

ANUARIO DE PSICOLOGÍA  
Núm. 40 - 1989 (1)

VARIABLES PREDICTORAS DE LA  
SATISFACCIÓN CON EL USO  
DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

V. GONZÁLEZ ROMÁ  
J.M.º PEIRÓ  
J.L. MELIÁ  
P. VALCÁRCEL  
I. BALAGUER  
M.ºD. SANCERNI  
Área de Psicología Social  
Universidad de Valencia

V. González Romá; J.M.<sup>a</sup> Peiró, J.L. Meliá;  
P. Valcárcel; I. Balaguer y M.<sup>a</sup>D. Sancerni  
Área de Psicología Social  
Facultad de Psicología  
Avda. de Blasco Ibáñez, 21  
46010 Valencia

## 1. INTRODUCCIÓN

Al comportamiento de recreación se le ha atribuido como una característica distintiva un alto nivel de impredecibilidad (Perloff y Wingo, 1983). Debido a ello algunos autores como los ya citados han desarrollado diversos esfuerzos encaminados a incrementar la predictibilidad sobre este tipo de comportamiento, y que, en el caso de Perloff y Wingo, tienen como fin último contribuir a mejorar la gestión y la administración de los recursos públicos disponibles asignados al área de los servicios de recreación. En este sentido, y referido a la práctica deportiva y al uso de instalaciones deportivas —que representan algunas de las formas que puede adoptar el comportamiento de recreación—, ya se han realizado en nuestro país algunos estudios, si bien con un carácter fundamentalmente descriptivo (véase Peiró y cols., 1987).

En el presente trabajo, nuestra atención no va a centrarse en el uso de instalaciones deportivas propiamente dicho, sino en la satisfacción general que puede derivarse de ese uso, en la satisfacción específica con el uso de los diferentes servicios de la instalación, y en algunos de los diversos aspectos que pueden influir en ambas; entendiéndose en este caso por satisfacción una actitud individual positiva resultante de la valoración subjetiva de las experiencias de uso de instalaciones deportivas del sujeto.

Nuestro interés por la satisfacción derivada del uso de las instalaciones deportivas no es casual. En primer lugar, la satisfacción del usuario puede utilizarse como una fuente de retroalimentación para valorar la calidad de los servicios que ofrece la instalación. Además, y en este sentido, puede considerarse como un correlato subjetivo del estado objetivo en el que se encuentra la instalación. En segundo lugar, la satisfacción que nos ocupa puede incidir sobre el uso posterior que el usuario haga de una instalación determinada, de las instalaciones deportivas en general, e incluso sobre la práctica deportiva que desarrolla en el marco de las mismas. En tercer lugar, tomado como un índice de satisfacción respecto a uno de los servicios que se ofrecen al ciudadano, puede contribuir a revelar un aspecto de la calidad de vida que percibe el usuario en su entorno. Desde esta perspectiva, puede resultar interesante conocer algunos de los aspectos manejables por el hombre que inciden en la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas, de modo que pueda abrirse un camino a posibles acciones encaminadas a incrementar dicha satisfacción, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Por otra parte, nuestro enfoque en este estudio sobre la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas es eminentemente predictivo porque pretendemos averiguar en qué medida ciertos aspectos que hemos considerado inciden

en los niveles de satisfacción de los usuarios. Dichos aspectos los hemos agrupado en cuatro categorías:

### 1. *Características demográficas de los usuarios*

Diversos estudios han puesto de relieve la existencia de diferencias referidas al sexo de las personas respecto a la satisfacción ante fenómenos tales como el trabajo. Sobre el área temática que nos ocupa, ya hemos encontrado algunas diferencias respecto a la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas entre usuarios pertenecientes a diferentes grupos de edad, y residentes en poblaciones de distinto tamaño (Peiró y González Romá, 1987). La constatación de estas diferencias nos ha incitado a comprobar si éstos y otros factores demográficos influyen sobre la satisfacción de los usuarios de instalaciones deportivas.

### 2. *Actitudes de los usuarios ante el deporte y conductas relacionadas con la práctica deportiva*

Si partimos del supuesto de que las actitudes ante determinados fenómenos pueden contribuir a matizar las actitudes que se mantienen ante fenómenos relacionados con los primeros, puede resultar interesante comprobar en qué medida la importancia y la centralidad del deporte para los usuarios de instalaciones deportivas inciden en la satisfacción con el uso de las mismas. Análogamente, en otras áreas de contenido ya se ha mostrado la existencia de influencias entre actitudes diferenciadas pero relacionadas (p. ej., centralidad del trabajo en la vida de las personas y satisfacción e implicación en el mismo) (MOW, 1987). Por otra parte, fruto de ciertos comportamientos y determinadas experiencias es posible que resulten actitudes hacia los elementos del entorno en que tuvieron lugar aquéllas. De ahí que nos interese comprobar en qué grado algunos aspectos conductuales relacionados con la práctica deportiva influyen en la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas.

### 3. *Costes económicos y temporales que implica el acceso a la instalación*

Perloff y Wingo (1983) muestran la relevancia que la consideración de estos costes adquiere a la hora de utilizar espacios e instalaciones de recreación. Estos autores mantienen que a la hora de utilizar una instalación el usuario potencial desarrolla una serie de juicios valorativos para analizar si los costes que implica el uso de la instalación compensan los beneficios esperados de ese uso. Entre los costes cabe señalar la distancia que hay que recorrer para acceder a la instalación, con sus repercusiones sobre el tiempo que puede llevar desplazarse hasta la misma y sobre el dinero que puede emplearse en dicho desplazamiento. Además, a menudo, dentro de este apartado también hay que referirse a la aportación monetaria requerida para hacer uso de la instalación. Entre los benefi-

cios, Perloff y Wingo destacan la satisfacción esperada de la experiencia de uso, comparándola con los valores atribuidos a otras experiencias que el usuario anteriormente haya podido obtener mediante utilizaciones alternativas de su tiempo y de su dinero. Desde esta perspectiva fundada en la realización por parte del posible usuario de un análisis de los costes y de los beneficios implicados, la conducta de uso tendrá lugar cuando los segundos superen a los primeros, si bien hay que tener presente que en el mencionado análisis también juega un papel importante la existencia de posibles alternativas de uso de otras instalaciones. La relevancia que desde este enfoque adquieren los aspectos relacionados con los costes implicados en el uso de las instalaciones deportivas nos han llevado a preguntarnos en qué medida pueden influir sobre la satisfacción con el uso de las mismas, de ahí que consideremos estos aspectos en el marco de nuestra investigación.

#### 4. Características de la instalación

Las características que presenta una determinada instalación deportiva inciden en la calidad de los servicios que ofrece. Si partimos del supuesto de que la satisfacción con el uso de la misma está positivamente relacionada con la adecuación de los servicios de la instalación para responder a las diferentes funciones que el usuario espera de ellas, se hace patente la influencia que características de la instalación tales como sus condiciones de accesibilidad, los niveles de uso que presenta, y la existencia de colas, pueden tener sobre la satisfacción con su uso. Es por ello que nos hemos preocupado de conocer en qué medida esas características de la instalación inciden sobre la satisfacción del usuario.

De lo dicho hasta ahora se desprende con claridad que el objetivo principal del presente trabajo es averiguar la influencia que sobre la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas tienen los aspectos y factores a los que nos hemos referido anteriormente, es decir: características demográficas de los usuarios, actitudes ante el deporte y conductas relacionadas con la práctica deportiva, costes económicos y temporales implicados en la utilización de la instalación, y, por último, características de la instalación.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. Hipótesis

*2.1.1. Las características demográficas* de los usuarios presentan una capacidad predictora significativa de la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas. De este modo, se mantiene que su sexo, edad, nivel socioeconómico, nivel de estudios, y el tamaño de la población donde residen, influyen significativamente sobre la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas.

*2.1.2. Las actitudes y comportamientos* relacionados con el deporte pre-

sentan una capacidad predictiva significativa de la satisfacción con el uso de las instalaciones. De este modo, a mayor importancia de la práctica deportiva para la persona encuestada, mayor centralidad del deporte en relación con otras actividades de tiempo libre, mayor tiempo libre disponible, mayor nivel de asociacionismo deportivo y mayor frecuencia de práctica deportiva, mayor será la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas.

2.1.3. *Los costes económicos y temporales de acceso a las instalaciones* incidirán significativamente, también sobre la satisfacción con el uso de las mismas. Así, la ubicación de las instalaciones en relación con el casco urbano, el tiempo empleado en los desplazamientos, el medio empleado para desplazarse y el importe de la entrada inciden significativamente sobre la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas.

2.1.4. En cuanto a las *características de las instalaciones* las hipótesis establecidas asumen que a mayor existencia de colas y a mayor saturación de gente en la instalación menor será la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas.

## 2.2. Variables

De acuerdo con las hipótesis planteadas hemos agrupado las variables consideradas en cuatro categorías: 1) *variables demográficas*, 2) *variables actitudinales y comportamentales*, 3) *variables relacionadas con los costes económico-temporales implicados en el uso de la instalación*, y 4) *variables relacionadas con las características de las instalaciones*. Además hemos establecido como variable dependiente la *satisfacción con el uso de instalaciones deportivas*.

### 2.2.1. Variables demográficas

En este apartado incluimos las variables de: sexo, edad, nivel de estudios, nivel socioeconómico percibido por el encuestador, y tamaño de la población de residencia.

*La edad* ha sido codificada de acuerdo con los siguientes intervalos: 1) «15-25 años», 2) «26-35 años», 3) «36-45 años» y 4) «46-50 años».

*El nivel de estudios* de los usuarios viene determinado en función de 9 categorías: 1) «Sin ningún estudio», 2) «Estudios primarios, primera etapa de E.G.B.», 3) «Segunda etapa de E.G.B.», 4) «Formación profesional de primer grado», 5) «Formación profesional de segundo grado», 6) «BUP, Bachiller Superior», 7) «COU, Preuniversitario», 8) «Técnico de grado medio», 9) «Universitarios y técnicos de grado superior».

*El nivel socioeconómico* de los usuarios encuestados estimado por parte del entrevistador, se ha codificado de acuerdo con las siguientes alternativas: 5) «Clase alta», 4) «Clase media-alta», 3) «Clase media», 2) «Clase media-baja», 1) «Clase modesta» y 0) «No sabe, no contesta».

Por último, el tamaño de la población en la que viven los encuestados se ha clasificado en las 5 categorías siguientes: 5) «más de 200.000 habitantes», 4) «de 50.000 a 200.000 habitantes», 3) «de 20.000 a 50.000 habitantes», 2) «de 5.000 a 20.000 habitantes» y por último 1) «menos de 5.000 habitantes».

### 2.2.2. Variables actitudinales y comportamentales

En este grupo de variables hemos considerado la importancia concedida por las personas a la práctica del deporte, la centralidad de esa actividad en relación con otras alternativas a la hora de ocupar el tiempo libre que disponen, el nivel de asociacionismo deportivo y la frecuencia de la práctica deportiva.

La importancia de la práctica deportiva ha sido evaluada mediante una pregunta directa sobre el grado de importancia que para ellos tiene la práctica deportiva. Las categorías de respuesta ofrecidas fueron: 5) «mucha», 4) «bastante», 3) «medio», 2) «poco» y 1) «nada».

Otra forma de evaluar la importancia de esa práctica deportiva y con ello la centralidad del deporte en el tiempo libre de las personas ha consistido en la presentación de una serie de actividades que frecuentemente realizan las personas en su tiempo libre a saber: «continuar la lectura de un libro», «ir a ver una película que me interesa», «ir a un pub, bar o cafetería con unos amigos», «asistir a un espectáculo deportivo al que soy aficionado», «practicar el deporte que me gusta», «ver en TV mi programa favorito», «pasear con mis amigos, novio/a o con mi familia», y «otras», pidiendo al encuestado que eligiera la actividad que realizaría en primer, segundo y tercer lugar. Teniendo en cuenta el orden en que el sujeto elegía la alternativa referida a la práctica del deporte hemos construido una escala ordinal cuyo valor superior (3) se le asignaba a su respuesta en el caso de que escogiera dicha actividad en primer lugar, (2) en caso de que la escogiera en segundo lugar, (1) en caso de elegirla en tercer lugar, y (0) si no la escogía en ninguna de las tres posiciones.

El tiempo libre disponible durante las tres situaciones temporales analizadas, días laborables, fines de semana/festivos, y vacaciones, se ha determinado a través de las cuestiones que preguntaban a los sujetos de cuántas horas disponían al día una vez atendidas sus obligaciones laborales, familiares, etc. Las alternativas presentadas eran las siguientes: 0) «no tengo tiempo libre», 1) «menos de 2 horas diarias», 2) «entre 2 y 4 horas diarias», 3) «entre 4 y 6 horas diarias», 4) «entre 6 y 8 horas diarias» y 5) «más de 8 horas diarias». A partir de las respuestas obtenidas en cada una de esas situaciones hemos hallado el sumatorio de las tres escalas obteniendo una variable ordinal cuyo rango teórico oscila de (0) —no tener tiempo libre en ninguna de las tres situaciones—, a (15) —tener más de 8 horas de tiempo libre diarias en todos los periodos del tiempo ocupacional considerados.

Un indicador de nivel de compromiso adquirido con el fomento y/o desarrollo de la práctica deportiva es el nivel de asociacionismo deportivo, que ha sido obtenido a partir de dos preguntas en las que se solicitaba del sujeto que contestara a las dos cuestiones siguientes: «si pertenecía a algún club, asociación

o grupo deportivo» y «si pertenecía a alguna federación». A continuación hemos construido una escala ordinal cuyo rango va de 0 a 2, correspondiendo el (0) a «no pertenece ni a club ni a federación alguna», (1) «pertenece a algún club o a alguna federación», y 2) «pertenece a algún club y a alguna federación».

Para determinar la *frecuencia de la práctica deportiva* se planteó a los encuestados que indicaran si practicaban deporte: 6) «diariamente», 5) «varias veces por semana», 4) «aproximadamente una vez por semana», 3) «dos o tres veces al mes», 2) «una vez al mes» y 1) «menos de una vez al mes».

### 2.2.3. *Variables relacionadas con los costes económico-temporales que implica el acceso a la instalación*

Para determinar la *ubicación de la instalación deportiva en relación con el casco urbano* hemos pedido a los encuestados que indicaran la ubicación de la instalación que habitualmente usan de acuerdo con las siguientes alternativas: 1) «en el casco urbano», 2) «en las afueras del casco urbano», 3) «entre uno y dos km del casco urbano», 4) «entre dos y cinco km del casco urbano», y 5) «dista más de cinco km del casco urbano».

El *tiempo empleado en los desplazamientos* ha sido obtenido a partir de una escala que ofrece las alternativas de respuesta siguientes: 1) «menos de cinco minutos», 2) «de seis a diez minutos», 3) «de once a quince minutos», 4) «de dieciséis a veinte minutos», 5) «de veintiuno a veinticinco minutos», 6) «de veintiséis a treinta minutos», 7) «de treinta y uno a cuarenta y cinco minutos», 8) «de cuarenta y seis a sesenta minutos» y 9) «más de sesenta minutos».

Los costes económicos realizados en el desplazamiento se han estimado a partir de los *medios de locomoción empleados*. Hemos construido una escala con tres categorías: 1) «andando», es decir sin costes económicos. 2) «en transporte público» y 3) «en transporte privado» asumiendo una progresión creciente de esos costes.

El *importe del pago por entrada* es otro dato relevante en relación con los costes económicos. En esta variable se establecieron las siguientes categorías: 0) «sin costes y no recuerdo», 1) «menos de 50 pts.», 2) «entre 51 y 100 pts.», 3) «entre 101 y 200 pts.», 4) «entre 201 y 400 pts.», 5) «entre 401 y 600 pts.», 6) «entre 601 y 800 pts.», 7) «entre 801 y 1.000 pts.», 8) «más de 1.000 pts.».

### 2.2.4. *Variables relacionadas con las características de las instalaciones*

Consideramos aquí el grado de accesibilidad a la instalación, el grado de saturación que presentan las instalaciones, la existencia de colas en los diversos servicios según la experiencia del propio usuario, la propiedad de la instalación, y si forma parte de un complejo escolar.

Las *condiciones para el acceso* a las instalaciones se han evaluado a través de una escala ordinal con las siguientes alternativas: 4) «Acceso libre para el público en general», 3) «Requiere ser socio de alguna asociación relacionada con



las mismas», 2) «Requiere autorización del propietario o gerente para poder ser utilizadas» y 1) «Es de uso privado exclusivamente».

Para medir el grado de saturación e infrautilización de las instalaciones deportivas, hemos pedido a los usuarios que indicaran el grado de utilización que presentan las instalaciones cuando ellos mismos las utilizan. Hemos ofrecido para ello la siguiente escala: 1) «prácticamente vacías», 2) «a medio uso», 3) «llenas pero sin aglomeraciones» y 4) «con demasiada gente». Hemos obtenido datos diferenciados para los días laborables, los fines de semana/festivos, y las vacaciones, a partir de los cuales hemos construido una escala sumando las puntuaciones obtenidas por cada sujeto en cada uno de los tres periodos estudiados, y cuyo rango teórico oscila de 0 a 12.

La existencia de colas en los diversos servicios de las instalaciones deportivas se ha estimado preguntando a los usuarios si normalmente tenían que hacer cola (1) o no (0) para utilizar alguno de los siguientes servicios de la instalación: «pistas deportivas o lugar de práctica», «duchas», «vestuarios», «aparcamientos», «servicios/aseos», y «bar o salón social». Hemos realizado estas preguntas para cada uno de los periodos del tiempo ocupacional considerados (días laborables, fines de semana/festivos y vacaciones de verano). Y, a continuación, hemos obtenido una escala transformada que va de (0) «no hacen cola en ningún servicio y en ninguna situación temporal» a (18) «hacen cola en todos los servicios y en todas las situaciones temporales consideradas».

### 2.2.5. Satisfacción con el uso de instalaciones deportivas

Esta variable ha sido estimada a partir de dos preguntas que se formularon a los usuarios encuestados. En la primera se les pedía que indicaran cuan satisfechos o insatisfechos, en términos generales, se sentían respecto al uso de las instalaciones que habitualmente utilizan. En la segunda, debían indicar el grado de satisfacción o de insatisfacción que les producía la utilización de los siguientes servicios de la instalación: «medios públicos de transporte para llegar», «espacios suficientes para sus actividades», «aparcamientos», «vestuarios y duchas», «agua caliente en las duchas y lavabos», «protección contra los elementos del clima», «bar o salón social», «material adecuado para su deporte», «luz artificial para la práctica nocturna», «espacios anejos con árboles, parque, etc.», «medidas contra barreras arquitectónicas», «servicios de limpieza, higiene, y mantenimiento de la instalación», «servicio de formación con monitores», «gestor encargado de coordinar el curso», y «horarios de uso suficientes». En el caso de que algunos de estos servicios no estuvieran presentes en la instalación que habitualmente utilizase el usuario, se le pedía que indicara el grado de satisfacción o insatisfacción que le producía su ausencia. Para contestar ambas preguntas, los usuarios encuestados disponían de una escala de evaluación que iba de (1), «muy insatisfecho», a (7), «muy satisfecho», siendo (4) el punto neutral de la escala correspondiendo a «indiferente».

La formulación de estas preguntas nos ha permitido obtener dos tipos de índices de la satisfacción: uno de carácter general, a partir de la primera pregun-

ta antes mencionada, y varios de carácter específico, a partir de la segunda pregunta planteada a los sujetos de nuestra muestra de estudio. En efecto, a fin de sintetizar la información obtenida a partir de esta segunda pregunta, hemos obtenido una puntuación total del nivel de satisfacción con los quince aspectos y servicios de las instalaciones considerados, y hemos realizado, además, un análisis factorial con rotación varimax en el que se han incluido esas quince variables, obteniéndose cinco factores con valores propios superiores a la unidad.

Esos cinco factores explican el 63.13% de la varianza total, habiéndose considerado en la interpretación del mismo las saturaciones de las variables superiores a 0.45.

El primer factor explica el 14.86% de la varianza total y está compuesto por cinco ítems, los referidos a la satisfacción con: 1) material adecuado para la práctica del deporte, 2) luz artificial para la práctica nocturna, 3) servicio de formación con monitores, 4) gestor encargado de coordinar el uso, y 5) horarios de uso suficientes. Sus contenidos hacen de él un factor referido a *la satisfacción con el personal, el equipamiento deportivo y la disponibilidad horaria de las instalaciones*. Las puntuaciones obtenidas por los usuarios en este factor ofrecen una media promediada de 4.63, y una desviación típica de 7.47 (véase Tabla 1).

TABLA 1. DATOS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍNDICES GLOBALES DE SATISFACCIÓN EMPLEADOS (GENERAL Y PUNTUACIÓN TOTAL DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS) Y DE LOS FACTORES OBTENIDOS

	Media	D.T.	Nº ítems	Media promediada
Satisfacción general	5.24	.07	—	—
Escala total	64.45	17.72	15	4.29
Factor I	23.18	7.47	5	4.63
Factor II	14.53	5.16	3	4.84
Factor III	9.22	3.30	2	4.61
Factor IV	11.32	5.08	3	3.77
Factor V	11.31	5.27	3	3.77

El segundo factor explica un 14.86% de la varianza total, y en él saturan los ítems referidos a la satisfacción con: 1) vestuarios y duchas, 2) agua caliente en duchas y lavabos, y 3) luz artificial para la práctica nocturna. Ello nos indica que se trata de un factor de *satisfacción con servicios auxiliares directamente vinculados con la práctica deportiva*. El valor medio promediado de las puntuaciones obtenidas por los usuarios en este factor es 4.84, con una desviación típica de 5.16.

El tercer factor explica un 12% de la varianza total y en él saturan dos ítems relativos a la *satisfacción con espacios anejos, y mantenimiento y limpieza*. Las puntuaciones obtenidas por los usuarios en este factor ofrecen una media promediada de 4.61, con una desviación típica de 3.3.

El cuarto factor explica un 11.33% de la varianza total y en él saturan tres ítems, referidos a la *satisfacción con los medios de transporte, aparcamientos, y espacios suficientes para las actividades deportivas*. El valor de la media promediada de las puntuaciones obtenidas por los usuarios en este factor es de 3.77, con una desviación típica de 5.08.

Por último, el quinto factor explica el 10.73 de la varianza total y está compuesto por tres ítems relacionados con la satisfacción con: 1) protección contra el clima, 2) bar y/o salón social, y 3) medidas contra barreras arquitectónicas, lo que hace de él un factor de *satisfacción con aspectos de funcionalidad de las instalaciones*. Las puntuaciones obtenidas por los usuarios en este factor ofrecen una media promediada de 3.77 y una desviación típica de 5.27.

Como se puede apreciar, la media promediada de las puntuaciones de los usuarios en los factores I (satisfacción con equipamiento deportivo, personal y disponibilidad horaria), II (satisfacción con servicios auxiliares para la práctica del deporte), y III (satisfacción con espacios anejos, limpieza y mantenimiento), supera el valor medio de la escala de evaluación (4) («indiferente»). Sin embargo, tanto en el factor IV (satisfacción con medios de transporte, aparcamientos, y espacios para actividades deportivas), como en el V (satisfacción con la funcionalidad de las instalaciones), la media a la que nos referimos se sitúa en unos valores que indican una ligera tendencia hacia la insatisfacción. Por otra parte, puede observarse en la tabla 1 que la media obtenida en satisfacción general es claramente superior al punto medio de la escala empleada (4) («Indiferente»), situándose por encima del punto 5) «Algo satisfecho». Asimismo, la media promediada obtenida a partir de las puntuaciones totales en la escala de satisfacción con los quince servicios y aspectos de las instalaciones considerados, es también superior al punto medio de la escala de evaluación empleada. Estos últimos resultados nos indican que los usuarios de nuestra muestra de estudio presentan unos niveles moderados de satisfacción con las instalaciones que utilizan.

### 2.3. Muestra

La muestra utilizada en el presente estudio consta de 456 usuarios de instalaciones deportivas de la Comunidad Valenciana. Esta muestra se ha extraído de otra más general representativa de la población de la Comunidad Valenciana entre 15 y 50 años, que consta de 1 000 entrevistas, lo que representa un error estadístico a nivel global del  $\pm 3.1\%$  para un intervalo de confianza del 95.5% y 2 sigma. El tipo de muestreo fue el de estratificación proporcional polietápico a las variables región geográfica y nivel del hábitat. La selección de las unidades últimas del muestreo fue realizada mediante la técnica de ruta aleatoria para la

determinación de la familia y del método de Kish para la determinación del individuo a entrevistar dentro de la familia. La muestra global una vez depurados los datos, quedó compuesta por 993 sujetos de ambos sexos, de los cuales 456 eran *usuarios* de instalaciones deportivas, lo que representa un 45.92% de la muestra total y que son los sujetos que han sido utilizados como muestra en el presente estudio. Algunas de las características demográficas de dicha muestra pueden apreciarse en la tabla 2.

TABLA 2. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

VARIABLE	CATEGORÍAS	N	%
Sexo	VARONES	265	58.1
	MUJERES	191	41.9
Edad	15-25	258	56.6
	26-35	110	24.1
	36-45	61	13.4
	46-50	19	4.2
	Dato faltante	8	1.8
Tamaño de la población de residencia	Más de 200.000 hab.	98	21.5
	200.000-50.000 hab.	71	15.6
	50.000-20.000 hab.	96	21.1
	20.000-5.000 hab.	125	27.4
	Menos de 5.000 hab.	66	14.5
Nivel socio económico	Alto	7	1.5
	Medio-Alto	36	7.9
	Medio	273	59.9
	Medio-bajo	116	25.4
	Bajo	22	4.8
	Dato faltante	2	0.4

### 3. RESULTADOS

A fin de determinar la capacidad predictora de las diferentes variables consideradas en los apartados anteriores sobre la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas hemos realizado varios análisis de regresión múltiple, cuyos resultados vamos a comentar en el presente apartado. (Los resultados de carácter descriptivo acerca de las variables empleadas en el estudio pueden encontrarse en Peiró *et al.*, 1987). Hemos tomado como variables criterio sucesivamente cada uno de los índices de satisfacción obtenidos en el presente trabajo (satisfacción general, puntuación total de la escala de satisfacción con aspectos y servicios específicos de las instalaciones, y puntuación en cada uno de los factores de dicha escala). En una aproximación exploratoria hemos realizado un análisis de regresión para cada uno de los cuatro grupos de variables, y en una segunda fase hemos introducido en un mismo análisis las variables que en cada grupo presentaban una capacidad predictora significativa. En lo que sigue únicamente comentaremos los resultados relativos a las dos medidas globales de satisfacción que disponemos (general y puntuación total de la escala), y en los casos en que los resultados de los análisis de regresión sobre los factores aporten información nueva haremos una breve referencia a los mismos.

#### 3.1. Variables demográficas y satisfacción con el uso de las instalaciones

Las variables consideradas como predictoras en este caso han sido la edad, el nivel de estudios, el nivel socioeconómico, y el tamaño de la población de residencia. Los resultados obtenidos en el análisis de regresión múltiple muestran que ninguna de ellas predice significativamente el grado de satisfacción general de los usuarios ni la puntuación total de la escala de satisfacción (véanse Tablas 3 y 4). Sin embargo, el tamaño de la población predice significativamente los factores III, IV y V. Así, cuanto mayor es el tamaño de la población donde reside el usuario, menor es la satisfacción con los espacios anejos y la limpieza y el mantenimiento (factor III), y con los aspectos funcionales de la instalación (factor V), aunque mayor resulta ser la satisfacción con los medios de transporte público, los aparcamientos, y los espacios para actividades deportivas de que dispone la instalación (factor IV).

Las diferencias en función del sexo respecto a la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas han sido determinadas mediante la realización de pruebas *t*. Los resultados obtenidos muestran diferencias significativas a favor de las mujeres en cuanto a la satisfacción general ( $t = 300$ ,  $p = .002$ ), pero, sin embargo, no aparecen diferencias significativas respecto a la puntuación total de la escala de satisfacción con los aspectos y servicios de la instalación, ni respecto a ninguno de sus factores.

TABLA 3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS SOBRE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL USO

Variable	coeficiente	t	n.s.
intercept. 437			
edad	0.6	.55	.58
nivel de estudios	- 0.2	- .38	.70
nivel socioeconómico	.16	1.30	.19
tamaño de la población	.09	1.44	.15
correlación múltiple:	.13		
correlación múltiple al cuadrado:	.016		
valor de F:	1.07		
nivel de significación:	.37		

TABLA 4. ANÁLISIS DE REGRESIÓN DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS SOBRE LA SATISFACCIÓN TOTAL CON LOS SERVICIOS

Variable	coeficiente	t	n.s.
intercept. 65.12			
edad	2.23	1.71	.09
nivel de estudios	- 0.97	- .20	.84
nivel socioeconómico	- .19	- .14	.88
tamaño de la población	- .76	- 1.04	.29
correlación múltiple:	.13		
correlación múltiple al cuadrado:	.016		
valor de F:	1.11		
nivel de significación:	.35		

### 3.2. Actitudes ante el deporte y conductas relacionadas con la práctica deportiva como predictoras de la satisfacción con el uso de las instalaciones

Los análisis de regresión múltiple realizados en este caso han establecido como variables predictoras la importancia de la práctica deportiva para los usuarios, la centralidad asignada al deporte en relación con otras actividades de ocio, el tiempo libre de que dispone, el nivel de asociacionismo deportivo que manifiesta, y la frecuencia con que practica deporte. Los resultados obtenidos muestran que ninguna de todas ellas es relevante a la hora de predecir las medidas de satisfacción elaboradas en nuestro estudio (véanse Tablas 5 y 6).

**TABLA 5. ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE DE LAS VARIABLES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES SOBRE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL USO**

Variable	coeficiente	t	n.s.
intercept. 4.65			
tiempo libre	.03	1.11	.27
centralidad del deporte	.13	1.07	.29
nivel de asociacionismo	- 0.1	- .10	.92
importancia práctica deporte	- .04	- .27	.79
frecuencia práctica deportiva	.01	.25	.81
correlación múltiple:	.1		
correlación múltiple al cuadrado:	.01		
valor de F:	.54		
nivel de significación:	.75		

**TABLA 6. ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE DE LAS VARIABLES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES SOBRE LA SATISFACCIÓN TOTAL CON LOS SERVICIOS**

Variable	coeficiente	t	n.s.
intercept. 64.98			
tiempo libre	.11	.36	.72
centralidad del deporte	.27	.19	.85
nivel de asociacionismo	2.23	1.64	.10
importancia práctica deporte	.06	.04	.97
frecuencia práctica deportiva	- .75	- 1.18	.24
correlación múltiple:	.12		
correlación múltiple al cuadrado:	.01		
valor de F:	.74		
nivel de significación:	.59		

### **3.3. Costes económico-temporales de acceso a la instalación y satisfacción con el uso de la misma**

Las variables introducidas como predictoras en este caso han sido las siguientes: la ubicación de la instalación en relación con el casco urbano de la localidad donde reside el usuario, el tiempo empleado en los desplazamientos has-

ta la instalación, el medio empleado para desplazarse, y el importe medio del pago que se efectúa para poder utilizarla. Los resultados obtenidos muestran que únicamente el precio de la entrada contribuye a predecir significativamente el nivel de satisfacción general, haciéndolo con signo positivo, por lo que a mayor precio de entrada resulta un mayor grado de satisfacción general por parte del usuario de la instalación (véase Tabla 7).

En el caso de la puntuación total de satisfacción con los aspectos y servicios concretos, la ubicación de la instalación, el tiempo empleado en el desplazamiento, y el precio de la entrada contribuyen a predecir significativamente la variable criterio (véase Tabla 8). Esos resultados indican que las instalaciones sitas fuera del casco urbano, las que requieren un mayor importe de entrada, y las que exigen una cantidad menor de tiempo en los desplazamientos hasta las mismas, generan niveles de satisfacción mayores respecto a sus servicios. Estos resultados vienen a coincidir con los planteamientos de Perloff y Wingo (1983) cuando estos autores afirman que los usuarios estarán dispuestos a recorrer mayores distancias (dentro de ciertos límites) para usar una instalación siempre y cuando los beneficios esperados (satisfacción) sean valorados mayores que los costes implicados en el acceso a la instalación, a fin de que el balance entre costes y compensaciones sea positivo.

#### 3.4. Características de las instalaciones y satisfacción con el uso de las mismas

Hemos realizado diversos análisis de regresión tomando como predictores las condiciones de accesibilidad de las instalaciones, el nivel de saturación de uso que presentan, y la existencia de colas en diversos servicios según la experiencia del propio usuario. En el caso de la satisfacción general todas las variables contribuyen a predecir significativamente la variable criterio (véase Tabla 9). Así resulta que la relación entre niveles de saturación de las instalaciones y satisfacción general es positiva. Este resultado puede comprenderse si se tiene en cuenta que eran muy pocos los usuarios que constataban la existencia de sobresaturación en las instalaciones que utilizan, y si ésta no se da, el hecho de que las instalaciones se encuentren a un buen nivel de uso puede contribuir a la satisfacción; además, este hecho puede considerarse bajo ciertos supuestos como un indicador de la calidad de las mismas. Por su parte, la existencia de colas produce insatisfacción general como se había establecido por hipótesis. Por último, referidos a las condiciones de accesibilidad, los resultados indican que cuanto más restringida sea ésta mayor es la satisfacción que el uso de la instalación genera en el usuario.

En relación con la puntuación total de satisfacción con los servicios de la instalación, las variables saturación y existencia de colas contribuyen a explicar significativamente su varianza en el mismo sentido y signo que el comentado para la satisfacción general (véase Tabla 10). La accesibilidad de la instalación también presenta la misma tendencia que en el caso anterior aunque aquí su nivel de significación es únicamente de 0.1.



TABLA 7. ANÁLISIS DE REGRESIÓN DE LAS VARIABLES RELATIVAS A LOS COSTES ECONÓMICO-TEMPORALES SOBRE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL USO

variable	coeficiente	t	n.s
intercep. 5.04			
ubicación	.11	1.21	.23
tiempo desplazamientos	- .09	- 1.56	.12
medio para desplazarse	- .06	- .53	.58
importe de la entrada	.12	2.77	.006
<hr/>			
correlación múltiple	.19		
correlación múltiple al cuadrado	.04		
valor de F.	2.43		
nivel de significación	.048		

TABLA 8. ANÁLISIS DE REGRESIÓN DE LAS VARIABLES RELATIVAS A LOS COSTES ECONÓMICO-TEMPORALES SOBRE LA SATISFACCIÓN TOTAL CON LOS SERVICIOS

variable	coeficiente	t	n.s
intercep. 61.87			
ubicación	2.54	2.65	.008
tiempo desplazamientos	- 1.69	- 2.61	.009
medio para desplazarse	- .89	- .79	.43
importe de la entrada	2.09	4.28	.0000
<hr/>			
correlación múltiple	.30		
correlación múltiple al cuadrado	.09		
valor de F.	6.58		
nivel de significación	.0000		

Con todo lo hasta ahora expuesto, se puede decir que son las variables relativas a los costes que produce el uso de las instalaciones y las referidas a las características de las mismas, las que contribuyen a predecir significativamente la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas.

TABLA 9. ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES SOBRE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL USO

variable	coeficiente	t	n.s
intercep. 5.29			
saturación	.12	3.47	.0006
existencia de colas	-.24	-3.94	.0001
condiciones de uso	-.20	-2.32	.02
<hr/>			
correlación múltiple	.32		
correlación múltiple al cuadrado	.10		
valor de F.	10.34		
nivel de significación	.0000		

TABLA 10. ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES SOBRE LA SATISFACCIÓN TOTAL CON LOS SERVICIOS

variable	coeficiente	t	n.s
intercep. 63.04			
saturación	1.39	3.73	.0002
existencia de colas	-2.28	-3.38	.0008
condiciones de uso	-1.49	-1.52	.13
<hr/>			
correlación múltiple	.29		
correlación múltiple al cuadrado	.09		
valor de F.	8.46		
nivel de significación	.0000		

### 3.5. Principales variables predictoras de la satisfacción con el uso de las instalaciones deportivas

Tomando como variables criterio cada uno de los dos índices globales de satisfacción que disponemos (satisfacción general, y puntuación total en la escala de satisfacción con los aspectos y servicios de la instalación considerados), hemos realizado dos análisis de regresión múltiple en los que hemos incluido como variables independientes aquellas variables que en los análisis de regresión múltiple realizados por grupos de variables aparecían como predictores significativos de los respectivos índices globales de satisfacción.

En el caso de la satisfacción general (véase Tabla 11), las variables utilizadas como predictoras han sido el nivel de saturación de las instalaciones, la exis-

tencia de colas en los diversos servicios que ofrecen las mismas, las condiciones de accesibilidad que presentan, y el importe medio de la entrada que hay que efectuar cada vez que se usa la instalación. La correlación múltiple obtenida es de .30, y la varianza explicada es del 9.12%. La razón F obtenida en este análisis es de 10.76 ( $p = .0000$ ) y todas las variables introducidas contribuyen significativamente a predecir el nivel de satisfacción general. Los signos de los coeficientes de regresión muestran que a mayor frecuencia de colas resulta una menor satisfacción, y que cuanto mayor es la saturación, el precio de entrada, y las restricciones para el acceso, también es mayor la satisfacción general de los usuarios.

TABLA 11. PRINCIPALES VARIABLES PREDICTORAS DE LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL USO DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

variable	coeficiente	t	n.s
intercep. 5.206			
saturación de las instal.	.077	3.014	.002
colas	-.227	-4.847	.000
condiciones de acceso	-.138	-1.893	.059
importe de entrada	.103	2.956	.003
correlación múltiple	.302		
correlación múltiple al cuadrado	.0912		
valor de F	10.765		
nivel de significación	.0000		

Por lo que se refiere al análisis de regresión múltiple realizado sobre la puntuación total de satisfacción con los servicios de las instalaciones, se han introducido como variables predictoras las siguientes: edad de los usuarios, nivel de saturación de las instalaciones, existencia de colas en las mismas, precio de la entrada, ubicación de la instalación en relación con el casco urbano, y el tiempo que tarda en desplazarse hasta la misma. Los resultados obtenidos ofrecen una correlación múltiple de .284 y una varianza explicada del 8.11%. Como se puede apreciar, en este caso, la combinación en un solo análisis de las variables que más contribuyen a la predicción de la variable criterio en los análisis realizados por grupos, no ha logrado incrementar sensiblemente el porcentaje de la varianza explicada. El nivel de saturación, la existencia de colas, el precio de entrada, y el tiempo empleado en los desplazamientos, contribuyen significativamente a predecir la variable criterio. Los signos de los coeficientes de regresión muestran que a mayor frecuencia de colas y mayores tiempos de desplazamiento resulta una menor satisfacción, y a mayor saturación y mayor precio de entrada, mayor satisfacción. Como se recordará, el sentido de estos resultados ya ha sido comentado anteriormente.

TABLA 12. PRINCIPALES VARIABLES PREDICTORAS DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

variable	coeficiente	t	n.s
<i>intercep. 57.579</i>			
edad	.567	.602	.547
saturación de las instal.	.881	2.827	.004
colas	- 1.604	- 2.841	.004
importe de entrada	1.734	4.102	.000
ubicación de la instalación	.813	1.073	.284
tiempo de desplazamiento	- 1.222	-2.330	.020
correlación múltiple	.284		
correlación múltiple al cuadrado	.0811		
valor de F.	6.278		
nivel de significación	.0000		

#### 4. CONCLUSIONES

A partir de las hipótesis planteadas sobre la capacidad predictora de las diferentes variables analizadas, los resultados obtenidos permiten realizar las siguientes conclusiones:

1— En cuanto a las *variables demográficas* se observa que a *mayor* tamaño de la población de residencia, *menor* es la satisfacción con los aspectos anejos a la instalación y con sus servicios de limpieza y mantenimiento, y *mayor* la satisfacción con los medios de transporte públicos disponibles para acceder a la instalación, los aparcamientos y los espacios para la realización de actividades deportivas que aquélla presenta.

2— Respecto a las *variables actitudinales y comportamentales* se observa que *ninguna* de las variables incluidas en esta categoría, en contra de las hipótesis establecidas, contribuye a predecir significativamente la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas a partir de los índices de tal variable aquí manejados.

3— Entre las *variables relacionadas con los costes económico-temporales que implica el acceso a las instalaciones* únicamente el precio de la entrada contribuye a predecir significativamente el nivel de satisfacción general, de modo que cuanto *mayor* es aquél, *mayor* es la satisfacción general del usuario. Por su parte, la ubicación de la instalación, el tiempo de desplazamiento, y el precio de la entrada, contribuyen a predecir significativamente la satisfacción total con los aspectos y servicios concretos de la instalación. Así generan *mayores* niveles de satisfacción las instalaciones que se hallan *fuera* del casco urbano, las que requieren un *mayor* importe de entrada, y las que exigen un *menor* tiempo de desplazamiento hasta las mismas.

4— En cuanto a las *variables relacionadas con las características de las instalaciones*, hallamos que tanto el nivel de saturación, como la existencia de colas y las condiciones de accesibilidad, contribuyen a predecir significativamente la satisfacción general de los usuarios, de modo que a *mayor* nivel de saturación, *mayor* es la satisfacción (en contra de lo establecido por hipótesis), a *mayor* frecuencia de colas, *mayor* insatisfacción y a *menor* accesibilidad, *mayores* niveles de satisfacción general entre los usuarios. En lo referido a la satisfacción total con los servicios, las tres variables mencionadas guardan las mismas relaciones con la variable criterio que en el caso anterior, si bien las condiciones de accesibilidad no aportan una contribución significativa a la hora de predecir este índice de satisfacción.

En suma, y tras los análisis de regresión múltiple combinados realizados sobre cada uno de los índices globales de satisfacción manejados, podemos concluir que son las variables relacionadas con los costes económicos y temporales que implica el acceso a la instalación (importe de la entrada y tiempo de los desplazamientos), y las variables relativas a las características que presenta la misma (nivel de saturación, existencia de colas, y condiciones de accesibilidad), las que contribuyen a predecir (con los signos comentados anteriormente) la satisfacción con el uso de instalaciones deportivas.

## RESUMEN

Siguiendo las líneas de investigación iniciadas sobre el uso de instalaciones deportivas, la presente investigación se centra en la satisfacción de su uso y en los aspectos diversos que pueden influir.

Los aspectos considerados han sido tanto las características demográficas de los usuarios como las actitudes de éstos ante el deporte y la práctica deportiva, sin olvidar los costes económicos y temporales que implica el acceso a las instalaciones y las características de la instalación misma.

## SUMMARY

Following the initiated investigation causes on the use of the sports facilities, the investigation focus on the satisfaction of its use and on the influence.

The aspects which we took in to account are the demographic characteristics of the users and their attitudes upon sports and sport practices, having in mind the economical and temporary cost which mean in the admittance to the facilities and their own characteristics.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MOW International Research Team, (1987) *The Meaning of work: An International View*. London: Academic Press.
- Peiró, J.M.; Balaguer, I.; Valcárcel, P.; Meliá, J.L.; González Romá, V. y Blanch, J. (1986). Patrones horarios de uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana: Un estudio psicosocial. *I Jornadas de Psicología Ambiental*. Madrid, 28 de noviembre, 1986.
- Peiró, J.M. y González Romá, V. (1987). Aspectos psicosociales de la demanda y uso de instalaciones deportivas. *L'esport i temps lliure* 34. 14-18.
- Peiró, J.M. et al. (1987). *Estudio psicosocial de la demanda y uso de instalaciones deportivas en la Comunidad Valenciana*. Conselleria de Cultura Educació i Ciència. Universitat de València y Universidad Politécnica.
- Perloff, H.S. y Wingo, L., Jr., (1983). El crecimiento urbano y la planificación de la recreación al aire libre. En C.S. Van Doren., G.B. Priddle., y J.E. Lewis (Ed.) *Suelo y Ocio* Instituto de Estudios de Administración Local. Madrid.