

eXCellennium	INFORME DE EXPLOTACIÓN DE DATOS	Revisión: 3 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

Encuestas de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid

Este informe, su contenido y sus archivos adjuntos son confidenciales y está exclusivamente dirigido al Ayuntamiento de Madrid. Si por un error o extravío dispone de él y usted no es el destinatario final, no está autorizado a leer, estudiar, usar, imprimir, copiar o difundir este informe bajo ningún concepto, agradeciéndole que proceda a ponerlo en conocimiento de eXCellennium Consultores de Gestión, S.L. (Teléfono: 902024872) para su retirada o instrucciones para la destrucción del mismo. Asimismo, cualquier acción tomada o dejada de tomar basada en la información contenida en este informe queda prohibida y puede ser ilegal.

No imprima este informe si no es estrictamente necesario, contribuya a la sostenibilidad del planeta.

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

Introducción

Este informe de datos consolidados acompaña a la entrega del fichero de datos y la explotación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas durante el mes de junio y octubre de 2008 a los usuarios de instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Madrid.

El informe realiza tanto apreciaciones de la metodología como interpretación de los datos resultantes de la explotación.

Corresponde a los representantes de la Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid decidir si la interpretación es satisfactoria para sus objetivos y valorar la publicación del presente informe o su uso interno. Del fichero adjunto se pueden también obtener otro tipo de cruces, gráficas e interpretaciones si se estima necesario.

Metodología

Con el objeto de mejorar la obtención de datos para nuevas campañas de análisis de satisfacción es conveniente realizar una valoración de la metodología en su totalidad.

Fechas de realización de la encuesta: La realización de las encuestas en el mes de junio se ha mostrado como un momento delicado y quizás no idóneo debido principalmente a:

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

- A- La asistencia de público a actividades dirigidas disminuye de forma importante siendo muy difícil encontrar usuarios de dichas actividades a partir de mediados de junio.
- B- Los usuarios que hayan decidido abandonar las actividades dirigidas del curso, generalmente causan baja a partir del segundo trimestre del curso.

En este caso se debió realizar una campaña de encuestas adicional para resolver los problemas surgidos en la primera ola de encuestas.

Encuesta: El formato original entregado por la Dirección General de Deportes fue modificado en su diseño, no en su contenido ni el orden de las preguntas, para reducir a dos páginas y una sola hoja el cuestionario a rellenar con el fin de que el “impacto” psicológico para el encuestado fuese bajo respecto a la longitud del cuestionario. Para futuras investigaciones sería conveniente cuestionarse la utilidad y la posible malinterpretación (por parte del encuestado) algunas de las preguntas así como el orden actual de las preguntas, siempre conservando los campos “clave” que ya se han explotado actualmente y que servirán para obtener tendencias interanuales.

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. Para futuras campañas podría ser idóneo contar con un equipo amplio para realizar todas las encuestas en una semana en vez de un equipo más reducido que realice las encuestas durante varias semanas.

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

Aplicación de volcado y proceso de datos: La aplicación ha mostrado dificultades para la rápida carga de datos no así para la explotación de los mismos. Una probable mejora pudiera ser poder realizar las encuestas directamente en una PDA u ordenador y así evitar el tiempo de volcado de datos.

MEJORAS PROPUESTAS A LA METODOLOGÍA PARA PRÓXIMAS ENCUESTAS:

- Realización de las encuestas en el primer trimestre del año (segundo trimestre del curso.)
- Reagrupación de algunas preguntas en “bloques temáticos”.
- Apoyo de un centro educativo superior (Universidad o Escuela Profesional) para mejorar la motivación de los encuestadores (realizarían prácticas ligadas a una materia de investigación de mercados, por ejemplo.)
- Estudio de realizar las encuestas con ordenadores portátiles con pantallas táctiles.

Detalles del trabajo realizado (en dos campañas entre junio y octubre)

	Previsto	Realizado
Número de emplazamientos a cubrir:	38 Instalaciones Deportivas Municipales de Madrid.	38 instalaciones
Número de encuestas a realizar:	De 100 a 150 por Instalación con un total 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 validos.	El universo estimado según la D.G. de Deportes es de 106.214 usuarios.

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

Segmentación de la población:	Según instrucciones de la Dirección General de Deportes. 13% niños, 4% jóvenes, 64% adultos, 19% mayores.	Aproximadamente: 18% niños, 4% jóvenes, 65% adultos y 12% mayores.
-------------------------------	--	--

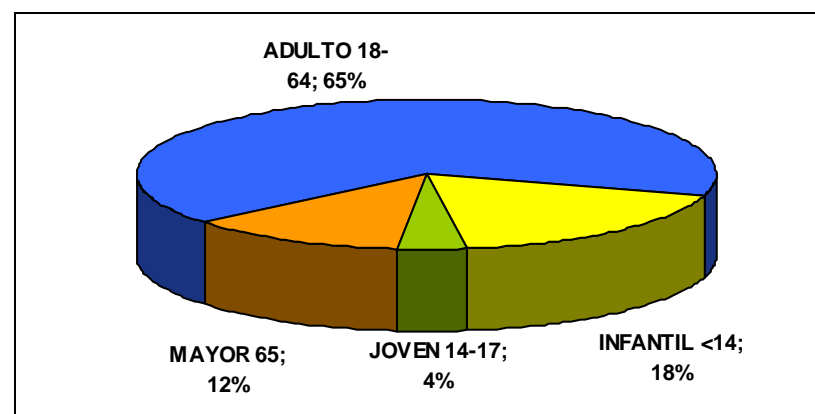
Cuadro resumen de fechas, instalaciones y encuestas válidas obtenidas con las fechas en que se han realizado las encuestas:

FECHA	INSTALACIÓN	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS	FECHA	INSTALACIÓN	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
2-jun-08	Barajas	146	2-jun-08	Marques 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 Almodovar	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 gonzalez	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 Guillém 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	Vicalvaro	88
14-oct-08	Almudena	179	13-oct-08	Luis Aragonés	136

Interpretación de datos:

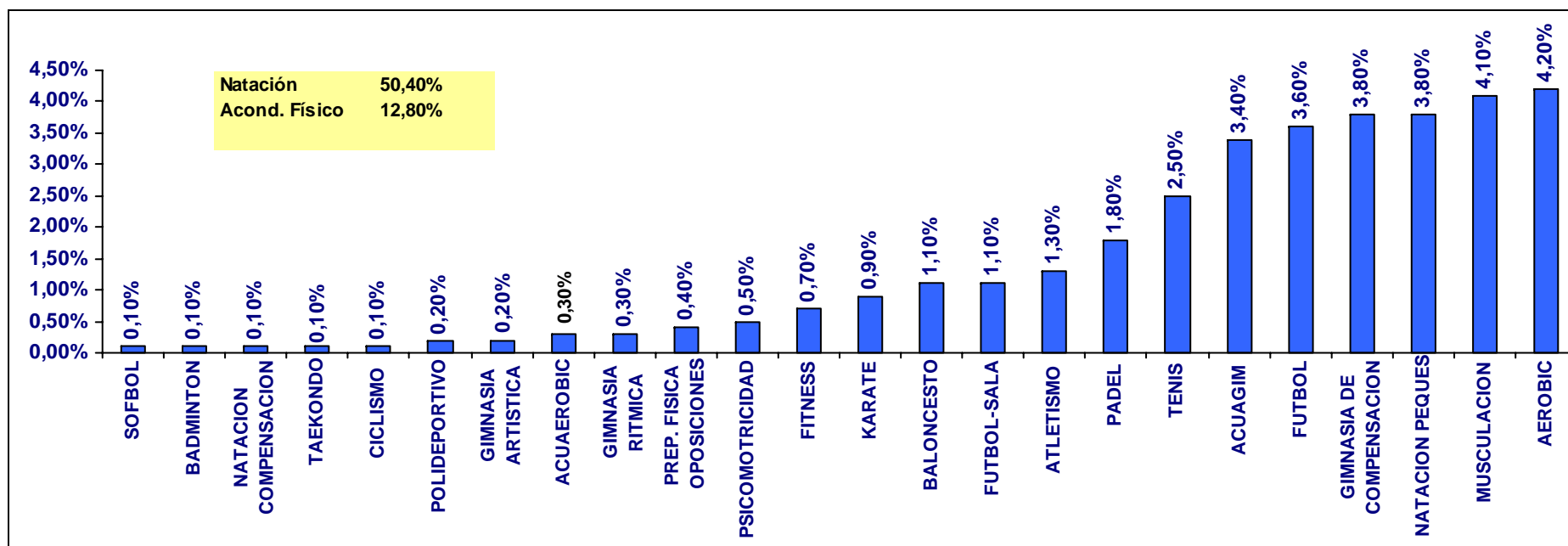
El resumen actual del proceso de datos desprende las siguientes conclusiones:

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA SEGÚN LA EDAD DEL ENTREVISTADO



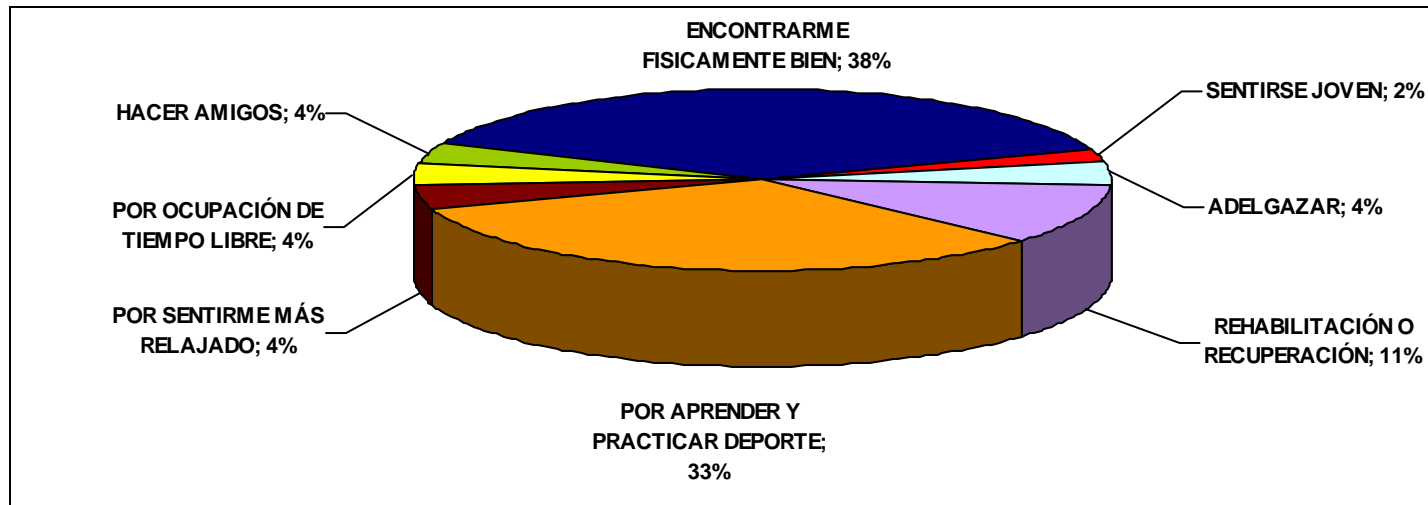
- La encuesta la han respondido en un 18% menores de 14 años, en un 4% jóvenes entre 14 a 17, en un 65% adultos entre 18 y 64 años y en un 12% mayores de 64 años.
- El 82% de los encuestados respondieron sobre su experiencia y en un 18% lo hicieron sobre la experiencia de sus hijos menores.
- El 46%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

DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS POR MODALIDAD PRACTICADA PRINCIPALMENTE



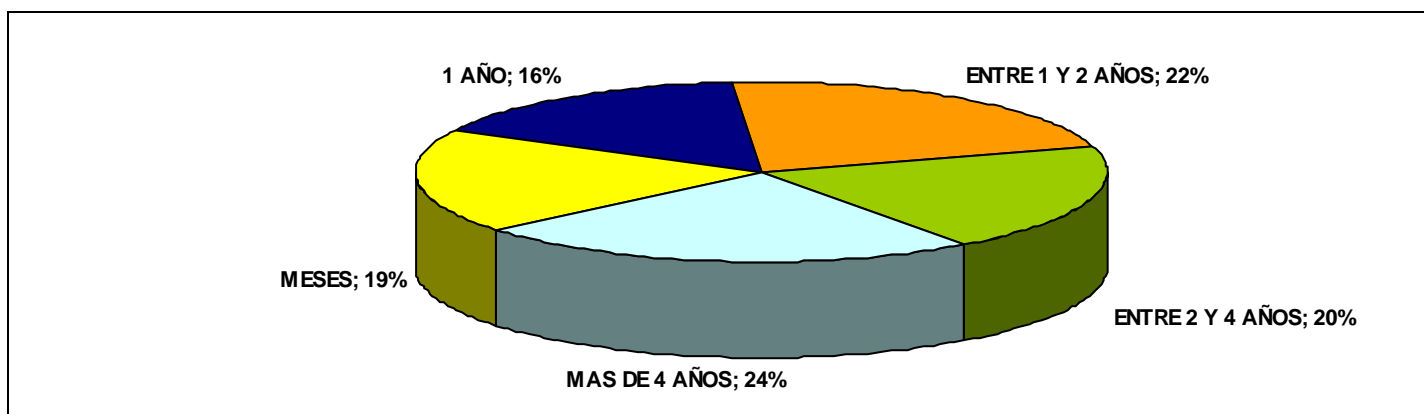
- La natación es la actividad con mayor índice de usuarios (50,4%) seguido por el acondicionamiento físico (12,8%) aunque este dato sólo sirve para saber la procedencia de las respuestas y no la realidad de usuarios de las actividades que debieran ser obtenidas por indicadores internos de administración. La información que sí arroja es la natación parece ser el “servicio estrella” de las instalaciones.

DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO AL OBJETO QUE DESEAN SATISFACER CON LA PRÁCTICA DEPORTIVA



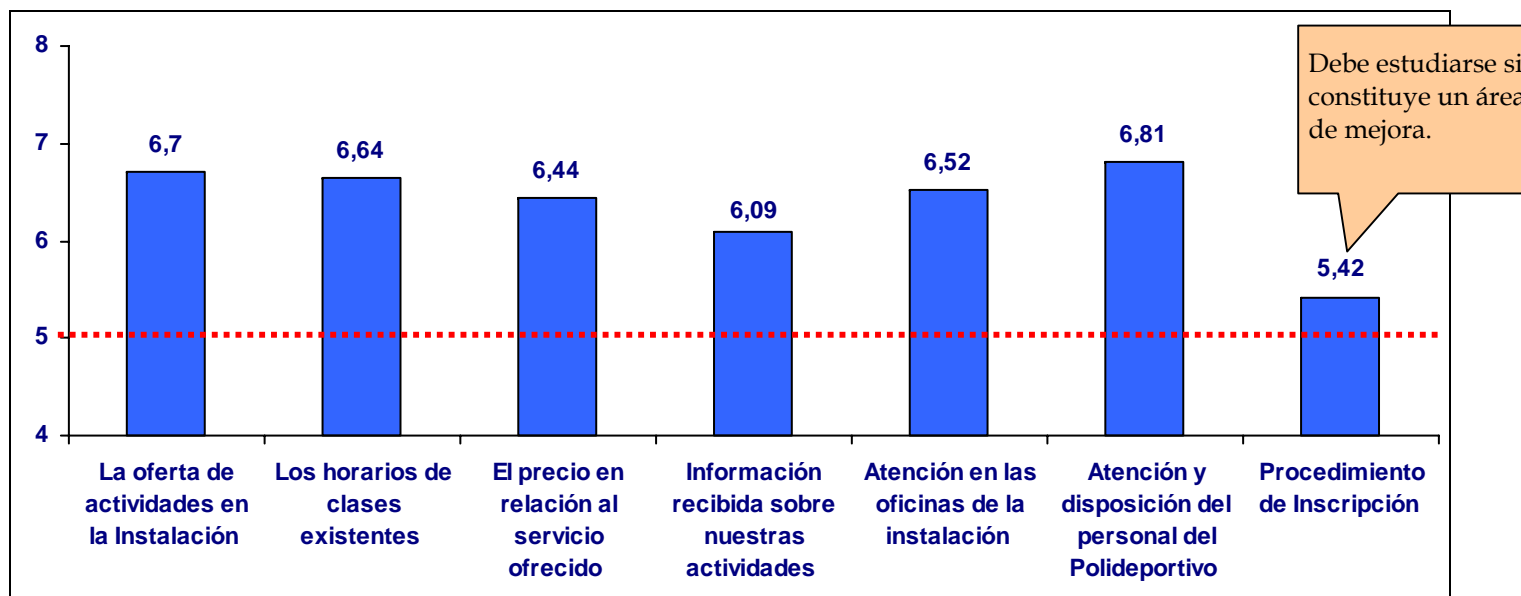
- El 38% de los encuestados declaran que se inscriben para encontrarse físicamente bien y un 33% por aprender y practicar deporte lo que indica que el motivo principal es el deporte en sí en un 71% de los casos, dato a relacionar directamente también con el éxito de la aportación municipal a la lucha 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 A LA INSTALACIÓN



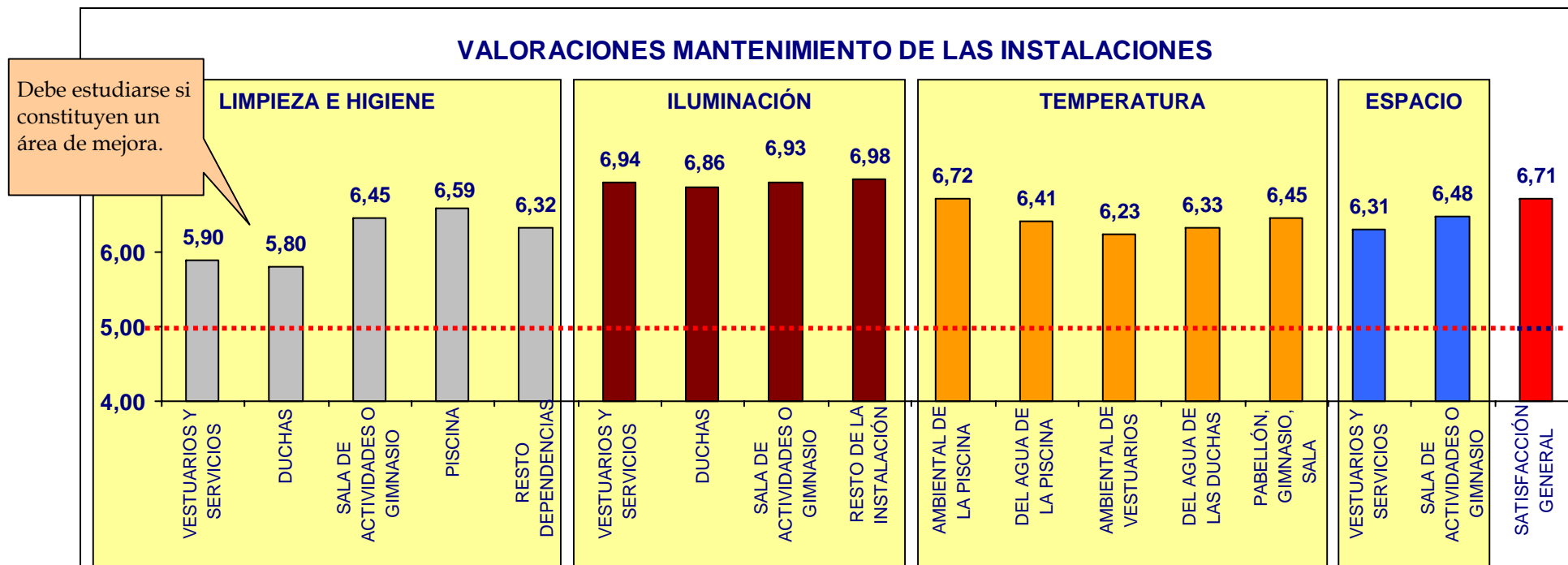
- El 24% de los encuestados lleva más de 4 años asistiendo a actividades en la Instalación, el 20% entre 2 y 4 y el 22% ya participaban el año anterior. En resumen se puede hablar de un índice de fidelización del 66% claro reflejo de los datos procedentes de la satisfacción sobre actividades dirigidas 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 A ASPECTOS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS 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

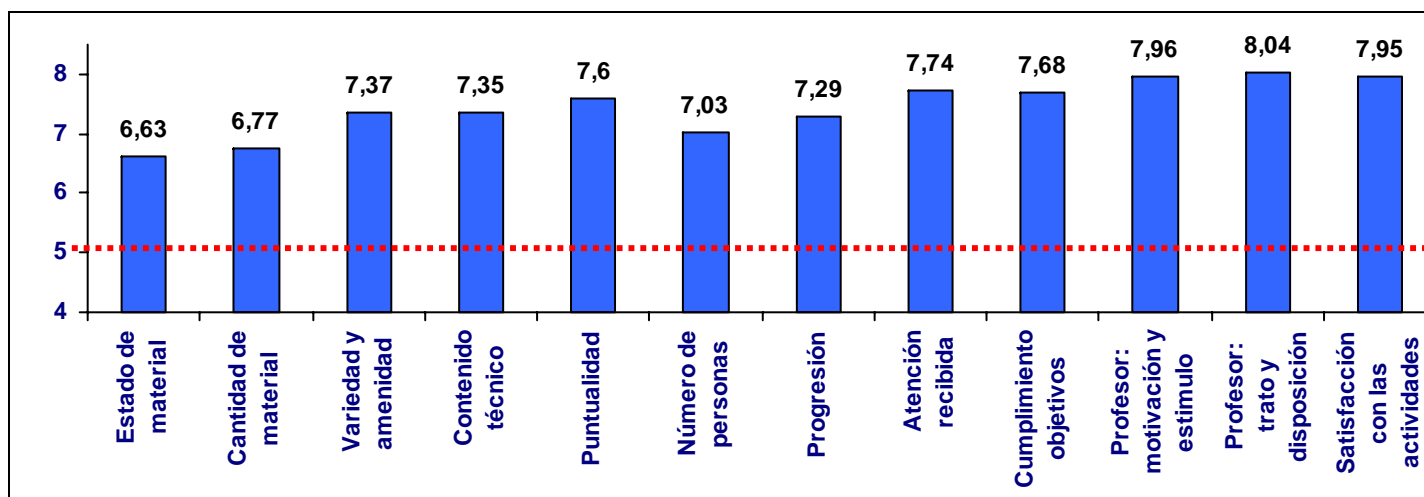


- El promedio de satisfacción con respecto a la limpieza e higiene es de 6,21.
- El promedio de satisfacción con respecto a la iluminación es de 6,92.
- El promedio de satisfacción con respecto a la temperatura es de 6,43.
- El promedio de satisfacción con respecto al espacio es de 6,39.

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

- 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.

Possible área de mejoras

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

o Reclamaciones y satisfacción sobre el proceso de respuesta:

Realizada la explotación de datos respecto a este apartado surge la duda respecto a si los entrevistados y de forma extensiva los usuarios de las instalaciones conocen y entienden los procedimientos y canales para realizar sugerencias, quejas y reclamaciones además de las diferencias existentes entre dichos términos/conceptos.

A la pregunta realizada en la encuesta, el resultado es:

- El 15% de los encuestados declaran haber realizado alguna reclamación en algún momento.
- Sólo el 6% recibió una respuesta en un plazo inferior a 15 días.
- La nota media de satisfacción respecto a la respuesta es del 4,05 tratándose del único aspecto que no consigue una nota superior al “aprobado” indicando una clara área de mejora.

Se sugiere investigar más detenidamente este punto para poder ofrecer mayor información al usuario de los canales de comunicación hacia la administración.

o Transporte:

- Cerca de la mitad de los encuestados (51%) se desplazan sin utilizar ningún medio de transporte. El resto (49%) utilizan transporte privado (31,36% del total) y público (17,64% del total.)

Nota final sobre el análisis

Aunque se ha tratado de un ejercicio de investigación cuantioso en su totalidad, algunos de los resultados obtenidos, en concreto los relativos a cada una de las instalaciones, no debieran tratarse como exactos pero sí de indicativos para poder establecer tendencias en futuras investigaciones del mismo tipo.

eXCellennium	Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid	Revisión: 2 Fecha: 07/12/08
--------------	--	--------------------------------

Los resultados generales resultantes de las medias de todas las instalaciones deben ser valorados como altamente satisfactorios para unos servicios de carácter público lo cual no quiere decir que no puedan ser mejorados, más teniendo en cuenta que sugieren de por sí algunas áreas de mejora desde el punto de vista del usuario.

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.

Agradecimiento

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

Informe aprobado por

Andreu Raya Demidoff
Director de Proyecto