

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

Informe de Explotación de Datos

DATOS TÉCNICOS

- **Título de estudio:** **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.**
- **Objeto del estudio:** Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Madrid
- **Órgano promotor:** Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid
- **Tamaño de la muestra:** 4.519 usuarios.
- **Universo:** 106.214 usuarios.
- **Metodología:** Encuestas recogidas en uno o dos días a los usuarios, de forma aleatoria. Recogida de datos en papel (el usuario rellena su propia encuesta, con la supervisión de un encuestador) y procesado posterior, en aplicación informática compatible.
- **Fechas de recogida de la información:**
Del 2 al 30 de junio y del 15 al 22 de octubre de 2008.
Siempre en días laborables.

EQUIPO RESPONSABLE DEL PROYECTO

- **Director de Proyecto:** [Andreu Raya Demidoff](#), Licenciado en Gestión de Empresas, Asesor y Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- **Responsable de Proceso de Datos:** [Miguel Duque Fernández](#), Licenciado en Ciencias Químicas y experto en desarrollo de aplicaciones compatibles y proceso de datos.
- **Responsable del Equipo de Trabajo de Campo:** [Juan Luis Alvarado Zamorano](#), Diplomado en Educación (especialidad Educación Física), director de equipos de investigación de mercado y consultor de sistemas de gestión de la calidad.

INTRODUCCIÓN

Este informe, con la interpretación de los datos consolidados, corresponde a la explotación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas por la empresa [eXCellennium Consultores de Gestión](#), durante los meses de junio y octubre de 2008, a los usuarios de los centros deportivos del Ayuntamiento de Madrid.

Fechas de realización de la encuesta:

Las encuestas se realizaron durante los meses de junio y octubre de 2008.

Encuestadores:

Aunque el término más adecuado sería el de “monitores”, ya que no encuestan directamente, sino que realizaron labores de apoyo al usuario que respondía la pregunta, está claro que en el mes de junio se produjeron problemas derivados de la contratación de nuevas personas para sustituir bajas producidas en el equipo original. En octubre, la totalidad de las encuestas fueron realizadas por el coordinador del trabajo de campo sin incidencias.

- **Detalles de la muestra:**

	Previsto	Realizado
Número de emplazamientos a cubrir:	38 Centros Deportivos Municipales de Madrid.	38 Centros
Número de encuestas a realizar:	De 100 a 150 por Centro, con un total de entre 3.800 (mínimo) y 5.700 (máximo), dependiendo de la participación de los usuarios.	Se han obtenido 4.519 registros, válidos entre junio y octubre de 2008.
Muestra obtenida y universo:	El resultado final ha sido de 4.519 registros válidos.	El universo estimado, según la Dirección General de Deportes, es de 106.214 usuarios.
Segmentación de la población:	Según instrucciones de la Dirección General de Deportes la composición de la muestra debía ser: 13% niños, 4% jóvenes, 64% adultos, 19% mayores.	La muestra resultante ha resultado aproximadamente: 18% niños, 4% jóvenes, 65% adultos y 12% mayores.

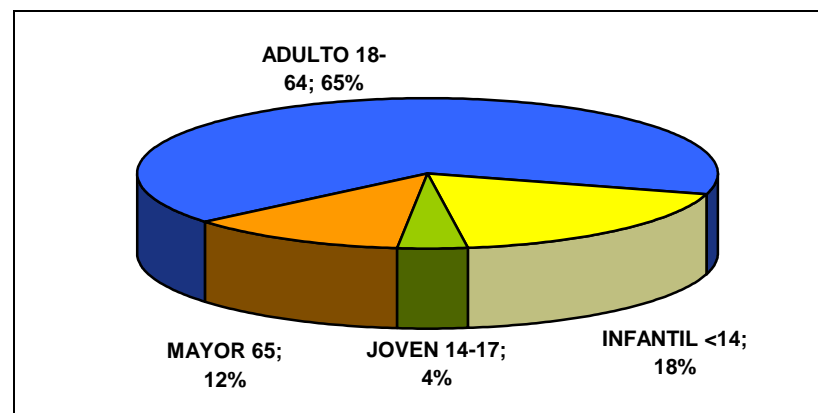
- **Trabajo de campo:**

Cuadro resumen de fechas, centros y encuestas válidas, obtenidas con las fechas en que se han realizado las encuestas:

FECHA	CENTROS DEPORTIVOS	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS	FECHA	CENTROS DEPORTIVOS	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
2-jun-08	Barajas	146	2-jun-08	Marqués de Samaranch	150
3-jun-08	La Mina	150	5-jun-08	La Masó	150
4-jun-08	Concepción	151	6-jun-08	Gallur	150
5-jun-08	Barrio del Pilar	148	9-jun-08	Fernando Martín	150
6-jun-08	Aluche	138	10-jun-08	La Elipa	150
9-jun-08	Casa de campo	149	2-jun-08	Arganzuela	101
10-jun-08	Daoiz y Velarde I	134	3-jun-08	Alfredo Goyeneche	98
11-jun-08	Gimnasio Moscardó	142	4-jun-08	Pueblo Nuevo	104
12-jun-08	Moscardó	90	5-jun-08	Hortaleza	123
13-jun-08	Alberto García	103	9-jun-08	Jose María Cagigal	119
16-jun-08	Triángulo de oro	130	18-jun-08	Cerro Almodóvar	94
18-jun-08	El Espinillo	97	19-jun-08	Orcasitas	76
19-jun-08	Félix Rubio	63	20-jun-08	Palomeras	61
20-jun-08	Raúl González	82	23-jun-08 y 15-oct-08	Moratalaz	112
24-jun-08	Chamartín	133	24-jun-08	Valdebernardo	76
25-jun-08	Playa Victoria	103	25-jun-08 y 16-oct-08	Puente de Vallecas	117
26-jun-08 y 17-oct-08	Miguel Guillén Prim	114	26-jun-08 y 20-oct-08	San Blas	104
27-jun-08 y 22-oct-08	Orcasur	108	30-jun-08 y 15-oct-08	Vicálvaro	88
14-oct-08	Almudena	179	13-oct-08	Luis Aragonés	136

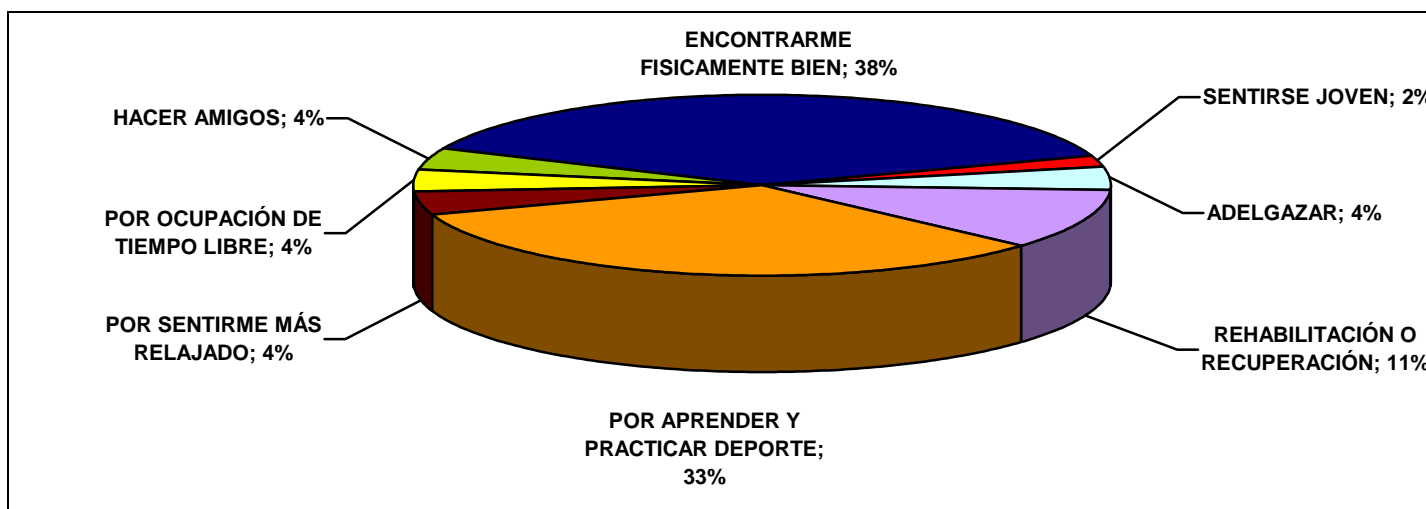
INTERPRETACIÓN DE DATOS

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD DEL ENTREVISTADO



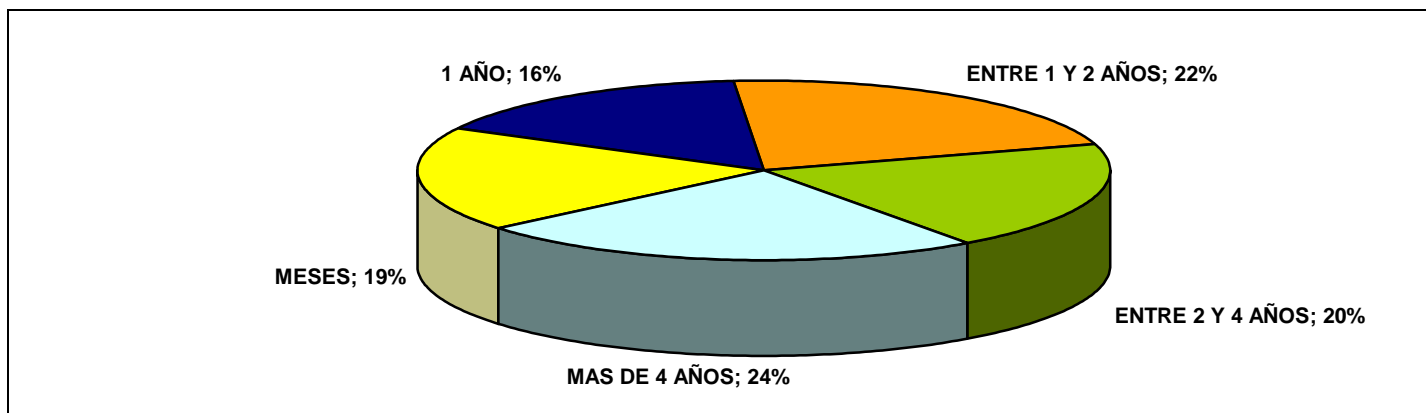
- La encuesta la han respondido, en un 18%, menores de 14 años; en un 4%, jóvenes, entre 14 a 17; en un 65%, adultos, entre 18 y 64 años y en un 12%, mayores de 64 años.
- El 82% de los encuestados respondieron sobre su experiencia y, en un 18%, lo hicieron sobre la experiencia de sus hijos menores.
- El 46% de los encuestados realiza otras actividades deportivas, además de aquellas a las que asiste a la instalación.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL OBJETO QUE DESEAN SATISFACER CON LA PRÁCTICA DEPORTIVA



- El 38% de los encuestados declaran que se inscriben para encontrarse físicamente bien y un 33% por aprender y practicar deporte, lo que indica que el motivo principal es el **deporte en sí**, en un **71% de los casos**, dato a relacionar directamente también con el éxito de la aportación municipal a la lucha contra el sedentarismo.
- Además, los usuarios realizan una media de 2,31 sesiones de actividades deportivas semanales, lo cual también muestra un claro éxito en la aportación municipal a la lucha contra el sedentarismo.

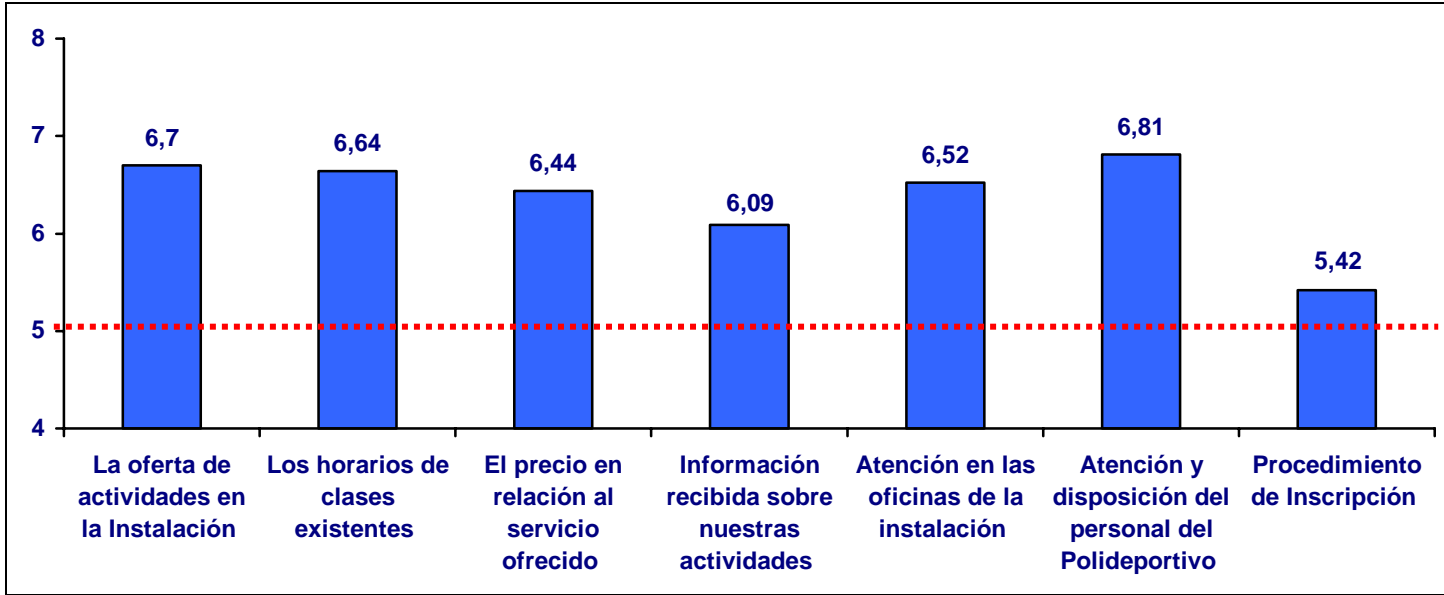
DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIEMPO QUE LLEVA ASISTIENDO DE FORMA CONTINUA AL CENTRO DEPORTIVO



- El 24% de los encuestados lleva más de 4 años asistiendo a actividades en el centro deportivo; el 20%, entre 2 y 4 y el 22% ya participaban el año anterior. En resumen, se puede hablar de un **índice de fidelización del 66%**, claro reflejo de los datos procedentes de la satisfacción sobre actividades dirigidas que más adelante también analizaremos.
- El 78% de los encuestados han recomendado dichas actividades a familiares.
- El 39% de los encuestados declaran que algún familiar también acude a las instalaciones.

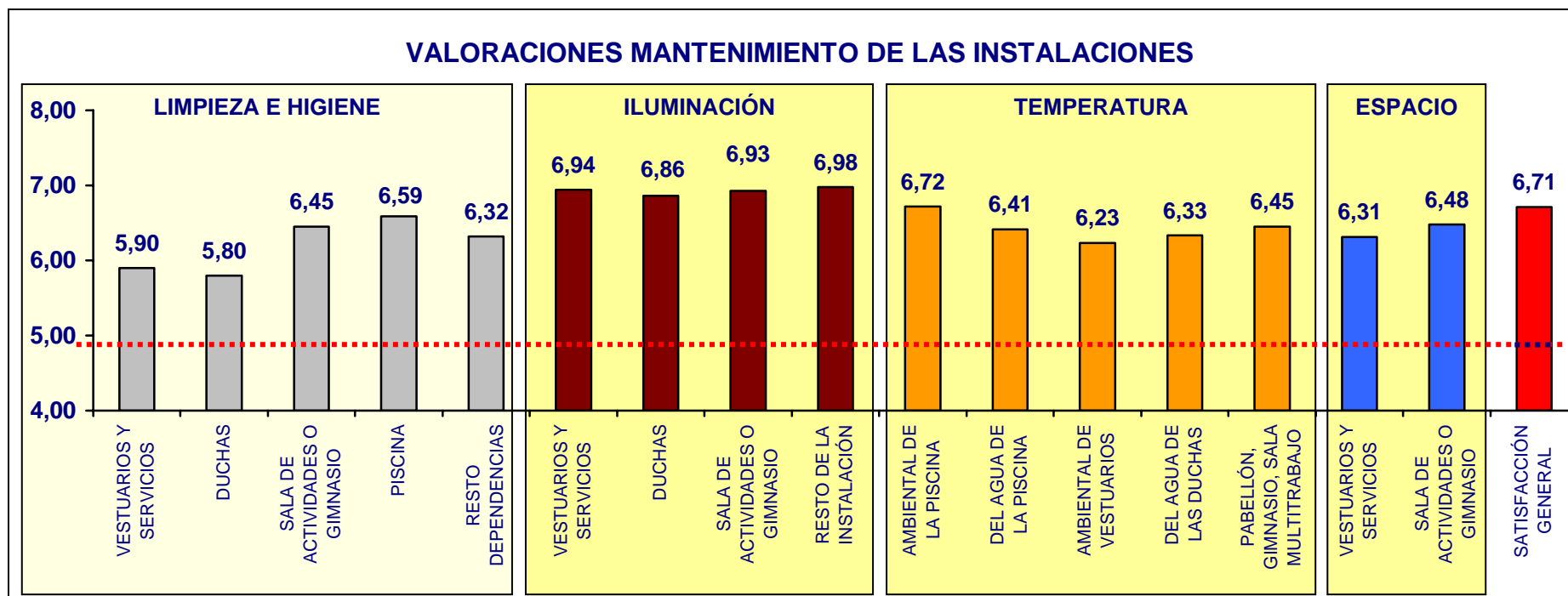
VALORACIÓN MEDIA DE ASPECTOS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES DE MADRID

(Rango de puntuación entre 0 y 10)



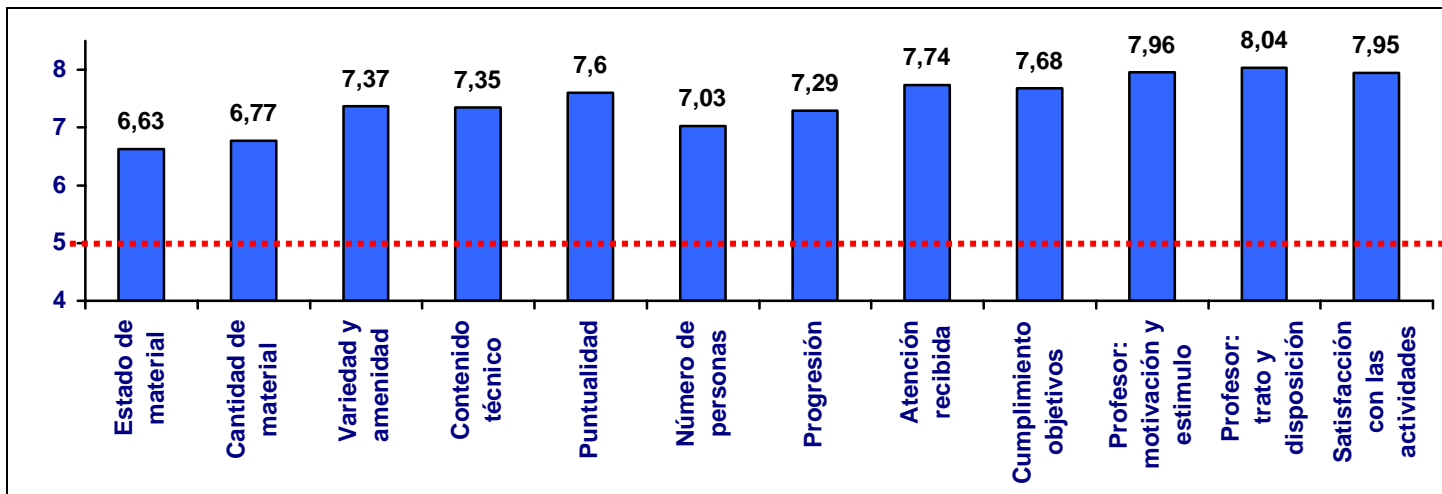
- Todas las valoraciones obtienen puntuaciones superiores al 5 (aprobado), con un **promedio** entre todas de **6,37 puntos**, que debe ser visto como bastante satisfactorio.
- Cuatro valoraciones (oferta de **actividades**, **horarios de clases**, **atención en oficinas** y **atención del personal** de la instalación) **superan los 6,5 puntos**.
- Dos valoraciones (información sobre **actividades** y **relación precio/servicio**) se sitúan **entre 6 y 6,5 puntos**.
- Una única valoración (**procedimiento de inscripción** con un **5,42**) se sitúa **por debajo de 6**, por lo que nos apunta otra posible área de mejora.

VALORACIONES MEDIAS GLOBALES RESPECTO AL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES



- El promedio de satisfacción con respecto a la **limpieza** e higiene es de **6,21**.
- El promedio de satisfacción con respecto a la **iluminación** es de **6,92**.
- El promedio de satisfacción con respecto a la **temperatura** es de **6,43**.
- El promedio de satisfacción con respecto al **espacio** es de **6,39**.
- Las puntuaciones más bajas registradas en este apartado proceden de los aspectos que suelen ser más críticos, **vestuarios y servicios** que obtiene un **5,90** y **duchas** con **5,80** que son, en ambos casos, puntuaciones próximas al 6, por lo que deben ser valoradas como algo más que satisfactorias aunque puedan sugerir alguna posible área de mejora.
- Los valores obtenidos en todos los apartados deben considerarse como bastante satisfactorios, con 6 valoraciones por encima de 6,5 puntos, 8 valoraciones entre 6,20 y 6,49 y únicamente 2 valoraciones que no alcanzan el 6, pero están próximas.

VALORACIONES MEDIAS RESPECTO A MATERIAL DEPORTIVO, CLASES Y PROFESORES



- El **material de soporte** es el apartado peor valorado aún así, obteniendo un **6,63** respecto al estado y **6,77** en cuanto a cantidad.
- Las **clases** obtienen una puntuación media de **7,43 puntos**.
- Los **profesores** obtienen una puntuación media de **8 puntos**.
- La **satisfacción global** con las actividades es del **7,95**, por lo que el apartado de actividades se puede considerar como altamente satisfactorio para el usuario.
- El 70% de los encuestados se muestran satisfechos con el número de sesiones semanales de actividades, aunque el 50% de ellos declaran que les gustaría la posibilidad de que se hicieran en **horarios flexibles**, lo cual aporta una posible área de mejora que debe analizarse detenidamente.

AGRADECIMIENTO

Todo el equipo del proyecto quiere agradecer la colaboración y la buena acogida que los directores, profesores y otros empleados de los centros deportivos del Ayuntamiento de Madrid han dispensado a las personas que han estado realizando el trabajo de campo.