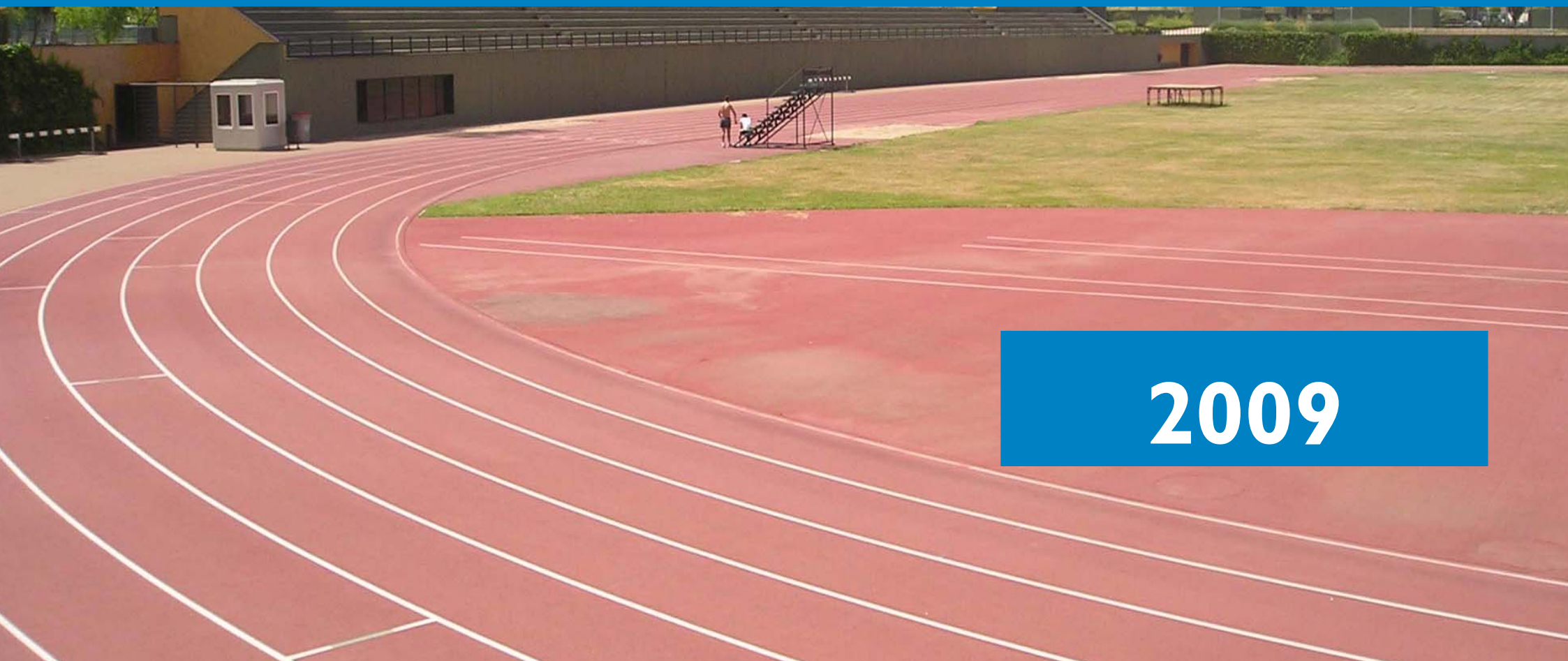


# Encuesta de Satisfacción del usuario de los Servicios Deportivos Municipales



**2009**

# Encuesta de Satisfacción

# SUMARIO

---

## Análisis de resultados 2009

	<b>Pág</b>
• <b>INTRODUCCIÓN</b>	ir a <u>5</u>
• <b>CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA</b>	ir a <u>6</u>
• <b>USUARIOS: FRECUENCIA EN LA ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA Y MOTIVACIÓN</b>	ir a <u>7</u>
• <b>GRADO DE SATISFACCIÓN:</b>	
◦ Oferta de actividades, personal de acogida y tramitación de inscripciones	ir a <u>9</u>
• <b>FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES</b>	ir a <u>12</u>
• <b>FUNCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS</b>	ir a <u>14</u>
• <b>CONCLUSIONES</b>	ir a <u>15</u>

# Explotación de Datos 2009

- **DATOS TÉCNICOS** ir a 17
- **EQUIPO RESPONSABLE DEL PROYECTO** ir a 18
- **INTRODUCCIÓN** ir a 19
  - Detalles de la muestra ir a 20
  - Trabajo de campo ir a 21
- **INTERPRETACIÓN DE DATOS**
  - Composición de la muestra según la edad del entrevistado ir a 23
  - Distribución atendiendo al objeto que desean satisfacer con la práctica deportiva ir a 24
  - Distribución según tiempo que lleva asistiendo de forma continua al Centro Deportivo ir a 25
  - Valoración media de aspectos generales del funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales de Madrid ir a 26
  - Valoraciones medias globales respecto al mantenimiento de las instalaciones ir a 27
  - Valoraciones medias respecto a material deportivo, clases y profesores ir a 29
  - Valoraciones sobre otros aspectos ir a 30
- **AGRADECIMIENTO** ir a 31

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

---

# Análisis de Resultados

# 2009

## INTRODUCCIÓN

---

En cumplimiento de lo establecido en las Cartas de Servicio, la Dirección General de Deportes ha realizado una encuesta para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de los Centros Deportivos Municipales,

Dicha investigación ha sido encomendada a la empresa eXCellennium Consultores de Gestión, en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid.

En esta encuesta, el trabajo de recogida de datos ha sido realizado entre los meses de octubre y noviembre de 2009 y en enero de 2010, tomándose la muestra de forma aleatoria.

La valoración de los distintos aspectos que recoge el cuestionario se ha realizado en una escala de 0 a 10 puntos.

## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

✓ **Tamaño de la muestra:** 5.624 individuos.

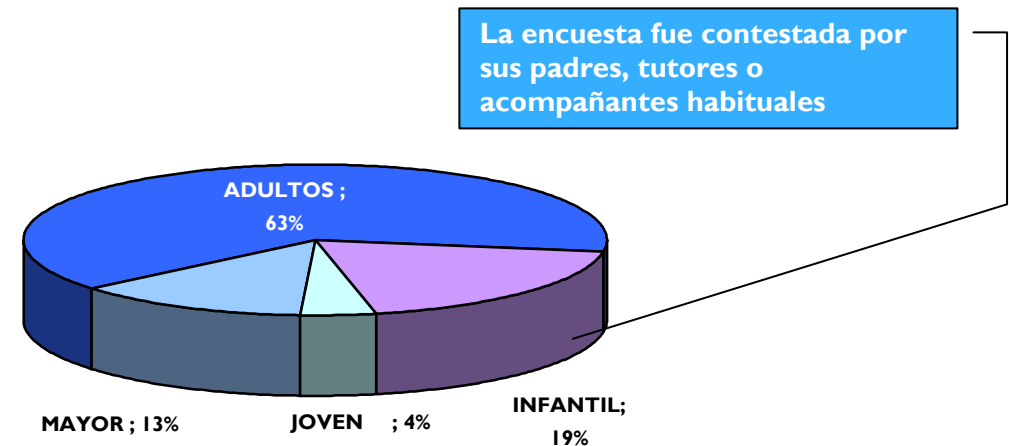
✓ **Estratificación<sup>1</sup>:**

19% niños (< 14 años)

4% jóvenes (14 - 17 años)

63% adultos (18 - 64 años)

13% mayores (> 64 años)



✓ **Extensión:** 23 Centros Deportivos Municipales, en gestión directa y 7 de gestión externalizada.

✓ **Distribución:** entre 155 y 225 individuos por Centro Deportivo.

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

<sup>1</sup> La estratificación de la muestra se ajusta a la distribución del universo.

## USUARIOS: FRECUENCIA EN LA ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA Y MOTIVACIÓN

---

Los encuestados son usuarios que asisten 2 ó 3 veces semanales al centro deportivo, que realizan una actividad dirigida, lo que garantiza la fiabilidad y validez de las respuestas.

Es significativo el porcentaje de usuarios que han adoptado la práctica deportiva como un hábito saludable, dado que el 27% de los encuestados lleva más de 4 años realizando actividad físico-deportiva en los Centros Deportivos Municipales; el 15% entre 2 y 4 años y el 16 %, ya participaban el año anterior.

A este respecto, hay que destacar que, junto con las actividades realizadas en el Centro Deportivo Municipal, el 59 % de los encuestados realizan otras actividades.

En cuanto a la **MOTIVACIÓN** que lleva a los encuestados a la práctica de una actividad física dirigida, destaca la vinculación de los conceptos “deporte-salud”, opción preferida por el 46% de los encuestados; seguida de la voluntad de “*practicar deporte*”, con el 26% de respuestas obtenidas.

Es significativo que sólo el 2% manifiesta como motivo el deseo de *adelgazar*, concepto vinculado a los estereotipos estéticos y a la proyección psicológica de la propia imagen .

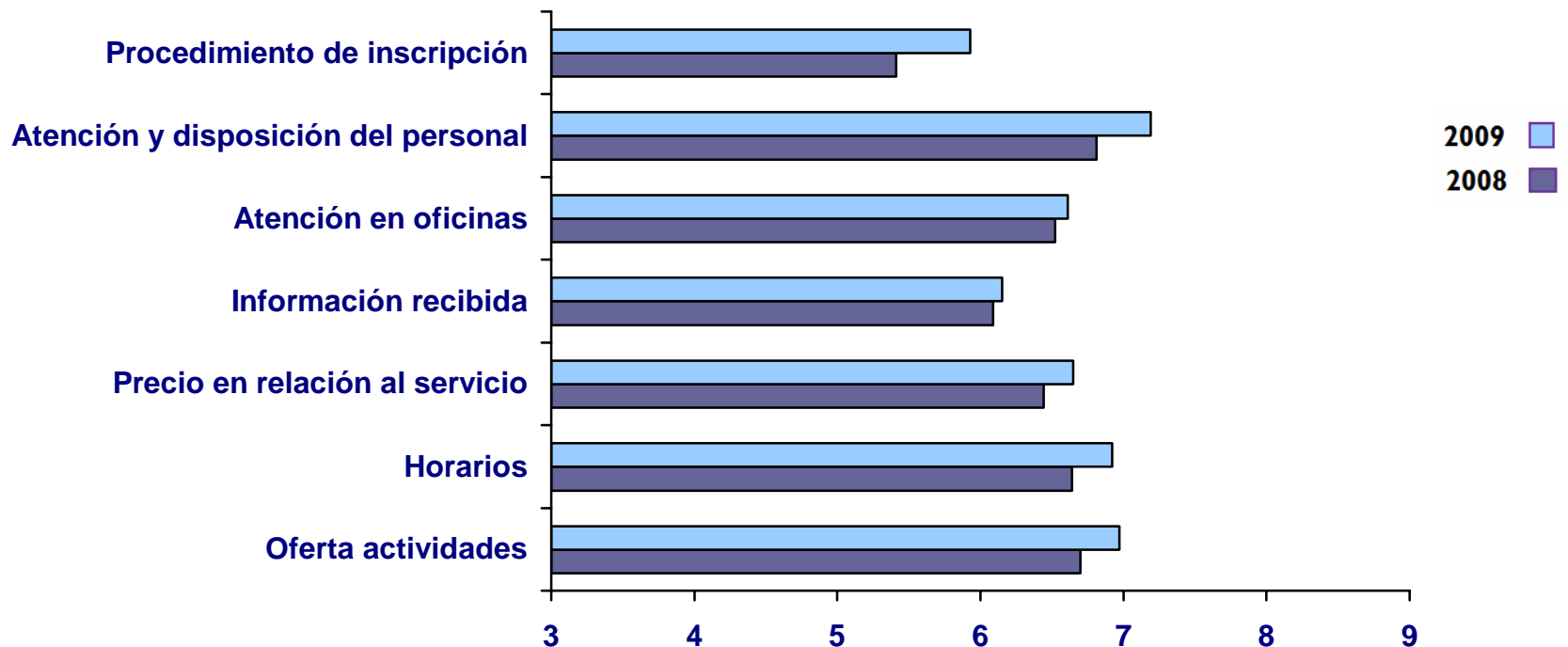


## GRADO DE SATISFACCIÓN:

---

- 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 mejorado, con respecto al año anterior:



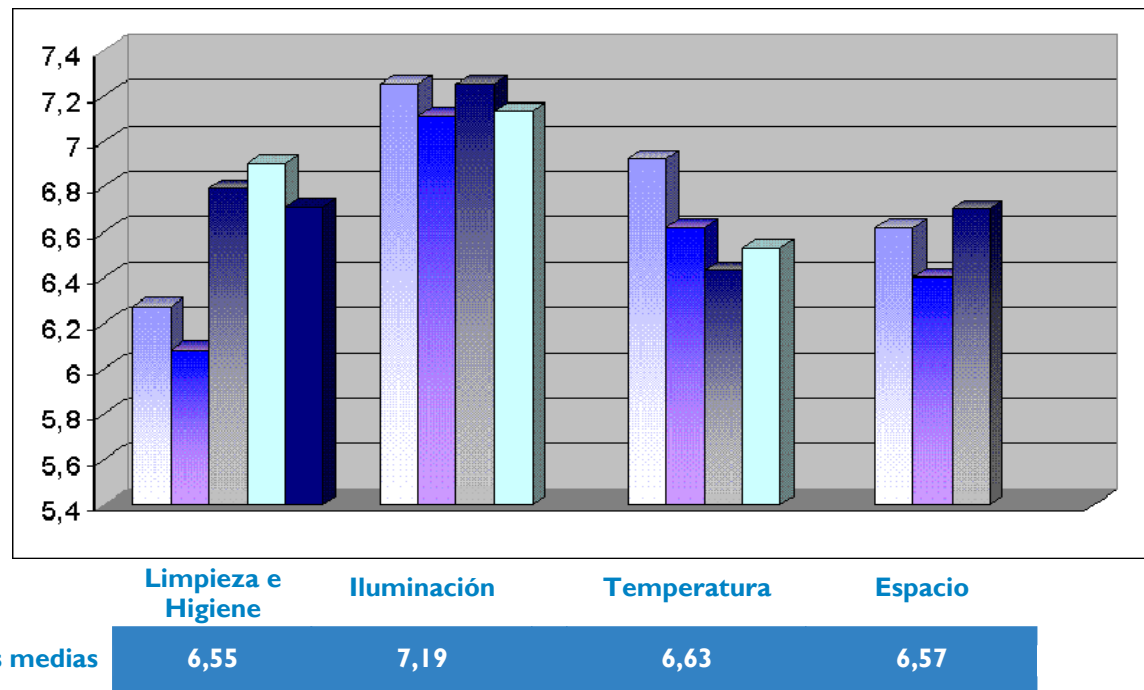
- ✓ En cuanto a la **OFERTA DE ACTIVIDADES**, la puntuación es de **6,97 puntos**.
- ✓ En cuanto a los **HORARIOS** de clases, la puntuación es de **6,92 puntos** habiendo manifestado, el 62 % de los encuestados, su preferencia por horarios flexibles. Cuestión esta, que ha de ser tenida en cuenta, como una mejora en las programaciones de las próximas temporadas y que favorecerá, sin duda alguna, la mayor aceptación del Abono Deporte Madrid.
- ✓ El **PRECIO**, en relación con el servicio recibido, es valorado con **6,65 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**: **6,61 puntos**.
  - En referencia a **todo el personal del Centro Deportivo**: **7,19 puntos**.
  - En referencia al **profesorado**: **8,33 puntos**.

- ✓ En los **procedimientos de inscripción** la puntuación es de **5,93 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), *continuará siendo* 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 -:

### MANTENIMIENTO DE LOS CENTROS DEPORTIVOS



- ✓ En referencia a la **LIMPIEZA E HIGIENE**, la mayor puntuación es la obtenida en **piscinas (6,90 puntos)** y la menor, la otorgada en las  **duchas (6,08 puntos)**. Aunque en este último aspecto se ha mejorado con respecto al año 2008 (5,80 puntos). **Está incluido como un área de mejora.**
  
- ✓ Todas las puntuaciones referidas a la **TEMPERATURA**, son suficientemente satisfactorias, correspondiendo a:
  - **6,62 puntos** a la **temperatura** del agua.
  - **6,43 puntos** a la **temperatura en los vestuarios**.
  - **6,53 puntos** a la **temperatura en duchas**.
  - **6,62 puntos** a la **temperatura en salas de actividades**.
  
- ✓ En cuanto a los **ESPACIOS DISPONIBLES** para vestuarios, salas, pabellones y gimnasios, la puntuación media que refleja la encuesta es de **6,92 puntos**, siendo así mismo, bastante satisfactoria.
  
- ✓ La mejor puntuación obtenida en este apartado, se refiere a la **ILUMINACIÓN**, superando en casi todos los ítems, los 7 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 **6,86 puntos** y en cuanto a la **cantidad** **6,92 puntos**.
- ✓ Las **ACTIVIDADES DIRIGIDAS** son valoradas por los alumnos con una media de **7,74 puntos**.
- ✓ Las mejores puntuaciones se refieren a las relaciones **alumno/profesor**, superando en 3 ítems los 8 puntos:
  - Motivación y estímulo: 8,35 puntos
  - Trato y disposición: 8,49 puntos
  - Atención recibida: 8,33 puntos
- ✓ La satisfacción global de las **ACTIVIDADES DIRIGIDAS** ha obtenido una puntuación de **8,27 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 **6,60 puntos**, en valor medio para el conjunto de todos los centros deportivos.
- ✓ Aunque existe algún aspecto puntual que, sin obtener una puntuación inferior a 5 puntos, es susceptible de mejorar, hay que señalar que, esta puntuación global y la correspondiente a las **ACTIVIDADES DIRIGIDAS (8,27 puntos)** son altamente satisfactorias. Aunque todas las puntuaciones han mejorado con respecto al año anterior, se ha de continuar trabajando para su mejora.

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

---

# Explotación de Datos

## 2009



## 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 los **Centros Deportivos Municipales** del Ayuntamiento de Madrid
- **Órgano promotor:** [Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid](#)
- **Tamaño de la muestra:** 5.624 usuarios.
- **Universo:** 106.847 usuarios.
- **Metodología:** Encuestas recogidas en uno o dos días a los usuarios, de forma aleatoria, en cada Centro Deportivo.  
  
Recogida de datos en papel (el usuario rellena su propia encuesta, con la supervisión de un encuestador) y procesado posterior, en aplicación informática compatible.

## 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.
- **Directora del Proyecto UAM y responsable de Proceso de Datos: Mónica Gómez Suárez**, Doctora en Ciencias Empresariales, Profesora Titular de la Universidad Autónoma de Madrid.
- **Responsable del Equipo de Trabajo de Campo: Mercedes Rozano Suplet**, Doctora en Ciencias Empresariales, Profesora Ayudante de la Universidad Autónoma de Madrid.

## 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 a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid. Además, se han comparado estos resultados con los obtenidos en el año anterior.

Este informe realiza tanto apreciaciones de la metodología, como interpretación de los datos resultantes de la explotación

### Fechas de realización de la encuesta:

Las encuestas se realizaron durante los meses de octubre y noviembre de 2009 y enero de 2010, siempre en días laborables.

### Encuestadores:

El término más adecuado para los encuestadores sería el de “monitores” ya que no encuestan directamente, sino que realizaron labores de apoyo al usuario que respondía la pregunta. Su tarea no es sólo colaborar en el trabajo de campo, sino tabular también los datos.

- Detalles de la muestra:

	Previsto	Realizado
<b>Número de emplazamientos a cubrir:</b>	30 Centros Deportivos Municipales de Madrid.	30 Centros Deportivos Municipales
<b>Número de encuestas a realizar:</b>	De 180 a 200 por Centro, con un total de entre 5.400 (mínimo) y 6.600 (máximo), dependiendo de la participación de los usuarios.	Se han obtenido 5.624 registros válidos. En una primera fase se obtuvieron 4.442 registros válidos, entre octubre y noviembre de 2009. Se reforzaron con 1.182 registros válidos, en enero de 2010.
<b>Segmentación de la población:</b>	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:  19% niños, 4% jóvenes, 63% adultos y 13% mayores.

- Trabajo de campo:

Cuadro **resumen de fechas, centros 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
26 y 27-oct- 09	Hortaleza	200	4 y 5-nov-09	Marqués de Samaranch	180
28 y 29 -oct -09/ 20-ene-10	Luis Aragonés	188	10 y 11-nov-09	Francisco Fernández Ochoa	176
2 y 3-nov-09	Barajas	156	12 y 13-nov-09/ 21-ene-10	La Mina	205
4 y 5-nov-09	Fabián Roncero	169	26 y 27-oct- 09	Almudena	183
10 y 11-nov-09	Pepu Hernández	200	28 y 29-oct- 09/ 21-ene-10	Concepción	187
12 y 13-nov-09	San Blas	189	2 y 3-oct-09/ 25-ene-10	Fuente del Berro	181
29 y 30-oct- 09	Alberto García	155	4 y 5-nov-09/ 25-ene-10	Gimnasio Moscardó	196
2 y 3-nov-09	Palomeras	178	10 y 11-nov-09/ 26-ene-10	La Elipa	196
5 y 6- nov-09	Cerro Almodóvar	178	12 y 13-nov-09/ 26-ene-10	Moratalaz	191
10 y 11-nov-09/ 20-ene-10	Miguel Guillén Prim	198	26 y 27-oct-09/ 27-ene-10	Barrio del Pilar	204

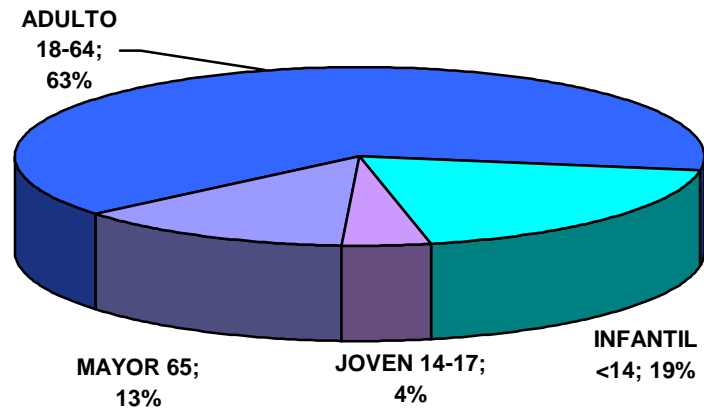
.../...

.../...

FECHA	INSTALACIÓN	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS	FECHA	INSTALACIÓN	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
12 y 13-nov-09	Valdebernardo	209	28 y 29-oct-09/ 27-ene-10	La Masó	201
26 y 27-oct-09	Orcasur	182	16 y 17-nov-09/ 28-ene-10	Fernando Martín	193
26 y 27-oct-09	Antonio Díaz Miguel	177	4 y 5-nov-09/ 28-ene-10	Jose M <sup>a</sup> Cagigal	225
28 y 29-oct-09	Triángulo de Oro	177	10 y 11-nov-09/ 1-feb-10	Las Cruces	203
2 y 3-nov-09	Chamartín	171	12 y 16-nov-09/ 1-feb-10	Aluche	192

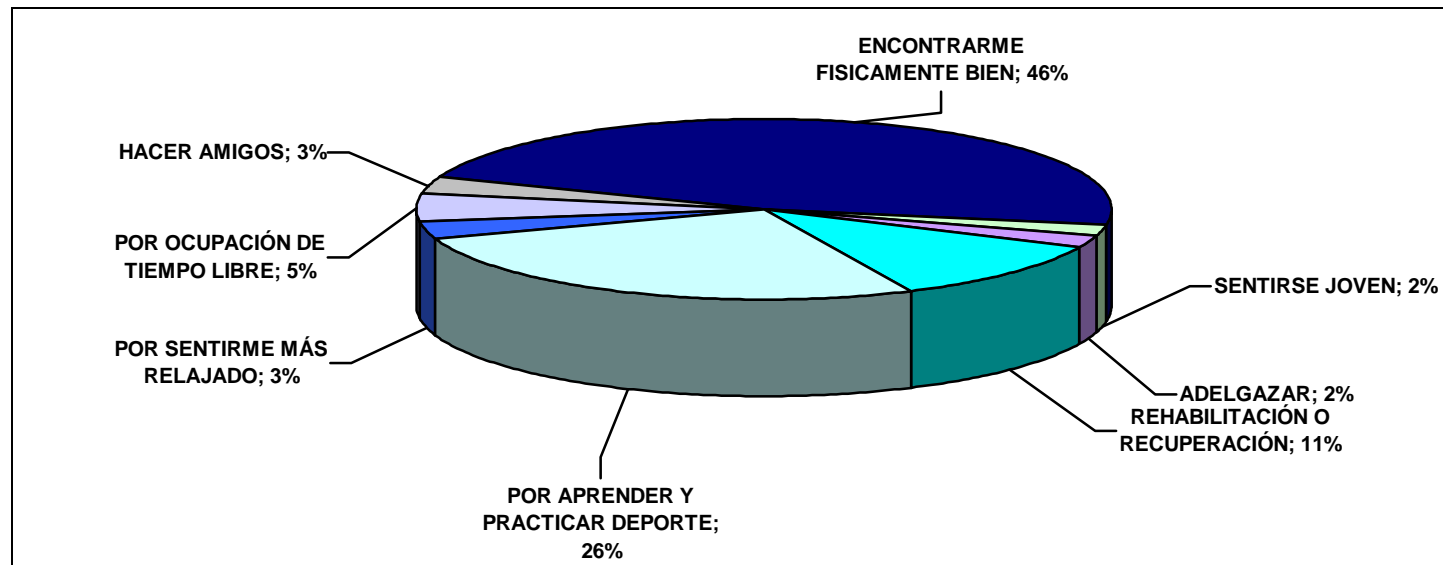
## INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Composición de la muestra según la edad del entrevistado



- La encuesta la han respondido, en un 19%, menores de 14 años; en un 4%, jóvenes, entre 14 a 17; en un 63%, adultos, entre 18 y 64 años y en un 13%, mayores de 64 años.
- El 80% de los encuestados respondieron sobre su experiencia y, en un 20%, lo hicieron sobre la experiencia de sus hijos menores.
- De los usuarios encuestados, un 33% son hombres y un 67% mujeres.
- En cuanto al estado civil, el 45% son solteros; el 48%, casados o en pareja; el 3%, divorciados o separados y el 4%, viudos.
- El 59% de los encuestados realiza otras actividades deportivas, además de aquellas a las que asiste al Centro Deportivo.

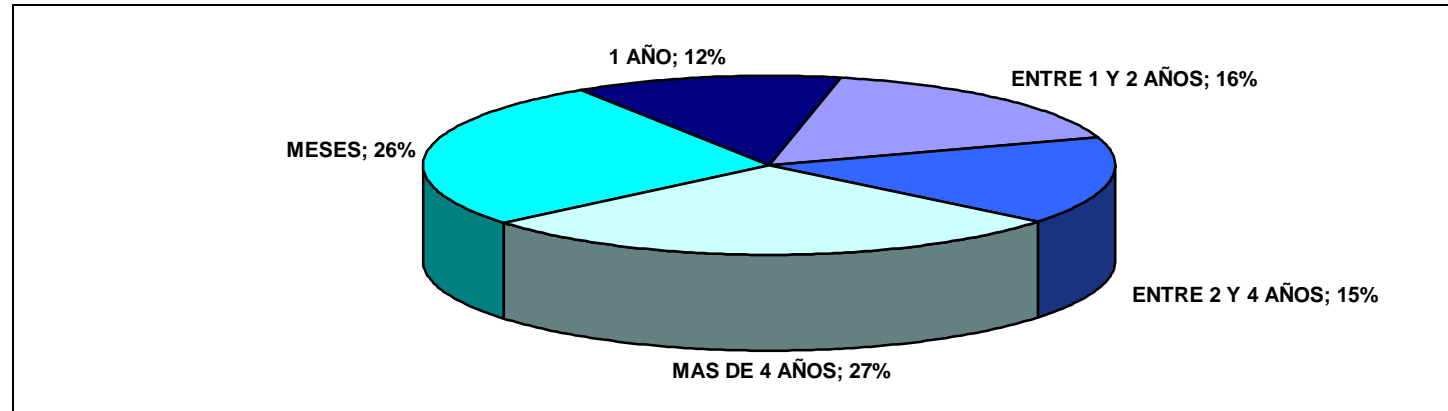
- Distribución atendiendo al objeto que desean satisfacer con la práctica deportiva



- El 46% de los encuestados declaran que se inscriben para encontrarse físicamente bien y un 26% por aprender y practicar deporte, lo que indica que el motivo principal es el **deporte en sí**, en un **72% 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 2,46 sesiones de actividades deportivas semanales, lo cual también refuerza el hecho anteriormente mencionado.



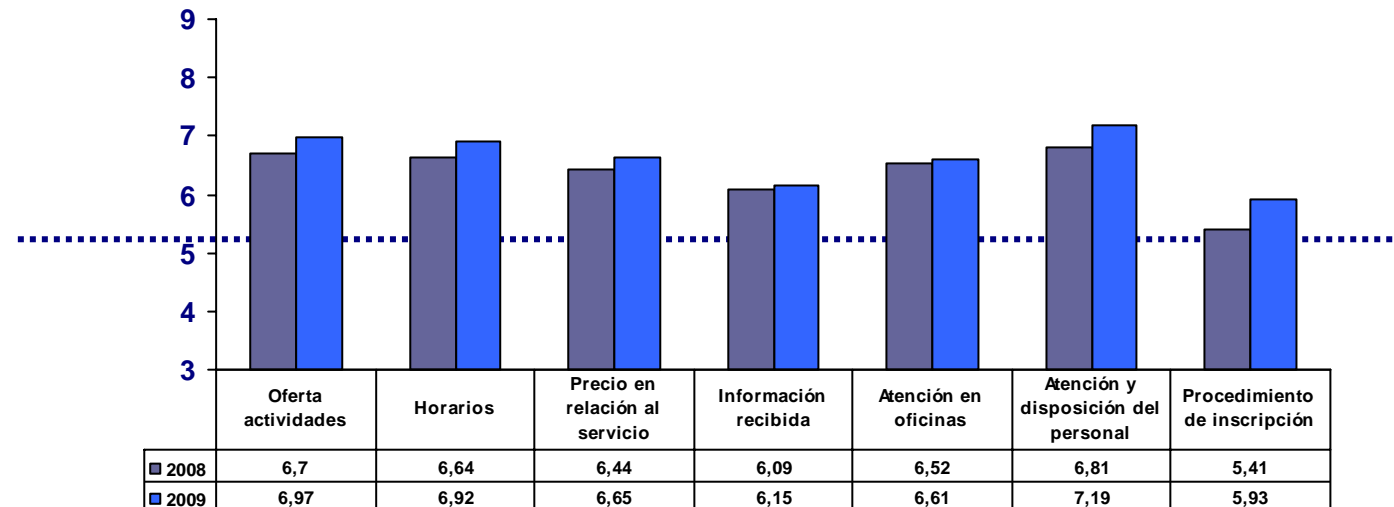
- Distribución según tiempo que lleva asistiendo de forma continua al centro deportivo



- El 27% de los encuestados lleva más de 4 años asistiendo a actividades en el centro deportivo; el 15%, entre 2 y 4 y el 16% ya participaban el año anterior. En resumen, se puede hablar de un **índice de fidelización** del **58%**.
- El 74% de los encuestados han recomendado dichas actividades a familiares.
- El 45% de los encuestados declaran que algún familiar también acude a los centros deportivos.

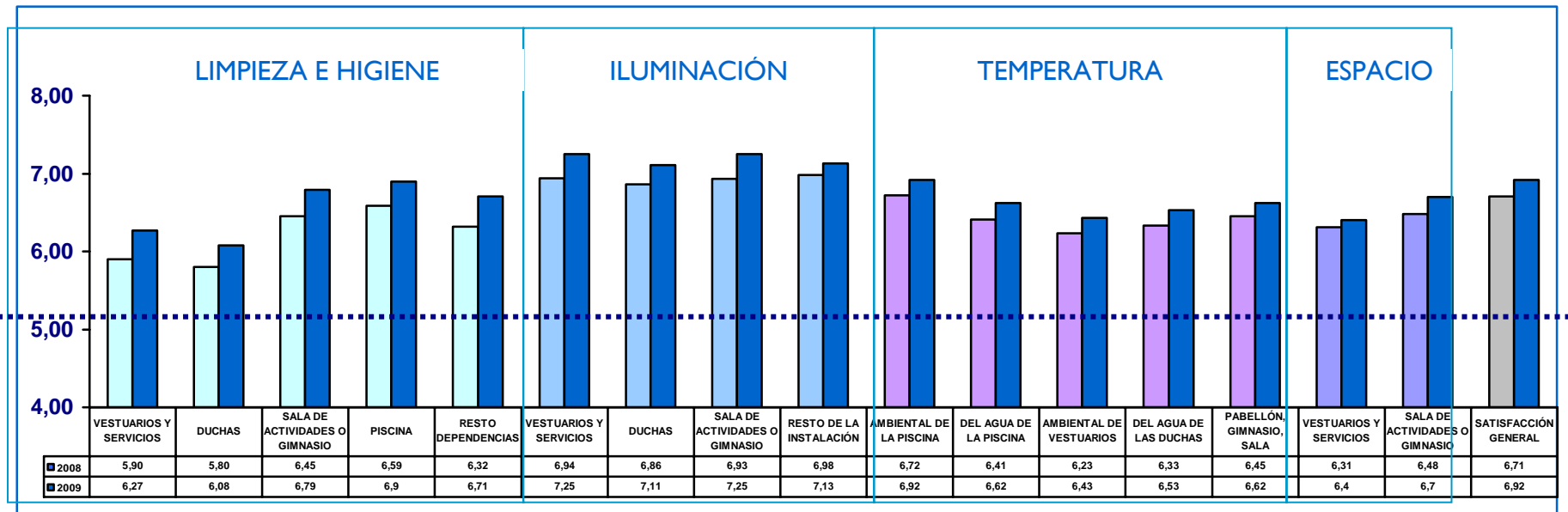
- Valoración media de aspectos generales del funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales de Madrid

(Rango de puntuación entre 0 y 10)



- Todas las valoraciones obtienen puntuaciones superiores al 5 (aprobado), con un **promedio** entre todas de **6,6 puntos**, que debe ser visto como bastante satisfactorio. Además, en todos los ítems las puntuaciones superan a las del año pasado.
- Una valoración supera los **7 puntos (atención y disposición del personal)** y todas las demás, excepto procedimiento de inscripción, superan los 6 puntos.
- Una única valoración no alcanza **6 puntos, (procedimiento de inscripción con un 5,93 puntos)**, aunque el promedio ha mejorado ligeramente.

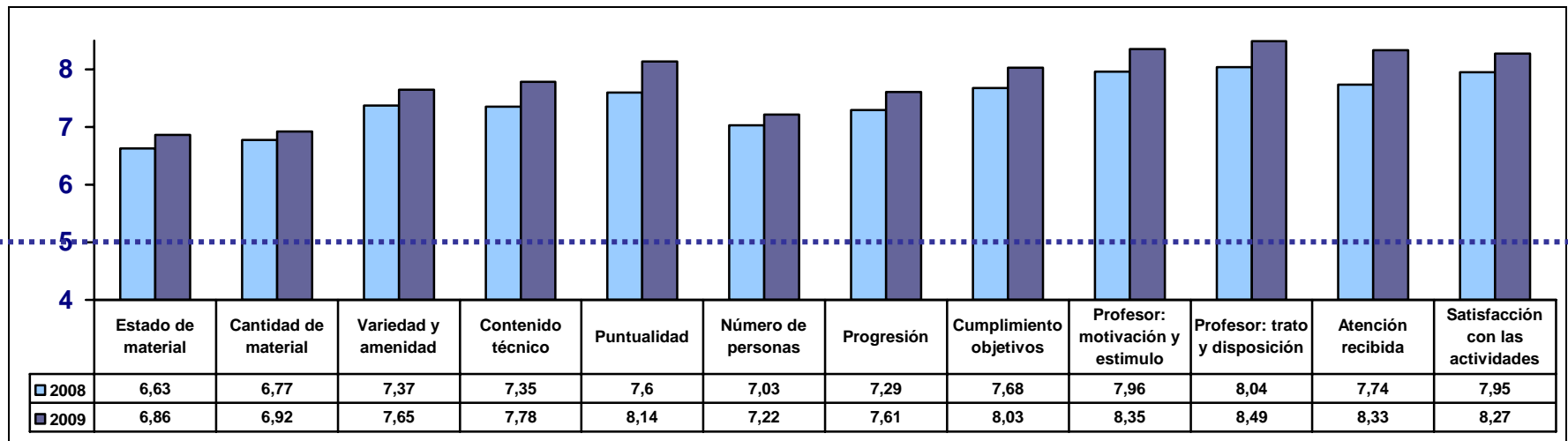
- Valoraciones medias globales respecto al mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales



- El promedio de satisfacción con respecto a la **limpieza** e higiene es de **6,51** en 2009 (6,21 en 2008).
- El promedio de satisfacción con respecto a la **iluminación** es de **7,15** en 2009 (6,92 en 2008).
- El promedio de satisfacción con respecto a la **temperatura** es de **6,62** en 2009 (6,43 en 2008).

- El promedio de satisfacción con respecto al **espacio** es de **6,58** en 2009 (6,39 en 2008).
- El promedio de satisfacción, en lo referente al **mantenimiento en general**, es de **6,95**.
- Separando los distintos ítems para cada uno de los conceptos evaluados (limpieza e higiene, iluminación, temperatura y espacio), en algunos de ellos –referidos a iluminación- superan el 7. Las puntuaciones más bajas registradas en este apartado proceden de la limpieza e higiene de las duchas que tiene una valoración de 6,08 (5,8 en 2008).

- Valoraciones medias respecto a material deportivo, clases y profesores



- El **material de soporte** es el apartado peor valorado aún así, obteniendo un **6,89** respecto al estado y cantidad.
- Las **clases** obtienen una puntuación media de **7,74 puntos**.
- Los **profesores** obtienen una puntuación media de **8,39 puntos**.
- La **satisfacción global** con las actividades es del **8,27**, por lo que el apartado de actividades se puede considerar como altamente satisfactorio para el usuario.
- El 81% de los encuestados se muestran satisfechos con el número de sesiones semanales de actividades, aunque el 62% de ellos declaran que les gustaría la posibilidad de que se hicieran en **horarios flexibles**, al igual que en 2008, lo cual aporta una posible área de mejora que debe analizarse detenidamente.

- Valoraciones sobre otros aspectos:

- Respecto a la forma de pago, al 42 % le resultaría más cómodo realizarlo en el Centro Deportivo Municipal; al 43 %, por banco y al 15 %, mediante tarjeta de crédito.
- Un 45 % acude a la instalación utilizando algún medio de transporte, el 66 % en vehículo privado.

## 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. También manifiesta su agradecimiento a todos los colaboradores externos que han trabajado en el proceso de recogida y tabulación de datos