa.
- SANZ ARAZURI, E. (2005). *La práctica físico-deportiva de tiempo libre en universitarios: análisis y propuestas*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- VALLS, J.F. (2000). *Gestión de empresas de turismo y ocio. El arte de provocar la satisfacción*. Barcelona: Gestión 2000.
- VALOIS, R. F.; ZULLING, K. J.; HUEBNER, E. S. y DRANE, J. W. (2004). Physical activity behaviours and perceived life satisfaction among public high school adolescents. *Journal of School Health*, 74 (2), 59-65.