



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE LA VICEALCALDÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES

Encuesta del Grado de Satisfacción de los usuarios de los Servicios Deportivos Municipales

Informe de Resultados

Madrid, enero de 2009



ENCUESTA DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Resultados

En cumplimiento de lo establecido en la normativa de las Cartas de Servicio, la Dirección General de Deportes ha encomendado a la empresa eXCellennium Consultores de Gestión la realización de una encuesta, para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales.

Esta encuesta ha sido realizada en el año 2008, llevándose a cabo el trabajo de recogida de datos entre los meses de junio y octubre.

La muestra ha sido tomada de forma aleatoria.



CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

✓ **Tamaño de la muestra:** 4.519 individuos.

✓ **Estratificación¹:**

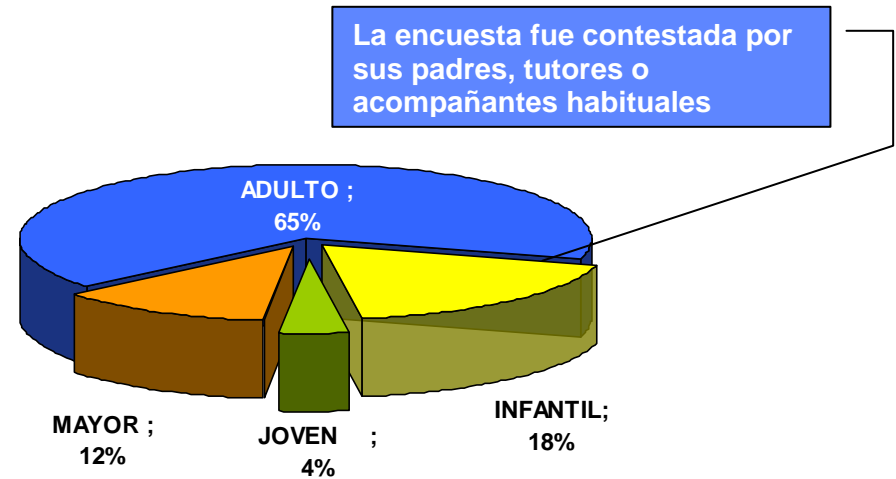
- 18% niños (< 14 años)
- 4% jóvenes (14 - 17 años)
- 65% adultos (18 - 64 años)
- 12% mayores (> 64 años)

✓ **Extensión:** 38 Centros Deportivos Municipales, en gestión directa.

✓ **Distribución:** entre 100 y 150 individuos por Centro Deportivo.

Observación: Las encuestas realizadas a la población menor de 14 años fueron contestadas por sus padres, tutores y acompañantes habituales.

¹ La estratificación de la muestra se ajusta a la distribución del universo.





USUARIOS: FRECUENCIA EN LA ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA Y MOTIVACIÓN

Otras característica de la muestra es que el 44% de los encuestados lleva más de 2 años realizando actividad físico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales y entre estos, el 55% lleva más de 4 años, por lo que se les supone conocedores de la realidad.

Los encuestados son usuarios que asisten 2 ó 3 veces semanales al centro deportivo, que realizan una actividad dirigida con profesores y no son usuarios de actividad libre y esporádica, lo que garantiza la fiabilidad y validez de las respuestas.

En cuanto a la **MOTIVACIÓN** que lleva a los encuestados a la práctica de una actividad física dirigida, destaca la de *“encontrarse físicamente bien”* (deporte-salud), con el 38%; seguido de *“aprender y practicar deporte”*, con el 33%. Es significativo que sólo el 4% manifiesta como motivo el deseo de *adelgazar*.

GRADO DE SATISFACCIÓN:

- **Referencia familiar:**

Los primeros datos que determinan el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios que recibieron son:

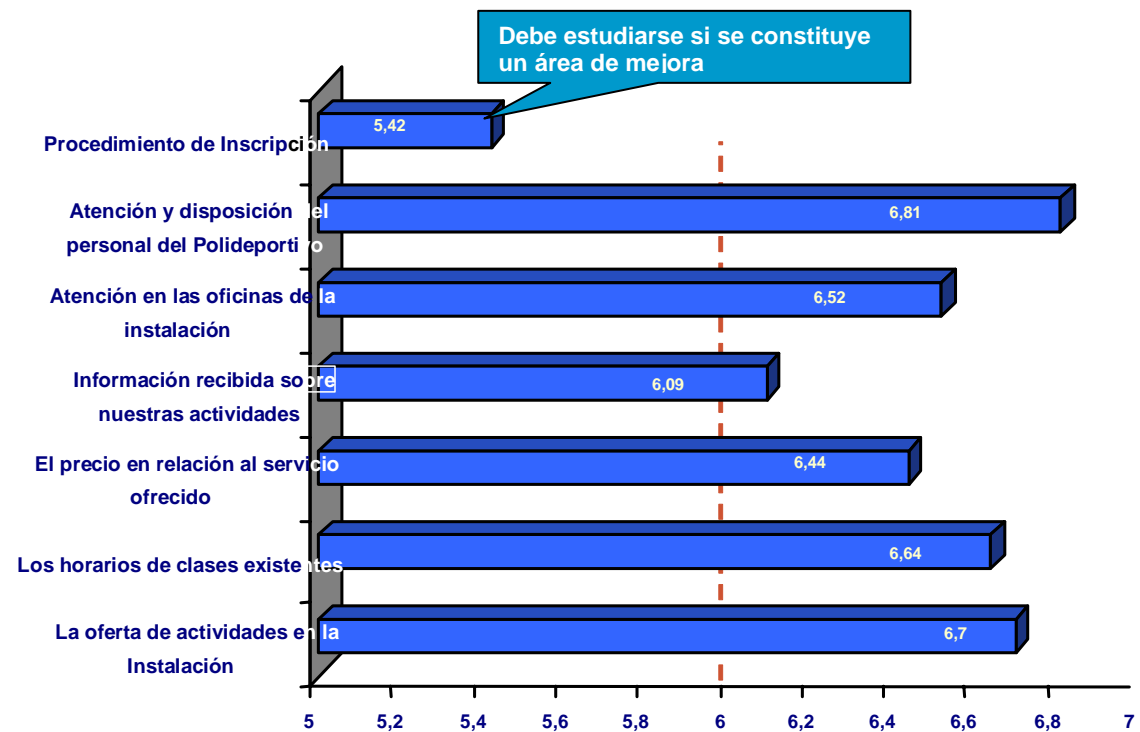
- ✓ El 78% de los encuestados han recomendado a familiares la asistencia a los Centros Deportivos Municipales.
- ✓ El 39% declara que algún familiar también acude a los Centros Deportivos Municipales.

Observación: La valoración de los distintos aspectos que recoge el cuestionario se ha realizado mediante una puntuación de 0 a 10 puntos.



- **Oferta de actividades, personal de acogida y tramitación de inscripciones:**

Entre los aspectos generales referidos al funcionamiento de los centros deportivos, las puntuaciones medias obtenidas han sido las siguientes:





- ✓ En cuanto a la **OFERTA DE ACTIVIDADES**, la puntuación es de **6,7 puntos**.
- ✓ En cuanto a los **HORARIOS** de clases, la puntuación es de **6,64 puntos** habiendo manifestado, el 50% de los encuestados, su preferencia por horarios flexibles. Cuestión esta, que ha de ser tenida en cuenta, como una mejora en las programaciones de las próximas temporadas.
- ✓ El **PRECIO**, en relación con el servicio recibido, es valorado con **6,44 puntos**, lo que refleja una buena aceptación.
- ✓ En cuanto a la **ATENCIÓN RECIBIDA** por el usuarios, se obtiene la siguiente puntuación:
 - En referencia al **personal de la oficina**: **6,52 puntos**.
 - En referencia a **todo el personal del Centro Deportivo**: **6,81 puntos**.

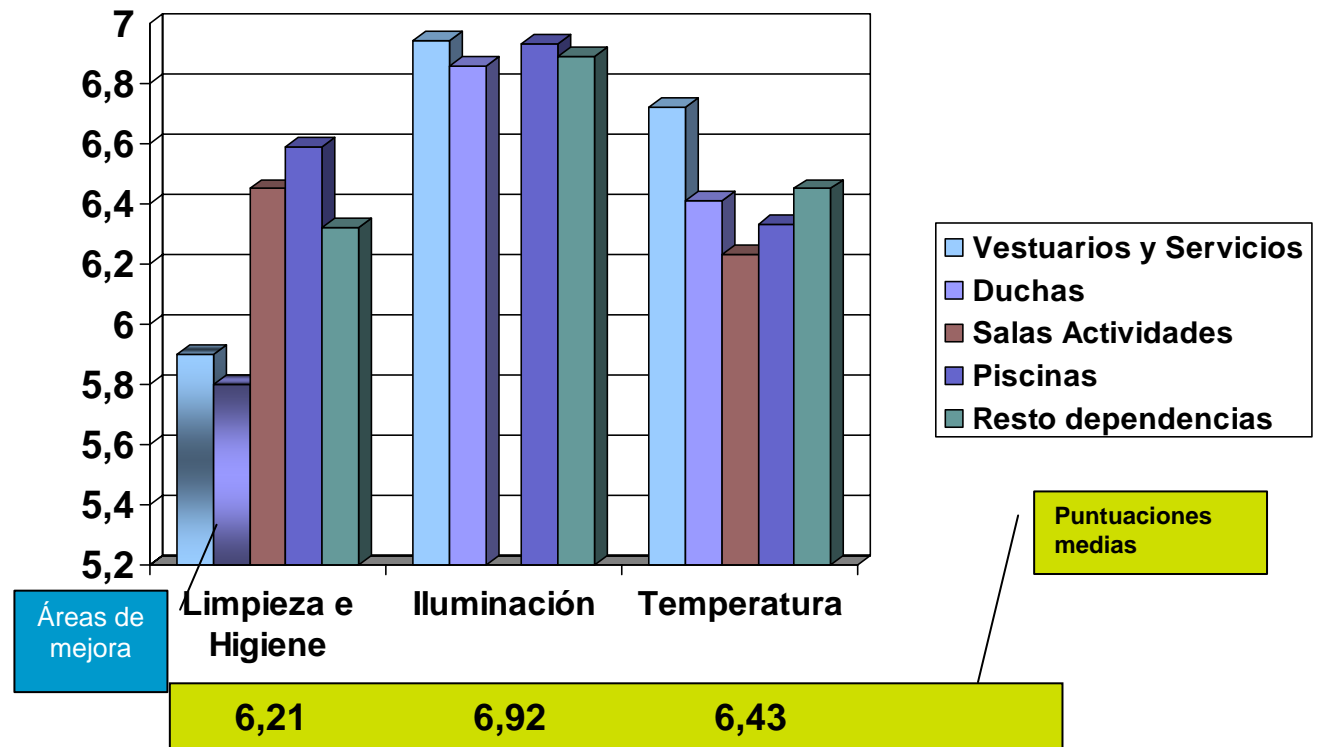


- ✓ En los **procedimientos de inscripción** la puntuación es de **5,42 puntos**. Aunque no resulte una puntuación negativa, refleja claramente que es un aspecto netamente mejorable. Con la introducción del procedimiento por Internet y del establecimiento de “*Listas de Espera*”, además de la realización de un “*sorteo*” de las plazas vacantes, al inicio de cada temporada (junio-julio), será posible la mejora de los procesos de inscripción a las actividades.



• Funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales

Otros aspectos valorados en la encuesta, han sido los referidos a la limpieza e higiene, a la iluminación, a la temperatura ambiental y del agua, y al espacio - tanto de salas de prácticas deportivas, como de vestuarios -:





- ✓ La puntuación media en la **LIMPIEZA E HIGIENE** es de **6,21 puntos**.

La mayor puntuación es la obtenida en **piscinas (6,59 puntos)** y la menor, la otorgada en las **duchas (5,80 puntos)**. Este último aspecto debería considerarse como una posible área de mejora.

- ✓ La puntuación media, con respecto a la **ILUMINACIÓN**, es de **6,92 puntos**, siendo una puntuación muy satisfactoria.
- ✓ La media, en referencia a la **TEMPERATURA**, es de **6,43 puntos**, con todas las puntuaciones suficientemente satisfactorias, correspondiendo a:
 - **6,72 puntos** a la **temperatura ambiental**.
 - **6,23 puntos** a la **temperatura en los vestuarios**.
 - **6,33 puntos** a la **temperatura en duchas y pabellones**.
 - **6,45 puntos** a la **temperatura en salas**.
- ✓ En cuanto a los **ESPACIOS DISPONIBLES** para vestuarios, salas, pabellones y gimnasios, la puntuación media que refleja la encuesta es de **6,39 puntos**.

- **Funcionamiento de las actividades dirigidas**

Por último, entre algunos de los aspectos más valorados en la encuesta, destacan:

- ✓ El **MATERIAL** utilizado en la actividad física. En cuanto al **estado de conservación** obtiene **6,63 puntos** y en cuanto a la **cantidad** **6,77 puntos**.
- ✓ A las **CLASES DIRIGIDAS** se les valora con una puntuación media de **7,43 puntos**.
- ✓ Los **PROFESORES** obtienen una puntuación media de **8 puntos**.
- ✓ La satisfacción global de las **ACTIVIDADES DIRIGIDAS** ha obtenido una puntuación de **7,95 puntos**, lo que permite considerarlas como altamente satisfactorias para el usuario.



CONCLUSIONES:

- La valoración que los encuestados hacen sobre el **GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL** del Centro Deportivo Municipal del que son usuarios es de **6,71 puntos**, en valor medio para el conjunto de todos los centros deportivos.
- Aunque existen determinados aspectos puntuales que, sin obtener una puntuación inferior a 5 puntos, son susceptibles de mejorar, hay que señalar que, esta puntuación global y la correspondiente a las **ACTIVIDADES DIRIGIDAS (7,95 puntos)** son altamente satisfactorias, si bien se ha de continuar trabajando para su mejora.