

COMPONENTES DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN CENTROS DEPORTIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN

Sergio Tobías Sidera

Doctorando INEF - UPM. Madrid

Antonio Celestino García

INEF - UPM. Madrid

David Del Hierro Pines

INEF - UPM. Madrid

Jesús Martínez del Castillo.

Catedrático de INEF - UPM. Madrid

Resumen:

La rotación de los clientes internos se constituye como una cuestión a valorar, la bibliografía muestra que está influenciada por la satisfacción de los clientes internos (S.C.I). Interesa conocer los Componentes que constituyen dicha satisfacción para que sirva de herramienta a los responsables de los centros en su diaria gestión.

Para el trabajo de campo se ha utilizado un cuestionario de 19 ítems y validado por el método Delphi con 8 expertos. Se testó a 165 profesores de clases colectivas, con un error muestral del $\pm 7,78\%$. Se procede a un análisis factorial exploratorio con rotación varimax con Kaiser para conocer los Componentes que lo conforman. Las condiciones experimentales muestran un índice de adecuación muestral KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) de ,876; la prueba de esfericidad de Bartlett con un sig. del ,000; el Alpha de Cronbach es de ,888. Lo que permite afirmar que el análisis factorial es posible y fiable.

El constructo analizado está constituido por 4 Componentes que suponen el 63,39% de la varianza total explicada. Los Componentes que constituyen la S.C.I. y deben ser tenidos en cuenta en la gestión deportiva son:

- Componente 1: Relación con la empresa.
- Componente 2: Factores intrínsecos.
- Componente 3: Factores extrínsecos.
- Componente 4: Motivación personal.

Abstract:

The turnover of the internal clients is constituted as a question to value, the bibliography shows that it is influenced by the satisfaction of the internal clients (I.C.S). It is interesting to know the components that constitute this satisfaction so that it serves as a tool to the heads of the centers in their daily management.

For the field work, a questionnaire of 19 items was used and validated by the Delphi method with 8 experts. 165 teachers of collective classes were tested, with a sampling error of $\pm 7,78\%$. We proceed to an exploratory factor analysis with varimax rotation with Kaiser to know the components that comprise it. The experimental conditions show a sample adequacy index KMO (Kaiser, Meyer & Olkin) of ,876; Bartlett's sphericity test with a sig. of ,000; Cronbach's Alpha is ,888. What allows to affirm that the factorial analysis is possible and reliable.

The analyzed construct consists of 4 Components that represent 63,39% of the total variance explained. The Components that make up the I.C.S. and should be taken into account in sports management are:

LIBRO DE ABSTRACTS

- Component1: Relationship with the company.
- Component 2: Intrinsic factors.
- Component 3: Extrinsic factors.
- Component 4: Personal motivation.

Palabras Clave / Key Words: satisfacción cliente interno, clase colectiva, gestor deportivo / internal customer satisfaction, collective class, sports manager.