

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de los Servicios Deportivos de los Centros Deportivos Municipales 2022



I. OBJETIVO

II. METODOLOGÍA

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

1. *Perfil de la persona usuaria*

2. *Canales información servicios deportivos*

3. *Grado de satisfacción:*

- *Instalaciones*

- *Servicios*

- *Profesorado*

4. *Resumen de los resultados*

IV. CONCLUSIONES

I. OBJETIVO

I. Objetivo

- ❑ Este estudio tiene como objetivo fundamental conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios deportivos ofertados en los centros deportivos municipales.

- ❑ Los aspectos que desarrolla el citado objetivo general son los siguientes:
 - Análisis del perfil de las personas usuarias y de los canales de información de los servicios deportivos.

 - Valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones de los centros deportivos municipales, los servicios deportivos prestados y con el profesorado.

 - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

II. METODOLOGÍA

II. Metodología

Universo

- Las personas usuarias de los servicios deportivos municipales durante el año 2022.

Tamaño de la muestra

- Tamaño muestral: 2.826 personas usuarias de clases abiertas y cerradas en 40 centros deportivos municipales
- El error muestral es del +/-1,8 % con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,50$.

Técnica de recogida de la información

- Encuestas enviadas por correo electrónico a personas usuarias de los servicios deportivos en 40 centros deportivos municipales .
- Los datos obtenidos son analizados por la Dirección General de Deporte.

Fechas de recogida de la información

- Del 7 de marzo al 26 de marzo de 2022.

Trabajo realizado por:

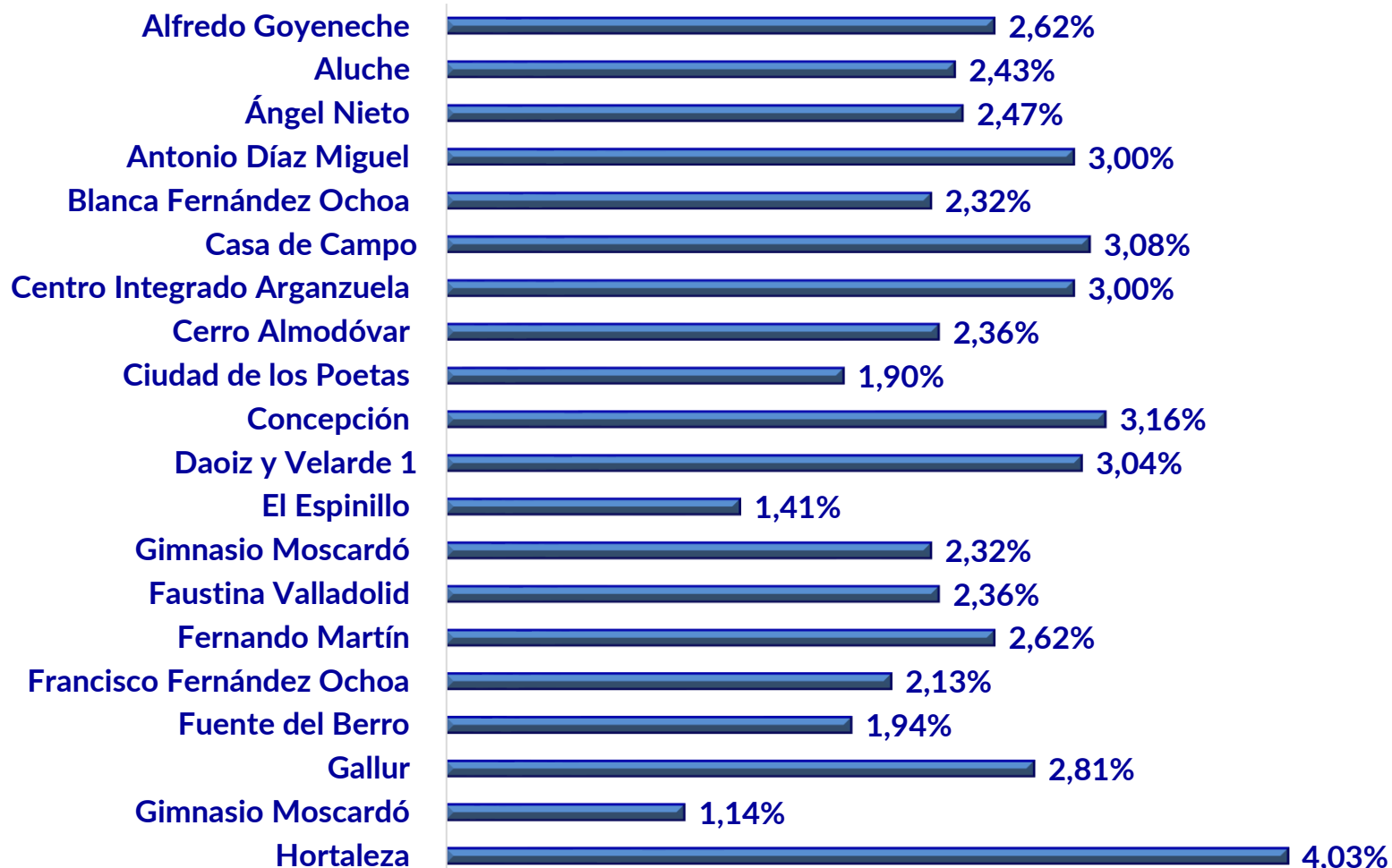
- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

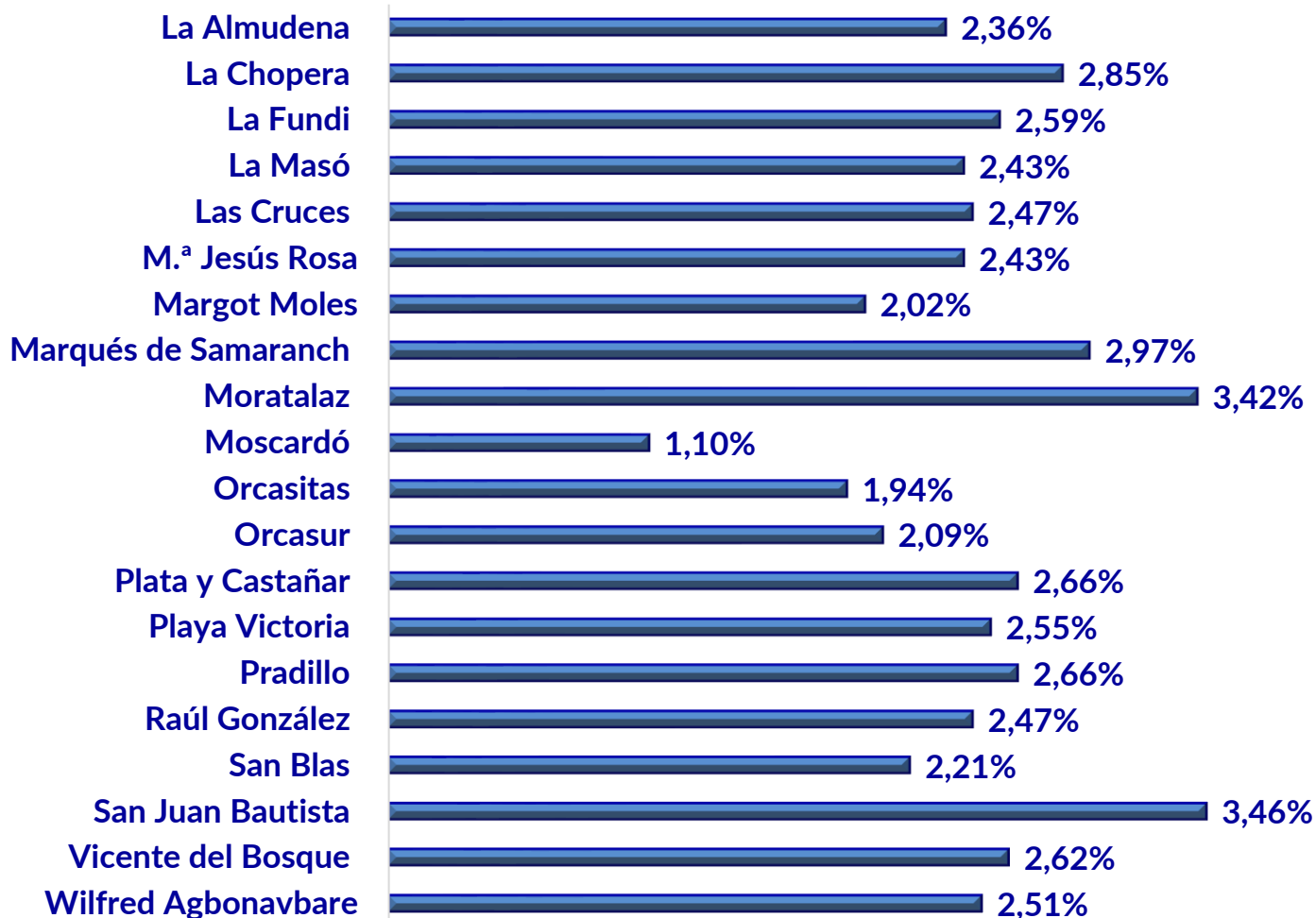
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE CON MAYOR FRECUENCIA (1/2)



III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

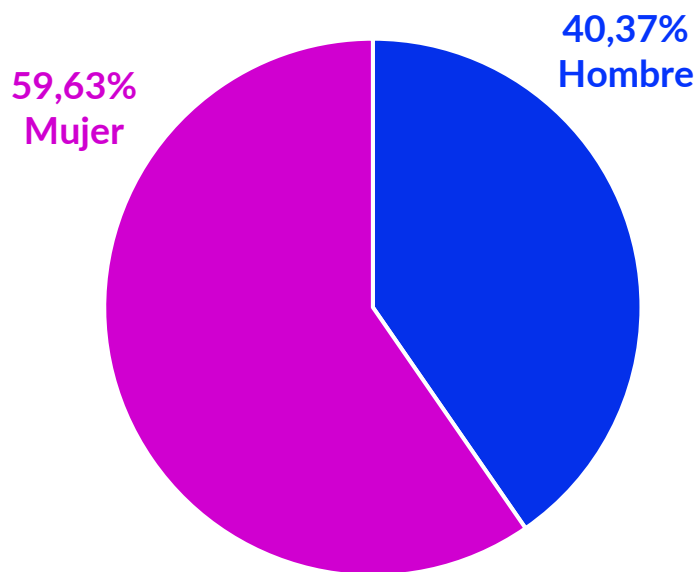
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE CON MAYOR FRECUENCIA (2/2)



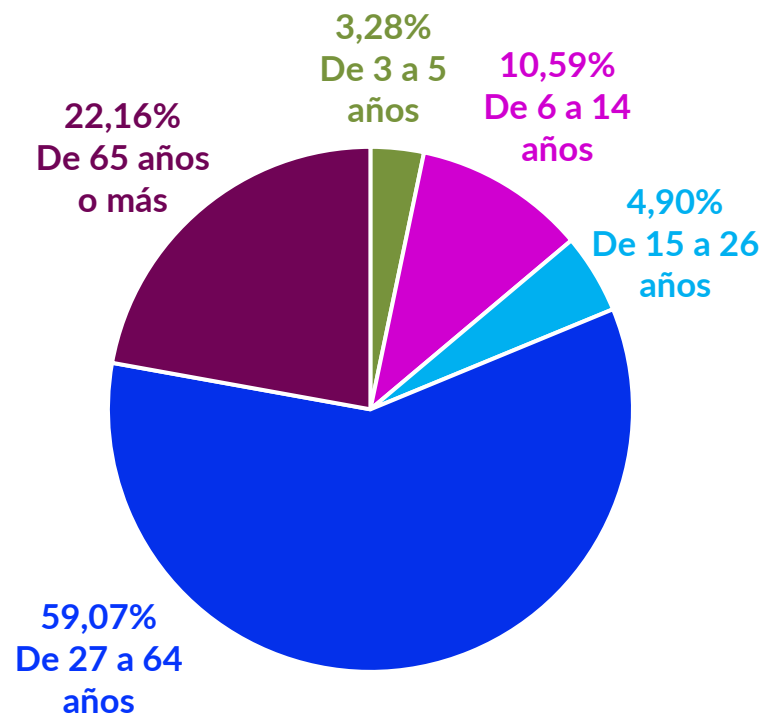
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



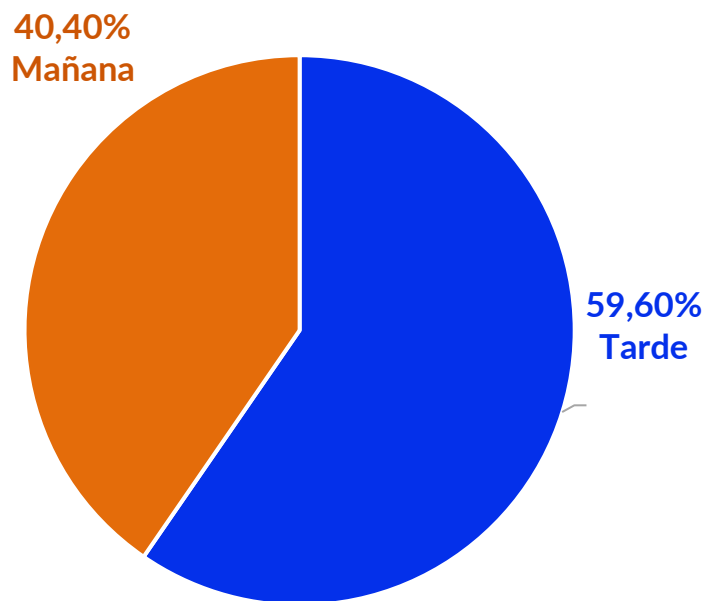
EDAD



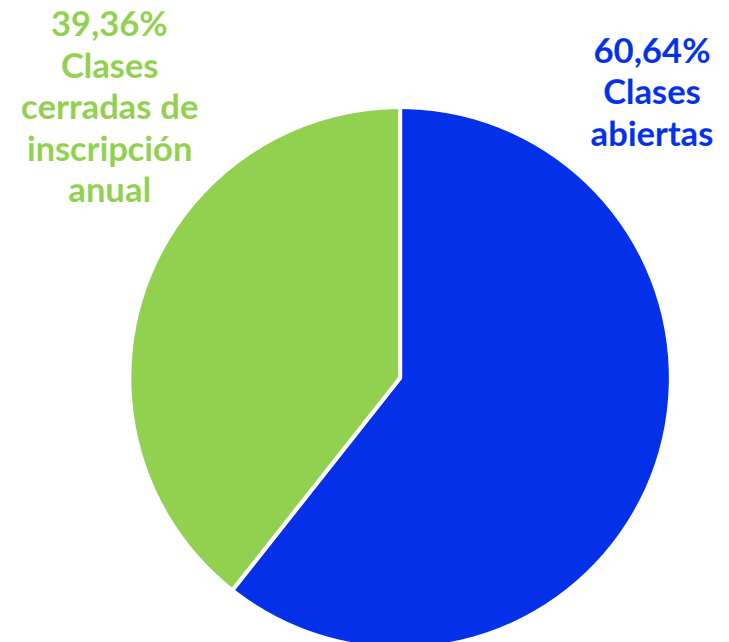
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

HORARIO



MODALIDAD DE SERVICIO DEPORTIVO UTILIZADA MÁS FRECUENTEMENTE



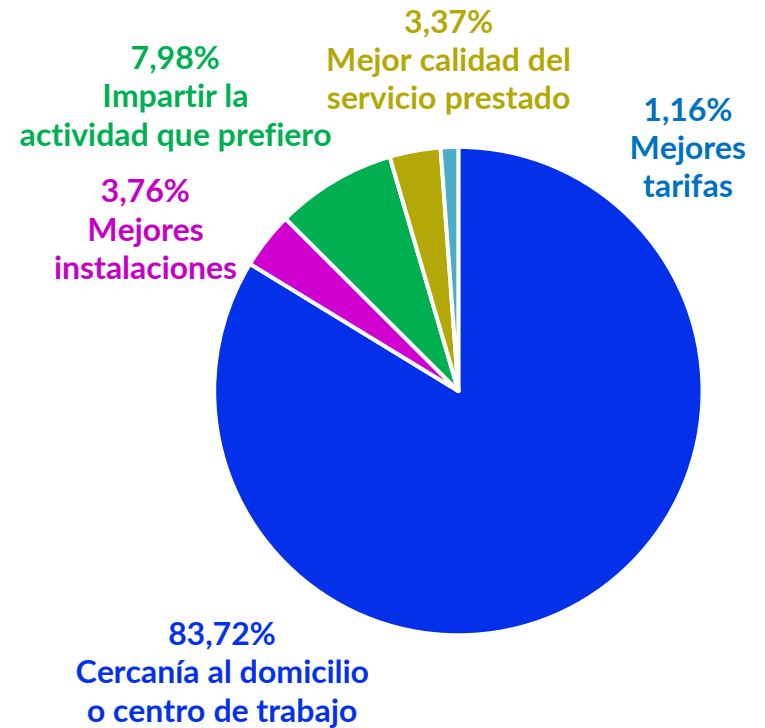
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

OBJETIVOS QUE MOTIVARON LA INSCRIPCIÓN EN EL CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL



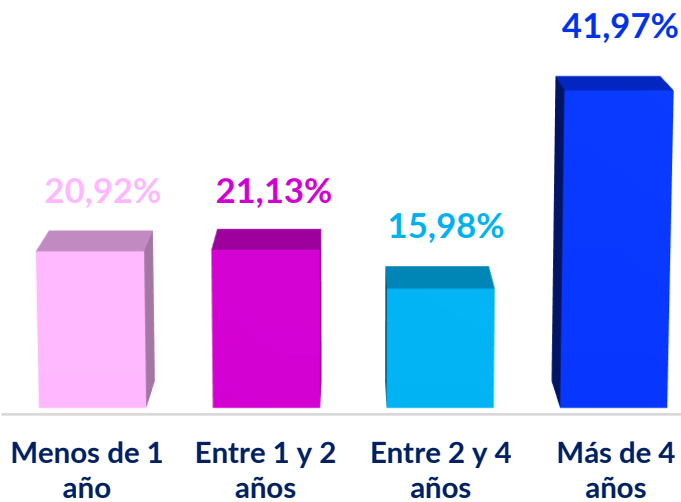
MOTIVO PRINCIPAL DE LA ELECCIÓN DEL CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL



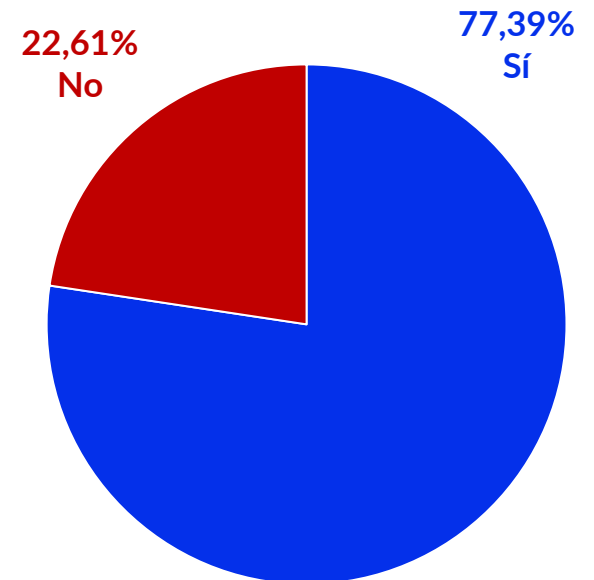
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

TIEMPO DE USO DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS



¿LE PARECE ADECUADO EL NÚMERO DE SESIONES SEMANALES DE CADA ACTIVIDAD?



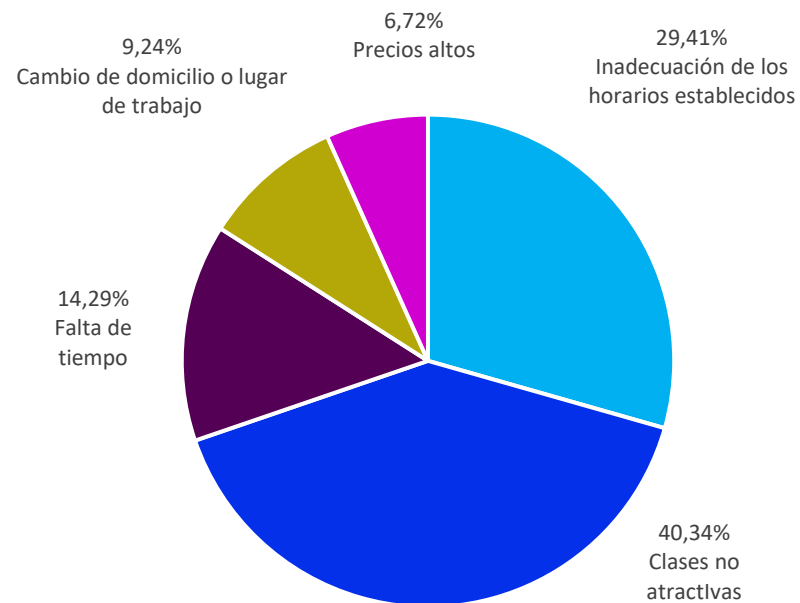
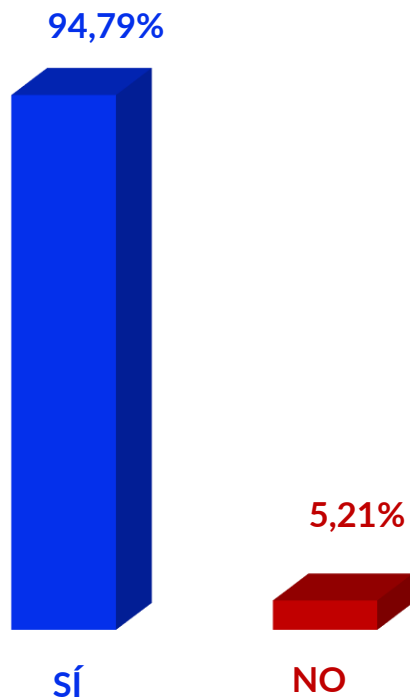
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

INTENCIÓN DE CONTINUAR EN
LOS SIGUIENTES MESES O
TEMPORADAS

NO

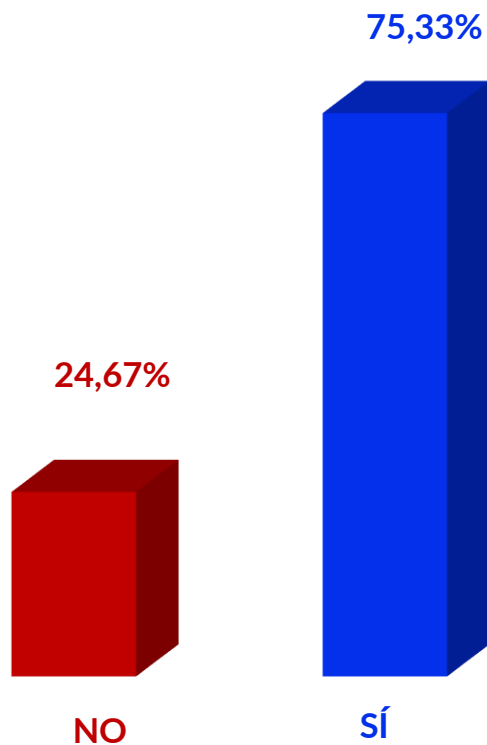
EN CASO DE NO CONTINUAR CON
LA ACTIVIDAD
¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL?



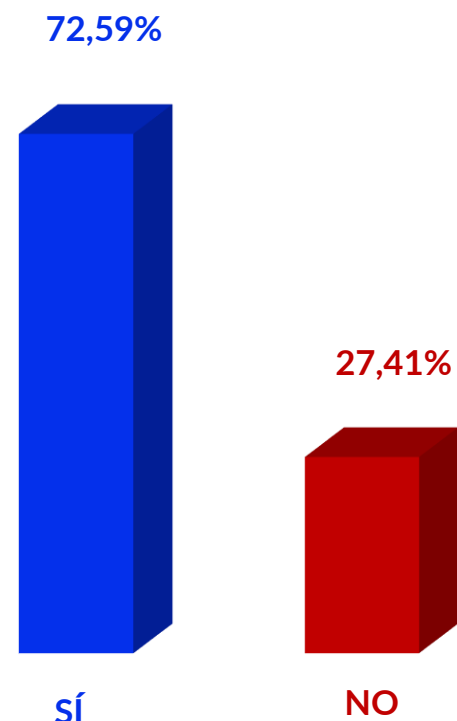
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

¿ESTÁ CONFORME CON EL SISTEMA DE CLASES CERRADAS Y HORARIOS FIJOS?



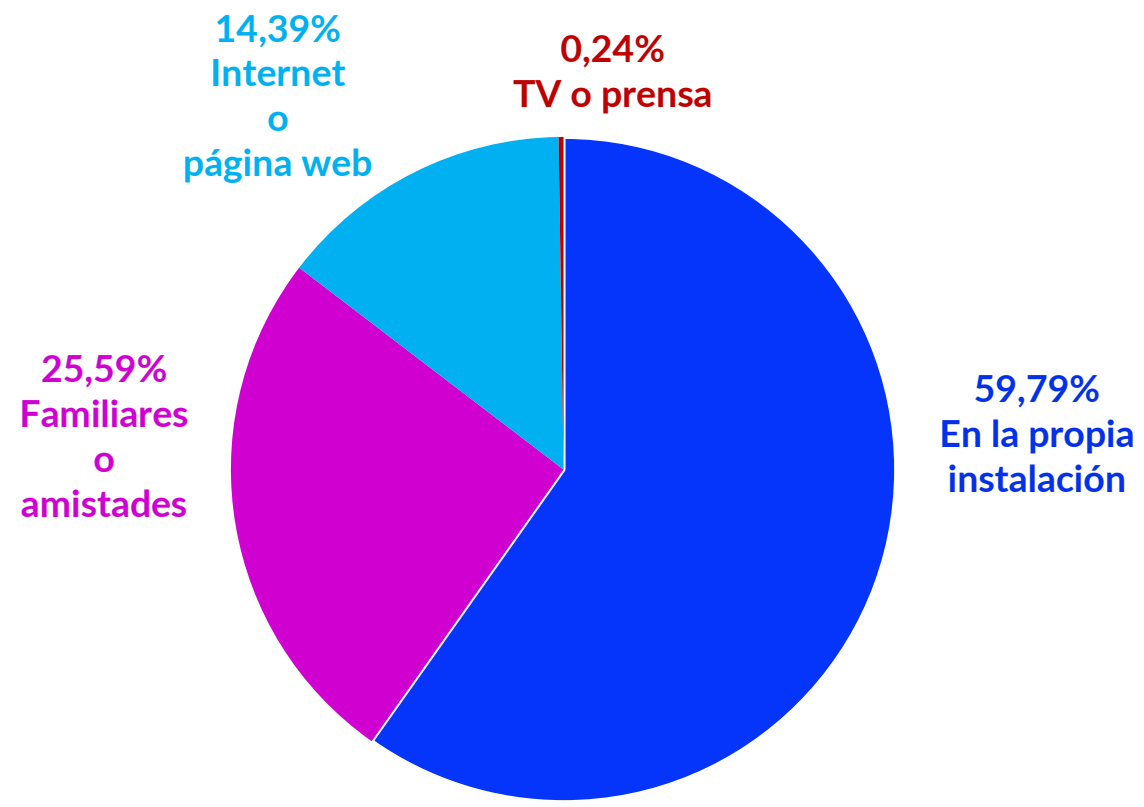
¿ESTÁ CONFORME CON EL SISTEMA DE RESERVA DE CLASES ABIERTAS Y USO LIBRE?



III. Informe de los resultados

2. CANALES DE INFORMACIÓN

CÓMO CONOCIÓ LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DEPORTIVO

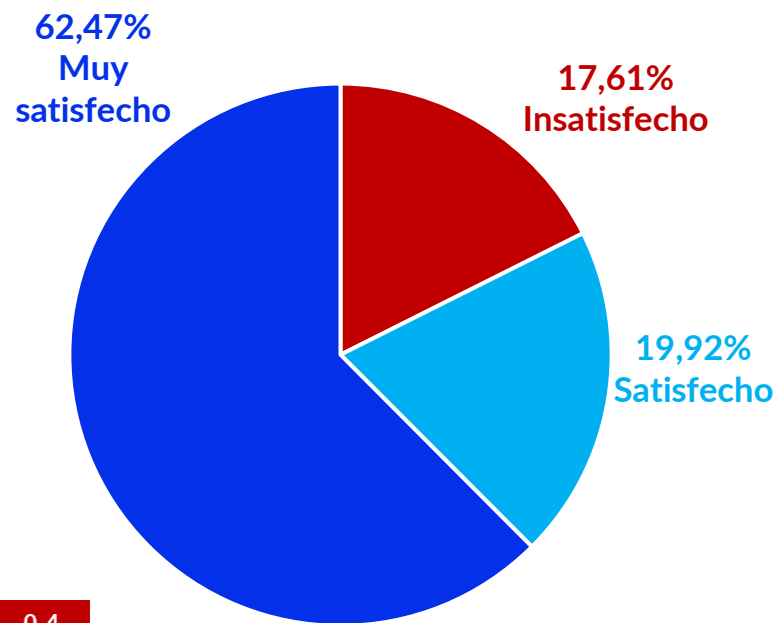
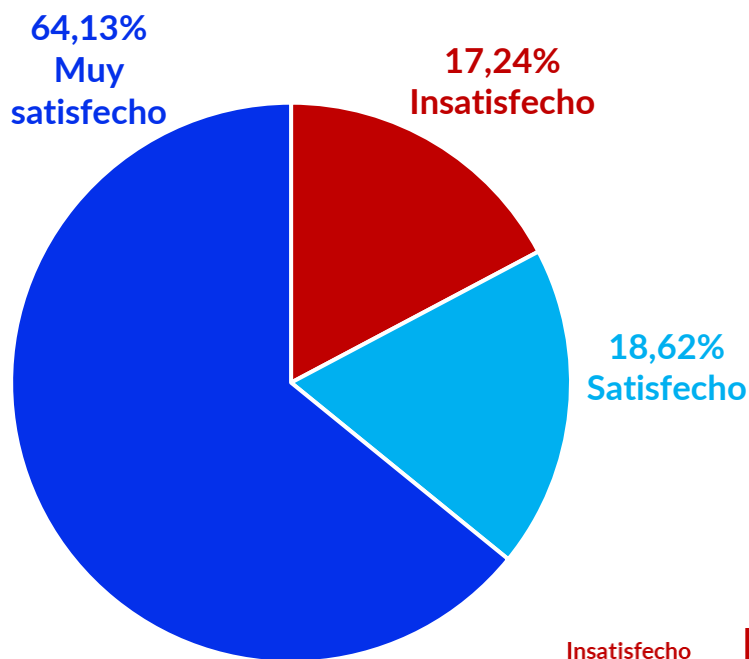


III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

ESPACIO DISPONIBLE
PARA LA ACTIVIDAD

LIMPIEZA E HIGIENE



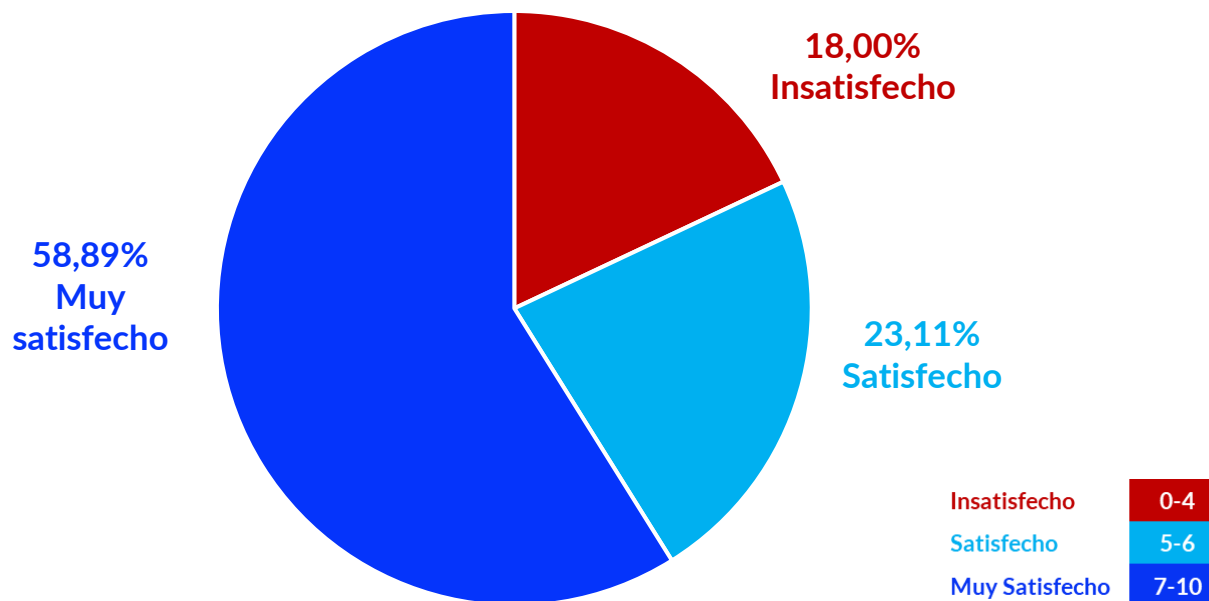
MEDIA 6,91

MEDIA 6,76

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS IINSTALACIONES DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

NÚMERO DE PERSONAS EN EL GRUPO O CLASE



LA SATISFACCIÓN CON EL NÚMERO DE PERSONAS EN EL GRUPO O CLASE

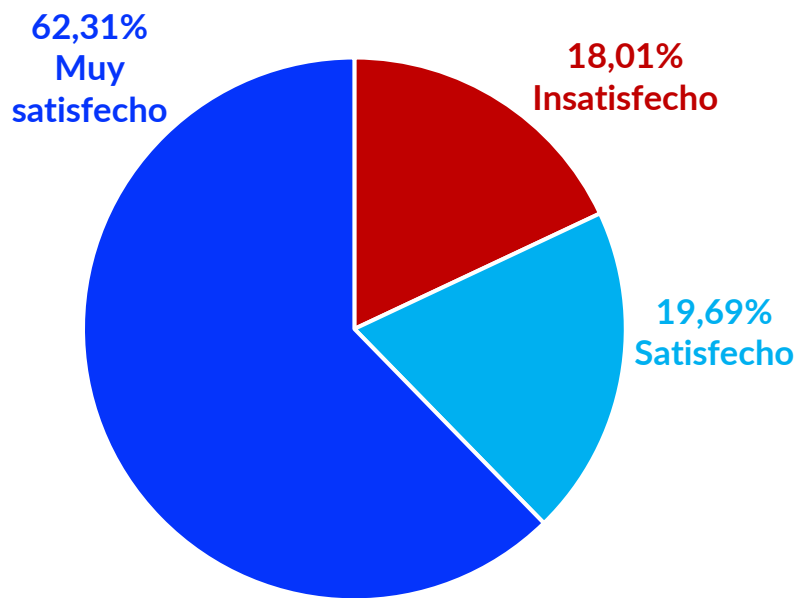
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 6,57

III. Informe de los resultados

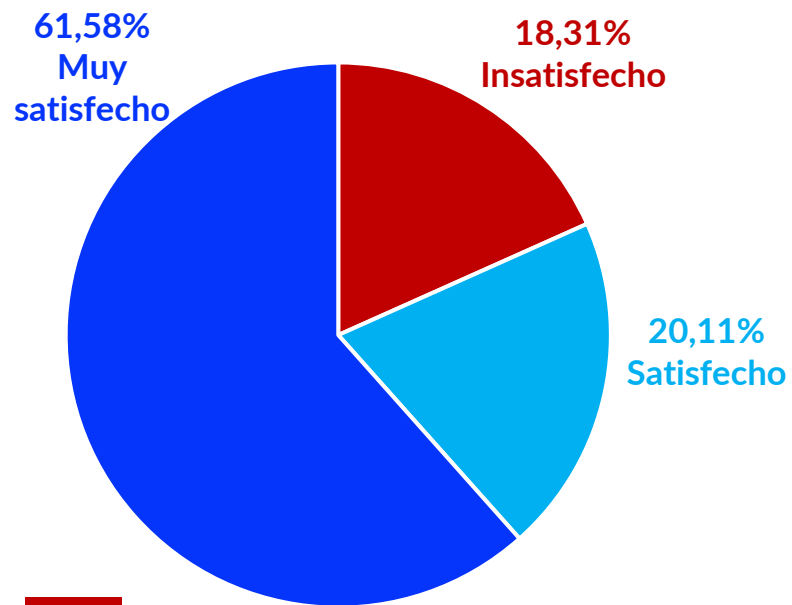
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

CANTIDAD DE MATERIAL



MEDIA 6,68

ESTADO DEL MATERIAL



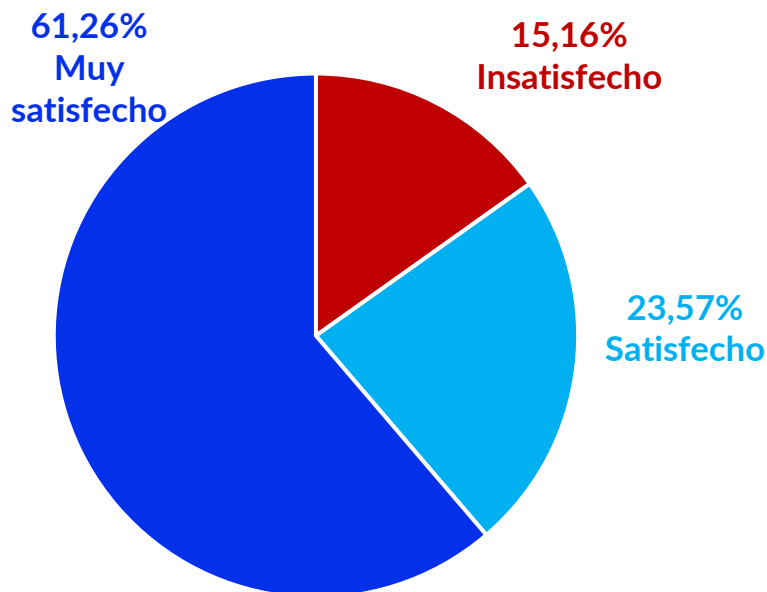
MEDIA 6,63

Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

III. Informe de los resultados

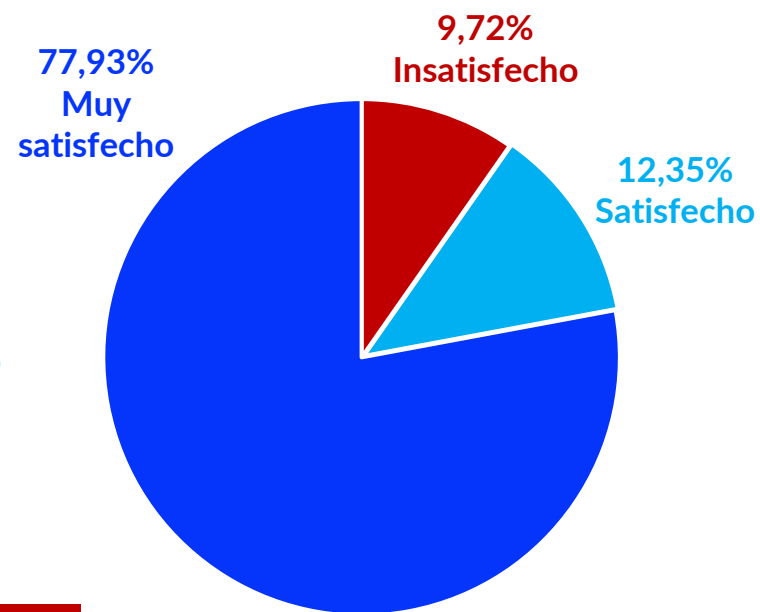
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

OFERTA DE ACTIVIDADES



MEDIA 6,72

PRECIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO OFRECIDO



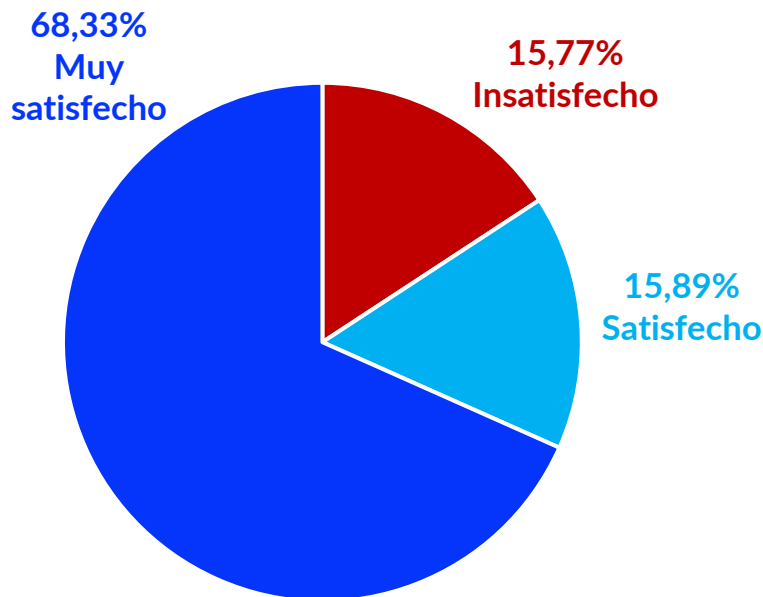
MEDIA 7,81



III. Informe de los resultados

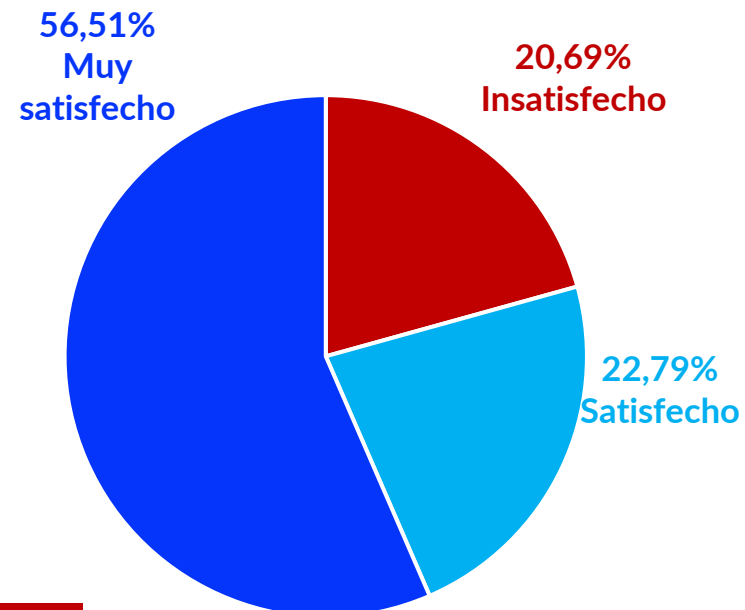
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL



MEDIA 7,15

INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE LA OFERTA DEPORTIVA



MEDIA 6,47



III. Informe de los resultados

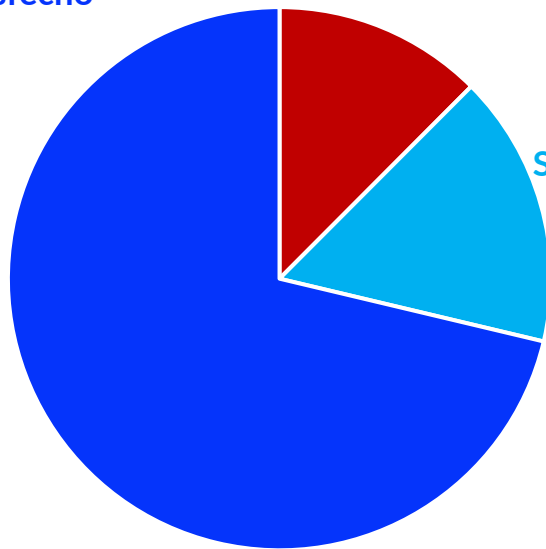
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

HORARIOS DE SERVICIO DEL CENTRO DEPORTIVO

71,28%
Muy
satisfecho

12,48%
Insatisfecho

16,24%
Satisfecho



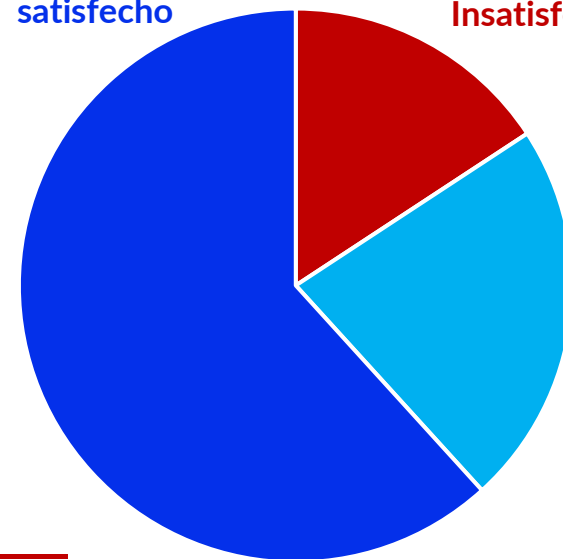
MEDIA 7,26

HORARIOS DE LAS CLASES

61,74%
Muy
satisfecho

15,75%
Insatisfecho

22,50%
Satisfecho



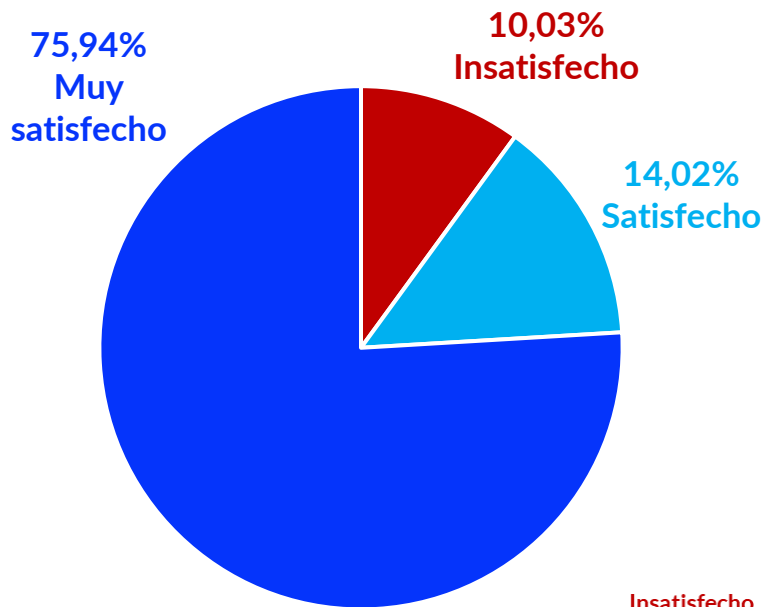
MEDIA 6,77



III. Informe de los resultados

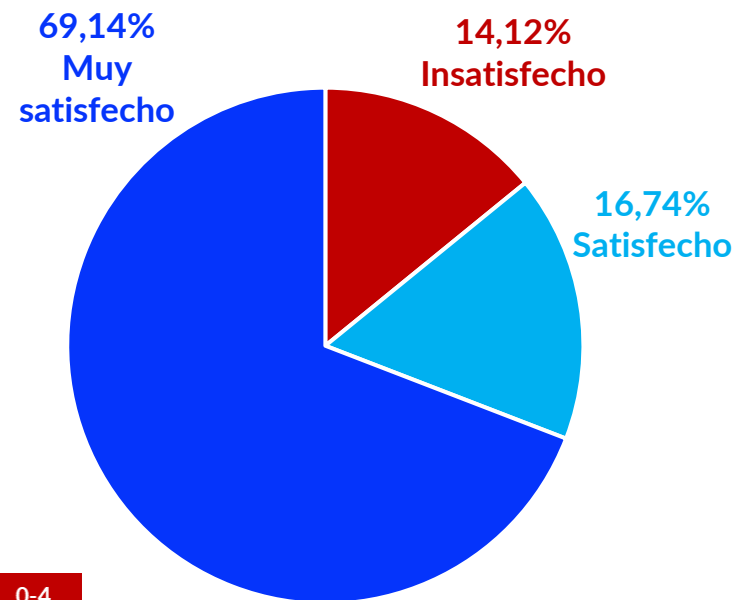
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

DURACIÓN DE LAS CLASES



MEDIA 7,63

VARIEDAD Y AMENIDAD DE LAS CLASES



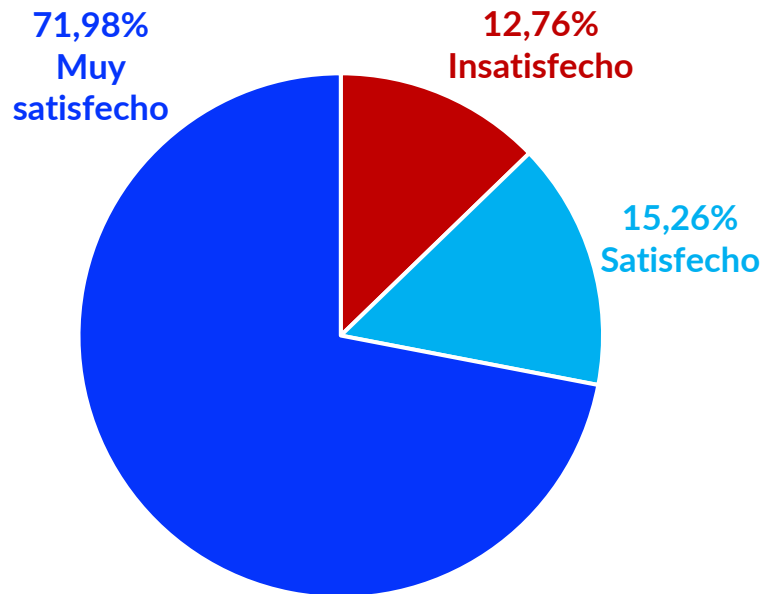
MEDIA 7,20



III. Informe de los resultados

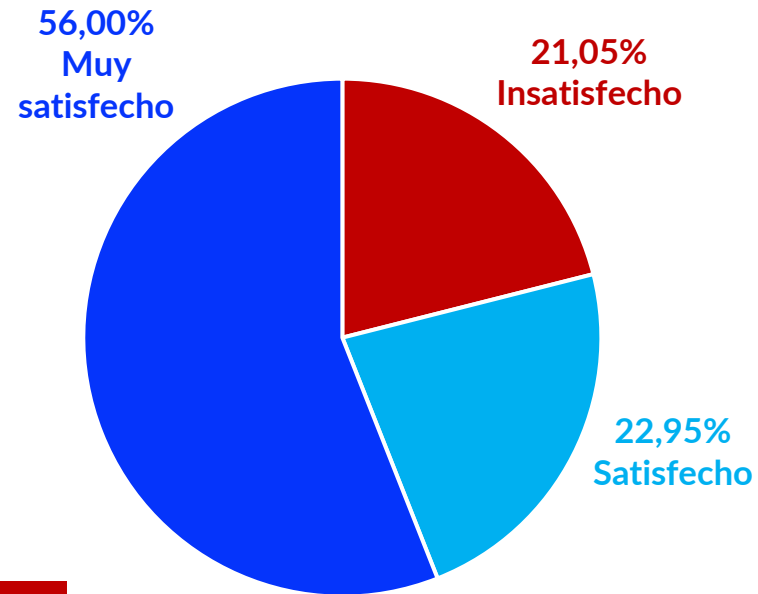
3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS EN LA ACTIVIDAD



MEDIA 7,32

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN



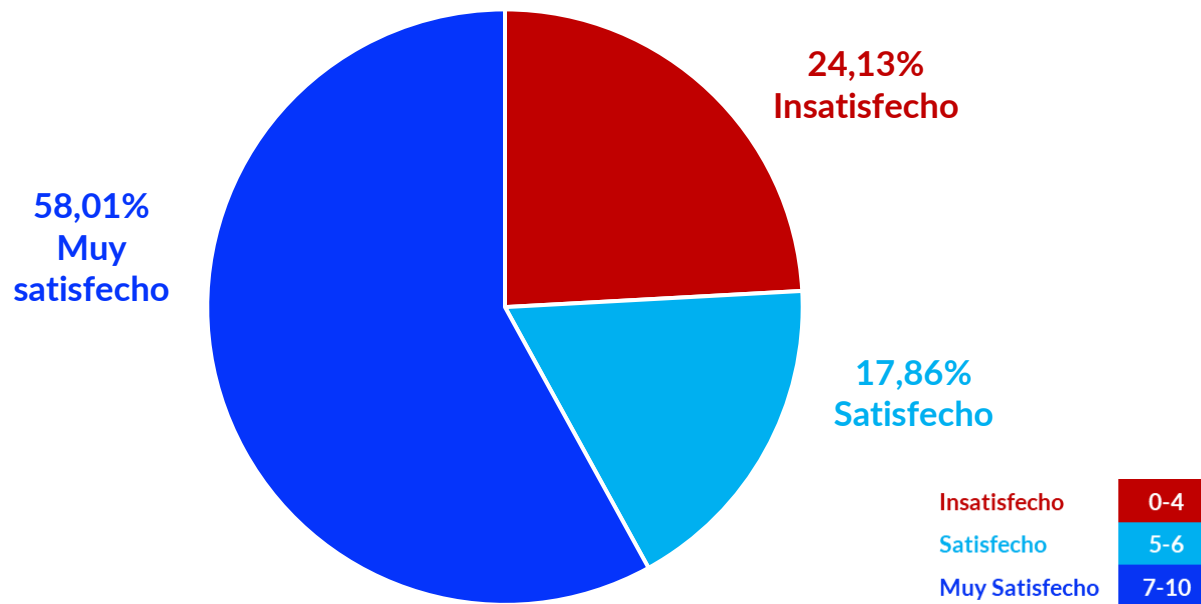
MEDIA 6,44



III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SISTEMA DE RESERVAS



LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SISTEMA DE RESERVAS

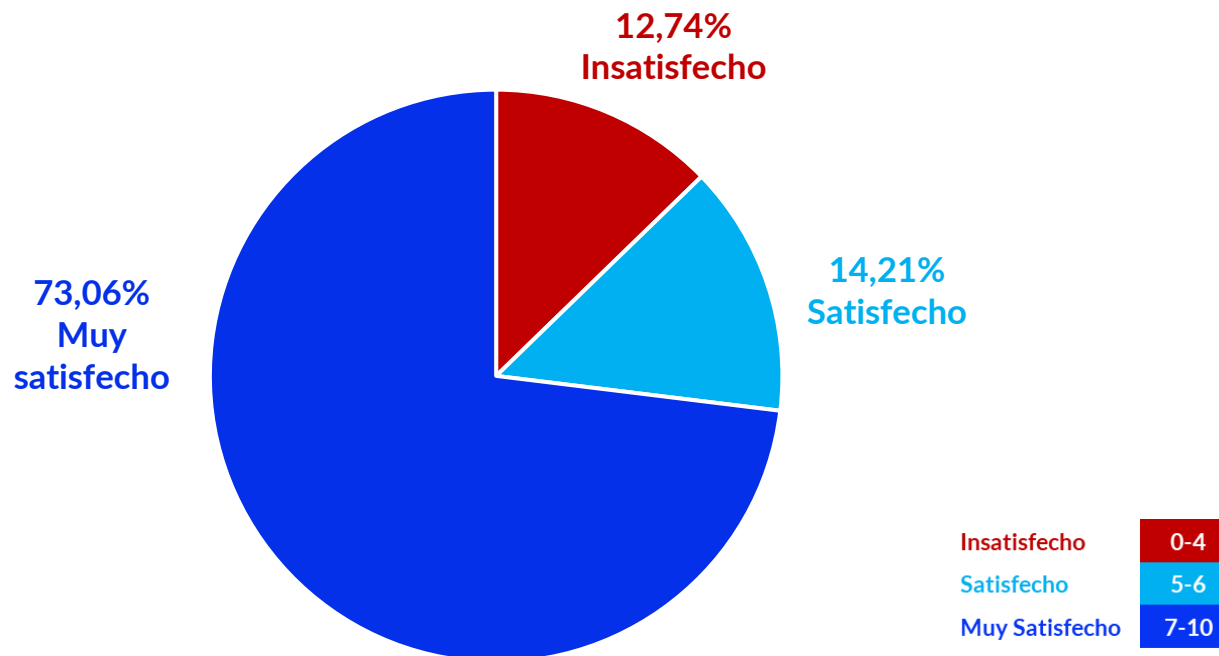
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 6,40

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS CLASES



LA SATISFACCIÓN GENERAL CON LAS CLASES

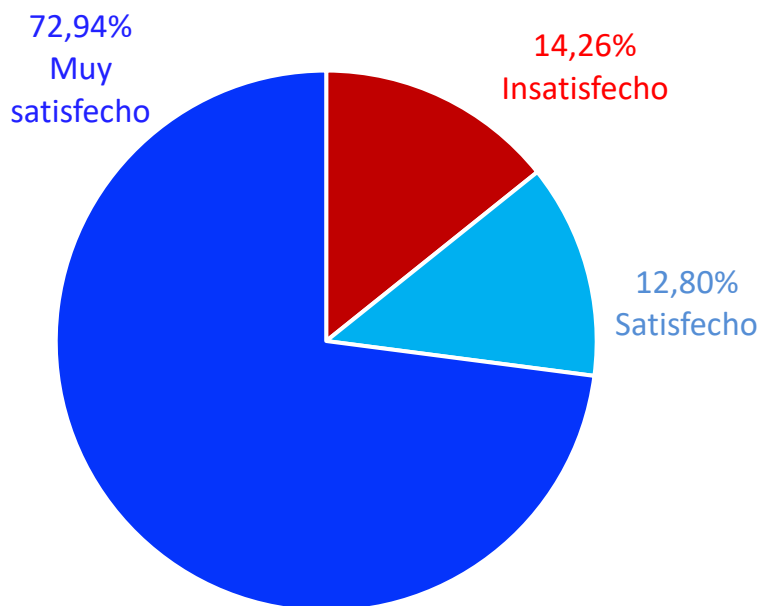
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 7,43

III. Informe de los resultados

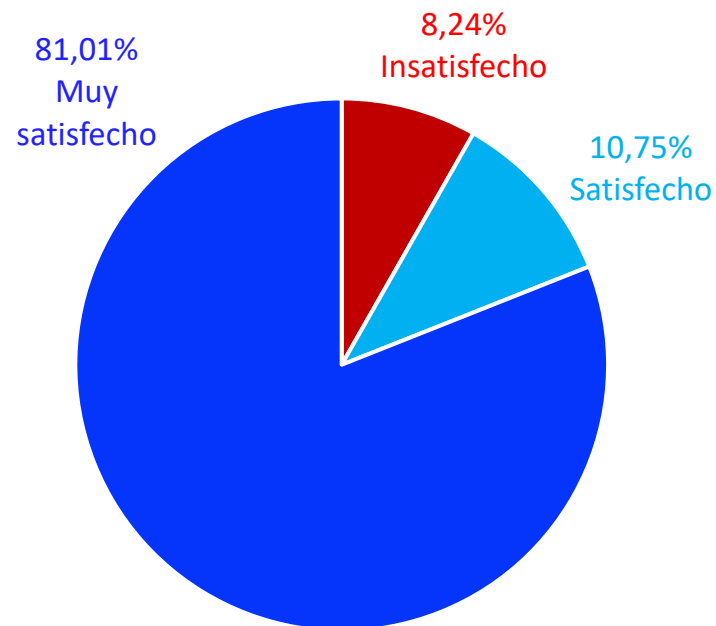
3. GRADO SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO

ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PROFESORADO EN CLASE



MEDIA 7,46

PUNTUALIDAD EN EL COMIENZO Y FINAL DE LAS CLASES



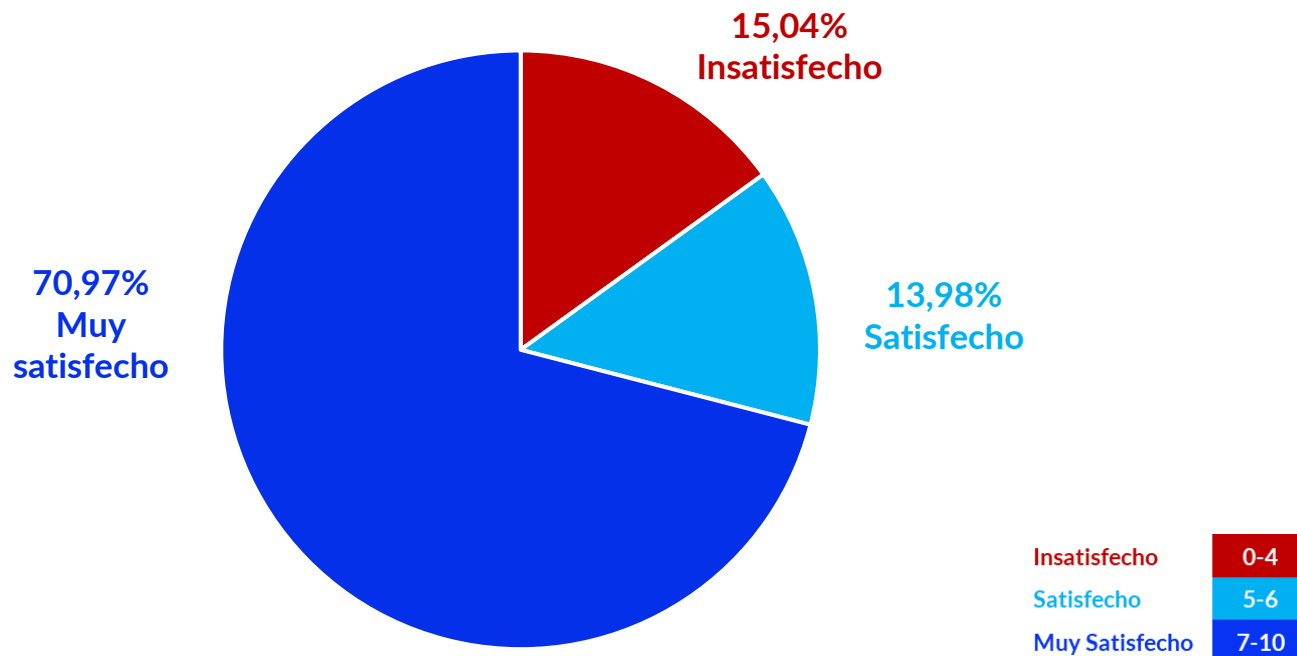
MEDIA 7,96

Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO

MOTIVACIÓN Y ESTÍMULO QUE RECIBE DE SU PROFESORADO



LA SATISFACCIÓN CON LA MOTIVACIÓN Y ESTÍMULO DEL PROFESORADO

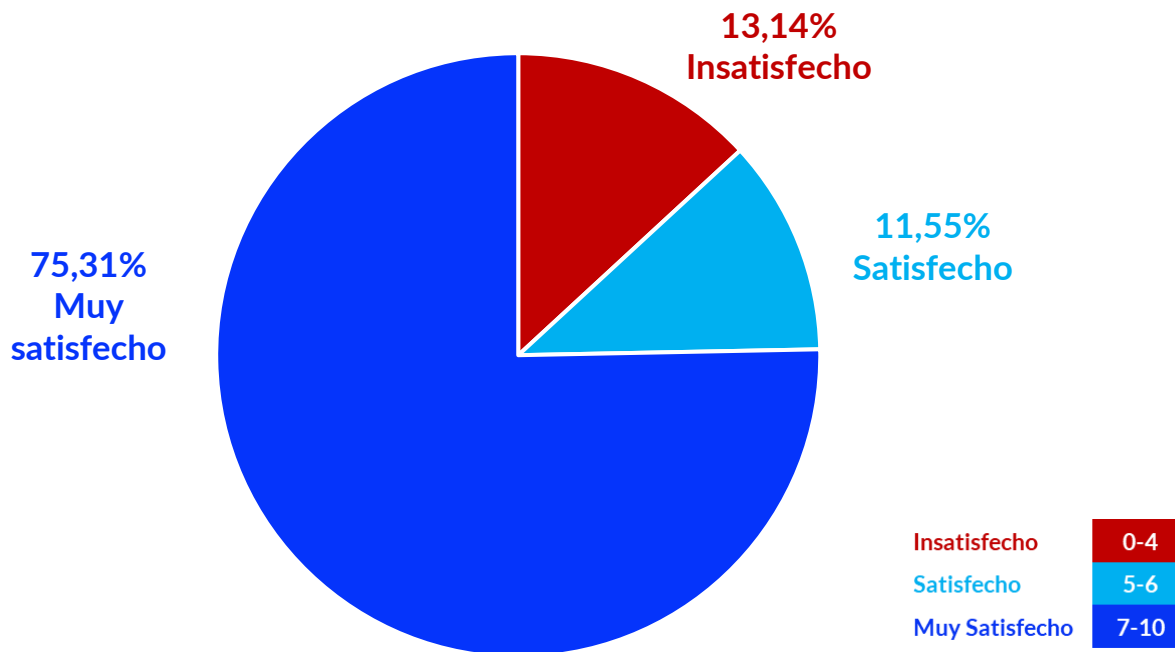
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 7,32

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROFESORADO



LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL PROFESORADO

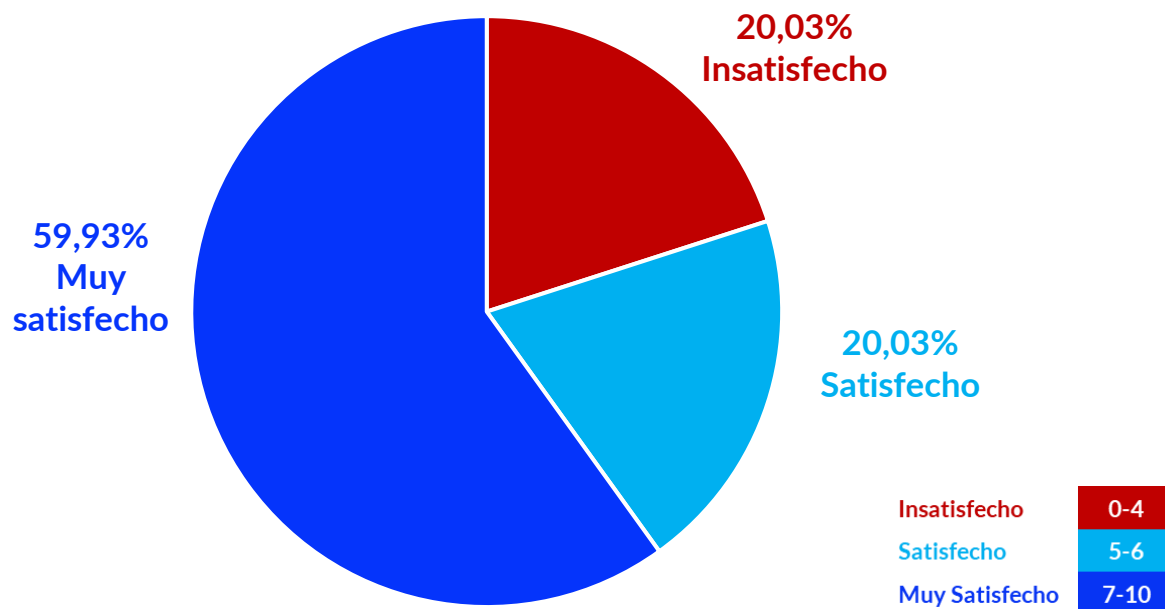
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 7,63

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL (EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS)



LA SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL

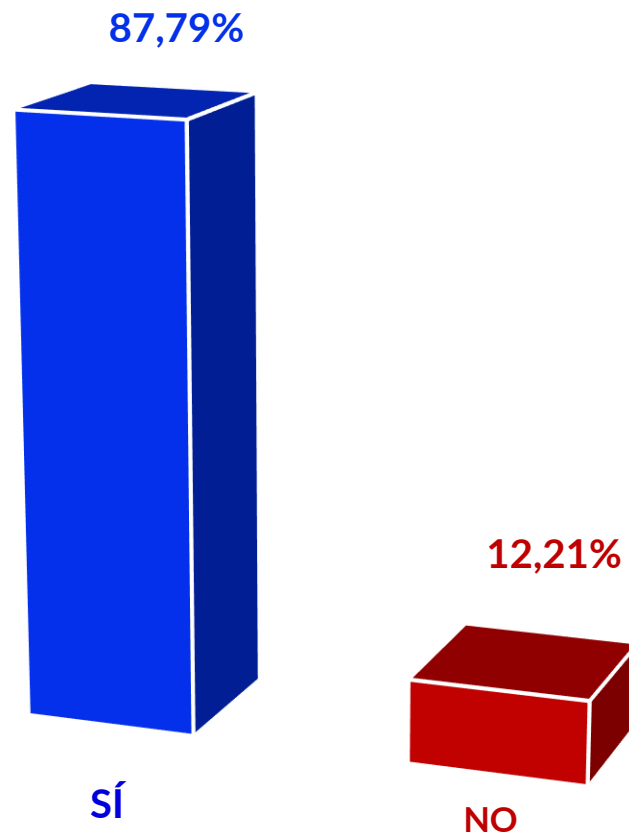
ha sido valorada por las personas usuarias con una

MEDIA 6,54

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN

RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS A FAMILIARES O AMISTADES



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS OTORGADOS DE MAYOR A MENOR 2022

TABLA RESUMEN VALORACIONES 2022	2022
▪ Puntualidad en el comienzo y final de las clases	7,96
▪ Precio en relación con el servicio ofrecido	7,81
▪ Duración de las clases	7,63
▪ Satisfacción general con el profesorado	7,63
▪ Satisfacción general con las clases	7,43
▪ Motivación y estímulo que recibe del profesorado	7,32
▪ Atención y disposición del profesorado en clases	7,32
▪ Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	7,32
▪ Horarios de servicio del centro deportivo	7,26
▪ Variedad y amenidad de las clases	7,20
▪ Atención y disposición del personal	7,15
▪ Espacio disponible para la actividad	6,91
▪ Horarios de las clases	6,77
▪ Limpieza e higiene en el centro deportivo	6,76
▪ Oferta de actividades	6,72
▪ Cantidad de material	6,68
▪ Estado del material	6,63
▪ Número de personas en el grupo o clase	6,57
▪ Satisfacción general con los equipamientos y servicios del centro deportivo	6,54
▪ Información recibida sobre la oferta deportiva	6,47
▪ Procedimiento de inscripción o renovación	6,44
▪ Satisfacción general con el sistema de reservas	6,40

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS. COMPARATIVA 2021-2022

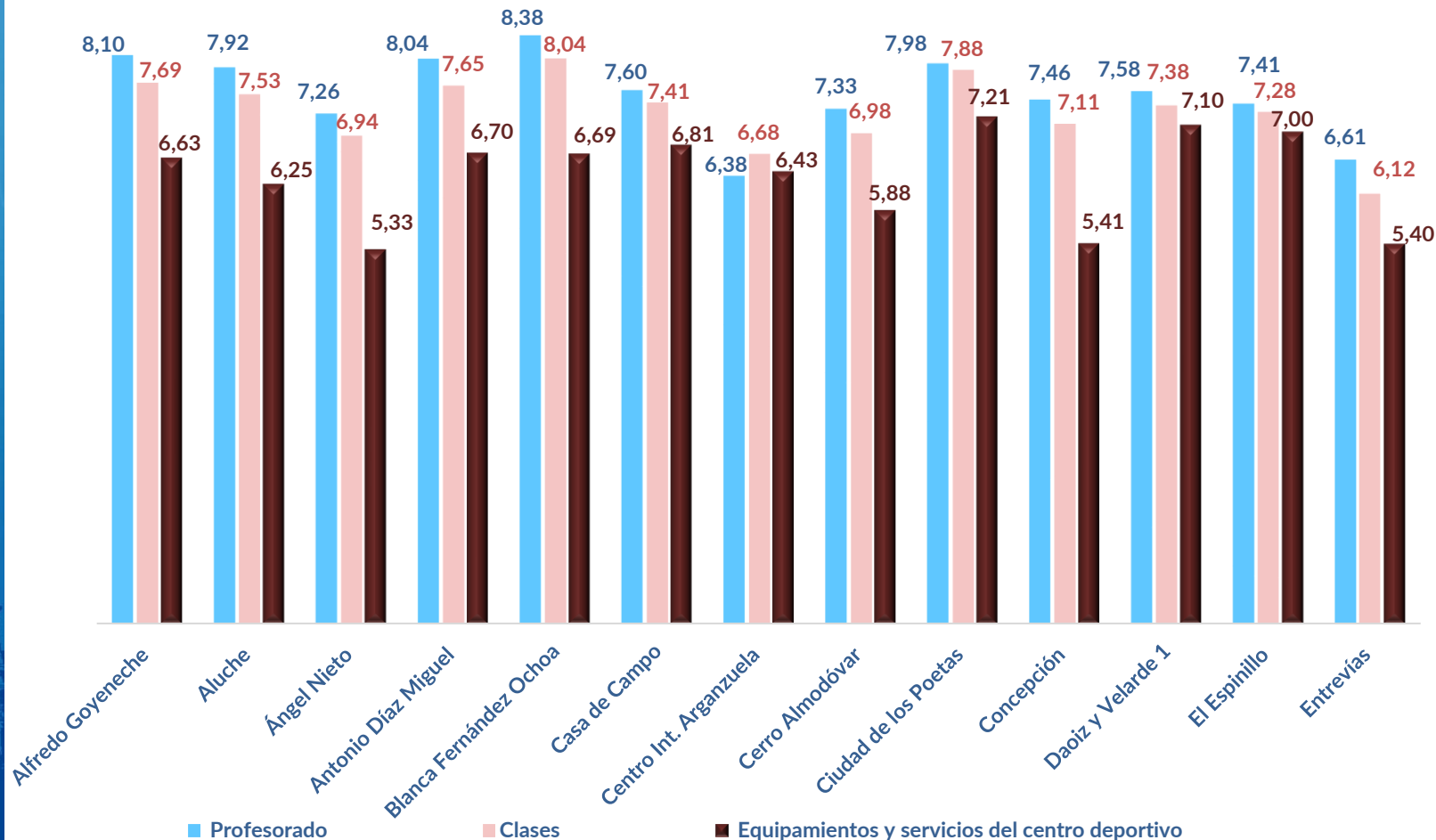
TABLA RESULTADOS COMPARATIVA 2021-2022			
INSTALACIONES			
	2021	2022	Diferencia Porcentual
▪ Espacio disponible para la actividad	7,69	6,91	-11,29%
▪ Limpieza e higiene en el centro deportivo	7,99	6,76	-18,20%
▪ Número de personas en el grupo o clase	7,55	6,57	-14,92%
▪ Cantidad de material	7,67	6,68	-14,82%
▪ Estado del material	7,67	6,63	-15,69%
SERVICIOS			
	2021	2022	Diferencia Porcentual
▪ Oferta de actividades	7,63	6,72	-13,54%
▪ Precio en relación con el servicio ofrecido	8,37	7,81	-7,17%
▪ Atención y disposición del personal	7,98	7,15	-11,61%
▪ Información recibida sobre la oferta deportiva	7,36	6,47	-13,76%
▪ Horarios de servicio del centro deportivo	7,94	7,26	-9,37%
▪ Horarios de las clases	7,51	6,77	-10,93%
▪ Duración de las clases	7,83	7,63	-2,62%
▪ Variedad y amenidad de las clases	8,04	7,20	-11,67%
▪ Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	8,22	7,32	-12,30%
▪ Procedimiento de inscripción o renovación	7,37	6,44	-14,44%
▪ Satisfacción general con el sistema de reservas	---	6,40	---
▪ Satisfacción general con las clases	8,36	7,43	-12,52%
PROFESORADO			
	2021	2022	Diferencia Porcentual
▪ Atención y disposición del profesorado en clases	8,22	7,32	-12,30%
▪ Puntualidad en el comienzo y final de las clases	8,46	7,96	-6,28%
▪ Motivación y estímulo que recibe del profesorado	8,36	7,32	-14,21%
▪ Satisfacción general con el profesorado	---	7,63	---
▪ Satisfacción general con los equipamientos y servicios del centro deportivo	7,96	6,54	-21,71%

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PROMEDIO DE GRADOS DE SATISFACCIÓN

1/3

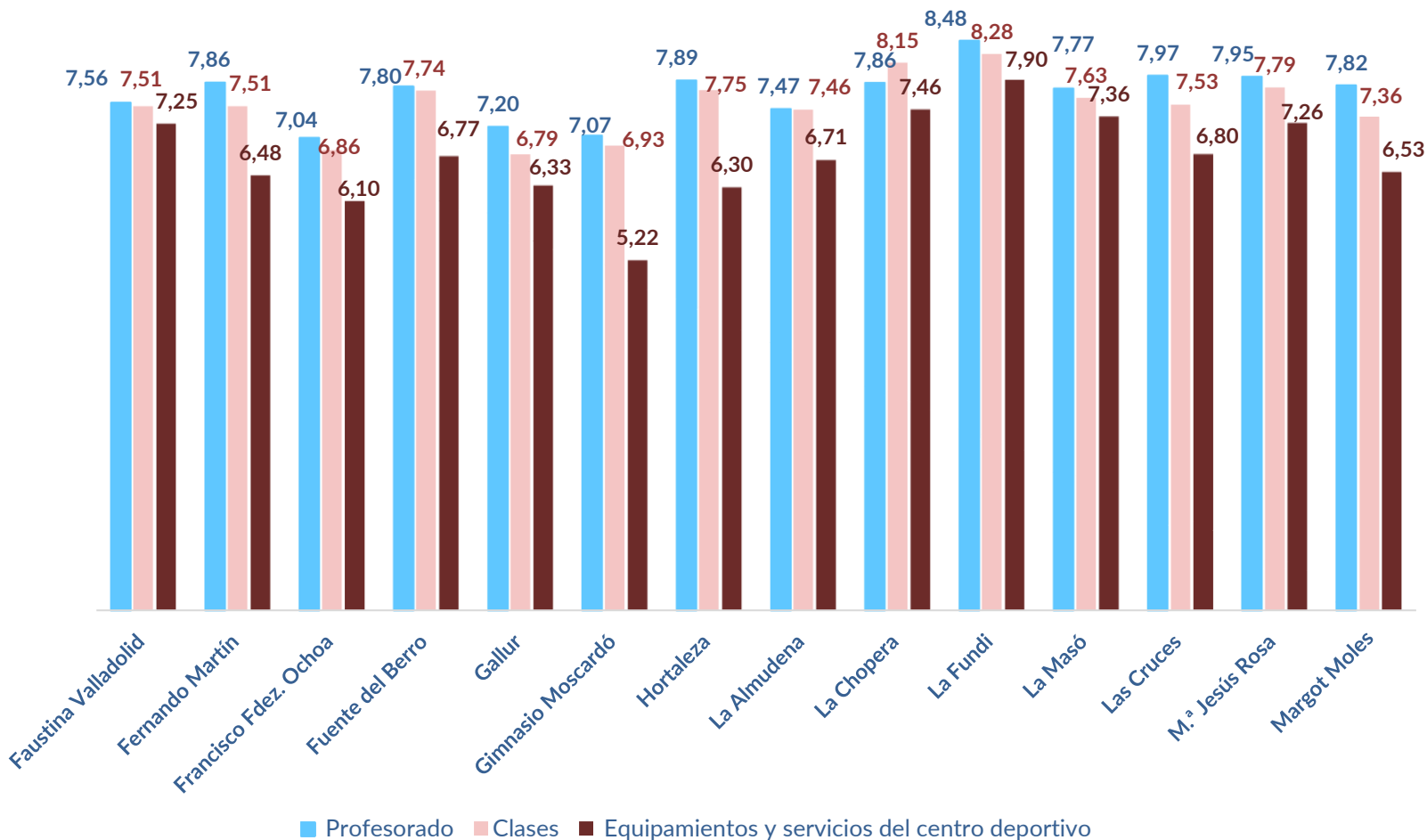


III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PROMEDIO DE GRADOS DE SATISFACCIÓN

2/3

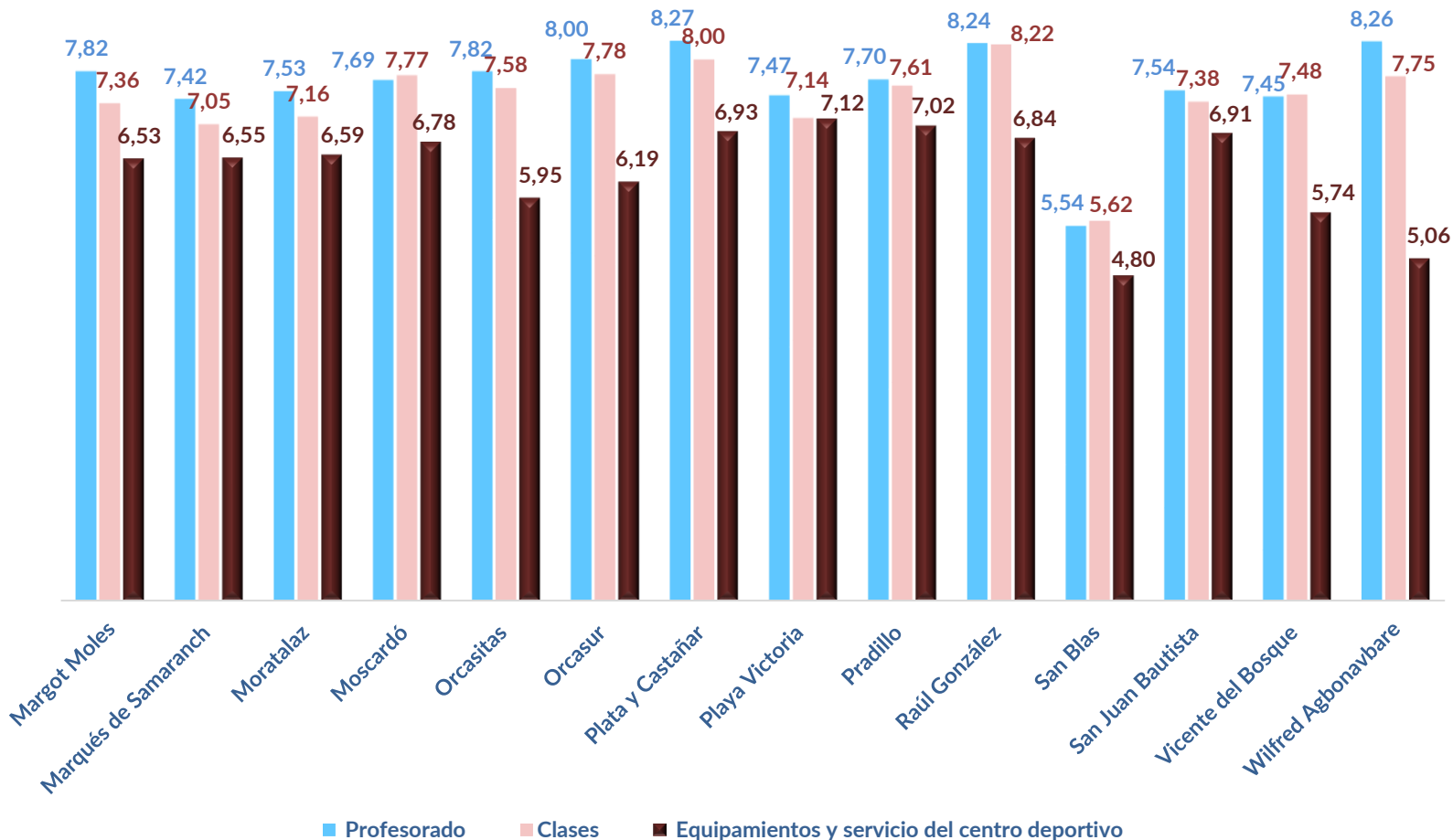


III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PROMEDIO DE GRADOS DE SATISFACCIÓN

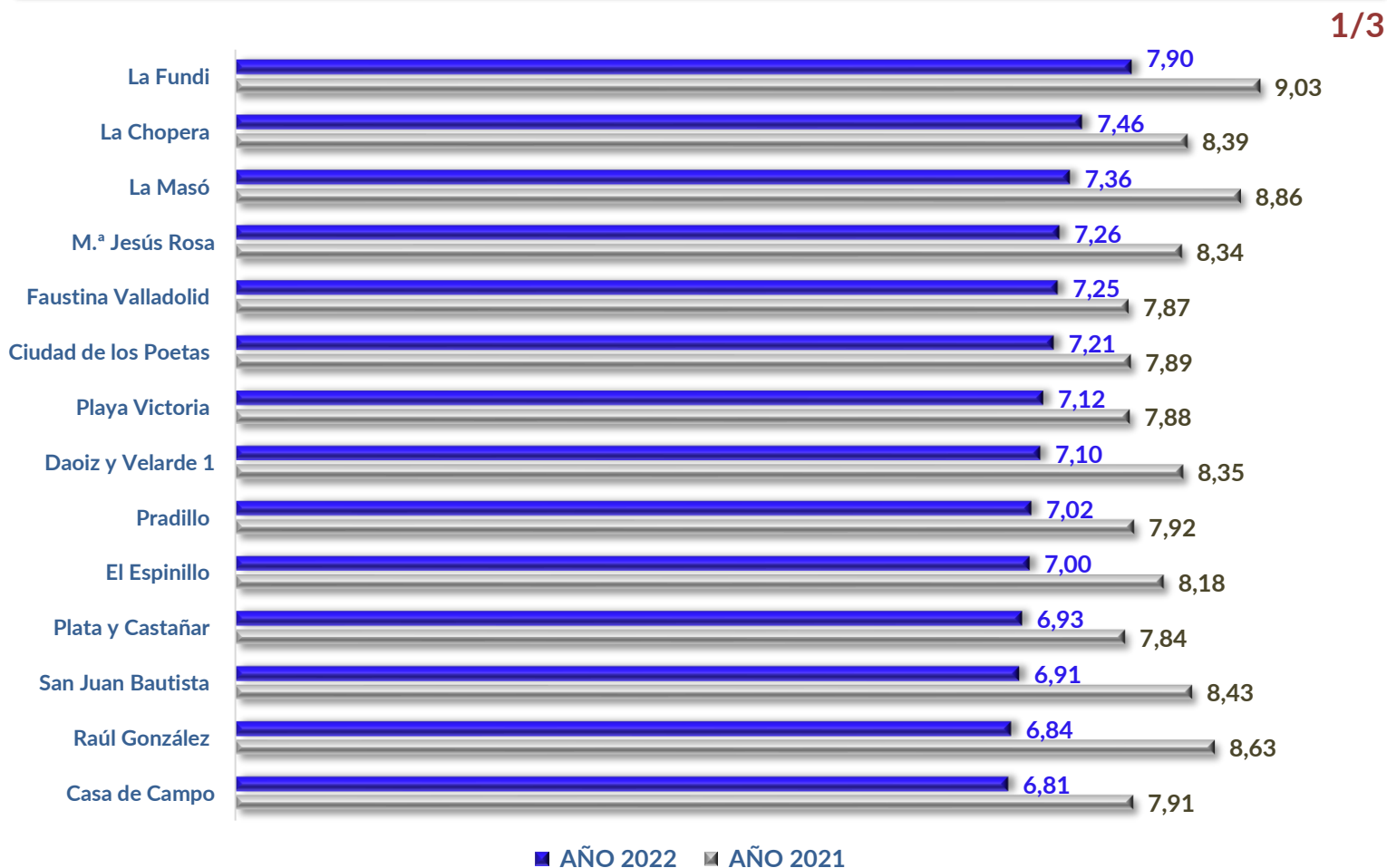
3/3



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PUNTUACIÓN DE MAYOR A MENOR GRADO SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DEPORTIVO - COMPARATIVA 2021-2022

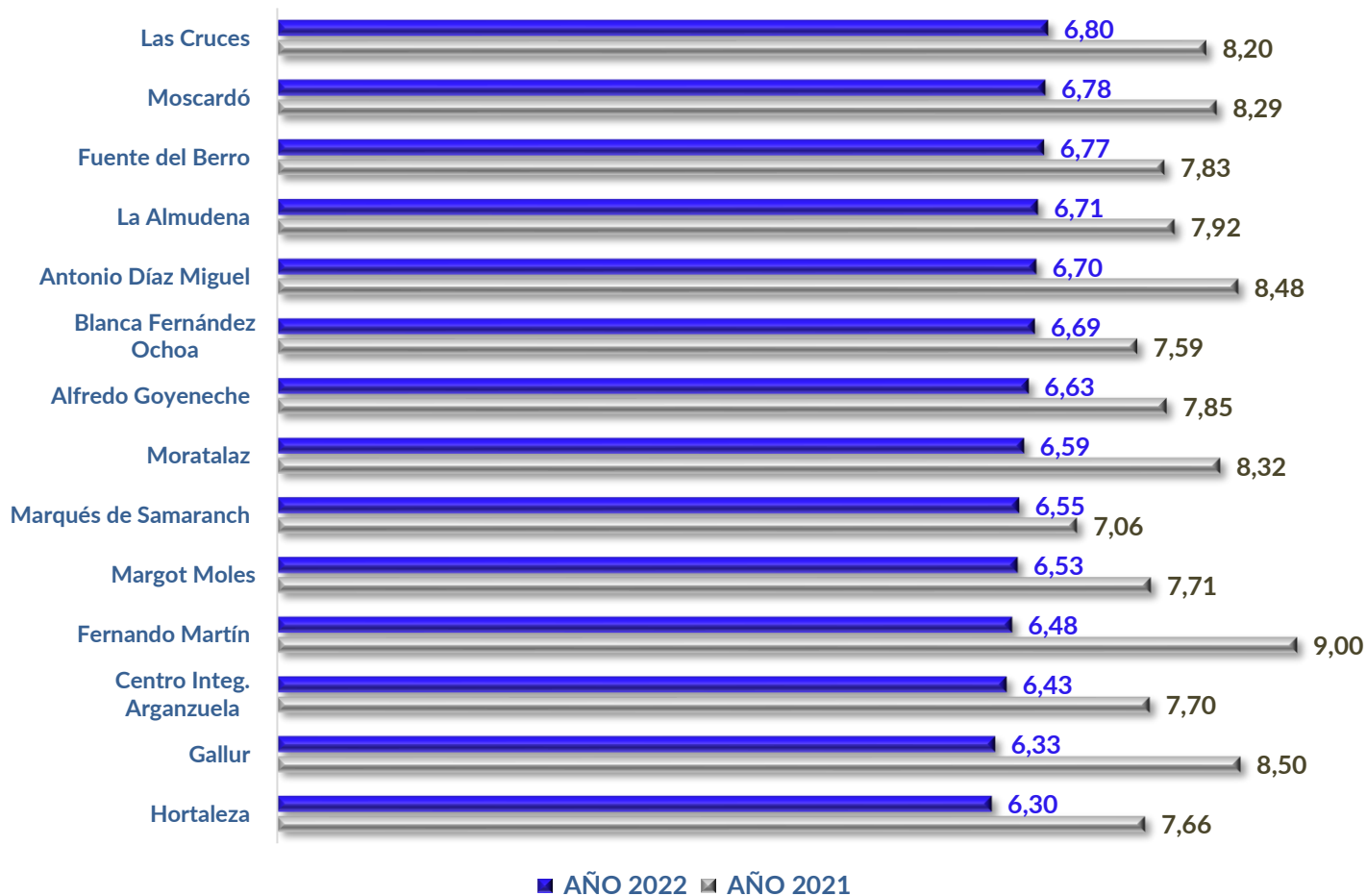


III. Informe de los resultados

4 RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PUNTUACIÓN DE MAYOR A MENOR GRADO SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DEPORTIVO - COMPARATIVA 2021-2022

2/3

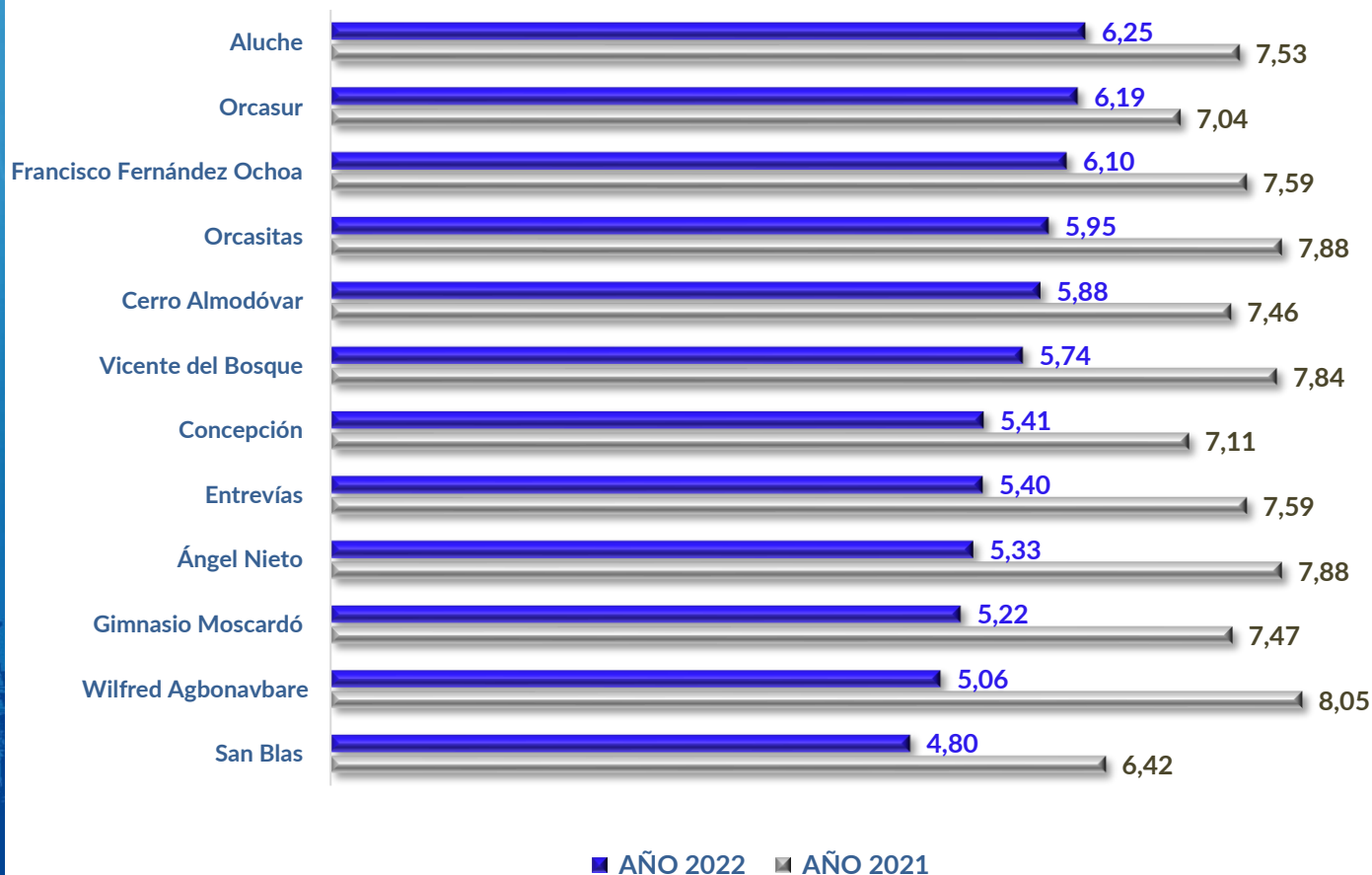


III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PUNTUACIÓN DE MAYOR A MENOR GRADO SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DEPORTIVO - COMPARATIVA 2021-2022

3/3



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PROMEDIO DE VALORACIONES

1/2

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Oferta de actividades	Horarios de servicio del Centro Deportivo	Horarios de las clases	Limpieza e higiene	Atención y disposición del personal	Información recibida sobre la oferta deportiva	Procedimiento de inscripción o renovación	Puntualidad en el comienzo y final de las clases	Duración de las clases	Espacio disponible para la actividad	Estado del material	Cantidad del material	Número de personas en el grupo o clase	Motivación y estímulo que recibe el profesorado	Atención y disposición del profesorado en clases	Variedad y amabilidad de las clases	Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	Precio en relación con el servicio ofrecido
Alfredo Goyeneche	6,75	7,37	7,05	6,20	7,46	6,86	6,50	8,47	7,67	7,28	6,89	7,02	6,56	7,59	7,94	7,51	7,63	8,59
Aluche	7,23	7,35	7,18	6,37	6,93	6,26	6,22	8,00	8,08	7,04	6,68	6,66	6,82	7,92	7,82	7,50	7,49	8,04
Ángel Nieto	5,26	6,18	5,53	6,23	7,46	6,50	6,05	7,28	7,00	5,80	5,31	5,39	5,78	6,47	6,81	6,91	6,69	6,56
Antonio Díaz Miguel	7,03	7,45	6,75	7,33	7,50	6,85	6,93	7,95	7,42	6,45	6,47	6,52	6,53	7,63	7,75	7,65	7,71	7,97
Blanca Fernández Ochoa	6,58	7,11	6,78	7,11	6,70	6,20	6,63	8,31	7,98	7,46	7,09	7,08	7,19	8,08	8,21	8,10	8,09	8,13
Casa de Campo	7,12	7,32	6,86	7,38	7,78	7,30	6,97	8,06	7,74	7,25	7,89	7,54	6,59	6,94	7,37	7,09	7,13	8,26
Centro Integ. Arganzuela	6,62	6,74	7,03	6,39	6,37	5,92	5,43	7,55	7,48	6,85	6,51	6,36	6,27	6,28	6,38	6,29	6,70	7,35
Cerro Almodóvar	6,72	7,26	6,57	6,94	7,25	6,59	6,67	8,08	7,71	6,33	5,65	5,80	6,94	6,92	6,98	6,80	6,90	7,54
Ciudad de los Poetas	6,19	7,20	7,30	7,23	7,68	6,47	7,04	8,34	8,43	7,87	6,88	7,38	7,49	8,09	7,98	7,94	7,60	8,64
Concepción	5,90	6,46	5,90	5,26	6,45	5,73	5,64	7,31	7,28	6,18	5,88	5,94	5,73	7,24	7,35	7,01	7,04	7,52
Daoiz y Velarde 1	7,13	7,28	6,55	7,04	6,99	6,16	5,63	7,77	7,21	7,36	7,32	7,32	6,82	7,32	7,53	7,04	7,26	7,74
El Espinillo	6,09	7,64	7,21	7,70	7,88	6,61	6,55	8,06	7,10	7,68	6,87	7,19	6,74	7,16	7,55	7,39	7,16	7,13
Entrevías	6,30	6,96	6,60	5,87	5,87	5,57	5,55	7,08	6,62	6,28	5,89	5,91	5,89	6,52	6,60	6,08	6,21	6,81
Faustina Valladolid	6,73	7,02	6,80	7,24	7,34	6,53	6,69	8,21	7,72	7,18	7,43	7,19	7,04	7,58	7,47	7,51	7,44	7,82
Fernando Martín	6,29	7,03	6,51	6,48	7,20	6,75	6,12	7,92	7,97	6,66	6,40	6,33	5,90	7,53	7,55	7,32	7,37	8,19
Francisco Fernández Ochoa	6,79	7,60	6,58	6,84	6,31	5,36	5,46	6,86	6,85	6,76	5,86	6,12	5,63	6,69	6,90	6,69	6,96	7,20
Fuente del Berro	7,71	8,27	8,04	7,90	8,18	6,98	7,18	8,02	8,33	7,69	6,67	6,83	6,17	7,51	7,49	7,30	7,39	8,26
Gallur	6,98	7,17	6,36	6,74	7,52	6,33	6,18	7,17	7,14	6,23	6,23	6,17	6,35	6,68	6,86	6,33	6,53	7,30
Gimnasio Moscardó	6,17	7,31	6,55	5,72	6,31	5,55	6,38	7,75	7,93	4,93	5,00	5,57	6,36	6,86	6,75	6,68	6,64	7,75
Hortaleza	6,66	7,47	6,83	6,51	7,15	6,61	6,59	8,54	8,37	6,67	5,96	6,32	6,72	7,33	7,73	7,59	7,66	8,11

III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

PROMEDIO DE VALORACIONES

2/2

CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Oferta de actividades	Horarios de servicio del Centro Deportivo	Horarios de las clases	Limpieza e higiene	Atención y disposición del personal	Información recibida sobre la oferta deportiva	Procedimiento de inscripción o renovación	Puntualidad en el comienzo y final de las clases	Duración de las clases	Espacio disponible para la actividad	Estado del material	Cantidad del material	Número de personas en el grupo o clase	Motivación y estímulo que recibe el profesorado	Atención y disposición del profesorado en clases	Variedad y amabilidad de las clases	Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	Precio en relación con el servicio ofrecido
La Almodena	7,22	8,53	7,37	7,45	7,85	7,07	7,38	8,24	7,69	7,08	7,29	7,33	6,25	7,38	7,59	6,97	7,34	7,90
La Chopera	6,82	6,82	6,42	7,22	7,60	6,65	6,65	7,99	8,14	7,82	7,51	7,67	7,08	7,93	7,79	7,90	8,00	8,45
La Fundi	7,22	7,84	7,16	7,63	8,25	7,79	7,38	8,88	8,67	7,98	7,79	7,44	7,38	7,82	7,92	7,77	7,82	8,43
La Masó	7,03	7,55	6,68	6,74	6,89	6,46	6,56	8,38	7,47	7,51	7,25	7,17	6,63	7,48	7,67	7,19	7,38	8,17
Las Cruces	7,45	7,42	7,00	7,27	7,44	6,79	6,51	8,31	7,52	7,21	6,82	6,95	6,65	7,84	8,00	7,42	7,62	7,50
M.ª Jesús Rosa	6,61	6,57	6,97	7,25	7,88	7,28	7,32	8,13	7,64	7,36	7,62	7,66	7,04	7,58	7,46	7,39	7,82	8,21
Margot Moles	6,58	6,76	6,22	6,66	7,00	5,89	5,36	8,26	7,43	6,63	6,72	6,78	6,57	7,15	7,48	6,89	7,27	7,60
Marqués de Samaranch	6,15	7,01	6,44	6,85	7,13	6,12	5,28	7,85	7,58	6,77	6,54	6,74	6,24	7,12	7,26	6,88	6,90	7,65
Mortalaz	7,01	7,11	6,56	7,06	7,25	6,37	6,38	7,72	7,71	6,78	6,65	6,73	6,34	7,34	7,31	7,09	7,12	7,63
Moscardó	7,04	7,07	6,52	6,54	6,25	5,48	6,89	8,30	7,78	6,14	6,07	5,93	5,67	7,27	7,35	6,92	7,50	8,27
Orcasitas	6,91	6,91	7,24	6,57	7,06	6,35	5,98	7,90	7,29	7,02	5,95	6,10	6,71	7,73	7,88	7,38	7,38	6,93
Orcasur	6,80	7,84	7,22	6,06	7,24	7,14	7,30	8,13	7,91	6,79	6,42	6,10	6,47	7,50	7,83	7,54	7,27	7,45
Plata y Castañar	6,92	7,83	7,03	6,63	7,30	6,61	6,60	8,47	7,76	6,97	6,95	6,98	6,85	8,03	8,02	7,67	7,70	7,56
Playa Victoria	6,52	7,30	6,77	6,38	7,02	6,13	6,66	7,85	7,69	6,67	7,10	7,19	6,47	6,88	7,21	6,95	7,21	7,93
Pradillo	7,34	7,29	6,67	7,21	7,11	6,89	6,92	7,77	7,63	7,32	7,15	7,03	6,61	7,21	7,60	7,22	7,50	8,23
Raúl González	6,51	7,44	7,11	6,30	6,34	5,63	6,44	8,33	7,76	7,09	7,20	7,20	7,42	8,11	8,02	7,68	7,94	7,69
San Blas	6,22	6,67	6,04	6,02	5,58	5,66	6,17	6,91	5,98	5,92	5,10	5,27	5,93	5,29	5,36	5,54	5,90	6,68
San Juan Bautista	9,50	8,50	7,50	9,50	9,50	9,00	9,50	9,50	8,00	9,50	9,50	9,50	9,50	9,50	9,50	9,50	9,50	9,50
Vicente del Bosque	6,31	7,25	6,94	6,24	7,13	6,21	6,50	8,23	8,00	6,57	6,03	6,15	7,35	7,50	7,40	7,38	7,83	8,39
Wilfred Agbonavbare	6,50	7,58	6,91	6,48	7,58	6,86	6,43	7,85	7,17	6,24	5,15	5,44	5,82	7,72	7,96	7,60	7,45	7,66

IV. CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

- ❑ En el año 2022 los servicios deportivos de los centros deportivos municipales han sido valorados por las personas usuarias como “*muy satisfactorios*” con una puntuación superior a 7, en 11 de los 22 aspectos evaluados.
- ❑ El perfil de la persona usuaria de los centros deportivos municipales es mayoritariamente femenino (59,63%). La franja de edad más habitual se sitúa entre los 21 y 64 años (39,36%), con una preferencia por las clases abiertas (60,64%) y en horario de tarde (59,60%).
- ❑ Las actividades del centro deportivo se han conocido principalmente en la propia instalación (59,79%), o través de familiares y amistades (25,59%)
- ❑ El grado de fidelización es muy alto: un 94,79% de las personas usuarias manifiesta su intención de continuar con las actividades de los centros deportivos municipales y las personas inscritas en actividades, desde hace más de 2 años, representa un 57,95% del total.
- ❑ La elección del centro deportivo se realiza principalmente por cercanía al domicilio, o al centro de trabajo (84,72%) y el principal motivo es la mejora del estado físico (52,76%).
- ❑ Es reseñable la disminución, respecto al año anterior, en la satisfacción del procedimiento de inscripción, la renovación del estado del material y la limpieza en los centros deportivos.
- ❑ Como aspecto susceptible de mejora se encuentra el sistema de reservas con una puntuación media de 6,40.

IV. Conclusiones

- ❑ En 2022 se han enviado los cuestionarios por correo electrónico a 9.703 personas usuarias, lo que supone un incremento de 11,27%, y han sido autocumplimentadas directamente por 2.807 personas de 40 centros deportivos municipales, representado una disminución de 116,39% con respecto a 2021.

	2021	2022	Incremento Porcentual
Personas usuarias Servicios deportivos	8.600	9.703	11,37%
Participantes Encuestas Satisfacción	6.074	2.807	-116,39%

- ❑ Los aspectos relativos al grado de satisfacción con las clases y el profesorado son los mejor valorados por las personas usuarias de los centros deportivos municipales, con unas medias de 7,43 y 7,63 respectivamente.
- ❑ De forma general, todos los aspectos analizados reciben valoraciones positivas por parte de las personas encuestadas, si bien la mayoría de las puntuaciones medias son más bajas que el año anterior
- ❑ La satisfacción general con los centros deportivos (equipamiento y servicios) ha sido inferior respecto al año 2021. Los centros deportivos con una mayor puntuación en 2022 han sido el CDM La Fundi y el CDM La Masó. Y el de más baja puntuación, el CDM San Blas, con un 4,80.



2022