

LIBRO DE RESUMENES
X CONGRESO INTERNACIONAL
ASOCIACION ESPAÑOLA DE CIENCIAS DEL DEPORTE
(A Coruña, noviembre 2018)



**LIBRO DE RESUMENES “X CONGRESO INTERNACIONAL DE LA ASOCIACION
ESPAÑOLA DE CIENCIAS DEL DEPORTE” (A Coruña, noviembre 2018)**

Sánchez Molina, José Andrés; Torres Tobio, Gabriel; González Valeiro Miguel (eds.)

El presente libro recoge todos los documentos correspondientes a los resúmenes de las comunicaciones que han sido entregadas por los autores para su publicación, por ello, agradecemos a todos su colaboración.

ISBN: 978-84-9749-693-3

<http://hdl.handle.net/2183/21491>

Realización gráfica y maquetación:
Facultade de Ciencias do Deporte e a Educación Física - Universidade da Coruña

AUTOR /ES – Comunicación A6.04
Tobías Sidera, Sergio; Celestino García, Antonio; Martínez del Castillo, Jesús; del Hierro Pinés, David
AFILIACIÓN/ES
INEF-UPM. Madrid
TÍTULO
Componentes de la satisfacción en centros fitness.
RESUMEN
<p>Introducción. El conocimiento del cliente y sus necesidades suponen el elemento clave para la gestión. Para las organizaciones de actividad física constituye un pilar fundamental: "sin usuarios no hay organización" (Horovitz, 1991).</p> <p>La satisfacción se define como un proceso que experimenta el cliente percibiendo y evaluando su experiencia de uso (Yi, 1991) influyendo en sus futuras opciones de compra. (Vavra, 2002). Para el gestor deportivo comprender los Componentes que determinan la satisfacción de sus clientes implica un conocimiento concreto de sus necesidades.</p> <p>Objetivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- En el presente estudio se pretende conocer los Componentes que determinan la satisfacción de los clientes externos de clases colectivas, de centros tanto públicos como privados, en una comunidad autónoma de más de tres millones de habitantes. 2.- Diferenciar la satisfacción entre hombres y mujeres cuantificando su valor. 3.- Mostrar a los gestores los Componentes obtenidos. <p>Método. Para llevar a cabo el estudio se estableció como población objetivo todos aquellos alumnos que acuden a clases colectivas de fitness y wellness. Mediante un cuestionario de 17 ítems (basado en Cronin y Taylor, 1992) y medido en una escala Likert del 1 al 10, siendo validado por el método Delphi con ocho expertos, se testó a una muestra de 1574 alumnos de clases colectivas, con un error muestral de $\pm 2,52\%$ con un nivel de confianza del 95%. El trabajo de campo se efectuó durante el último trimestre de 2017. El estudio se aplicó en las actividades dirigidas de fitness, entendidas como aquellas que se caracterizan por desarrollarse de manera colectiva bajo la supervisión de un instructor o técnico. Para conocer la satisfacción de hombres y mujeres se ha calculado la media diferenciada de todos los ítems.</p> <p>Resultados y conclusiones</p> <p>Las condiciones experimentales muestran un índice de adecuación muestral KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) de ,967; la prueba de esfericidad de Bartlett con un sig. del ,000; el Alpha de Cronbach es de ,955. Lo que permite afirmar que el análisis factorial es posible y fiable. El constructo analizado de satisfacción del cliente está constituido por 5 Componentes que suponen el 78,96% de la varianza total explicada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Satisfacción con el profesor, empatía. - Componente 2: Atención del profesor hacia el alumno. - Componente 3: Desempeño profesional, conocimientos e imagen. - Componente 4: Horario de actividad. - Componente 5: Adecuación de la sala. <p>La satisfacción total entre hombres y mujeres es de 8,36; siendo ligeramente superior en mujeres (8,45) a la de hombres (8,16).</p> <p>Bibliografía</p> <p>Baena-Arroyo, M.J., García-Fernández, J., Bernal-García, A., Lara-Bocanegra, A. y Gálvez Ruíz, P. (2016). El valor percibido y la satisfacción del cliente en actividades dirigidas virtuales y con técnico en centros de fitness. <i>Revista de Psicología del Deporte</i>, 25(2), pp. 219-227.</p>