

# **GABINETE DE ASESORAMIENTO DEPORTIVO DEL AYUNTAMIENTO DE LORCA: PERFIL DE USUARIOS Y FACTORES QUE INFLUYEN EN SU FIDELIZACIÓN**

Daniel Navarro-Segura<sup>1</sup>, Vicente Javier Beltrán-Carrillo<sup>1</sup>  
y Antonio García-de-Alcaraz<sup>2</sup>

1. Universidad Miguel Hernández de Elche
2. Concejalía de Deportes del Excmo. Ayuntamiento de Lorca (Murcia)

Correspondencia: daniel.navarro7791@gmail.com

---

## INTRODUCCIÓN

La inactividad física se ha convertido en un grave problema de salud pública en los países industrializados, por ser un importante factor de riesgo de enfermedades cardiovasculares, obesidad, diabetes tipo 2, osteoporosis y otros problemas de salud (Bouchard, Blair, & Haskell, 2007). Por este motivo, la promoción de la actividad física debe convertirse en un objetivo prioritario de salud pública (Kimber et al., 2009).

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. En este sentido, son necesarios estudios que analicen diversos aspectos de los servicios públicos ofertados, para conocer su adecuación a la población y las posibilidades de mejora de su calidad.

El Gabinete de Asesoramiento deportivo (GAD), es un servicio gratuito ofertado desde el Excmo. Ayuntamiento de Lorca (Murcia), dirigido a la prescripción de programas de ejercicio a cualquier persona que solicite asesoramiento. Estos programas de ejercicio están destinados a la mejora de la salud o a la preparación física para una adecuada participación en competiciones deportivas. El objetivo de este estudio fue analizar el perfil de los usuarios del GAD y los factores que influyen en la fidelización o abandono del servicio por parte de estos usuarios.

## MÉTODO

### *Participantes*

La muestra del estudio se compuso de 103 participantes, de edades comprendidas entre los 16 y 61 años, que eran usuarios del GAD o lo habían sido durante los últimos 36 meses.

---

### *Procedimiento*

La recopilación de datos se hizo 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 que trabajaba en el GAD. 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. 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 se realizó, vía telefónica, una entrevista cualitativa semiestructurada (Flick, 2004) a cada uno de los participantes, para recopilar información sobre los motivos por los que seguían asistiendo al GAD o lo habían abandonado. El entrevistador transcribió, durante la entrevista e inmediatamente después de la misma, toda la información de interés para su posterior análisis.

### *Análisis de datos*

Se realizó mediante el programa SPSS 18.0. Los datos cualitativos procedentes de las entrevistas se analizaron mediante un análisis convencional de contenido (Hsieh & 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 se vertebró en base a dos categorías principales (factores que influyen en la fidelización y factores que influyen en el abandono). Este sistema de categorías y subcategorías dió soporte a los resultados de este estudio (resultados, segundo párrafo). Se calculó el porcentaje de usuarios que indicaron los motivos de fidelización y abandono descritos en cada subcategoría.

### *VARIABLES ANALIZADAS*

- Distancia recorrida: distancia que se desplaza el centro volumétrico del cuerpo del jugador sobre el plano horizontal.
- Velocidad: cambio de posición del centro volumétrico del cuerpo del jugador en el plano horizontal con respecto del tiempo.

## RESULTADOS

Respecto al perfil de los usuarios, destaca la mayor asistencia de hombres (73,8%) que de mujeres (26,2%). La mayor parte de los asistentes poseía 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 participantes que continuaban siendo usuarios del GAD (33,98%) manifestaban hacerlo por estar muy satisfechos con el servicio ofrecido y la calidad de sus profesionales (46,9%). También continuaban por estar satisfechos con los resultados obtenidos con los programas de ejercicio (43,8%). Las razones más destacadas por las que los participantes habían abandonado el GAD (66,02%) fueron las siguientes: falta de tiempo por trabajo o estudios (36,36%), lesiones o problemas físicos (13,64%), por creer que ya no funcionaba el servicio tras el terremoto de Lorca (7,58%).

## DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, podemos concluir que el perfil mayoritario de usuarios engloba a hombres de entre 29 y 39 años, que solicitan asesoramiento para realizar carrera a pie, cuyo estatus socioeconómico es medio-bajo y su lugar de residencia se encuentra en el casco urbano de Lorca. Además, la satisfacción con el servicio y con los resultados obtenidos, la calidad de sus profesionales y el coste gratuito destacan como motivos de fidelización al servicio; mientras que la falta de tiempo, las lesiones o problemas físicos y la creencia de que el servicio dejó de funcionar tras el terremoto de la ciudad fueron los principales motivos de abandono del servicio.

## REFERENCIAS

- Bouchard, C., Blair, S., & Haskell, W. (2007). *Physical activity and health*. Champaign: Human Kinetics.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Kimber, C., Abercrombie, E., N. Epping, J., Mordecai, L., Newkirk, J. J., & 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.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.