



## Análisis de la satisfacción: importancia de usuarios con los servicios deportivos públicos en comunidades rurales

*Satisfaction: importance analysis of users of public sport services in rural communities*

### Autores

Marina Reyes-Robles <sup>1</sup>  
Daniel Armando Sánchez-Félix <sup>1</sup>  
Cirilo Duarte-Félix <sup>1</sup>  
Luis Ernesto López-Esquerra <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universidad Estatal de Sonora (México)

<sup>2</sup> Instituto Tecnológico de Sonora (México)

Autor de correspondencia:  
Daniel Armando Sánchez-Félix  
daniel.sanchez@ues.mx

Recibido: 10-09-25  
Aceptado: 27-10-25

### Cómo citar en APA

Reyes Robles, M., Sánchez Félix, D. A., Duarte Félix, C., & López Esquerra, L. E. (2026). Análisis de la satisfacción: importancia de usuarios con los servicios deportivos públicos en comunidades rurales. *Retos*, 74, 319-332. <https://doi.org/10.47197/retos.v74.117583>

### Resumen

**Introducción:** El deporte a nivel municipal desempeña un papel fundamental, ya que su misión es fomentar y coordinar la participación masiva de la población en actividades físicas, deportivas y recreativas.

**Objetivo:** Analizar la satisfacción – importancia de los factores prioritarios del servicio deportivo en comunidades rurales de Navojoa, México, así como su relación con los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, mediante la aplicación del modelo IPA; además, evaluar la calidad percibida del servicio en función del sexo, edad y la comunidad.

**Metodología:** Participaron 592 usuarios de diversas comunidades rurales ( $M_{\text{edad}} = 26.92$ ,  $DT = 11.25$ ). Se empleó la versión reducida del cuestionario CECASDEP con 24 ítems distribuidos en cinco factores, incorporando el modelo IPA.

**Resultados:** Se identificaron niveles generales de insatisfacción en los servicios deportivos, especialmente en sanitarios, aun cuando las instalaciones recibieron valoraciones aceptables. El modelo IPA confirmó baja satisfacción global y diferencias significativas en función del sexo, la edad y comunidad rural.

**Discusión:** Los hallazgos evidencian la necesidad de priorizar atributos con alta importancia y baja satisfacción, así como de adaptar las estrategias de intervención a los perfiles de los usuarios.

**Conclusiones:** El modelo IPA se muestra pertinente para orientar la gestión deportiva municipal al identificar áreas críticas de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en la percepción de los usuarios.

### Palabras clave

Calidad; contexto rural; instalaciones deportivas; modelo IPA; servicios públicos.

### Abstract

**Introduction:** Sports at the municipal level play a fundamental role, as their mission is to promote and coordinate the massive participation of population in physical, sports, and recreational activities.

**Objective:** To analyze the satisfaction and the importance of priority factors in sports services in rural communities in Navojoa, Mexico, as well as their relationship with users' satisfaction and dissatisfaction levels, applying the IPA model; in addition, to evaluate the perceived quality of the service based on gender, age, and community.

**Methodology:** A total of 592 users from various rural communities participated ( $M_{\text{age}} = 26.92$ ,  $SD = 11.25$ ). The reduced version of the CECASDEP questionnaire with 24 items distributed across five factors was used incorporating the IPA model.

**Results:** General levels of dissatisfaction were identified in sport services, particularly regarding restrooms, even though the overall facilities received acceptable evaluation. The IPA model confirmed low overall satisfaction and significant differences according to gender, age, and rural community.

**Discussion:** The findings highlight the need to prioritize attributes with high importance and low satisfaction, as well as to adapt intervention strategies to user profiles.

**Conclusions:** The IPA model proves to be relevant for guiding municipal sports management by identifying critical areas for improvement and supporting decision-making based on users' perceptions.

### Keywords

Quality; rural context; sport facilities; IPA model; public services.

## Introducción

En las últimas décadas, los servicios deportivos han experimentado una transformación significativa, consolidándose como un componente esencial del bienestar y la cohesión social. Este fenómeno, de alcance global, ha trascendido barreras geográficas, culturales, sociales y económicas. Por ello, resulta imprescindible que las estrategias de gestión se adapten a las demandas actuales, superando modelos anticuados y atendiendo retos como la necesidad de políticas públicas sostenibles, la profesionalización de los gestores y la incorporación de innovación tecnológica (Armada, 2015; Cano-Coyle et al., 2024; Carranza-Bautista et al., 2025; Ruiz-Alejos, 2015).

En el ámbito municipal, el deporte cumple un rol esencial al incentivar e impulsar el involucramiento de los habitantes tanto en prácticas físicas, lúdicas como deportivas. Esto implica ampliar la gama de servicios que tradicionalmente son ofrecidos a la comunidad. Por tanto, se vuelve crucial garantizar un servicio de calidad mediante una gestión eficiente, un aspecto destacado por los responsables deportivos municipales, quienes señalan que la planificación y la adecuada gestión de recursos son determinantes para la percepción del servicio (Martínez de Aldama Ortuzar et al., 2024). Según Aparicio-Chueca et al. (2021), cuando un usuario hace uso de una instalación deportiva, su experiencia abarca tanto la interacción con el personal como la utilización de diversas áreas, tales como la recepción, los vestidores y las zonas deportivas. Esto evidencia la necesidad de mejorar tanto la infraestructura como el personal y la oferta de actividades, con el fin de satisfacer de manera integral las demandas y expectativas de los usuarios (Ros-Castello et al., 2019). Pese a la expansión y diversificación de los servicios deportivos municipales, aún se percibe una posible discrepancia entre lo que los usuarios esperan y el nivel real de satisfacción, especialmente en zonas rurales donde las condiciones y recursos son más limitados. Esta situación exige la expansión de los programas y una mejora sustancial en la calidad del servicio, sustentada en una gestión eficaz (Carranza-Bautista, 2021; Gallardo y Jiménez, 2021; Reyes-Robles et al., 2022). Por ello, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios han cobrado relevancia creciente, consolidándose como un área clave de estudio en la gestión deportiva (Aznar-Ballesta y Vernetta-Santana, 2023). En este marco, uno de los objetivos estratégicos consiste en garantizar el acceso a servicios adecuados para todos los usuarios, independientemente de su edad, sexo, habilidades o condiciones, promoviendo así la mejora de sus habilidades en el ámbito físico, lúdico, deportivo y social (Imbroda, 2014).

Dado el papel del gobierno local en la promoción del deporte, las instalaciones deportivas municipales que implementan enfoques dirigidos a optimizar la calidad en la prestación del servicio logran una mejor comprensión de la práctica deportiva y de sus implicaciones sociales (Calabuig et al., 2012). A través de la identificación de opiniones y necesidades de los usuarios, pueden orientar de forma más precisa la planificación y gestión dentro de este contexto (Gálvez y Morales-Sánchez, 2011; Nicolás-López y Escaravajal-Rodríguez, 2020). En esta misma línea, un estudio reciente en Latinoamérica evidencia que la calidad del servicio deportivo en el sector público depende en gran medida de la capacidad administrativa y de la correcta gestión de los recursos. Gómez-Hincapié et al. (2024) señalan que la percepción ciudadana mejora cuando existe planificación y una oferta deportiva alineada a las necesidades del usuario. Por lo tanto, al alinear las metas de los programas deportivos municipales con una gestión adaptada a una sociedad en constante cambio, es fundamental que los responsables se involucren activamente en conocer las expectativas, intereses y valoraciones de sus usuarios (Monazami et al., 2020). Este enfoque permite mejorar de manera continua la gestión y responder de forma adecuada a las necesidades sociales (Ortega et al., 2021; Palacios, 2013). Comprender las evaluaciones de los usuarios representa una herramienta esencial para aumentar la satisfacción, lo cual ha propiciado la creación de múltiples instrumentos de análisis (Nuviala et al., 2020; Nuviala et al., 2015).

En este sentido, el Plan de Desarrollo Municipal de Navojoa 2025–2027 representa una aplicación práctica de estos principios, al establecer una estrategia integral con el objetivo de fomentar hábitos saludables y una vida dinámica mediante el deporte. Dentro de sus acciones clave, sobresalen la realización de talleres con entrenadores locales, actividades físicas guiadas con apoyo médico y nutricional, clases abiertas al público, el fortalecimiento de torneos municipales y estatales, la mejora de espacios deportivos y la coordinación con instancias estatales. Estas medidas están orientadas no solo a fomentar la práctica deportiva, sino también a fortalecer la participación ciudadana y el desarrollo del turismo deportivo como elementos estratégicos del desarrollo local (Gobierno Municipal de Navojoa, 2025).

Diversos estudios han abordado la evaluación de la calidad y desempeño de los servicios deportivos mediante el análisis de satisfacción-importancia (IPA), destacando su aplicabilidad en contextos específicos del ámbito deportivo. En este sentido, Lara-Bocanegra et al. (2022) aplicaron el modelo IPA para analizar las características del servicio en un Centro Especializado de Tecnificación Deportiva en Tenis (CETDT), identificando áreas de mejora relevantes a partir de las percepciones de clientes internos y externos. Por su parte, Arias-Ramos et al. (2016) llevaron a cabo un estudio de comparación entre centros deportivos de titularidad pública y privada, encontrando diferencias significativas respecto a la calidad percibida y el grado de satisfacción de los usuarios. Martínez-Caro et al. (2014) aplicaron también el análisis IPA para evaluar la prestación de servicios en clubes de fútbol base de la zona de Murcia, evidenciando la utilidad del modelo para detectar discrepancias entre expectativas e importancia asignada por los usuarios. En cuanto a las variables sociodemográficas, Zamorano-Solís y García-Fernández (2018) exploraron el papel del género y la permanencia en centros de fitness como factores influyentes en la valoración de los servicios, mostrando diferencias en las prioridades percibidas según estos perfiles. Asimismo, León-Quismondo et al. (2020) incorporaron el análisis IPA junto al modelo Kano para evaluar centros fitness en la Comunidad de Madrid, lo que permitió clasificar los atributos del servicio según la influencia que tienen en la satisfacción del usuario.

Dentro de este contexto, una técnica relevante para este resulta ser el análisis de satisfacción - importancia (IPA), reconocido por su claridad y capacidad explicativa. Esta técnica, desarrollada inicialmente por Martilla y James (1977) y posteriormente enriquecida por diversos investigadores (Ábalo et al., 2006; Bacon, 2003; Martínez-Caro et al., 2014), permite diagnosticar de manera rápida y eficaz los servicios que ofrece una organización, identificando fortalezas y áreas de mejora. De acuerdo con estos autores, la satisfacción del usuario se basa en dos dimensiones clave: el grado de relevancia asignado a los distintos atributos del servicio y la valoración que los usuarios hacen de los mismos. A partir de este enfoque, León-Quismondo et al. (2020) amplían su aplicación al clasificar los atributos evaluados en cuatro categorías estratégicas: concentrarse en estos, mantener el buen trabajo, posiblemente derrochar recursos o baja prioridad. El modelo IPA destaca por ofrecer datos valiosos que orientan la planificación y priorización, especialmente en entornos con limitaciones presupuestarias o estructurales, facilitando la toma de decisiones basada en la percepción del usuario. En contextos rurales, donde los recursos materiales, humanos y estructurales son más limitados, este modelo adquiere una pertinencia particular al permitir priorizar los atributos del servicio con mayor impacto percibido por los usuarios, optimizando la asignación de recursos disponibles, tal como se desprende de las aportaciones teóricas previamente mencionadas. Por esta razón, la presente investigación adopta el modelo IPA como herramienta metodológica clave, debido a que permite vincular la satisfacción percibida con la toma de decisiones priorizadas desde la perspectiva del usuario, aportando evidencia empírica en un contexto rural poco estudiado. A partir de este enfoque, el objetivo central de este estudio es analizar la satisfacción - importancia de los factores prioritarios del servicio deportivo en comunidades rurales de Navojoa, México, así como su relación con los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, mediante la aplicación del modelo IPA; además, evaluar la calidad del servicio en función del sexo, edad y comunidad.

## **Método**

### ***Diseño***

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y comparativo, dado que permite analizar la relación entre variables sin manipularlas, con un diseño no experimental, lo cual implica la observación de los fenómenos tal como ocurren en su contexto, sin intervención del investigador y de corte transversal, basado en la obtención de información en un único punto temporal (Ato et al., 2013).

### ***Participantes***

En total, la muestra comprendió a 592 usuarios, siendo el 64.4% hombres y el 35.6% mujeres, provenientes de diversas comunidades rurales estudiadas, como Bacabachi, Loma del Refugio, Pueblo Mayo, Rosales, Sapochopo y Sapomora. La selección de participantes se realizó mediante un muestreo por conveniencia, al obtener la muestra de aquellos participantes que accedieron a colaborar con la presente

investigación. La edad promedio fue de 26.92 años (DT = 11.25), con relación a la escolaridad, las personas con estudios de bachillerato fueron las que mayoritariamente constituyen la muestra con un 46.5%, seguido por el 28.0% con estudios de secundaria, el 12.2% con educación primaria, el 3.5% con estudios técnicos, y solo el 9.8% con estudios de nivel superior. En cuanto a la frecuencia semanal de entrenamiento, el 35.5% reportó que entrenaban cuatro o más días, el 39.4% tres veces por semana, y el 25.2% dos veces por semana.

### **Procedimiento**

Previo al inicio de la recolección de datos, se gestionaron las autorizaciones correspondientes con los delegados de cada comunidad rural. Esta acción demostró el compromiso ético de respetar la autonomía de las comunidades y garantizar su participación informada en el estudio. Después, se procedió con el trabajo de campo. Para favorecer el entendimiento del procedimiento, se informó a los participantes que su participación era completamente voluntaria, y que los datos recopilados serían tratados de manera responsable, garantizando el anonimato y confidencialidad. Además, se detalló que su participación implicaba el consentimiento informado, el cual fue obtenido de manera explícita antes de completar la encuesta. Así mismo, este estudio se realizó en conformidad con las directrices éticas aplicadas en la Investigación en Ciencias del Deporte y del Ejercicio (Harriss et al., 2019). Fue importante señalar que el cuestionario fue autoadministrado con presencia del encuestador.

### *Instrumento*

Para la recopilación de los datos, se empleó la versión reducida del Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Centros Deportivos (CECASDEP) desarrollado por Gálvez et al. (2015), compuesta de 24 ítems distribuidos en cinco factores: Instalación deportiva (4 ítems), Espacios deportivos (4 ítems), Sanitarios (5 ítems), Programa de actividades (4 ítems) y Entrenador/instructor (7 ítems). La metodología incluyó la aplicación de la técnica del IPA (Análisis Importancia - Valoración), en su variante de análisis Satisfacción - Importancia, siguiendo tanto la propuesta de Martilla y James (1977) como la adaptación planteada por Martínez-Caro et al. (2014). Los ítems fueron formulados en formato interrogativo, lo que permitió evaluar tanto la satisfacción como la importancia percibida de los diversos atributos. En primer lugar, se pidió a los sujetos calificar su nivel de satisfacción respecto a cada atributo, utilizando una escala Likert con rangos del 1 a 5, en la que 1 correspondía a “nada satisfecho” y 5 a “muy satisfecho”. Posteriormente, se les pidió evaluar la importancia de los mismos atributos, también en una escala Likert de 1 a 5, siendo 1 “nada importante” y 5 “muy importante”. Se siguió la recomendación de Martilla y James (1977), ambas preguntas se separaron dentro del cuestionario para evitar sesgos por influencia entre las respuestas. Como análisis complementario, se ejecutó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) mediante el método de máxima verosimilitud, utilizando los datos de la presente muestra. Los índices de ajuste indicaron una adecuación aceptable del modelo:  $\chi^2/gl = 3.98$ , CFI = .915, IFI = .915, TLI = .899 y RMSEA = .071 (IC 90% [.066, .076]). Asimismo, la fiabilidad de instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de .75 en Instalaciones deportivas, .93 en Espacios deportivos, .75 en Sanitarios, .84 en Programa de actividades y .93 en Entrenador/Instructor.

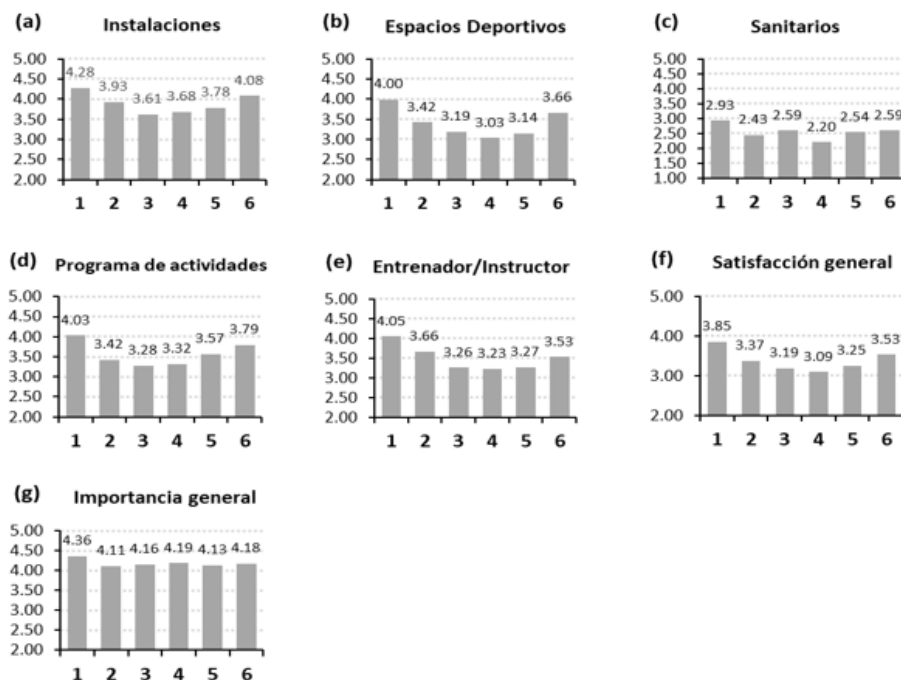
### **Análisis de datos**

En una primera etapa, se realizó estadística descriptiva ( $M \pm DT$ ) para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los diferentes aspectos asociados al servicio deportivo, tanto a nivel comunitario como en términos generales de satisfacción e importancia. Posteriormente, se empleó la técnica de Análisis de la Satisfacción - Importancia (IPA) para crear un cuadrante que permitiera comprender el desempeño de estos aspectos en cada comunidad. Además, se utilizó la modificación tres del IPA, propuesta por Abalo et al. (2006), que introduce discrepancias entre las valoraciones de satisfacción e importancia para identificar la situación del servicio deportivo. Posteriormente, se realizaron comparaciones entre grupos en función de características sociodemográficas como el sexo, la edad y comunidad rural, mediante la prueba t de Student para muestras independientes y ANOVA, complementando con la prueba post hoc de Tukey. Se estimó el tamaño del efecto utilizando el índice de  $d$  de Cohen y eta cuadrado ( $\eta^2$ ). Finalmente, el análisis de los datos se efectuó con el software estadístico SPSS versión 26.

## Resultados

La valoración media de usuarios pertenecientes a seis comunidades respecto a distintos componentes del servicio deportivo se muestra en (Figura 1). Bacabachi es consistentemente el lugar mejor valorado en todos los factores, destacando en instalaciones deportivas (fig. 1a,  $M = 4.28$ ), espacios deportivos (fig. 1b,  $M = 4.00$ ), programa de actividades (fig. 1d,  $M = 4.03$ ) y entrenador/instructor (fig. 1e,  $M = 4.05$ ). En sanitarios (fig. 1c), aunque las puntuaciones generales son bajas, Bacabachi lidera ( $M = 2.93$ ), seguido de Pueblo Mayo y Sapomora ( $M = 2.59$ ), mientras que Rosales presenta la media más baja ( $M = 2.20$ ). Pueblo Mayo y Rosales registran las valoraciones más bajas en varios factores, como espacios deportivos (fig. 1b,  $M = 3.03$ ) y entrenador/instructor (fig. 1e,  $M = 3.22$ ). Finalmente, Bacabachi también encabeza la satisfacción general (fig. 1f,  $M = 3.85$ ) y la importancia general atribuida al servicio (fig. 1g,  $M = 4.36$ ), lo que refuerza su percepción positiva entre los usuarios.

Figura 1. Valoración de los factores por comunidades rurales y satisfacción e importancia general del servicio deportivo.



Nota: 1 = Bacabachi, 2 = Loma del refugio, 3 = Pueblo Mayo, 4 = Rosales, 5 = Sapochopo y 6 = Sapomora.

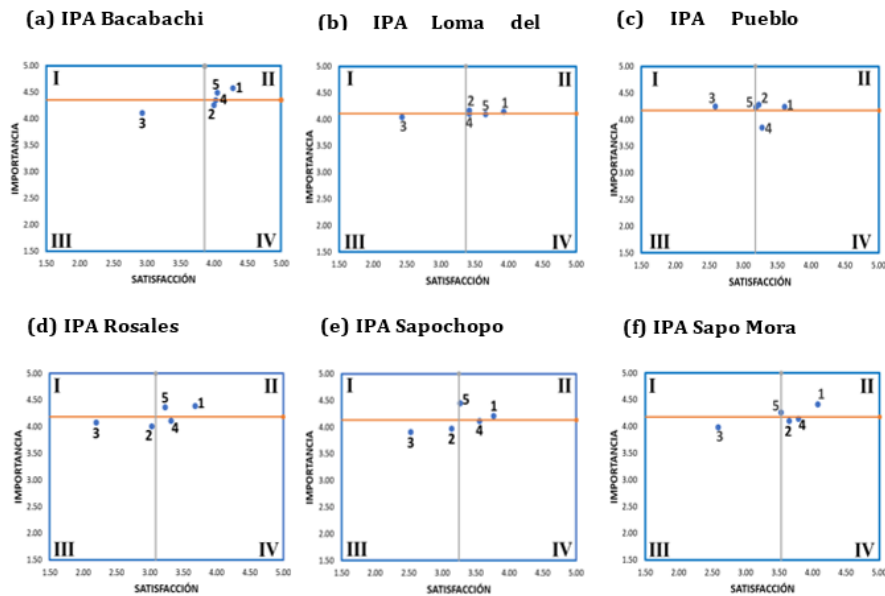
### Valoración general del análisis IPA

En este contexto, el análisis IPA de cada una de las comunidades rurales se muestra en (Figura 2), donde los diferentes factores tienden a ubicarse en los cuadrantes de acuerdo con sus puntuaciones, como se explicó previamente. Para trazar las líneas que delimitan los cuadrantes del IPA, se consideró la media global de cada escala, basándose en las evaluaciones de satisfacción e importancia. En la comunidad Bacabachi (Fig. 2a) presenta un patrón mayoritariamente favorable, con tres factores (1, 4 y 5) ubicados en el cuadrante II, lo que refleja coincidencia entre alta importancia y satisfacción; el factor 3 se sitúa en el cuadrante III (baja importancia y baja satisfacción), mientras que el factor 2 aparece en el cuadrante IV, indicando satisfacción alta en un aspecto percibido como de menor relevancia.

En Loma del Refugio (Fig. 2b), los factores 1 y 4 se encuentran en el cuadrante II, mientras que los factores 2 y 5 se posicionan también en el cuadrante II, y el factor 3 permanece en el cuadrante III, lo que sugiere una percepción globalmente positiva, con una sola dimensión considerada de baja prioridad. Pueblo Mayo (Fig. 2c) muestra una percepción favorable, con tres factores (1, 2 y 5) en el cuadrante II, el factor 3 en el cuadrante I (alta importancia y baja satisfacción), y el factor 4 en el cuadrante IV, lo que indica satisfacción adecuada en un aspecto de baja importancia. En Rosales (Fig. 2d), los factores 1 y 5 se ubican en el cuadrante II, mientras que los factores 2 y 3 se encuentran en el cuadrante III, y el factor

4 aparece en el cuadrante IV, reflejando áreas con baja prioridad, pero también un componente con alta satisfacción en un aspecto menos relevante. Por su parte, tanto Sapochopo (Fig. 2e) como Sapomora (Fig. 2f) presentan un patrón similar: los factores 1 y 5 están en el cuadrante II, los factores 2 y 4 en el cuadrante IV, y el factor 3 en el cuadrante III, lo que sugiere que, aunque varios aspectos son bien valorados, otros requieren atención pese a ser considerados de baja prioridad por los usuarios.

Figura 2. Análisis de Satisfacción - Importancia (IPA) de Comunidades Rurales.



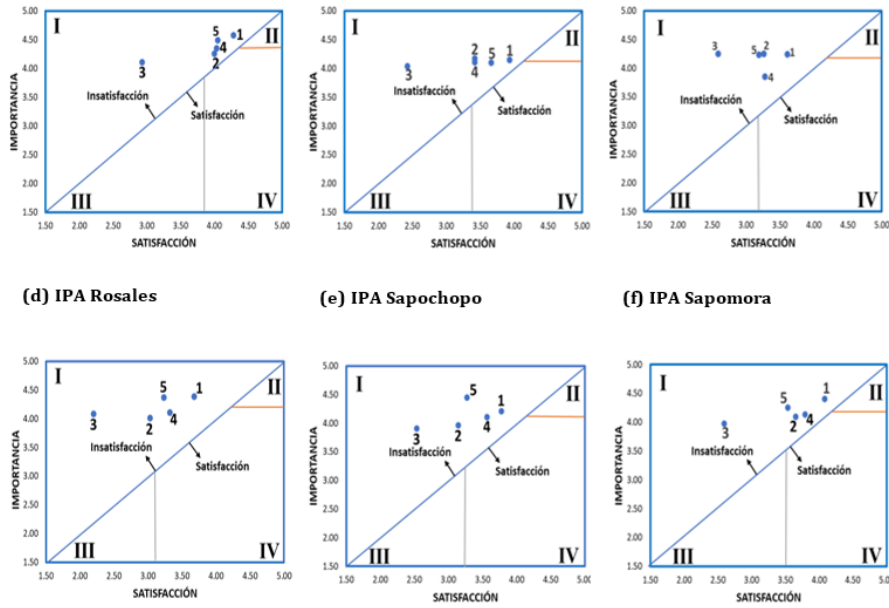
Nota: I= Concentrarse aquí, II= Mantener el buen trabajo, III= Baja prioridad y VI= Derroche de recursos  
Factores: 1= Instalaciones, 2= Espacios Deportivos, 3= Sanitarios, 4= Programa de Actividades y 5=Entrenador-Instructor

### *Análisis de discrepancia de Satisfacción e Importancia (IPA) por factores*

La (figura 3) presenta la modificación del Análisis IPA para cada una de las comunidades. Este análisis ilustra la discrepancia entre los valores de satisfacción e importancia atribuidos a diferentes factores del servicio deportivo. Los elementos que se encuentran por encima de la línea diagonal (45 grados) indican una mayor importancia atribuida en comparación con el nivel de satisfacción, lo cual refleja una insatisfacción con respecto a esos aspectos del servicio deportivo. Los factores que se sitúan cerca de la línea diagonal reflejan una mayor efectividad en el servicio deportivo, dado que muestran una menor discrepancia entre la importancia y la satisfacción percibida.

Los resultados entre las seis comunidades evaluadas revelan una tendencia común, todos los factores se ubican por encima de la línea diagonal, reflejando así una insatisfacción generalizada respecto a los elementos del servicio deportivo. El factor 3 destaca como el elemento más crítico en todas las comunidades, con discrepancias particularmente severas en Loma del Refugio, Pueblo Mayo y Rosales (Fig. 3b, 3c y 3d). Por otro lado, el factor 5 también presenta desviaciones importantes, especialmente en Pueblo Mayo, Rosales y Sapochopo (Fig. 3c, 3d y 3e), lo que sugiere la necesidad de reforzar el recurso humano. Además, los factores 1 y 4 muestran discrepancias menos marcadas en casi todas las comunidades, como Bacabachi y Sapomora (Fig. 3a y 3f), aunque también requieren atención para cerrar la brecha entre importancia y satisfacción.

Figura 3. Discrepancia de Satisfacción - Importancia (IPA) por factores entre comunidades.

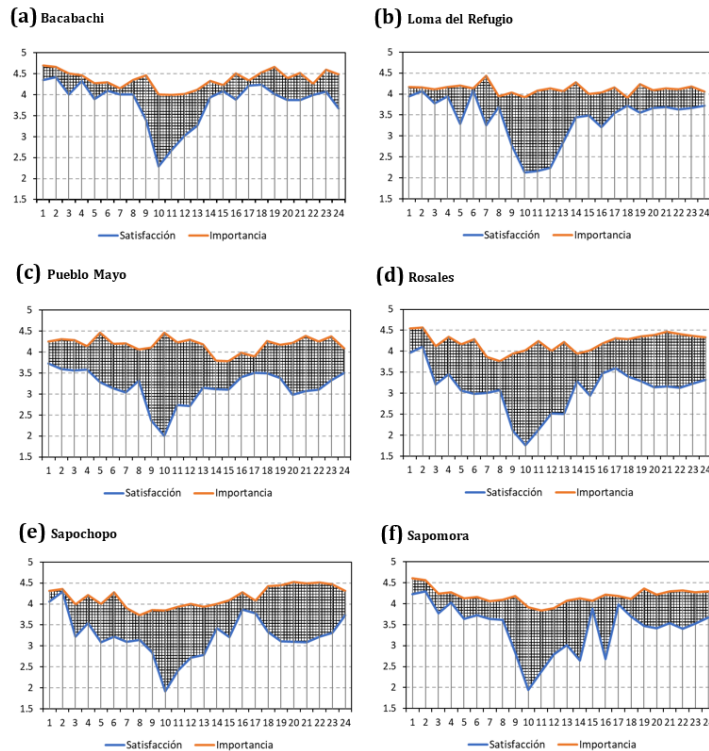


Nota: I = Concentrarse aquí, II = Mantener el buen trabajo, III = Baja prioridad y VI= Derroche de recursos  
Factores: 1 = Instalaciones, 2 = Espacios Deportivos, 3 = Sanitarios, 4 = Programa de Actividades y 5=Entrenador-Instructor.

### *Análisis de discrepancia de Satisfacción - Importancia (IPA) por ítems*

La Figura 4 presenta la comparación gráfica entre las medias de satisfacción-importancia para los 24 ítems evaluados, desglosados por comunidad: Bacabachi (a), Loma del Refugio (b), Pueblo Mayo (c), Rosales (d), Sapochopo (e) y Sapomora (f). En todas ellas se observa una tendencia consistente donde la satisfacción percibida se encuentra por debajo de la importancia asignada, reflejando una discrepancia negativa generalizada. Estas diferencias son especialmente marcadas en los ítems pertenecientes al factor sanitarios, relacionados con las condiciones físicas del espacio, como la ventilación (ítem 10), la iluminación (ítem 11), la temperatura (ítem 12), las dimensiones del área (ítem 09) y la limpieza (ítem 13), donde las discrepancias son más pronunciadas. Esta situación se acentúa particularmente en Rosales, Sapochopo y Sapomora, sugiriendo una mayor percepción de insatisfacción en dichas comunidades.

Figura 4. Discrepancias de Satisfacción - Importancia (IPA) por ítems.



### Análisis inferencial según sexo, edad y comunidad

Para analizar cómo varía la percepción de los usuarios según el sexo, se llevó a cabo un análisis comparativo utilizando la prueba *t* de Student para muestras independientes. Los resultados evidenciaron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en los cinco factores de calidad percibida evaluados ( $p < .05$ ). En todos los casos, los hombres reportaron niveles de satisfacción superiores a los de las mujeres, con diferencias muy marcadas en los factores Espacios deportivos ( $t = 4.18$ ,  $p = .001$ ,  $d = 0.38$ ) y Programa de actividades ( $t = 3.26$ ,  $p = .001$ ,  $d = 0.29$ ). Los tamaños del efecto observados oscilaron entre pequeños y moderados (ver Tabla 1).

Tabla 1. Diferencias en la calidad percibida del servicio en función del sexo

Factores	Sexo		Prueba T para la igualdad de medidas		
	Hombre (M + DT)	Mujer (M + DT)	T	p	d
Instalaciones	3.95 (0.81)	3.79(0.83)	2.20	0.027	0.20
Espacios deportivos	3.55 (0.98)	3.16 (1.11)	4.18	0.001	0.38
Sanitarios	2.60 (0.86)	2.46 (0.87)	1.97	0.049	0.16
Programa de actividades	3.68 (0.96)	3.38 (1.12)	3.26	0.001	0.29
Entrenador/Instructor	3.58 (1.05)	3.28 (1.25)	2.94	0.004	0.27

Nota: M = media; DT = desviación típica; t = prueba t de Student; d = tamaño del efecto de Cohen.

Todos los resultados son significativos  $p < .05$ .

Se realizó un análisis comparativo de las medias por rangos de edad mediante ANOVA de un factor, encontrando diferencias estadísticamente significativas en espacios deportivos ( $p = .02$ ;  $\eta^2 = .018$ ) y en programas de actividades ( $p = .03$ ;  $\eta^2 = .017$ ), y en los demás factores no se encontraron diferencias significativas ( $p > .05$ ). En cuanto a espacios deportivos, los grupos de 25-32 años ( $M = 3.30$ ) y 33-40 años ( $M = 3.27$ ) presentan diferencias notables con el grupo de 41-66 años ( $M = 3.76$ ). Para programas de actividades, se observa una tendencia decreciente con la edad, destacando que los jóvenes de 13-18 años tienen la percepción más alta ( $M = 3.72$ ), mientras que los adultos de 33-40 años registran la media más baja ( $M = 3.34$ ). Los tamaños del efecto fueron pequeños en ambos casos (ver Tabla 2).

Tabla 2. Diferencias en la calidad percibida del servicio en función de la edad

Factores	Rangos de Edad					p	$\eta^2$
	13-18 años	19-24 años	25-32 años	33-40 años	41-66 años		
Instalaciones	3.95	3.82	3.87	3.86	3.98	0.58	.005
Espacios deportivos	3.46	3.39	3.30	3.27	3.76 <sup>3,4</sup>	0.02	.018
Sanitarios	2.62	2.57	2.59	2.31	2.63	0.07	.014
Programa de actividades	3.72	3.67	3.46	3.34	3.56	0.03	.017
Entrenador/Instructor	3.55	3.55	3.34	3.32	3.58	0.21	.009

Nota: Los superíndices indican diferencias estadísticamente significativas entre grupos según la prueba post hoc de Tukey ( $p < .05$ ).

<sup>3</sup> = diferencias significativas con el grupo de 25 – 32 años.

<sup>4</sup> = diferencias significativas con el grupo de 33 – 40 años.

En el factor Programas deportivos se detectó una diferencia general significativa, aunque no entre pares específicos de grupos.

Se realizó un análisis comparativo entre comunidades mediante ANOVA de un factor seguido de la prueba *post hoc* de Tukey, con el fin de evaluar diferencias en la percepción de los cinco factores relacionados con el servicio. Los resultados muestran diferencias estadísticamente significativas en todos los factores ( $p = .001$ ). En particular, Bacabachi destaca con las puntuaciones más altas en casi todos los factores, especialmente en instalaciones ( $M = 4.28$ ), sanitarios ( $M = 2.93$ ) y programas de actividades ( $M = 4.03$ ), mientras que Pueblo Mayo, Rosales y Sapochopo registran las valoraciones más bajas, con niveles inferiores en la percepción respecto al servicio. El tamaño del efecto oscila entre mediano y pequeño (ver Tabla 3).

Tabla 3. Diferencias en la calidad percibida del servicio en función de la comunidad rural

Factores	Comunidad Rural						p	$\eta^2$
	1	2	3	4	5	6		
Instalaciones	4.28 <sup>3,4</sup>	3.93	3.61	3.68	3.78	4.08	.001	.081
Espacios deportivos	4.00 <sup>4</sup>	3.42	3.19	3.03	3.14	3.66	.001	.105
Sanitarios	2.93 <sup>4</sup>	2.43	2.59	2.20	2.54	2.59	.001	.063
Programa de actividades	4.03 <sup>3</sup>	3.42	3.28	3.32	3.57	3.79	.001	.069
Entrenador/Instructor	4.06 <sup>3,4,5</sup>	3.66	3.26	3.24	3.27	3.53	.001	.074

Nota. 1 = Bacabachi, 2 = Loma del refugio, 3 = Pueblo Mayo, 4 = Rosales, 5 = Sapochopo y 6 = Sapomora.

Los superíndices indican diferencias estadísticamente significativas entre grupos según la prueba post hoc de Tukey ( $p < .05$ ).

<sup>1</sup> = Bacabachi diferencias <sup>3</sup> = con Pueblo Mayo; <sup>4</sup> = con Rosales; <sup>5</sup> = con Sapochopo.

## Discusión

Los propósitos centrales de este estudio son analizar la satisfacción–importancia de los factores prioritarios del servicio deportivo en comunidades rurales de Navojoa, México, así como su relación con los niveles de satisfacción e insatisfacción de los usuarios, mediante la aplicación del modelo IPA, además, evaluar la calidad percibida del servicio en función del sexo, edad y la comunidad. El uso de este tipo de análisis ofrece una herramienta sencilla y útil para identificar la situación actual del servicio, y su efectividad y desempeño ha contribuido a que el IPA sea adoptado de forma gradual en el sector deportivo, tal como se evidencia en estudios previos (Arias-Ramos et al., 2016; Lara-Bocanegra et al., 2022; León-Quismondo et al. 2020; Martínez-Caro et al., 2014; Rial et al., 2008; Yildiz, 2011; Zamorano-Solís y García-Fernández, 2018).

Los hallazgos reflejan patrones diferenciados en la percepción del servicio deportivo entre las comunidades rurales analizadas, lo que pone de manifiesto diferencias en la calidad percibida por los usuarios en relación con la oferta disponible. De manera general, Bacabachi emerge como un referente positivo, con evaluaciones consistentemente altas en la mayoría de los atributos del servicio, lo cual sugiere una gestión eficiente. Este perfil podría estar vinculado a una combinación adecuada entre disponibilidad de instalaciones, oferta de actividades y desempeño del personal, lo cual ya ha sido señalado como determinante en la satisfacción deportiva (León-Quismondo et al., 2020; Nicolás-López, 2020; Zamorano-Solís y García-Fernández, 2018).

El análisis IPA refuerza esta interpretación al ubicar factores como instalaciones, espacios deportivos y entrenador/instructor en el cuadrante de mantener el buen trabajo en la mayoría de las comunidades, lo que indica que estos aspectos no sólo son valorados como importantes, sino que también satisfacen adecuadamente las expectativas del usuario. Esta tendencia ha sido observada en investigaciones previas dentro del sector deportivo (León-Quismondo et al., 2020; Martínez-Caro et al., 2014; Rial et al.,

2008), donde estos factores han demostrado desempeños superiores en contextos similares. Por el contrario, se identifican aspectos críticos en la prestación del servicio, especialmente en comunidades como Rosales, Sapochopo y Pueblo Mayo, donde persisten discrepancias notables entre la importancia atribuida y la satisfacción experimentada. Factores como los sanitarios o los programas de actividades presentan bajos niveles de satisfacción, pese a ser considerados relevantes por los usuarios. Esta situación ya ha sido reportada en estudios previos, que destacan deficiencias en atributos básicos de sanitarios, relacionados frecuentemente con falta de recursos o deficiente mantenimiento (Zamorano-Solís y García-Fernández, 2018). Asimismo, se ha documentado que estos factores suelen ubicarse en cuadrantes críticos del análisis IPA, lo que exige intervenciones para mejorar su gestión (Rial et al., 2008). Por otra parte, los estudios de León-Quismondo et al. (2020) obtuvieron valoraciones positivas en aspectos relacionados con los factores de vestuarios, área de duchas, oferta de actividades ubicándolos en el cuadrante de mantener el buen trabajo.

En cada comunidad analizada se identifica una insatisfacción relativa derivada de la diferencia entre lo que los usuarios consideran importante y lo que realmente experimentan del servicio, lo cual se refleja en el análisis de discrepancia entre satisfacción e importancia. En este, se observa de forma sistemática, que los valores de importancia superan a los de satisfacción, ubicando los factores por encima de la línea diagonal del modelo IPA, esto sugiere una alta exigencia por parte de los usuarios como una posible percepción de insuficiencia en la prestación del servicio. Estos resultados difieren con lo reportado en otros estudios, donde se han observado puntuaciones positivas en este tipo de análisis (Ábalo et al., 2006; Arias-Ramos et al., 2016; Rial et al., 2008), aunque también coinciden con investigaciones que revelan una insatisfacción generalizada, especialmente en zonas con carencia de recursos deportivos (Yildiz, 2011; Zamorano-Solís y García-Fernández, 2018).

El análisis de la calidad del servicio según el sexo reveló diferencias estadísticamente significativas en todos los factores analizados. En general, los hombres tienden a evaluar la calidad de manera más favorables y, como consecuencia, muestran mayores niveles de satisfacción con el servicio deportivo en comparación con las mujeres. Esta diferencia puede estar relacionada con que los hombres suelen ser menos exigentes en el servicio y también porque son más específicos en lo que buscan, a diferencia de las mujeres, lo cual concuerda con estudios recientes que han identificado diferencias significativas entre hombres y mujeres en la percepción de la calidad del servicio deportivo (Cano-Coyle et al., 2024; Nuviala-Nuviala et al., 2021; Zamorano-Solís y García-Fernández, 2018). Sin embargo, el estudio de Ruiz-Alejos (2015) encontró resultados opuestos, reportando mayores niveles de satisfacción en mujeres.

En relación con la edad, indican que existen diferencias significativas en la valoración del servicio, donde los adultos mayores tienden a evaluarlo de manera más positiva, posiblemente porque tienen expectativas más conservadoras o porque comparan la situación actual con contextos anteriores donde no se tenía acceso a este tipo de servicios (Camino y García, 2014). De manera complementaria, estudios recientes han evidenciado que los usuarios jóvenes suelen otorgar puntuaciones más elevadas debido a su menor experiencia como consumidores y menor conocimiento en aspectos organizativos y tangibles del servicio deportivo, lo cual contrasta con usuarios de mayor edad que se vuelven más críticos conforme acumulan experiencias previas (Barruecos-Licono et al., 2023). No obstante, otros trabajos, particularmente en contextos urbanos o más desarrollados, han mostrado una relación inversa entre edad y satisfacción (Calabuig et al., 2008; Serrano et al., 2024).

Al comparar comunidades Bacabachi destaca por la calidad de sus instalaciones, lo que probablemente explica su evaluación más favorable, mientras que la comunidad con menos recursos, como Rosales tiende a presentar valoraciones más bajas. Esta diferencia entre comunidades rurales ya ha sido señalada por estudios como los de Ojeda (2005) y Zheng y An (2015), que destacan la importancia de los factores contextuales en la evaluación del servicio deportivo. Finalmente, el uso del modelo IPA ha demostrado ser una herramienta eficaz para identificar tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la gestión del servicio deportivo rural, coincidiendo con otros estudios que han validado su aplicación en este ámbito (Arias-Ramos et al., 2016; Lara-Bocanegra et al., 2022; Martínez-Caro et al., 2014; Rial et al., 2008; Yildiz, 2011). Sin embargo, la escasez de investigaciones centradas en contextos rurales limita la posibilidad de una comparación más amplia, lo que refuerza la relevancia de este estudio como contribución al campo.

## Conclusiones

Los hallazgos de la investigación evidenciaron que los usuarios de las comunidades rurales no se sentían completamente satisfechos con los servicios deportivos disponibles. Aunque aspectos como las instalaciones y los espacios deportivos reciben valoraciones moderadamente positivas, aún existe margen considerable para mejorar su calidad y funcionalidad. Por otro lado, los sanitarios representaban un punto crítico que requería atención urgente y mejoras sustanciales que atender. La aplicación del análisis IPA permitió identificar que los niveles de satisfacción se encontraban por debajo de lo esperado, lo que sugiere la necesidad de una gestión más eficiente de los recursos disponibles, con el fin de mejorar la percepción del servicio deportivo ofrecido. Además, las diferencias significativas encontradas en función del sexo, la edad y la comunidad rural arrojó la importancia de considerar las características socio-demográficas al momento de planificar estrategias de mejora, asegurando que las acciones sean más efectivas y respondan realmente a las necesidades de los usuarios. A pesar de los avances en ciertas áreas, dentro de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal en materia deportiva no se establece ninguna estrategia concreta de rehabilitación para el mantenimiento y mejora de la infraestructura deportiva. Por ello, se recomienda incorporar un eje específico orientado al diagnóstico, mantenimiento preventivo y rehabilitación de espacios deportivos existentes, garantizando así su funcionalidad y seguridad. Estos hallazgos no solo ofrecen un aporte práctico para la gestión local, sino que también permiten reflexionar sobre la planificación de políticas deportivas rurales y estrategias de gestión pública más efectivas, vinculando directamente los resultados del estudio con posibles acciones futuras. Este estudio puso de relieve un aspecto esencial en las comunidades rurales, que al tener acceso a espacios deportivos de calidad tiene implicaciones no solo recreativas, sino también sociales y de salud. Por tanto, invertir en la mejora de estos servicios representa una oportunidad para fortalecer el tejido comunitario, fomentar estilos de vida más activos, así como también contribuir al bienestar general de la población. Este estudio no está exento de limitaciones, particularmente al tamaño de muestra utilizada, lo que sugiere que futuras investigaciones deberían replicarse en muestras más grandes y contemplar sectores urbanos, a fin de establecer comparaciones entre diversos contextos. Asimismo, dado que el enfoque del estudio fue cuantitativo, sería de interés complementar las percepciones de los usuarios mediante métodos de carácter cualitativo que permitan una mayor comprensión de sus expectativas y necesidades.

## Financiación

El trabajo se ha realizado con el apoyo del Programa de Becas Nacional Tradicional con número de solicitud 2022-000002-01NACF-07601 (CONACYT) del posgrado de Maestría en Cultura Física en Ambientes Interculturales.

## Referencias

- Ábalo, J., Varela, J. & Rial, A. (2006). El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema*, 18(4), 730-737.
- Aparicio-Chueca, P., Elasri-Ejjaberi, A., & Triadó-Iverm, X. (2021). Sports centers users profile from their expectations. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 10(2), 91-106. <https://doi.org/10.6018/sportk.438371>
- Armada, R. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Murcia.
- Arias-Ramos, M., Serrano-Gómez, V., & García-García, O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Un estudio piloto. *Cuadernos de psicología del deporte*, 16(2), 99-110.
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Aznar-Ballesta, A., & Vernetta Santana, M. (2023). Disfrute y motivación en la práctica de actividad física y satisfacción con los servicios deportivos durante la adolescencia. (Enjoyment and motivation

- in the practice of physical activity and satisfaction with sports services during adolescence). *Retos, Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 47, 51-60. <https://doi.org/10.47197/retos.v47.94986>
- Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Marketing Research*, 45(1), 55-71. <https://doi.org/10.1177/147078530304500101>
- Berruecos-Licono, P., Morquecho-Sánchez, R., Pineda-Espejel, A., Morales-Sánchez V., León-Alcerreca, M. F., & Ramírez-Nava, R. (2023). Percepción de la calidad y fidelidad en servicios deportivos privados. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 23(3), 278-287. <https://doi.org/10.6018/cpd.562271>
- Calabuig, M., Molina, N., & Núñez, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *E-Balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 8(1), 67-81.
- Calabuig, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 4(10), 25-43. <https://doi.org/10.5232/ricyde2008.01003>
- Camino, M., & García, J. (2014). La percepción de calidad, valor y satisfacción de un club deportivo. La perspectiva de padres y deportistas adultos. *E-Balonmano.com: Revista de Ciencias del Deporte*, 10(2), 99-112.
- Cano-Coyle, L., Vegara-Ferri, J., Quiles, M., Suárez, A., & López-Gullón, J. (2024). Análisis de la calidad percibida por los usuarios de un servicio deportivo municipal. Diferencias según género. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 13(1), 1-22. <https://doi.org/10.6018/sportk.575491>
- Carranza-Bautista, D. (2021). Sports or physical activity management: global intervention model Gestión del deporte o la actividad física: modelo de intervención global. *Retos, Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 39, 961-972. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.80303>
- Carranza-Bautista, D., Gómez-Hincapié, A. J., Rojas-Núñez, C. F., & Sandino-Rodríguez, M. C. (2025). Retos y problemáticas de la gestión deportiva y de actividades físicas en Latinoamérica: Diagnóstico estratégico a través de las Herramientas P + SEPCES = R y la matriz FODA. *Retos, Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 63, 291-305. <https://doi.org/10.47197/retos.v63.109697>
- Gallardo, L., & Jiménez, A. (2021). *La gestión de los servicios deportivos municipales: vías para la excelencia*. INDE.
- Gálvez, P., Boletto, A., & Romero, R. (2015). Validación de la versión reducida del CECASDEP en usuarios de servicios deportivos. *Suma Psicológica*, 22(2), 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.sumpsi.2015.08.001>
- Gálvez, P., & Morales-Sánchez, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos de psicología del deporte*, 11(2), 123-130.
- Gobierno Municipal de Navojoa. (2025). *Plan Municipal, de Desarrollo Navojoa 2025-2027*. H. Ayuntamiento de Navojoa.
- Gómez-Hincapié, Á., Cardona-Triana, C., Medina-Quijano, Henao-Grisales, M., & Londoño-Valencia. (2024). Calidad del Servicio en los Entes Administrativos del Deporte y la Recreación: Caso Departamento de Risaralda, Colombia. *Retos*, 56, 487-496. <https://doi.org/10.47197/retos.v56.101391>
- Harriss, D., MacSween, A., & Atkinson, G. (2019). Ethical Standards in Sport and Exercise Science Research: 2020 Update. *International Journal of Sports Medicine*, 40(13), 813-817. <https://doi.org/10.1055/a-1015-3123>
- Imbroda, O. J. (2014) *Análisis de la fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Málaga.
- Lara-Bocanegra, A., Bohórquez, M., & García-Fernández, J. (2022). Importance-Performance Analysis applied to a Specialized Center for Tennis Sport Technification (SCTST). *Cultura, Ciencia Y Deporte*, 17(52). <https://doi.org/10.12800/ccd.v17i52.1814>
- León-Quismondo, J., García-Unanue, J. & Burillo, P. (2020). Análisis de Importancia- Valoración (IPA) y Modelo Kano aplicados a centros fitness de la Comunidad de Madrid. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 15(44), 223-234. <https://doi.org/10.12800/ccd.v15i44.1464>

- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Martínez-Caro, E., Martínez-Caro, E. & Díaz-Suardiá, A. (2014). La calidad del servicio en los clubes de fútbol base de la región de Murcia. *Una aplicación del análisis de importancia-satisfacción. SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 3(1-2), 33-43. <https://doi.org/10.6018/221991>
- Martínez de Aldama Ortuzar, I., Cayero, R., Teruelo Terreras, B., González Bravo, J., & Yanci Irigoyen, J. (2024). Situación actual y retos de futuro de los servicios deportivos municipales: percepción de los responsables deportivos. *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 55, 490-498. <https://doi.org/10.47197/retos.v55.102025>
- Monazami, A., Karami, F., & Shahbazi, M. (2020). Evaluación de la calidad de la Educación Física en la ciudad de Shahriar según el modelo SERVQUAL. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 9(2), 125-128. <https://doi.org/10.6018/sportk.431211>
- Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. (2020). Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 9(1), 105-112. <https://doi.org/10.6018/sportk.412571>
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Fernández-Ozcorta, E., & Nuviala, R. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica*, 14(2), 589-598. Doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>
- Nuviala-Nuviala R., Aznar-Cebamanos, M., Grao-Cruces, A., & Nuviala-Nuviala, A. (2020). Cultura organizativa del técnico deportivo y su relación con la Satisfacción y Valor percibido de usuarios de actividades deportivas extraescolares. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 38, 606-612. <https://doi.org/10.47197/retos.v38i38.74548>
- Nuviala-Nuviala, R., Pérez-Ordás, R., Morán-Gámez, G., & Falcón-Miguel, D. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 42, 37-46. <https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.83480>
- Ojeda, G. R. (2005). *Los Servicios de Deportes en los municipios rurales de Gran Canaria. Situación actual y proyectiva* [Tesis Doctoral]. Universidad de las palmas.
- Ortega, J., Lourenço, F., González-Víllora, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness: a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (39), 477-482. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.80061>
- Palacios, J. L. (2013). *Valoración psicométrica de la escala QPSC de calidad percibida en servicios socioculturales locales*. [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Madrid.
- Reyes-Robles, M., Ceballos-Gurrola, O., Medina-Rodríguez, R., Rojo-Villa, J. & López-Esquerra, L. (2022). Propiedades psicométricas de la escala de calidad percibida y satisfacción del deporte municipal. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 22(1), 125-229. <https://doi.org/10.6018/cpd.473731>
- Rial, A., Rial, J., Varela, J., & Real, E. (2008). An application of Importance Performance Analysis (IPA) to the management of Sport Centres. *Managing Leisure*, 13(3), 179- 188. <https://doi.org/10.1080/13606710802200878>
- Ros-Castello, P., Calabuig, F., & Gómez, A. (2019). Perfil del usuario de la fundación deportiva municipal de valencia y sus hábitos de práctica deportiva. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 8(1)17-22. <https://doi.org/10.6018/sportk.362271>
- Ruiz-Alejos, C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte* [Tesis doctoral]. Universidad de la Rioja.
- Serrano, V., Villegas, T., Gallardo, N., & Casanova, B. (2024). Evaluación de la calidad de los servicios deportivos a usuarios entre 18 a 88 años del Estadio Víctor Jara, Santiago, Chile. *Revista Observatorio del Deporte*, 10(1), 17-28. <https://doi.org/10.58210/odep304>
- Yildiz, S. M. (2011). An importance-performance analysis of fitness center service quality: Empirical results from fitness centers in Turkey. *African Journal of Business Management*, 5(16), 7031-7041.
- Zamorano-Solís, S. & García-Fernández, J. (2018). El análisis importancia-valoración según género y permanencia: el caso de los centros de fitness. *Materiales para la Historia del Deporte*, 16, ISSN: 2340-7166

Zheng, J., & An, R. (2015). Satisfaction with local exercise facility: a rural-urban comparison in China. *Rural and remote health, 15*(2), 147-157. <https://doi.org/10.22605/RRH2990>

### Datos de los/as autores/as y traductor/a:

Marina Reyes-Robles	marina.reyes@ues.mx	Autor/a
Daniel Armando Sánchez-Félix	daniel.sanchez@ues.mx	Autor/a
Cirilo Duarte-Félix	cirilo.duarte@ues.mx	Autor/a
Luis Ernesto López-Esquerra	luise.lopez@itson.edu.mx	Autor/a