

Artículo

Percepción de las personas que asisten a un taller de hidrogimnasia por medio del cuestionario EPOD2

Michel Jorquera¹ y Marcela Vilches¹

¹ Universidad Andres Bello, michelkahil13jp@gmail.com

Citación: Jorquera M.; Vilches, M. (2023). Percepción de las personas que asisten al taller de hidro-gimnasia por medio del cuestionario de valoración de servicios deportivos EPOD2 para mejorar la gestión del taller. *Latin American Journal of Sports Management* **2023**, 7(1), 1-8.

Resumen: El propósito del estudio fue medir la percepción de las personas que asisten al taller de hidrogimnasia impartido por el Club Recrear en sus diferentes sedes ubicadas en la Región Metropolitana de Chile. Para esto se encuestó a 95 personas de entre 42 y 85 años que asisten al taller, se utilizó como instrumento el cuestionario de valoración de servicios deportivos EPOD2, este instrumento evalúa 3 áreas: calidad del servicio, satisfacción, y valor por el servicio. Los principales resultados que se obtuvieron en cuanto a satisfacción del servicio, el 90,5% de los encuestados piensa que haber elegido el Club Recrear fue una buena decisión. Respecto a la calidad percibida del servicio se muestran muy de acuerdo con el servicio recibido sobre el 50%. Como conclusión, la percepción de los participantes a los talleres de hidrogimnasia es positiva, puede mejorar sus condiciones en rangos generales referentes a vestuario, limpieza, información recibida de las actividades, costos de las actividades realizadas, con un medio fácil y visible para dejar sugerencias, reclamos y felicitaciones por ejemplo un buzón, o una sección en la página web.

Palabras Clave: Gestión; Hidrogimnasia; Percepción

1. Introducción

Primeramente, la problemática a mejorar nace a raíz de que la población chilena está envejeciendo, en el 2022 el porcentaje de personas mayores de 60 años era de un 18,1% y se espera que en 2050 las personas mayores de 60 años equivalgan al 32,1% de la población chilena (Godoy, 2022).

Por medio del cuestionario EPOD2, daremos a conocer la percepción de los usuarios en relación a la calidad del servicio, satisfacción y el valor del servicio, a través de un cuestionario que presenta 24 ítems. En este estudio participaron 95 usuarios entre 42 y 85 años, que participan del taller de hidrogimnasia impartido por el Club Recrear, y que de forma voluntaria participaron del estudio. Los talleres se imparten en sus diferentes sedes deportivas ubicadas en las comunas de la Florida, la Cisterna y Macul.

La hidrogimnasia se lleva a cabo en el agua, donde se realizan ejercicios gím-nástico-rítmicos cuya finalidad es potenciar las capacidades físicas. Durante los últimos 10 años se ha vuelto una práctica popular especialmente en las personas mayores, ya que tiene ventajas para



Copyright: © 2021 por los au-tores. Presentado para su posi-ble publicación en acceso abierto.

la salud de estos por las propiedades físicas del medio acuático al posibilitar una mayor rapidez, amplitud de movimientos y menor riesgo de lesiones relacionadas con el impacto (Hall et al., 2017).

2. Materiales y Metodología

El enfoque de este estudio es cuantitativo, diseño transversal y alcance descriptivo.

Participantes

Los participantes de este estudio fueron 95 usuarios que participan en el taller de hidrogimnasia impartidos en las dependencias del Club Recrear de sus 3 sedes, elegidos por conveniencia, pertenecen a una organización privada (53,3% La florida, 30,5% La Cisterna y 15,8% Macul), siendo el 97,9% de mujeres y 2,1% de hombres, con una edad media de 65,17 años y la moda 72 años.

Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario de valoración de servicios deportivos EPOD2, diseñado y validado por Nuviala et al. (2013). Posee tres áreas: calidad del servicio, satisfacción y valor del servicio, 8 dimensiones y 25 ítems, la respuesta alternativa, que oscilaba entre 1(muy en desacuerdo) y 5 (muy de acuerdo), con diferentes áreas de evaluación:

1. Calidad de servicio (20 ítems)
2. Satisfacción (4 ítems)
3. Valor por el servicio (1 ítems).

Procedimiento

El estudio se realizó por medio de la presencia del encuestador. Se informó a los participantes que se realizaría un cuestionario y que ante cualquier duda podían consultar libremente. Antes de la realización del instrumento, se solicitó permiso a la jefatura de servicio al cliente y a los administradores de cada recinto. El tiempo invertido en el cuestionario en sede La Florida fue en 4 clases realizadas entre las 8:30 y 21:00 horas. En la sede La Cisterna y Macul el tiempo estimado en la realización del cuestionario fue en 4 clases realizadas entre las 8:30 y 13:00 horas. Todos los participantes aceptaron responder el cuestionario de forma voluntaria y participar en el estudio.

3. Resultados

En la tabla 1 se muestra el análisis estadístico descriptivo de la muestra. Los resultados del cuestionario se dividieron en 3 áreas: calidad percibida del servicio, satisfacción del servicio y valor del servicio. Los resultados generales obtenidos en los tres centros del Club Recrear que participaron del estudio se expresaron en términos porcentuales.

Tabla N°1. Caracterización de la muestra.

Centros	n	Porcentaje (%)
Recrear La Cisterna	29	30,5
Recrear La Florida	51	53,3
Recrear Macul	15	15,8
Sujetos muestra	95	
Edad (Años)		
Media	65,17	
Moda	72	
Mínimo	42	
Máximo	80	
Desv.estándar	8,015	
Género	Porcentaje (%)	
Hombre	2,1	
Mujer	97,9	
Total	100,0	

La tabla 1 muestra que del total de los encuestados, el 53,7% pertenece al centro recrear de la Florida. La media de la edad de las personas que participan del taller de hidrogimnasia es de 65,17 años de edad, y la moda de 72 años de edad, con un mínimo de 42 y un máximo de 80, con una desviación estándar de 8,015.

El 97,9% de las personas encuestadas corresponde a mujeres, y un 2,1% a hombres.

Tabla 2. En esta tabla se muestra la calidad percibida del servicio.

Calidad percibida del servicio					
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
1. Estoy contento/a con el trato recibido por el monitor/entrenador	0 %	1,1%	1,1%	8,4%	89,5%
2. Creo que presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios-alumnos desde el primer día.	1,1%	2,1%	4,2%	5,3%	87,4%
3. Creo que el monitor adapta las clases/entrenamientos a los intereses- necesidades de los clientes	2,1%	2,1%	10,5%	10,5%	74,7%
4. Considero que el monitor/entrenador anima suficientemente al grupo	1,1%	1,1%	7,4%	12,6%	77,9%
5. Los vestuarios están suficientemente limpios	2,1%	4,2%	5,3%	12,6%	75,8%

6. Los vestuarios son lo suficientemente amplios	1,1 %	5,3 %	17,9 %	22,1 %	53,7 %
7. Las instalaciones están suficientemente limpias	3,2 %	8,4 %	11,6 %	21,1 %	55,8 %
8. Se dispone de suficiente material para las actividades	2,1 %	2,1 %	5,3 %	10,5 %	80,0 %
9. El material está en condiciones óptimas para su uso	4,2%	10,5%	17,9%	23,2%	44,2%
10. El material es moderno	2,1%	5,3%	9,5%	21,1%	62,1%
11. La actividad que realizo es amena	0%	0%	0%	4,2%	95,8%
12. Las tareas que desarrollo en el entrenamiento son lo suficientemente variadas	1,1%	2,1%	8,4%	18,9%	69,5%
13. Las actividades finalizan en el tiempo indicado	1,1%	0%	2,1%	11,6%	85,3%
14. Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba	0%	1,1%	0%	9,5%	89,5%
15. Me ha resultado sencillo incorporarme en la actividad que participo	0%	0%	3,2%	0%	96,8%
16. Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias. tablón de anuncios).	22,1%	5,3%	22,1%	17,9%	32,6%
17. La información sobre las actividades que se desarrollan en el centro es adecuada	5,3%	2,1%	23,2%	22,1%	47,4%
18. La oferta de actividades/servicios se actualiza permanentemente	5,3%	7,4%	17,9%	22,1%	47,4%
19. El trato del personal de la instalación es agradable	1,1%	0%	4,2%	4,2%	90,5%
20. Hay buena relación entre el personal de la instalación.	0%	1,1%	4,2%	4,2%	90,5%

En relación al monitor, de las 95 personas encuestadas consideraron estar contentos con el trato monitor asignado en un 89,5%.

De las personas encuestadas el 75,8% menciona que los vestuarios están limpios.

Al consultar a las 95 personas encuestadas el 80% nos indicó que los centros cuentan con suficiente material para que ellos puedan entrenar sin inconvenientes, mientras un 10,5 % está en desacuerdo que el material esté en condiciones óptimas para su uso.

Según las personas encuestadas el 96,8% indica que las actividades les han sido sencillas y que no les ha costado incorporarse a ellas, ya que han sido actividades amenas para ellos.

En relación a las instalaciones, podemos decir que del total de las personas encuestadas el 47,4 % indica que la información que se les entrega es la adecuada y que las ofertas de las actividades siempre se mantienen actualizadas. Respecto a si se dispone algún medio para transmitir sugerencias un 22,1 % se muestra muy en desacuerdo.

Del total de las personas encuestadas el 90,5% indica que el personal de servicio es agradable dentro de las instalaciones y que tiene un buen trato hacia las personas.

Tabla 3 . En esta tabla se muestra la Satisfacción del servicio.

Satisfacción del servicio					
	Muy en de- sacuerdo	En de- sacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
21. Haber elegido esta organización ha sido una buena decisión	2,1%	0%	4,2%	3,2%	90,5%
22. Estoy conforme por haberme matriculado/inscrito en esta organización.	2,1%	0%	5,3%	9,5%	83,2%
23. Tuve una buena idea al decidir incorporarme a realizar actividades deportivas en esta organización	1,1%	0%	1,1%	1,1%	96,8%
24. Estoy complacido por haberme matriculado en esta organización	2,1%	0%	6,3%	4,3%	87,4%

La tabla 3 muestra la satisfacción del servicio, el 90,5% de los encuestados piensa que haber elegido el Club Recrear fue una buena decisión, un 83,2% está conforme con haberse matriculado en el Club Recrear, el 96,8% nos manifiesta que ha sido una buena decisión que se realicen actividades deportivas en el Club Recrear, un 87,4% manifiesta estar complacido por haberse matriculado en el Club Recrear.

Tabla 4. En esta tabla se muestra la satisfacción del valor del servicio.

Tercera área: valor del servicio.					
	Muy en de- sacuerdo	En de- sacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
25. Estoy satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad.	3,2%	8,4%	15,8%	24,2%	48,4%

De las personas encuestadas el 48,4% indica estar satisfecho con el valor del plan al cuál acceden y con las actividades que se realizan, tan solo un 3,2% se muestra muy en desacuerdo.

4. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito medir la percepción de las personas que asisten al taller de hidrogimnasia impartido por el Club Recrear en sus diferentes sedes por medio del cuestionario de valoración de servicios deportivos EPOD2 cuyo objetivo es mejorar la gestión del taller.

En cuanto a satisfacción del servicio, el 90,5% de los encuestados piensa que haber elegido el Club Recrear fue una buena decisión nuestros hallazgos son similares a los presentados en otro estudio realizado por Báez y González (2021) en Bogotá Colombia donde evaluaron la satisfacción e instalaciones en las escuelas de formación deportiva desde la perspectiva de los padres de familia mediante el cuestionario EPOD 2 en donde la satisfacción del servicio fue de un 73%.

Respecto a la pregunta si están conforme con haberse matriculado en el Club Recrear, en esta pregunta un 83,2% está muy de acuerdo y en el estudio realizado por Báez y González (2021) un 68,40% está muy de acuerdo en haberse matriculado en esa escuela, lo que significa que los usuarios del Club recrear están conformes con el servicio entregado.

En nuestro estudio un 96,8% nos manifiesta que ha sido una buena decisión que se realicen actividades deportivas en el Club Recrear, y en el estudio de Báez y González (2021) 75,9% piensa que fue una buena decisión. En la pregunta si está complacido por haberse matriculado en el Club Recrear un 87,4% se muestra muy de acuerdo y en el realizado por Báez y González (2021) un 73,6% indica que está muy de acuerdo con haberse matriculado en esa escuela.

En cuanto a la pregunta que si los vestuarios/baños están suficientemente limpios se muestran grandes diferencias ya que en nuestro estudio un 75,8% está muy de acuerdo, en cambio en el realizado por Báez y González (2021) solo un 21,8% está muy de acuerdo, lo que nos señala una diferencia en las percepciones de los participantes respecto de esta área.

En un estudio realizado por Aparicio, Gil, López y Díaz (2015) se midió la Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel en la ciudad de Murcia España utilizando el cuestionario EPOD 2. Aquí en relación al monitor un 52,6% está muy de acuerdo con el trato brindado por el monitor asignado, y en nuestro estudio un 89,5% se muestra muy de acuerdo

Del total de encuestados un 80% nos indicó que los centros cuentan con suficiente material para que ellos puedan entrenar sin inconvenientes, mientras que un 44,2 % está muy de acuerdo que el material esté en condiciones óptimas para su uso, en el estudio realizado por Aparicio et al. (2015) solo un 42,1% está muy de acuerdo con que cuentan con suficiente material para que ellos puedan entrenar sin inconvenientes, y un 47,4% está muy de acuerdo que el material esté en condiciones óptimas para su uso.

Un 96,8% indica que las actividades les han sido sencillas y que no les ha costado incorporarse a ellas, ya que han sido actividades amenas para ellos. En el estudio realizado por Aparicio et al. (2015) en esta pregunta un 58,3% está muy de acuerdo.

Un 47,4 % indica que la información que se les entrega es la adecuada y que las ofertas de las actividades siempre se mantienen actualizadas, en el estudio realizado por Aparicio et al. (2015) un 58,3% está muy de acuerdo en esta pregunta.

Un 90,5% indica que el personal de servicio es agradable dentro de las instalaciones y que tiene un buen trato hacia las personas. En comparación al 80,6% en relación a esta pregunta en el estudio realizado por Aparicio et al. (2015).

Respecto a si los usuarios están satisfechos con el valor del plan al cuál acceden y con las actividades que se realizan un 48,4% indica estar muy de acuerdo, y tan solo un 3,2% se muestra muy en desacuerdo, resultados similares consiguieron Aparicio et al. (2015) donde un 44,4% muy de acuerdo y un 2,8% se muestra muy en desacuerdo.

En un estudio realizado por Fonseca et al. (2018) en la universidad de Antioquia, Antioquia Colombia en el Club de Tenis Open Slam donde se midió el nivel de satisfacción del cliente aplicando el cuestionario EPOD 2 presentan un nivel de satisfacción alto, en especial con relación a las variables instalaciones, personal de la organización, actividades y satisfacción también tienen una buena percepción del club, un alto nivel de calidad y valor percibido al igual que nuestro estudio realizado en el Club recrear, por otra parte al igual que en el club recrear se encuentran valores medios con relación a la comunicación, ya

que en esta pregunta solo un 32,6% se mostró muy de acuerdo si se disponía algún medio para transmitir sugerencias y un 22,1 % se muestra muy en desacuerdo por lo que es necesario mejorar los espacios para la interacción con los clientes por buzones de sugerencia u otros medios de comunicación ya que en otro estudio realizado por Aparicio et al. (2015) en esta pregunta un 19,4% se muestra muy en desacuerdo y solo un 13,9% muy de acuerdo.

5. Conclusión

El objetivo fundamental en el artículo de investigación fue abordar la percepción de las personas que asisten al taller de hidrogimnasia por medio del cuestionario de valoración de servicios deportivos EPOD2 para así mejorar la gestión del taller. A este taller acuden principalmente mujeres con un porcentaje de 97,9% del total de los encuestados, con un promedio de edad de 65,17 años de edad y una moda de 72 años.

Se obtiene primeramente como conclusión que la satisfacción con el servicio prestada por el Club Recrear es sobre un 80% en todas las preguntas.

En cuanto a la calidad percibida del servicio en la mayor parte de las preguntas se muestran muy de acuerdo sobre el 50%. En relación a las clases impartidas por el monitor, se sienten satisfechos, a gusto y que las clases son divertidas, las sesiones son variadas, se realizan la mayoría de las veces según las necesidades que presentan los participantes, estas clases terminan en el tiempo estimado y se utiliza material adecuado, en cuanto a si el material es moderno un 62,1% está muy de acuerdo y un 44,2% opina que está en óptimas condiciones, y un 14,7 % opina que el material está en malas condiciones ya que en ocasiones se ha visto hongos en el material de mancuernas y tallarines.

En relación a la información y oferta de actividades brindada por el club a sus usuarios el nivel de satisfacción es de un 47,4% respectivamente, refieren los encuestados que no siempre se va actualizando la información en la página web. También se encuentra un bajo nivel de satisfacción en cuanto a si cuentan con un medio para sugerencias y reclamos en donde solo un 32,6% se mostró muy de acuerdo con esta pregunta.

Las personas están contentas con el trato del personal y refieren que es grato el ambiente, los vestuarios son medianamente amplios, ya que manifiestan que podrían ser más amplios ya que para la cantidad de personas que asisten a los talleres se hace muy pequeño el espacio, hay veces que deben esperar afuera y justamente es el lugar donde se forman corrientes de aire y las personas mayores indican que se han resfriado esperando su turno, en cuanto a la limpieza de los vestuarios, baños y el general de las instalaciones podría ser mejor ya que un 55,8% se encuentra muy de acuerdo con esta pregunta, y un 11,6% esta insatisfecho con la limpieza, además manifiestan que la piscina en ocasiones presenta hongos, baldosas quebradas y el agua fría.

Finalmente, un 48,4% de las personas encuestadas se encuentran muy de acuerdo con la calidad/precio y un 3,2% muy en desacuerdo, refieren que el valor y su satisfacción con el servicio pueden ser mejor si aumentan los beneficios y si pudieran acceder a un menor costo principalmente para las personas mayores, estas manifestaciones fueron indicadas en sus tres sedes.

En general la percepción de los participantes a los talleres de hidrogimnasia es positiva, pero puede mejorar sus condiciones en rangos generales referentes a vestuario, limpieza, información recibida de las actividades y los costos de las actividades realizadas, además si contaran con un medio fácil y visible

para dejar sugerencias, reclamos y felicitaciones como por ejemplo un buzón, o una sección en la página web para este fin.

6. Limitaciones

Dentro de las limitaciones presentadas para la realización de la investigación fue el acceso a los centros ya que para poder coordinar y tener la autorización para aplicar la encuesta se debió solicitar por correo electrónico porque el Club Recrear no cuenta con personal de recursos humanos ni servicio al cliente de forma presencial. También tuvimos problemas con la muestra, debido a que las personas que fueron escogidas para ser entrevistadas muchas de ellas no quisieron contestar por diversas razones tales como por falta de tiempo ya que llegaban justo a la clase y luego se tenían que ir rápidamente, también muchas no quisieron participar, por otra parte, en unos de los recintos que fue el de la Florida había una franja de tiempo de cinco horas entre una clase y otra y eso nos limitaba por nuestros horarios de trabajo.

7. Referencias

- Aparicio Sarmiento, A., Gil López, M. I., López Sánchez, G. F., & Díaz Suárez, A. (2016). Satisfacción de usuarios de dos clubes de pádel de Cartagena (Región de Murcia). *Sport TK: Revista euroamericana de ciencias del deporte*, 5(2). DOI: <https://doi.org/10.6018/264611>
- Báez Lizarazo, D. F., & Sports, T. (2021). *Evaluación de la satisfacción e instalaciones en las escuelas de formación deportiva, desde la perspectiva de los padres de familia* (Tesis Doctoral, Universidad Santo Tomás). recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34603>
- Fonseca, I., Gómez, M., Ríos, S. & García, M. (2018). Nivel de satisfacción del cliente de los clubes deportivos. Libro de Actas 9 Jornadas Iberoamericanas de Dirección y Gestión Deportiva: retos de la gestión deportiva en entornos cambiantes, 111-118.
- Hall, J., Ochoa, P., Alarcón, E., Moncada-Jiménez, J., Garcia, O. & Martin, E. (2017). Hydrogymnastics Training Program on Physical Fitness in Elderly Women. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 17(66), 283-298. <https://doi.org/10.15366/rimcafd2017.66.005>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (14 de enero de 2023). Cerca de un tercio de la población de Chile en 2050 estaría compuesta por personas mayores. <https://www.inec.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/demografia-y-migracion/2022/09/27/cerca-de-un-tercio-de-la-poblacion-de-chile-en-2050-estar-compuesta-por-personas-mayores>
- Hernandez-Sampieri, F., & Collado, F. Batista.(2010). metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill, México.
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Tamayo, J., Nuviala, R., Álvarez, J., & Fernández-Martínez, A. (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPD2). *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 13(51), 419-436. <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm>