

Ocio, Actividades en la Naturaleza, Turismo y Recreación

Perfil de Usuarios y Factores Clave en la Fidelización a un Servicio Público de Asesoramiento Para la Práctica de Ejercicio Físico

User Profile and Key Factors in Keeping Customers Loyal to an Exercise Counselling Service

Navarro-Segura, Daniel.¹, Beltrán-Carrillo, Vicente J..², García-de-Alcaraz, Antonio.³

¹Concejalía de Deportes. Excmo. Ayuntamiento de Lorca, Murcia, España.

²Centro de Investigación del Deporte. Universidad Miguel Hernández de Elche, Comunidad Valenciana, España.

³Concejalía de Deportes. Excmo. Ayuntamiento de Lorca, Murcia, España. Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte-INEF. Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España.

Dirección de contacto: antoniogadealse@gmail.com

Antonio Garcia de Alcaraz Serrano

Fecha de recepción: 06 de Octubre de 2016

Fecha de aceptación: 21 de Diciembre de 2016

RESUMEN

El objetivo del estudio fue analizar el perfil de los usuarios de un Servicio de Asesoramiento Deportivo, los factores de fidelización/abandono del usuario, y las propuestas de mejora del servicio. Participaron 102 usuarios mediante cuestionarios y entrevistas semiestructuradas administradas vía telefónica. La mayoría de los usuarios eran hombres (73,8%), de edad comprendida entre 29-39 años (45,1%), que practicaban la carrera (39,2%), con estatus socioeconómico medio-bajo (40,2%), y con residencia en el centro de la ciudad (61,8%). Los principales motivos de fidelización fueron la satisfacción con la profesionalidad del técnico y con el diseño de los programas de ejercicio/entrenamiento. Los principales motivos de abandono fueron la falta de tiempo para la práctica deportiva, la percepción de no necesitar un nuevo asesoramiento, y las molestias/lesiones. Los usuarios recomendaron ampliar el horario del servicio e incluir el asesoramiento nutricional. El artículo ofrece recomendaciones que pueden ser de utilidad para servicios y profesionales del sector.

Palabras Clave: salud, ayuntamiento, ejercicio físico, carrera

ABSTRACT

The aim of this study was to analyse the profile of users of a Sports Counselling Service, the factors which may generate customer loyalty or influence dropout, and the proposals for the service improvement. One hundred and two users completed open-ended questionnaires and participated in semi-structured interviews via telephone. Most users were males (73.8%), aged 29-39 (45.1%), runners (39.2%); had a low-medium socioeconomic level (40.2%); and lived in the city centre (61.8%). Users stayed loyal to the counselling service because of their satisfaction with the service provider (manager) and the exercise programme designs. The main reasons for dropping out were users' lack of time to do sport, users' belief that no further training counselling was required, and physical problems or injuries. Users recommended extending the service opening hours and giving nutritional guidelines. This paper presents some improvement proposals and suggestions which may be useful to counselling services and professionals alike.

Keywords: health, city council, exercise, running

INTRODUCCIÓN

El estilo de vida sedentario representa uno de los problemas de salud más preocupantes en los países desarrollados y una de las principales causas de enfermedad y mortalidad de nuestros tiempos. La inactividad física es un factor de riesgo modificable para enfermedades cardiovasculares, diabetes tipo II, cáncer (de colon y de mama), obesidad, osteoporosis, osteoartritis y depresión, entre otros problemas de salud (Warburton, Nicol, y Bredin, 2006). Por este motivo, la promoción de la actividad física debe convertirse en un objetivo prioritario de salud pública (Kimber et al., 2009).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), e instituciones como American College of Sport Medicine (ACSM) y American Heart Association (AHA) han propuesto recomendaciones mínimas de actividad física asociada a la consecución de un buen estado de salud. Estas instituciones señalan que en personas de 18 a 65 años se logran beneficios saludables realizando al menos: a) 30 minutos de ejercicio aeróbico moderado (por ejemplo, caminar a ritmo rápido) cinco días a la semana; (b) 20 minutos de ejercicio aeróbico intenso (por ejemplo, footing) tres días a la semana, o (c) una combinación de ambos (Rodríguez-Romo et al., 2011). Sin embargo, se estima que el 31,1% de la población mundial no cumple con estas recomendaciones (Hallal et al., 2012). Los datos que hacen referencia al contexto español son más preocupantes si cabe. Según la Encuesta Nacional de Salud de 2013, sólo el 40,9% de los adultos (15-69 años) realizó actividad física intensa o moderada durante la semana anterior a la realización de la encuesta (Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, 2013).

Los niveles de inactividad física son especialmente preocupantes en determinados grupos de población. Por ejemplo, la prevalencia de la inactividad física es superior en mujeres que en hombres (Bauman et al., 2009) y en las personas de mayor edad respecto a las más jóvenes (Renato-Azevedo et al., 2007). La inactividad física también es más prevalente en personas de un nivel socioeconómico bajo (Renato-Azevedo et al., 2007) y en la población rural si se compara con la población urbana (Parks, Housemann, y Brownson, 2003).

Debido a los elevados niveles de sedentarismo que reflejan las evidencias científicas, las instituciones públicas deben ser uno de los principales agentes encargados de la promoción de estilos de vida activos entre la ciudadanía, y de la oferta de servicios para la práctica de actividad física saludable. Según la legislación española, esta promoción es responsabilidad del estado, de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales (Ley 10/1990, de 15 de Octubre, del Deporte a nivel nacional; Ley 2/2000, de 12 de julio, del Deporte de la Región de Murcia). Los servicios públicos para la promoción y asesoramiento de la práctica deportiva deben contar con profesionales con una adecuada cualificación académica y profesional en el ámbito de la actividad física y el deporte, para que los posibles prejuicios y riesgos de una práctica sin control ni asesoramiento puedan revertirse en una práctica beneficiosa para la salud (Campos-Izquierdo, 2007). No obstante, también es necesario que estos servicios públicos sean evaluados periódicamente, con el fin de identificar carencias y establecer pautas para la mejora de su calidad.

El Servicio de Asesoramiento Deportivo (SAD), es un servicio ofertado desde el Excmo. Ayuntamiento de Lorca (Murcia), gratuito en el momento del estudio y dirigido por un licenciado en ciencias de la actividad física y del deporte. Este servicio tiene como función principal el diseño de programas de ejercicio físico a cualquier persona que solicite asesoramiento. Estos programas de ejercicio físico están destinados a la mejora de la salud o a la preparación física para una adecuada participación en competiciones deportivas. Además de estos programas, se llevan a cabo evaluaciones iniciales y periódicas de la condición física y el estado de salud de los usuarios, en colaboración con un centro médico. El objetivo de este estudio

fue analizar el perfil de los usuarios del SAD, los factores que influyen en su fidelización o abandono y las propuestas que plantean los usuarios para la mejora de este servicio. Esta información puede ser de utilidad para la mejora de la calidad del SAD y resultar de interés a los profesionales del sector.

MÉTODO

Participantes

La muestra del estudio se compuso de 102 participantes, de edades comprendidas entre los 16 y 61 años ($M= 34,73$; $DT= 9,86$). Se trató de un muestreo intencional sobre toda la población de usuarios del SAD (150 personas), siendo la tasa de respuesta del 68%. Todos los participantes eran usuarios del SAD o lo habían sido durante los últimos 36 meses, tomando como referencia la fecha de inicio del trabajo de campo (enero de 2014). La antigüedad media de los usuarios fue de 19,48 meses ($DT=13,30$).

Procedimiento y técnicas para la obtención de datos

En primer lugar se contactó con la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Lorca, que puso a disposición los recursos e instalaciones del SAD para la realización del estudio. A continuación se accedió a un listado con los datos personales de los usuarios, y se contactó con ellos para recopilar la información necesaria para esta investigación, durante los meses de enero y febrero de 2014.

A través de un cuestionario, administrado vía telefónica a todos los participantes, se recopiló información sobre el perfil de los usuarios. El cuestionario fue diseñado por un miembro del grupo de investigación. Este cuestionario fue revisado por los otros miembros del grupo de investigación, que propusieron algunas modificaciones. Tras una discusión en grupo, se llegó a un consenso y a la versión final del cuestionario (las variables del cuestionario y sus correspondientes valores se describen en el apartado de Resultados y discusión, Tabla 2). El cuestionario sirvió para recopilar información acerca de diversas variables sociodemográficas (sexo, edad, estatus socioeconómico, localización geográfica) y el tipo de actividad físico deportiva para la que los usuarios solicitaban asesoramiento. También contenía una pregunta final sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio (valoración de 0 a 10). Los datos procedentes de este cuestionario se registraron en un archivo Excel. Seguidamente se realizó, vía telefónica, una entrevista cualitativa semiestructurada (Flick, 2002) a cada uno de los participantes, para recopilar información sobre los motivos por los que seguían asistiendo al SAD o lo habían abandonado, y sobre sus propuestas para la mejora del servicio (Tabla 1). El entrevistador transcribió en un archivo Word, durante la entrevista e inmediatamente después de la misma, toda la información de interés para su posterior análisis.

Cada llamada telefónica duró entre 5 y 10 minutos, y se realizaron en horario de mañana y tarde. Se efectuaron un máximo de cuatro llamadas por sujeto. Los sujetos que no respondieron a ninguna llamada quedaron excluidos del estudio. Las llamadas y la recopilación de la información fueron realizadas por el primer autor de este artículo. Al comienzo de la llamada se informó a los participantes acerca del motivo del estudio, dándoles la posibilidad de que dieran su consentimiento para participar o no en el mismo. Sólo tres participantes se negaron a responder la pregunta del cuestionario que hacía referencia al "estatus socioeconómico". Por motivos éticos, en este artículo se ha preservado el anonimato de los participantes utilizando pseudónimos en los fragmentos de entrevista que figuran en el apartado de resultados y discusión.

Tabla 1. Principales preguntas de la entrevista semiestructurada

¿Cómo has conocido la existencia de este servicio?
¿Por qué decides contactar con este servicio?
¿Por qué continuas con este servicio?*
¿Por qué abandonaste el servicio?*
¿Qué es lo que más te gusta de este servicio?
¿Qué propuestas de mejora plantearías para este servicio?
*Pregunta para los que continuaban asistiendo al gabinete.
**Pregunta para los que habían dejado de asistir al gabinete.

Análisis de datos

El análisis de los datos cuantitativos procedentes del cuestionario se realizó mediante el programa SPSS 18.0. Se realizó un análisis descriptivo para identificar el perfil de los usuarios mediante las frecuencias y los porcentajes de sexo, edad, actividad deportiva practicada, estatus socioeconómico y localización geográfica. También se calculó la media y desviación típica de la valoración del servicio por parte de los usuarios (de 0 a 10).

Los datos cualitativos procedentes de las entrevistas se analizaron mediante un análisis convencional de contenido (Hsieh, y Shannon, 2005). Esta técnica de análisis de datos consiste básicamente en los siguientes pasos. En primer lugar se realizó una lectura de todas las transcripciones procedentes de las entrevistas semiestructuradas. En segundo lugar, se codificaron los fragmentos de texto que representaban ideas o conceptos de interés para la investigación. En tercer lugar, los fragmentos de texto codificados se clasificaron en un sistema de categorías y subcategorías que dio soporte a los resultados cualitativos de este estudio (ver Tabla 3). Tras este análisis convencional de contenido, se calculó la frecuencia y porcentaje de usuarios que saturaron las diferentes categorías y subcategorías (Tabla 3).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Perfil de los usuarios del SAD

Respecto al perfil de los usuarios (Tabla 2), destaca la mayor asistencia de hombres (73,8%) que de mujeres (26,2%). La mayor parte de los asistentes poseían una edad comprendida entre los 29 y los 39 años (45,1%), solicitaban asesoramiento para la carrera a pie (39,2%), su estatus socioeconómico era medio-bajo (40,2%), y su lugar de residencia se encontraba en el casco urbano de Lorca (61,8%). Los usuarios se mostraban muy satisfechos con el servicio, ya que su valoración media fue de 9,2 puntos sobre 10 (DT= 0,94).

No es de extrañar que la mayor parte de los usuarios del SAD fueran hombres, ya que los hombres suelen practicar más actividad física y deporte que las mujeres, tanto en el extranjero (Bauman et al., 2012) como en España (García-Ferrando, y Llopis, 2011). Respecto a las actividades más practicadas por los usuarios del SAD destacaron, junto a la carrera a pie, las actividades de acondicionamiento físico general, el duatlón/triatlón y el ciclismo. La mayor parte de estas prácticas deportivas son carácter individual. Estos datos presentan cierto paralelismo con los de la encuesta sobre los hábitos deportivos en España 2010 (García-Ferrando y Llopis, 2011). Según esta encuesta, la gimnasia/actividad física guiada representa la actividad físico-deportiva más practicada, seguida del fútbol, la natación (recreativa y de competición), el ciclismo (recreativo y de competición) y la carrera a pie (footing o running).

Tabla 2. Datos descriptivos del perfil de los usuarios

Variables Valores	n	%
Sexo		
Hombre	75	73,5
Mujer	27	26,5
Edad		
De 12 a 17 años	4	3,9
De 18 a 28 años	22	21,6
De 29 a 39 años	46	45,1
De 40 a 50 años	23	22,5
De 51 a 65 años	7	6,9
Actividad deportiva practicada		
Carrera a pie	40	39,2
Acondicionamiento físico general	30	29,4
Duatlón y Triatlón	12	11,8
Ciclismo	10	9,8
Entrenamiento de musculación	7	6,9
Deporte adaptado	1	1
Motocross	1	1
Natación	1	1
Estatus socioeconómico (ingresos en unidad familiar)		
Menos de 1.000 €	11	10,8
Entre 1.000 y 1.500 €	41	40,2
Entre 1.501 y 2.000 €	29	28,4
Entre 2.001 y 3.000 €	14	13,7
Entre 3.001 y 5.000 €	4	3,9
Otros	3	2,9
Localización geográfica		
Lorca-zona urbana	63	61,8
Lorca-zona rural	20	19,6
Otros municipios de la Región de Murcia	16	15,7
Otros municipios de fuera de la Región de Murcia	3	2,9

Factores que influyen en la fidelización de los usuarios del SAD

En la tabla 3 figuran las diferentes categorías y subcategorías que surgieron del análisis cualitativo de los datos y que identifican los factores que influyeron en la fidelización o abandono del SAD por parte de sus usuarios. De igual modo, se indica la frecuencia y porcentaje de participantes que corresponde a cada una de las subcategorías.

Conocimiento de la existencia del servicio

Muchos usuarios conocieron la existencia del SAD a través de amigos, conocidos, compañeros de trabajo y familiares. Este dato parece indicar que probablemente la mejor publicidad de un servicio es la que facilita el usuario satisfecho. La percepción de calidad de los servicios deportivos suele conducir a la satisfacción de los usuarios, algo fundamental para lograr su fidelidad y la atracción de nuevos usuarios potenciales (Nuviala-Nuviala et al., 2012).

Los usuarios también conocieron la existencia del SAD mediante el personal de la Concejalía de Deportes de Lorca. La información proporcionada por entrenadores, la publicidad a través de Internet y la información difundida mediante folletos y posters en las instalaciones deportivas también fue de utilidad para el conocimiento de la existencia del servicio.

Motivos de inicio en el servicio

La mayoría de los participantes iniciaron su vinculación con el servicio para mejorar su condición física y rendimiento deportivo, o porque necesitaban asesoramiento para realizar actividad física de forma saludable:

Porque quería llevar una orientación para practicar deporte y no hacerlo a lo loco como lo estaba haciendo antes (Pepa, 37 años).

Porque tenía problemas de rodilla y quería hacer ejercicio, me lo comentó mi hija que hacían planes específicos y quería recuperarme (Mario, 54 años).

En línea con estos resultados, estudios previos han señalado que muchas personas adultas reconocen carecer de los conocimientos básicos necesarios para practicar actividad física de forma saludable y manifiestan estar interesados por adquirir tales conocimientos (Stuart, López, y Granado, 2011). Además, la salud suele ser una de las principales razones para el inicio de programas supervisados de actividad física en personas adultas (Blázquez, y Feu, 2012a).

Un participante inició su vinculación con el servicio porque estaba preparando las pruebas físicas de las oposiciones al Cuerpo Nacional de Policía. Otro participante informó de que el carácter gratuito del servicio fue otro de los motivos que le llevaron a acercarse al SAD. Respecto a este último factor, otros estudios han indicado que la relación calidad-precio y el bajo precio de las actividades suelen ser un reclamo para la fidelización de los usuarios con los servicios deportivos públicos (Dorado, y Gallardo, 2004; Martínez, y Martínez, 2009).

Motivos de continuación en el servicio

La mayoría de los usuarios continuaban en el servicio por su satisfacción con la profesionalidad del técnico, con la planificación y asesoramiento para la práctica de ejercicio, y con los resultados obtenidos:

Principalmente por la persona que se encarga de la planificación, que es un gran profesional que se dedica en serio a todo lo que hace, y lo hace muy bien la verdad (María, 24 años).

Porque me gusta mucho como lo hace el técnico y no quiero dejarlo, como te he comentado antes, para mantenerme, que lo mío me ha costado (Andrea, 41 años).

Porque estoy contenta, muy contenta y como he pasado por muchas etapas, lesiones, competiciones y tal... me va bien y seguiré yendo al servicio (Vicenta, 45 años).

Respecto a este asunto, otros estudios han señalado que la calidad y profesionalidad de los recursos humanos es fundamental para la satisfacción de los usuarios con los servicios deportivos y su fidelización (Dorado, y Gallardo, 2004; Martínez, y Martínez, 2009). En este mismo sentido, la falta de atención del profesional deportivo es uno de los aspectos negativos más destacados por personas adultas que participan en actividades programadas (Blázquez, y Feu, 2012a).

Motivos de abandono del servicio

La mayor parte de los participantes que abandonaron el servicio lo hicieron porque habían finalizado su práctica deportiva, debido fundamentalmente a la falta de tiempo por estudios y obligaciones familiares o laborales.

No porque no tengo tiempo para ir, porque ahora estudio y tal... (Joaquín, 24 años).

Porque ya estoy trabajando y haciendo varias cosas y no tengo tiempo de ir (Toni, 31 años).

Por problemas personales y, además, porque tuve un problemilla con mi padre y desde entonces no he tenido mucho tiempo... (Luisa, 39 años).

Por una parte, la falta de tiempo es uno de los motivos más mencionados para el abandono de la práctica de actividad física (Blázquez, y Feu, 2012b; García-Ferrando, y Llopis, 2011) y las largas jornadas laborales se relacionan con una menor participación en actividad física durante el tiempo de ocio (Bauman et al., 2012). Por otra parte, resulta muy preocupante el abandono de la práctica deportiva por falta de tiempo del 48,49% de los antiguos usuarios del SAD (Tabla 3), si tenemos en cuenta los elevados índices de sedentarismo de las sociedades industrializadas actuales (Hallal et al., 2012; Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad, 2013) y la repercusión negativa que este fenómeno está teniendo en la salud pública (Warburton, Nicol, y Bredin, 2006).

Otros antiguos usuarios abandonaron el servicio por percibir que no necesitaban nuevos planes de entrenamiento, ni nuevo asesoramiento para continuar con su práctica habitual de actividad física, aunque algunos participantes manifestaban la intención de volver a asistir al SAD:

No...no, porque me iba bien sin ir, pero a ver si tengo una tarde libre y quiero volver a ir, ¿está por ahí el mismo chico?, es que me gustaría ir a ver cómo voy y eso... (Javi, 43 años).

Porque sólo voy a gimnasio ahora y no me hace falta, quizá cuando empiece a correr otra vez me pase por allí (Francisca, 39 años).

Otro motivo de abandono fueron las lesiones o problemas físicos que impedían comenzar un plan de entrenamiento:

Me lo dejé porque tenía problemas de espalda, y cada vez que quería hacer algo de ejercicio me dolía mucho (Francis, 46 años).

Estas afirmaciones van en línea con trabajos previos que indican que los problemas de salud representan una clara barrera para la participación en actividad física en adultos (Bauman et al., 2012; Benjamin, y Truong, 2013). Además, según García-Ferrando y Llopis (2011), entre los principales motivos que llevan a la población adulta española a abandonar el deporte se encuentran los “problemas de salud” y “la edad”.

En otro orden de cosas, algunos de los participantes pensaban que con motivo del terremoto de Lorca de 2011, el servicio había dejado de funcionar, siendo éste otro motivo para su abandono del SAD:

Pues no sabía que seguía funcionando, me dijeron, después del terremoto, que ya no estaba abierto el servicio (Mario, 54 años).

Otros participantes abandonaron porque cambiaron a nuevas prácticas deportivas en gimnasios o clubes deportivos, en las que ya contaban con preparadores físicos o entrenadores, o porque cambiaron su lugar de residencia a otro municipio. Otro motivo por el cual un participante abandonó el servicio fue debido a su comprometida situación económica, lo que supuso una barrera para la compra de los materiales básicos que el técnico le aconsejó comprar para la práctica de ejercicio:

No tenía dinero, ni para poder comprarme dos o tres cosas como me dijo el técnico, una goma, una pelota... prefería gastarlo en otra cosa (Antonia, 19 años).

En lo que concierne a este resultado, diversos estudios indican que las personas con un estatus socioeconómico bajo suelen ser más sedentarias (Bauman et al., 2012). Además, los costes asociados a la práctica de actividad física suelen ser una barrera para la participación de personas con un estatus socioeconómico bajo (Martínez del Castillo, Martín-Rodríguez, del Hierro-Pinés, Jiménez-Beatty, y González-Rivera, 2008; Schmidt, Absalah, Nierkens, y Stronks, 2008).

Por último, el frío en invierno fue una barrera relacionada con el abandono de la práctica deportiva y del SAD que mencionó uno de los antiguos usuarios:

Porque en invierno no hacía nada y me costaba ponerme con el frío y tal (Agustina, 32 años).

Es evidente que, en la Región de Murcia, los inviernos son suaves en comparación con otros lugares de España y del extranjero. Por este motivo, no es de extrañar que esta barrera fuera mencionada sólo por una persona. Sin embargo, se ha demostrado que los climas extremos representan una importante barrera para la participación en actividad física (Tucker, y Gilliland, 2007), mientras que las temperaturas cálidas, un bajo índice de precipitaciones, y los días con más horas de luz se asocian con mayores niveles de actividad física (Aibar et al., 2015; Witham et al., 2014).

Propuestas de mejora del servicio

Entre las propuestas de mejora del servicio indicadas por los usuarios (tabla 3), destaca la ampliación del horario del servicio:

Pues últimamente va muy saturado el servicio, estaría bien que fuese más días a la semana, sobre todo por la persona que lo lleva, que el pobre va saturado (Andrés, 27 años).

De este modo podría aumentarse la puntualidad en las citas, algo sugerido expresamente por uno de los entrevistados, ya que en ocasiones no se atendía puntualmente a los usuarios debido al retraso de la cita anterior:

Sí, que seáis un poco más puntuales en las citas (Lucio, 34 años)

Los entrevistados también sugirieron que el técnico hiciera un mayor uso de las nuevas tecnologías para mantener una comunicación a distancia más fluida con los usuarios, enviar los planes de entrenamiento por e-mail y resolver dudas a través de redes sociales para teléfono móvil:

La posibilidad de interactuar vía Internet, redes sociales, etc., para no tener que desplazarnos hasta el gabinete (Roberta, 42 años).

Se observa que estas propuestas de mejora tienen mucho que ver con la percepción de falta de tiempo de los usuarios para su práctica de ejercicio. Un horario del SAD más amplio favorecería un mejor ajuste con sus agendas personales y serviría para evitar largas esperas para ser atendidos. Además, el asesoramiento a través de internet serviría para ahorrar tiempo en trayectos para acudir al SAD.

Otras propuestas de mejora fueron la inclusión del asesoramiento nutricional en el SAD y una mayor publicidad del servicio:

Realizar un convenio con la universidad de Murcia y el grado en Nutrición y Dietética que se imparte en Lorca para tener apoyo en el servicio de gente de la carrera de nutrición y dietética (Maleni, 35 años).

Creo que falta más publicidad del servicio para que la gente sepa que existe, porque está muy desaprovechado (Pepe, 55 años)

Por último, sugirieron la asistencia del técnico a entrenamientos y competiciones y que los programas de ejercicio propuestos no requirieran de la compra de material:

La asistencia del técnico a alguna prueba o test de rendimiento, o incluso a alguna competición para vernos (Alba, 45 años).

Que los ejercicios sean sin material, tipo pilates y tal... (Alfredo, 29 años).

La demanda de inclusión del asesoramiento nutricional y de asesoramiento presencial del técnico pueden considerarse propuestas de modificación del contenido del servicio prestado. La demanda de inclusión de asesoramiento nutricional nos obliga a reflexionar sobre el interés que el trabajo multidisciplinar puede tener en servicios vinculados a la práctica de ejercicio físico. Respecto a la demanda de asesoramiento presencial, Campos-Izquierdo (2007) nos recuerda la importancia de contar con profesionales de la actividad física y el deporte cualificados. Profesionales que puedan garantizar la calidad de los servicios deportivos, así como la salud y seguridad de los ciudadanos. La última sugerencia, relacionada con el diseño de programas de ejercicio que no requieran la compra de material, va en línea con la barrera que supone para la práctica de ejercicio de algunas personas la necesidad de realizar una inversión económica (Martínez del Castillo, Martín-Rodríguez, del Hierro-Pinés, Jiménez-Beatty, y González-Rivera, 2008; Schmidt, Absalah, Nierkens, y Stronks, 2008).

Antes de concretar las aportaciones didácticas que surgen a partir de estos resultados, debemos reconocer una limitación de este estudio. Al no haber podido acceder a la totalidad de la población, no pudimos conocer las opiniones de las personas que no participaron. Tampoco pudimos saber si su nivel de satisfacción con el servicio fue tan elevado. No obstante, pensamos que el proceso de selección de la muestra fue sistemático y riguroso (ver Método). No participaron aquellos que no se pudieron localizar tras realizar cuatro llamadas telefónicas y todos los que fueron localizados decidieron participar. Por lo tanto, creemos que no hubo sesgos relacionados con la “no participación” por no estar satisfechos con el servicio.

Tabla 3. Categorías y subcategorías derivadas del análisis de las entrevistas cualitativas

Categorías y subcategorías	<i>n</i>	%
Conocimiento de la existencia del servicio		
1. Información proporcionada por amigos, conocidos y compañeros de trabajo	55	53.92
2. Información proporcionada por personal de la Concejalía de Deportes de Lorca	13	12.75
3. Información proporcionada por familiares	10	9.8
4. Información proporcionada por entrenadores	9	8.83
5. Información recibida a través de Internet	8	7.84
6. Información difundida a través de folletos o carteles publicitarios en instalaciones deportivas	7	6.86
Motivos de inicio en el servicio		
1. Mejora de condición física y del rendimiento deportivo en carrera a pie, duatlón, triatlón y ciclismo.	41	50
2. Necesidad/solicitud de asesoramiento para realizar actividad física de forma saludable	39	47.56
3. Preparación de oposiciones a cuerpo nacional de policía	1	1.22
4. Servicio ofertado de manera gratuita	1	1.22
Motivos de continuación en el servicio		
1. Satisfacción con la profesionalidad del técnico	91	68.42
2. Satisfacción con la planificación y asesoramiento deportivo	24	18.05
3. Satisfacción con los resultados obtenidos	17	12.78
4. Proximidad del servicio respecto al lugar de residencia	1	0.75
Motivos de abandono del servicio		
1. Fin de práctica deportiva por falta de tiempo (por estudios y obligaciones familiares o laborales)	32	48.49
2. Percepción de no necesitar otro plan de entrenamiento	10	15.15
3. Problemas físicos o lesiones	9	13.63
4. Por pensar que el servicio cerró tras el terremoto de Lorca	5	7.58
5. Cambio a una nueva práctica deportiva en la que ya cuentan con preparador físico o entrenador	5	7.58
6. Cambio de residencia a otro municipio.	3	4.55
7. No disponer de recursos económicos para comprar material deportivo	1	1.51
8. Por el frío en invierno	1	1.51
Propuestas de mejora del servicio		
1. Ninguna	64	63.37
2. Ampliación de horario de servicio	17	16.83
3. Inclusión de asesoramiento nutricional	5	4.95
4. Uso de nuevas tecnologías para el envío de planes de entrenamiento y resolución de dudas acerca de los entrenamientos (WhatsApp)	5	4.95
5. Asistencia del técnico en entrenamientos y competiciones	4	3.96
6. Mayor publicidad del servicio	2	1.98
7. Proposición de ejercicios sin material	2	1.98
8. Mayor puntualidad en reuniones de asesoramiento	1	0.99
9. Aumentar el personal del servicio	1	0.99

APORTACIONES DIDÁCTICAS

A partir de los resultados y la discusión de este artículo, se plantean una serie de aportaciones y recomendaciones que podrían ser de utilidad para la mejora del SAD, y resultar de interés a los profesionales de otros servicios deportivos similares:

- Sería interesante incrementar el nivel de usuarios mujeres del SAD. Las estrategias de publicidad del servicio deberían ir enfocadas especialmente a las mujeres, ya que el SAD es un servicio que podría adaptarse perfectamente a sus demandas de ejercicio físico. A este respecto, Martínez del Castillo et al. (2008) ya alertaban de la necesidad de adaptar la comunicación de marketing de las entidades deportivas para que las mujeres no se

autoexcluyan de la práctica de actividad física.

- En el marco de un auge generalizado de la carrera a pie y las competiciones que exigen recorrer muy largas distancias, el personal del SAD debería hacer una labor de concienciación y promoción de un enfoque saludable de la práctica deportiva. Determinadas prácticas extremas se alejan claramente de la actividad física saludable, entendida como aquella que comporta los máximos beneficios para la salud con los mínimos riesgos.
- Sería aconsejable seguir impulsando la publicidad del SAD, ya que aún no parece ser un servicio excesivamente utilizado por la población practicante de deporte de la ciudad de Lorca, teniendo en cuenta la población de usuarios. Junto a la información difundida mediante folletos y posters en las instalaciones deportivas, debería potenciarse aún más la publicidad a través de las redes sociales online a las que se puede acceder a través de ordenador o del teléfono móvil (Smartphone). Los usuarios satisfechos con el servicio podrían realizar una gran labor de promoción a través de las redes sociales y se les debería pedir ayuda en este sentido. También sería interesante aprovechar los eventos deportivos u otros actos de la Concejalía de Deportes para publicitar el SAD.
- Quizá, las campañas de publicidad podrían ser más eficientes si se destacaran los siguientes aspectos. 1) El SAD es un servicio dirigido por profesionales de calidad, con una adecuada formación en ciencias del deporte, lo que garantiza a los usuarios una supervisión adecuada para practicar ejercicio físico de forma saludable y reducir los riesgos de lesión que pueden derivar de una práctica inadecuada de ejercicio. 2) El diseño de planes de ejercicio físico se puede ajustar a las necesidades y disponibilidad horaria de los usuarios, de modo que la falta de tiempo no sea un problema para practicar unos niveles mínimos de actividad física saludable. 3) En la ciudad de Lorca se dispone de unas condiciones climatológicas privilegiadas para la práctica de actividad física y deporte, de la que no se dispone en otras zonas geográficas, y que debería aprovecharse.
- Respecto a la relación entre el personal del SAD y los usuarios, un mayor uso de los recursos de comunicación a través de Internet (e-mail, redes sociales) facilitaría una comunicación a distancia más fluida. Esto podría incrementar la calidad del asesoramiento para la práctica de ejercicio y su adaptabilidad a las necesidades de los usuarios.
- Para evitar la saturación del SAD, podría aumentarse el horario de atención al público. Tendría entonces que aumentarse la jornada laboral del profesional que esté a cargo del servicio e incluso aumentar los recursos humanos si incrementara el nivel de usuarios con el paso de los años. Esta nueva situación podría sufragarse aumentando los fondos destinados al servicio o incluyendo la posibilidad de que el SAD fuera co-financiado por los usuarios. Es evidente que el carácter gratuito de la actividad puede ser un reclamo, pero un precio muy económico no debería ser una barrera para la mayoría de la población, e incluso podría incentivar la valoración y el compromiso con el servicio por parte de los usuarios. Se podría incluso contemplar la posibilidad de que el servicio siguiera siendo gratuito para personas que pudieran acreditar serios problemas económicos, mientras que el resto podría pagar un precio reducido.
- En el caso de diseñar programas de ejercicio que requieran la compra de material deportivo por parte de los usuarios, sería interesante discutir y acordar previamente esta posibilidad. En el caso que estos pequeños gastos supusieran un problema, podrían plantearse programas de ejercicio alternativos que no requirieran la compra de material.
- Podría ser interesante incorporar un servicio de asesoramiento nutricional al SAD. La promoción de una dieta saludable y ajustada a las necesidades de los deportistas también puede representar un aspecto clave de la promoción de la salud entre la ciudadanía. De igual modo, en un futuro, este servicio podría seguir creciendo desde una perspectiva multidisciplinar. Junto a los profesionales de la actividad física y el deporte, la incorporación de otros profesionales (médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, etc.) podría mejorar la calidad de este servicio público y su potencial de promoción social de la salud y la calidad de vida.

REFERENCIAS

- Aibar, A., Bois, J. E., Generelo, E., Bengoechea, E. G., Paillard, T., y Zaragoza, J. (2015). Effect of weather, school transport, and perceived neighborhood characteristics on moderate to vigorous physical activity levels of adolescents from two european cities. *Environment and Behavior*, 47(4), 395-417. DOI: 10.1177/0013916513510399
- Bauman, A., Bull, F., Chey, T., Craig, C. L., Ainsworth, B. E., Sallis, J. F., . . . Group, I. (2009). The International Prevalence Study on Physical Activity: results from 20 countries. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 6, 21-32. DOI: 10.1186/1479-5868-6-21
- Bauman, A. E., Reis, R. S., Sallis, J. F., Wells, J. C., Loos, R. J. F., y Martin, B. W. (2012). Correlates of physical activity: Why are some people physically active and others not? *The Lancet*, 380(9838), 258-271. DOI: 10.1016/S0140-6736(12)60735-1
- Benjamin, K., y Truong, T. (2013). Barriers and facilitators influencing the physical activity of Arabic adults: A literature review. *Avicenna*, 8, 1-16. DOI: 10.5339/avi.2013.8
- Blázquez, A., y Feu, S. (2012a). Motivos de inscripción, permanencia y satisfacción en un programa de actividad física de mantenimiento para mujeres mayores. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 79-92.

- Blázquez, A., y Feu, S. (2012b). Motivación en actividad física mantenimiento en mujeres de municipios pequeños. *Revista internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 12(47), 571-588.
- Campos-Izquierdo, A. (2007). Los profesionales de la actividad física y del deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 3(7), 51-57.
- Dorado, A., y Gallardo, L. (2004). La satisfacción del Consumidor Deportivo en los Servicios Públicos. *Investigación y Marketing*, 83, 26-30.
- Flick, U. (2002). An Introduction to Qualitative Research. *London: Sage Publications*.
- García-Ferrando, M., y Llopis, R. (2011). Ideal democrático y bienestar personal. *Encuesta sobre los hábitos deportivos en España 2010. Madrid: Consejo superior de deportes*.
- Hallal, P. C., Bo Andersen, L., Bull, F. C., Guthold, R., Haskell, W., y Ekelund, U. (2012). Global physical activity levels: surveillance progress, pitfalls, and prospects. *The lancet*, 380, 247-257. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60646-1](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60646-1)
- Hsieh, H.F., y Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Kimber, C., Abercrombie, E., N. Epping, J., Mordecai, L., Newkirk, J. J., y Ray, M. (2009). Elevating Physical Activity as a Public Health Priority: Creation of the National Society of Physical Activity Practitioners in Public Health. *Journal of Physical Activity and Health*, 6, 677-681.
- Martínez, J. A., y Martínez, L. (2009). La calidad percibida en servicios deportivos; mapas conceptuales de marca. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 9 (35), 232-253.
- Martínez del Castillo, J., Martín-Rodríguez, M., del Hierro-Pinés, D., Jiménez-Beatty, J.E., y González-Rivera, M.D. (2008). Barreras a la actividad física en las mujeres adultas y alternativas de conciliación. *Actividad Física y Deporte: Ciencia y Profesión*, 9, 12-24.
- Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad. (2013). Presentación de la encuesta nacional de salud: ense 2011-2012. *Instituto nacional de estadística*.
- Nuviala-Nuviala, A., Pérez-Ordás, R., Broceta Osuna, M., Grao-Cruces, A., Nuviala-Nuviala, R., y González-Jurado, J. A. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimiento*, 18(4), 11-32.
- Parks, S. E., Housemann, R. A., y Brownson, R. C. (2003). Differential correlates of physical activity in urban and rural adults of various socioeconomic background in the United States. *Journal of epidemiology and community health*, 57, 29-35. DOI: 10.1136/jech.57.1.29
- Renato-Azevedo, M., Pavin Araújo, C. L., Fossati Reichert, F., Vinholes Siqueira, F., Cozzensa da Silva, M., y Curi Hallal, P. (2007). Gender differences in leisure-time physical activity. *International Journal of Public Health*, 52, 8-15. DOI: 10.1007/s00038-006-5062-1
- Rodríguez-Romo, G., Cordente, C. A., Mayorga, J. I., Garrido-Muñoz, M., Macías, R., Lucía, A., y Ruiz, J. R. (2011). Influencia de determinantes socio-demográficos en la adherencia a las recomendaciones de actividad física en personas de entre 15 y 74 años de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 85, 351-362.
- Schmidt, M., Absalah, S., Nierkens, V., y Stronks, K. (2008). Which factors engage women in deprived neighbourhoods to participate in exercise referral schemes? *BMC Public Health*, 8, 371-381. DOI: 10.1186/1471-2458-8-371
- Stuart, A. J., López, C. J., y Granado, A. (2011). Necesidades de conocimientos para realizar una actividad física sana. *Trances: Revista de transmisión del conocimiento educativo y de la salud*, 3(1), 55-72.
- Tucker, P., y Gilliland, J. (2007). The effect of season and weather on physical activity: A systematic review. *Journal of the Royal Institute of Public Health*, 121, 909-922.
- Warburton, D. E., Nicol, C. W., y Bredin, S. S. (2006). Health benefits of physical activity: the evidence. *Canadian Medical Association Journal*, 174(6), 801-809. DOI: 10.1503/cmaj.051351
- Witham, M. D., Donnan, P. T., Vadiveloo, T., Sniehotta, F. F., Crombie, I. K., Feng, Z., y McMurdo, M. E. T. (2014). Association of day length and weather conditions with physical activity levels in older community dwelling people. *PLoS ONE*, 9(1). DOI: 10.1371/journal.pone.0085331

Versión Digital

<http://g-se.com/es/journals/kronos/articulos/perfil-de-usuarios-y-factores-clave-en-la-fidelizacion-a-un-servicio-publico-de-asesoramiento-para-la-practica-de-ejercicio-fisico-2294>