

***ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS
PERSONAS USUARIAS CON LOS
SERVICIOS DEPORTIVOS
2024***

- I. OBJETIVO
- II. METODOLOGÍA
- III. INFORME DE LOS RESULTADOS
 1. Perfil de la persona usuaria
 2. Canales de información
 3. Grado de satisfacción con:
 - *Instalaciones y equipamientos*
 - *Profesorado*
 - *Servicio*
 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 de actividades dirigidas en las modalidades de clases abiertas y de clases cerradas de inscripción mensual.
- ❑ 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 y equipamientos de los centros deportivos municipales, con el profesorado y con los distintos aspectos de los servicios deportivos prestados.
 - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

II. METODOLOGÍA



II. Metodología

Universo

- Infinito (>100.000 usuarios) y compuesto por el total de personas usuarias de los servicios deportivos municipales durante el año 2024.

Tamaño de la muestra

- Tamaño muestral: 20.826 de personas usuarias de clases abiertas y cerradas de inscripción mensual en 48 centros deportivos municipales.
- El error muestral es de +/- 0,68% para un universo infinito (>100.000), con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,50$.

Técnica de recogida de la información

- Cuestionario enviado por correo electrónico a las personas usuarias del servicio.
- Los datos obtenidos son analizados por la Dirección General de Deporte.

Fechas de recogida de la información

- Del 4 de febrero al 28 de febrero de 2025.

Trabajo realizado por

- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

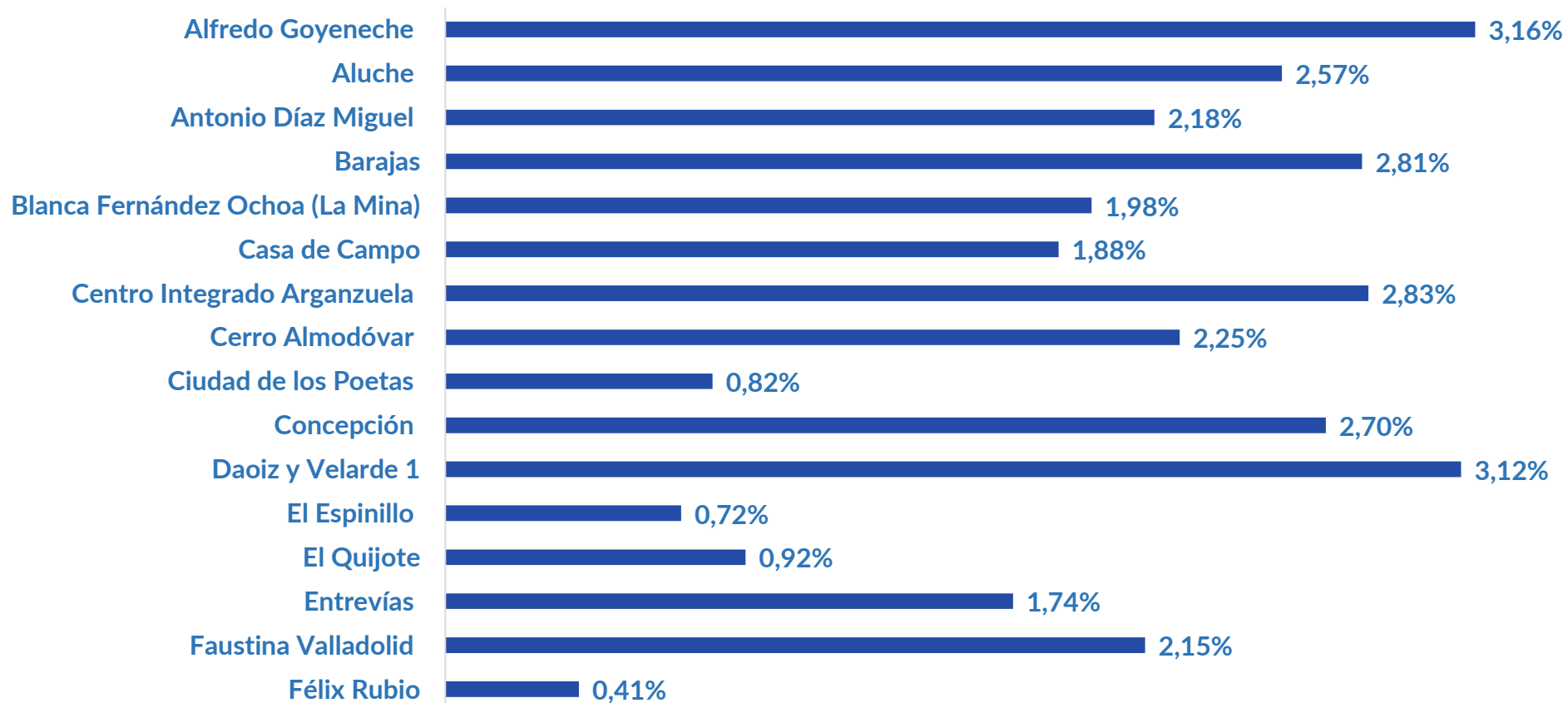
III. INFORME DE LOS RESULTADOS



III. Informe de los resultados ⁽¹⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

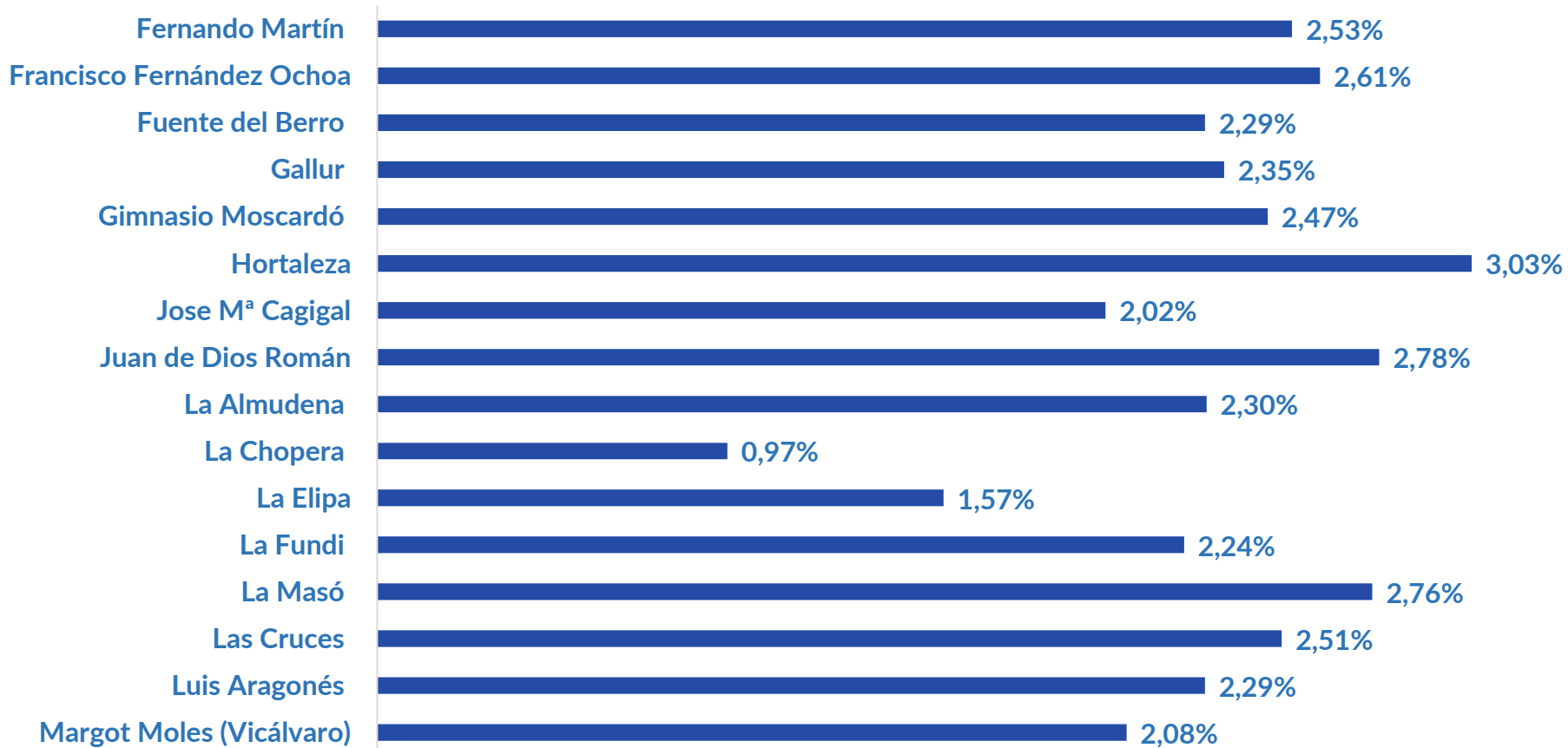
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE (1/3)



III. Informe de los resultados ⁽²⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

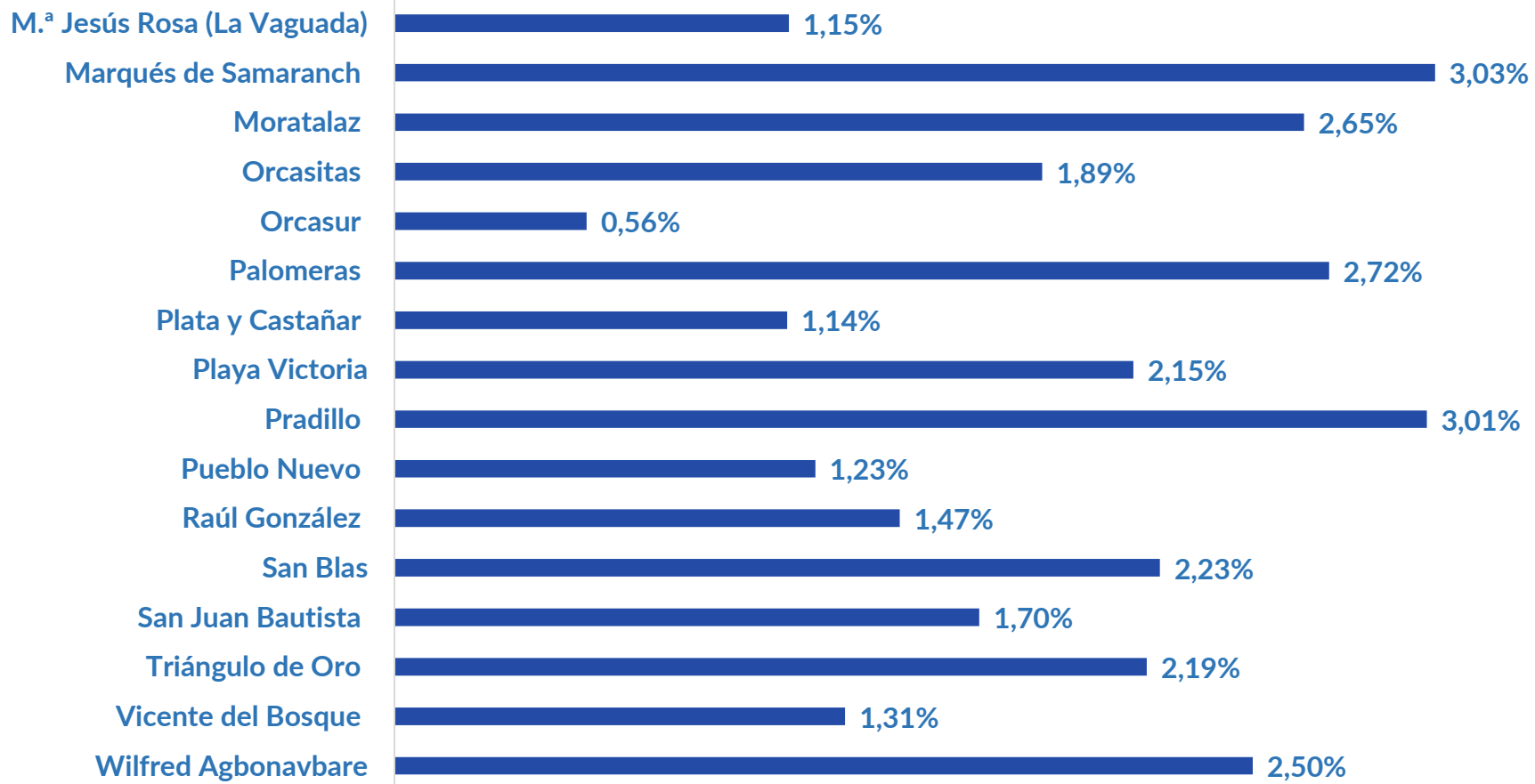
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE (2/3)



III. Informe de los resultados ⁽³⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

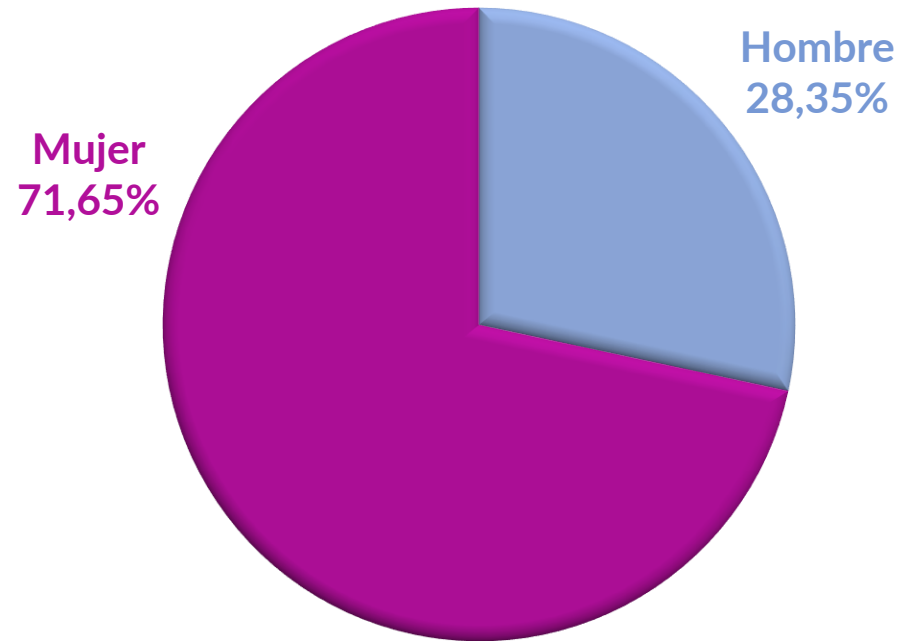
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE (3/3)



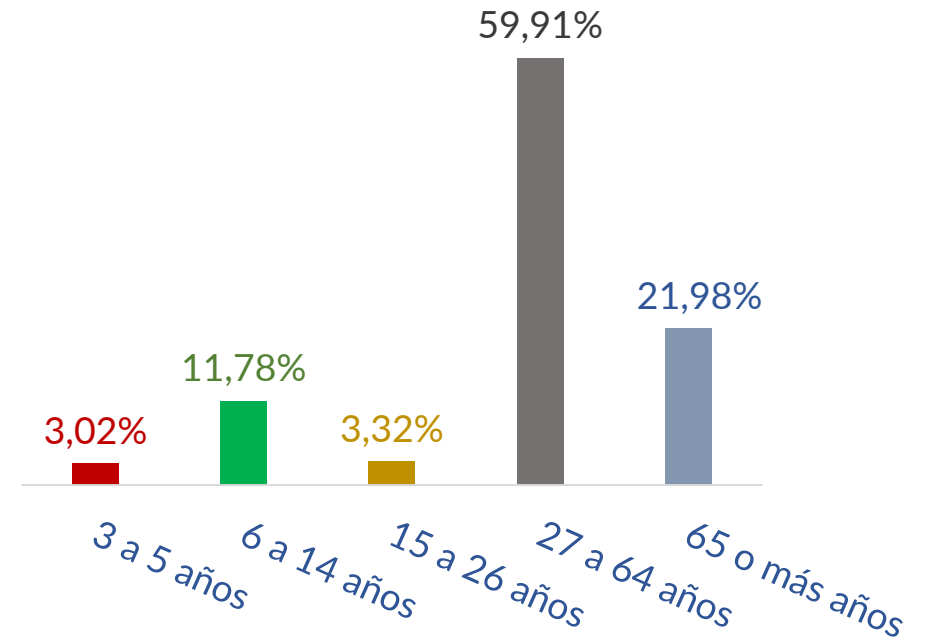
III. Informe de los resultados ⁽⁴⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



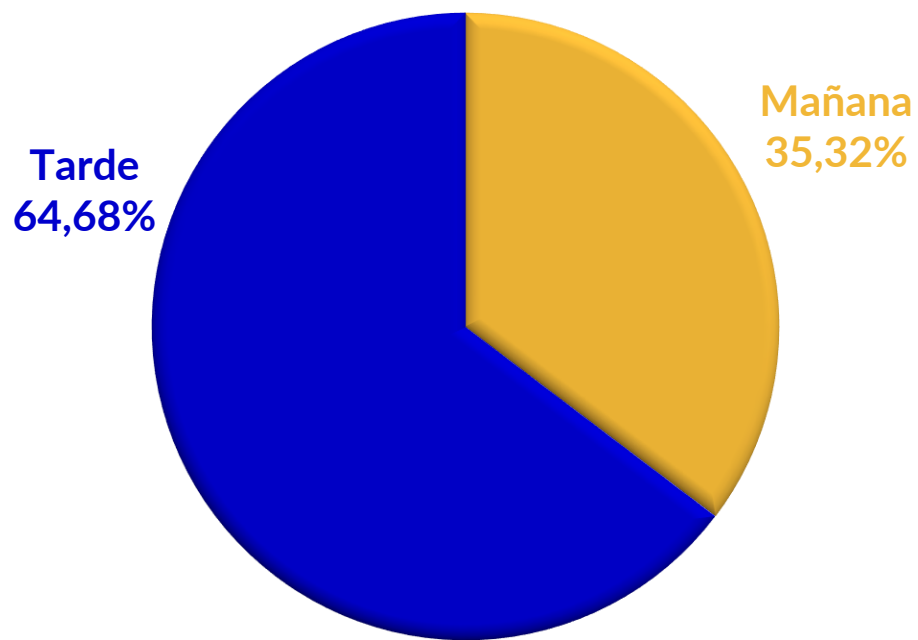
EDAD



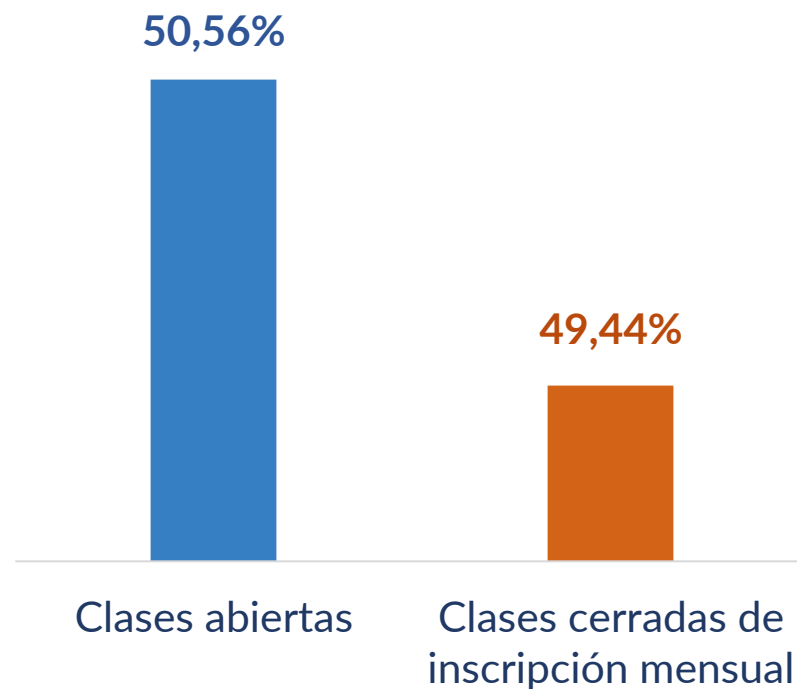
III. Informe de los resultados ⁽⁵⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

HORARIO



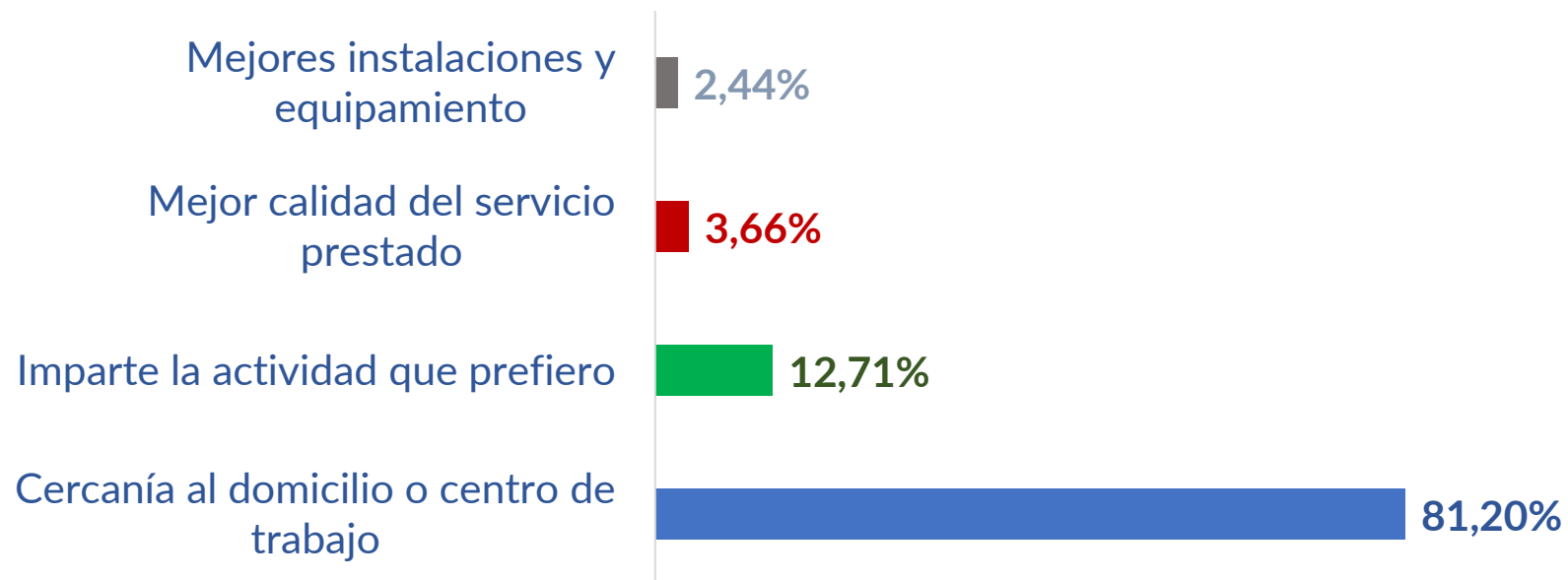
MODALIDAD DEL SERVICIO



III. Informe de los resultados ⁽⁶⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

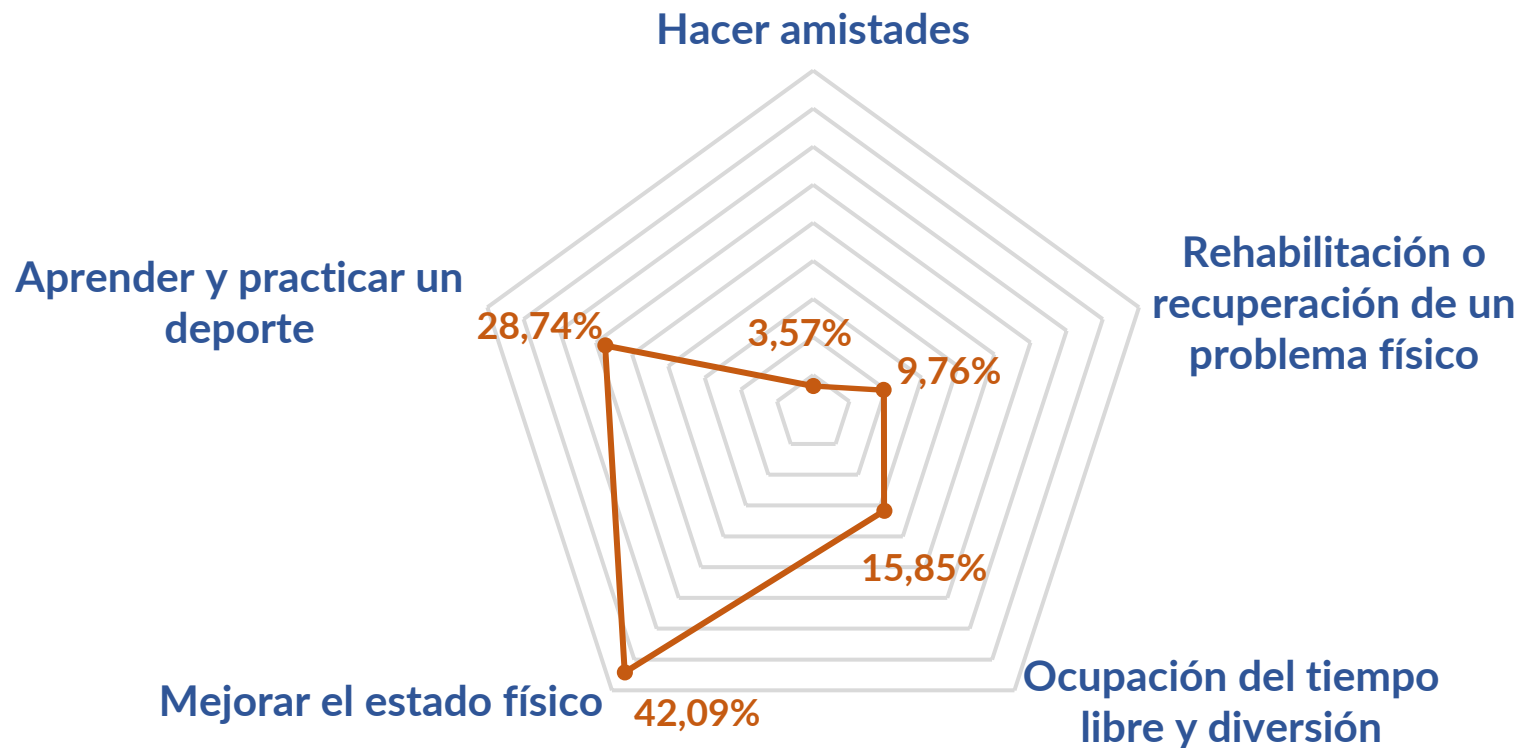
MOTIVO DE ELECCIÓN DEL CENTRO DEPORTIVO



III. Informe de los resultados ⁽⁷⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

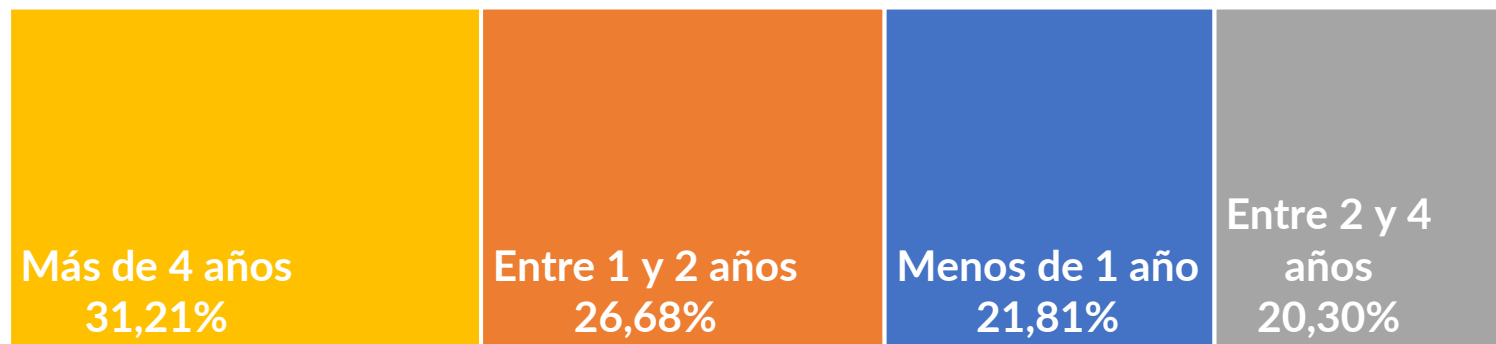
OBJETIVO DE LA INSCRIPCIÓN



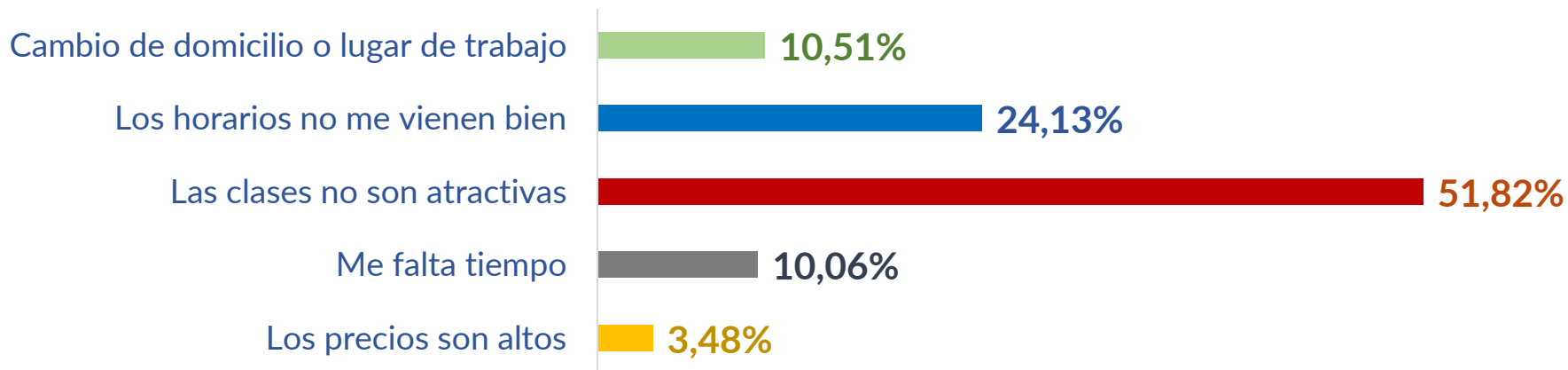
III. Informe de los resultados ⁽⁸⁾

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

TIEMPO DEL USO DE LOS SERVICIOS

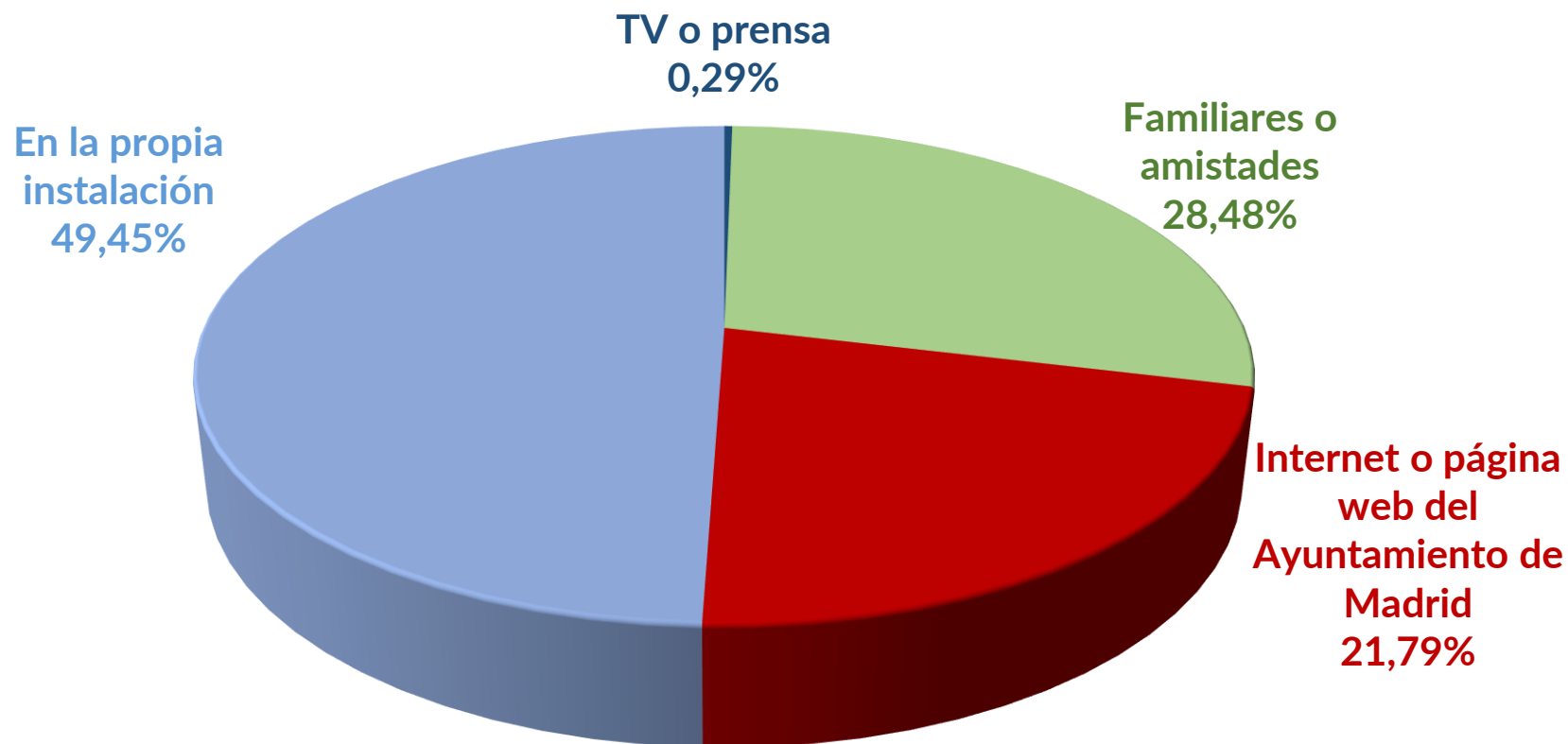


Un 7,43% de las personas usuarias no tiene intención de continuar debido a:



III. Informe de los resultados ⁽⁹⁾

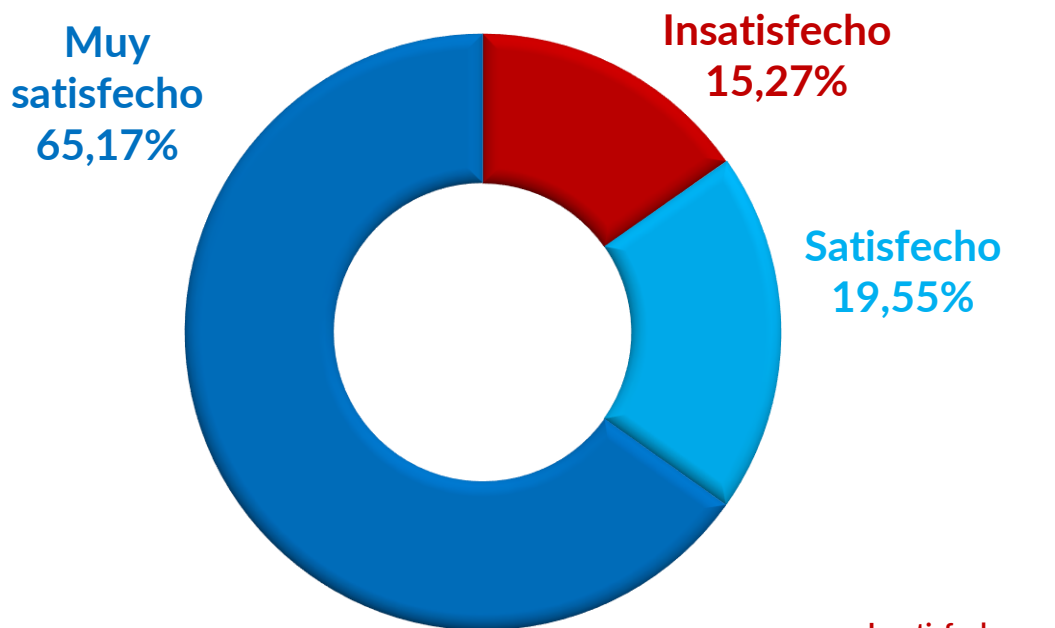
2. CANALES DE INFORMACIÓN



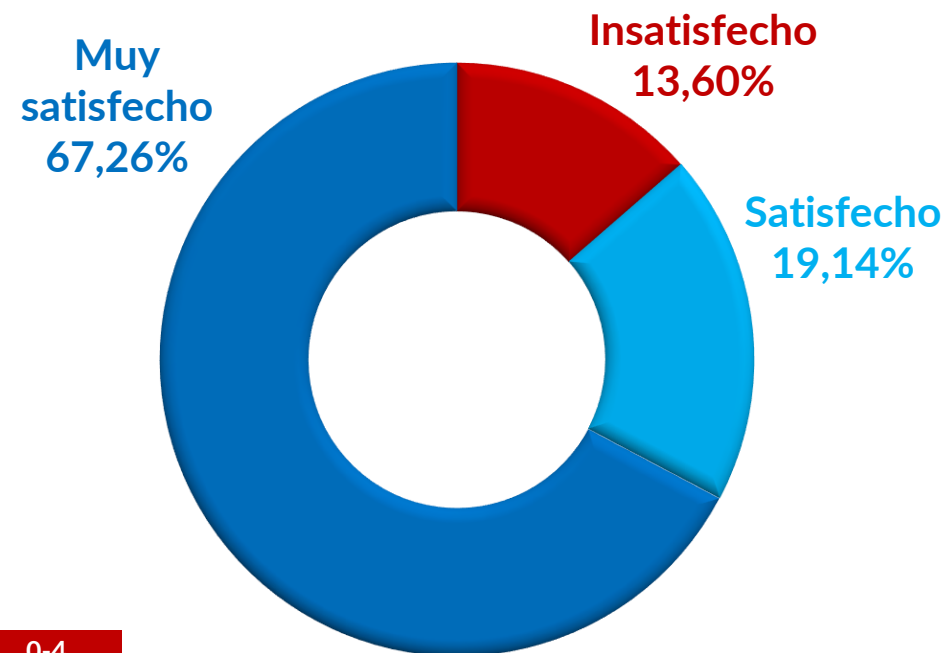
III. Informe de los resultados ⁽¹⁰⁾

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESPACIO DISPONIBLE PARA LA ACTIVIDAD



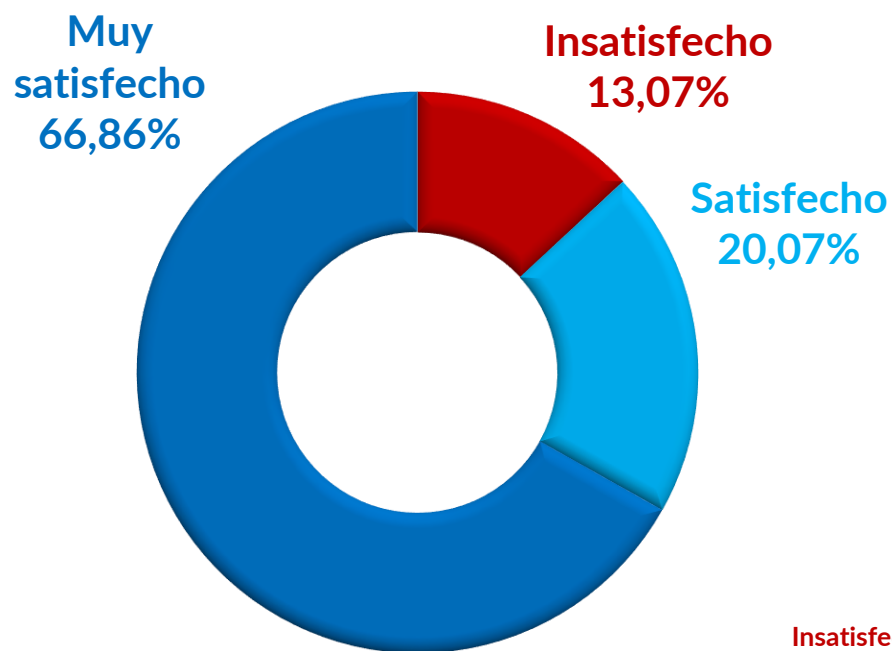
LIMPIEZA E HIGIENE



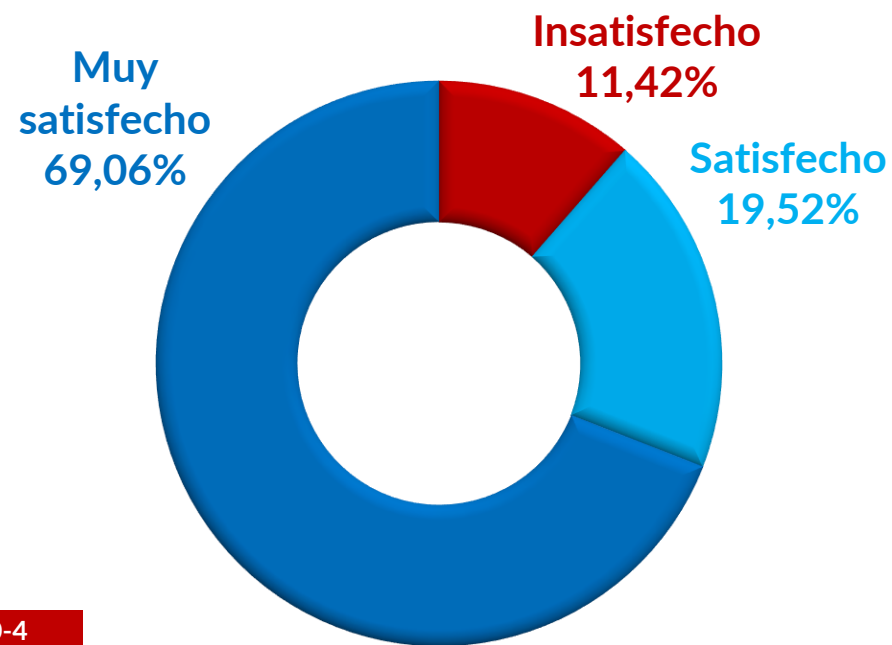
III. Informe de los resultados ⁽¹¹⁾

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESTADO DEL MATERIAL



CANTIDAD DE MATERIAL



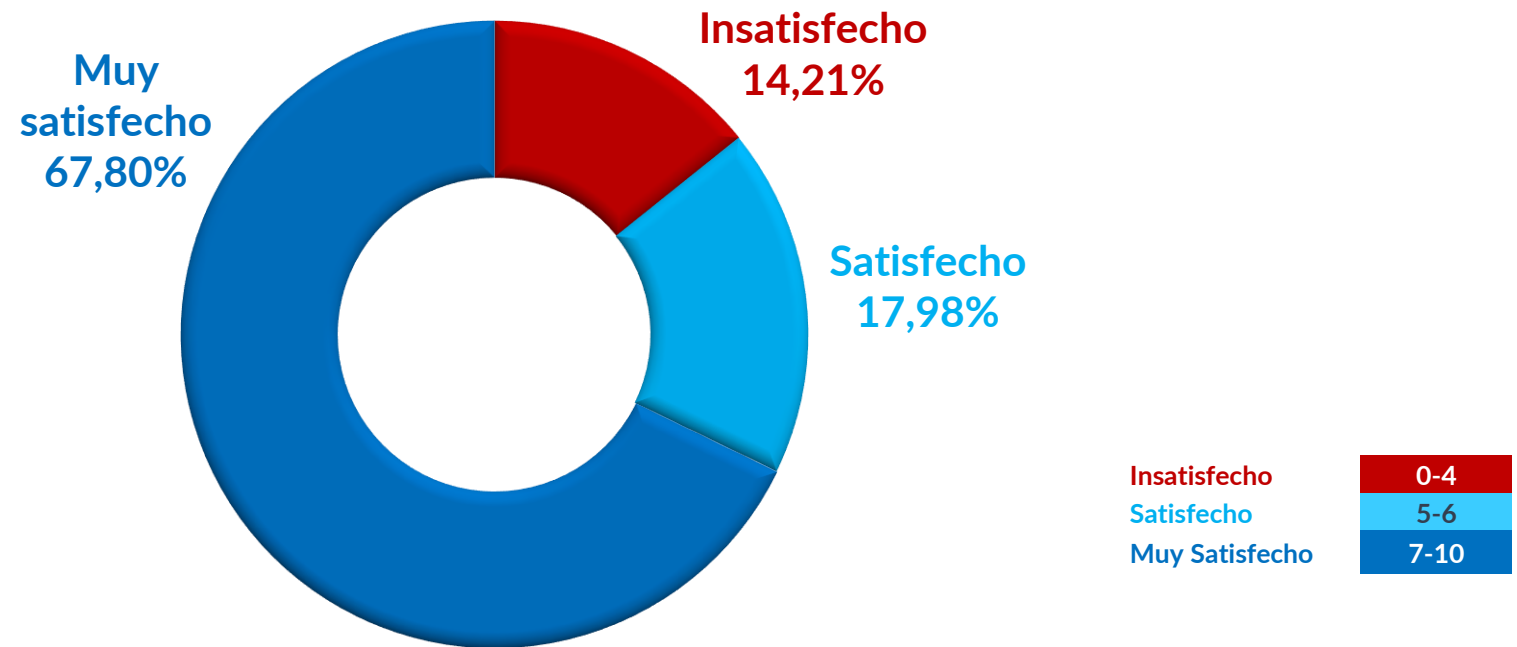
Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

0-4
5-6
7-10

III. Informe de los resultados ⁽¹²⁾

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

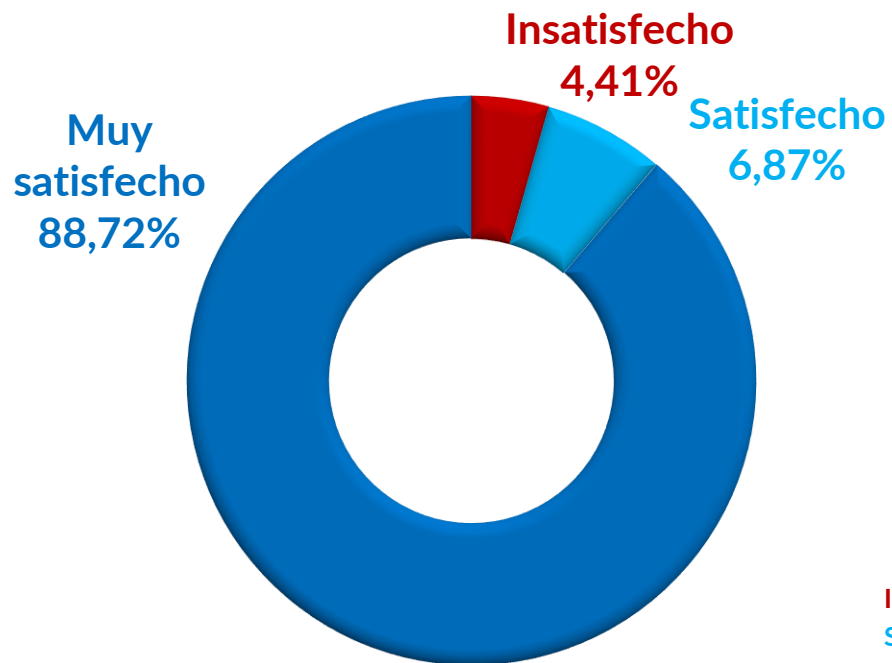


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS: 7,03

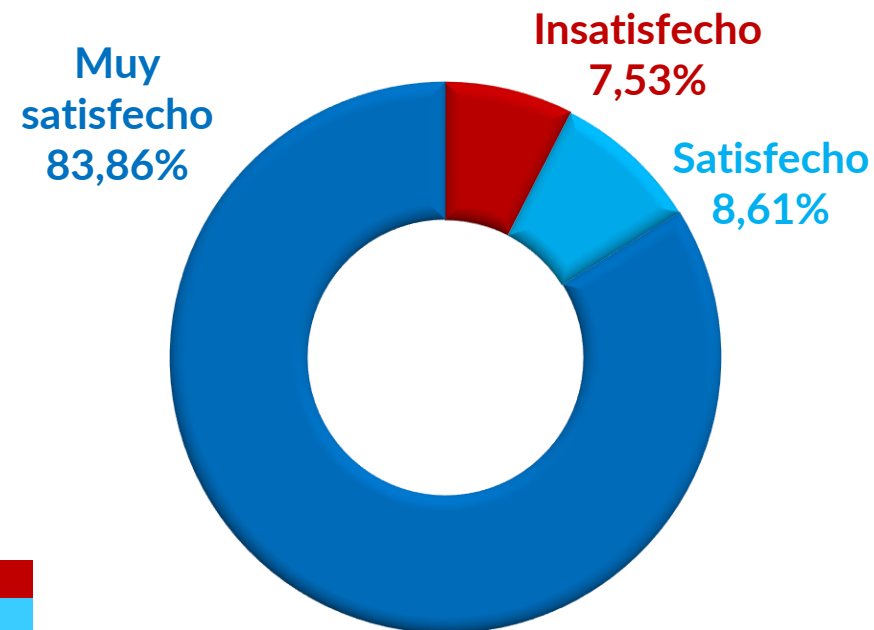
III. Informe de los resultados ⁽¹³⁾

3. GRADO SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO

PUNTUALIDAD



SATISFACCIÓN GLOBAL DEL PROFESORADO



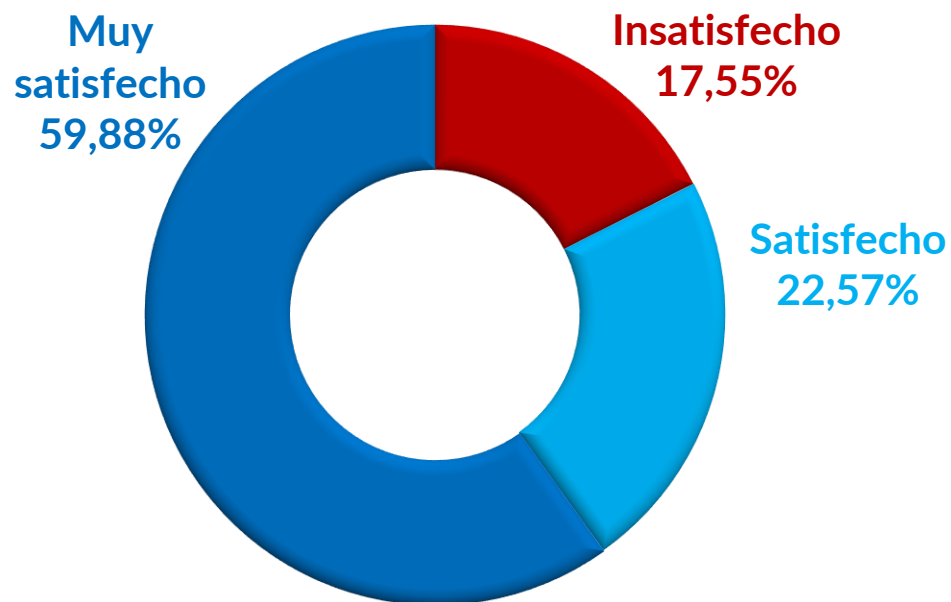
Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO: 8,16

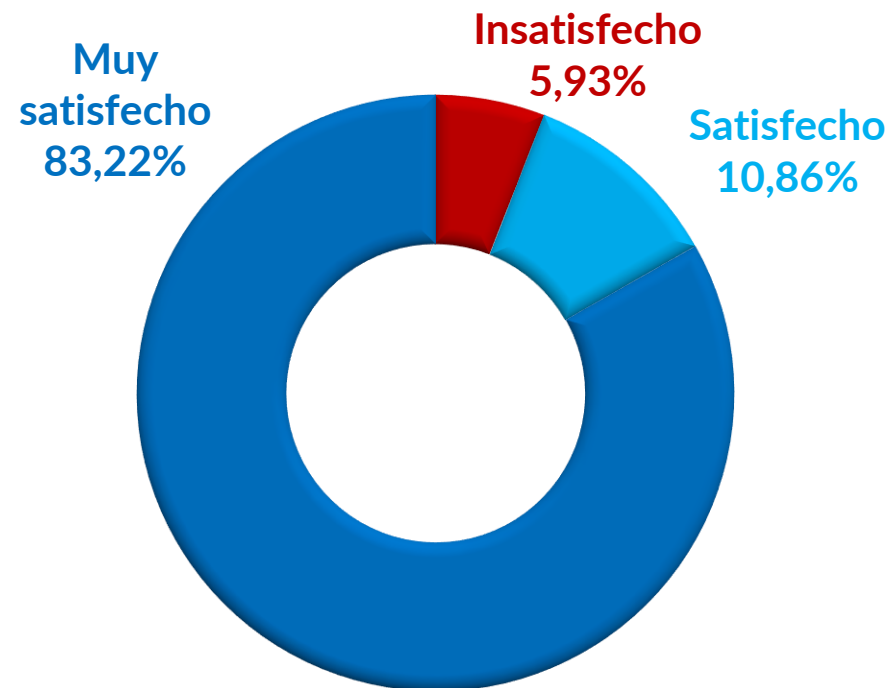
III. Informe de los resultados ⁽¹⁴⁾

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

OFERTA DE ACTIVIDADES



PRECIO



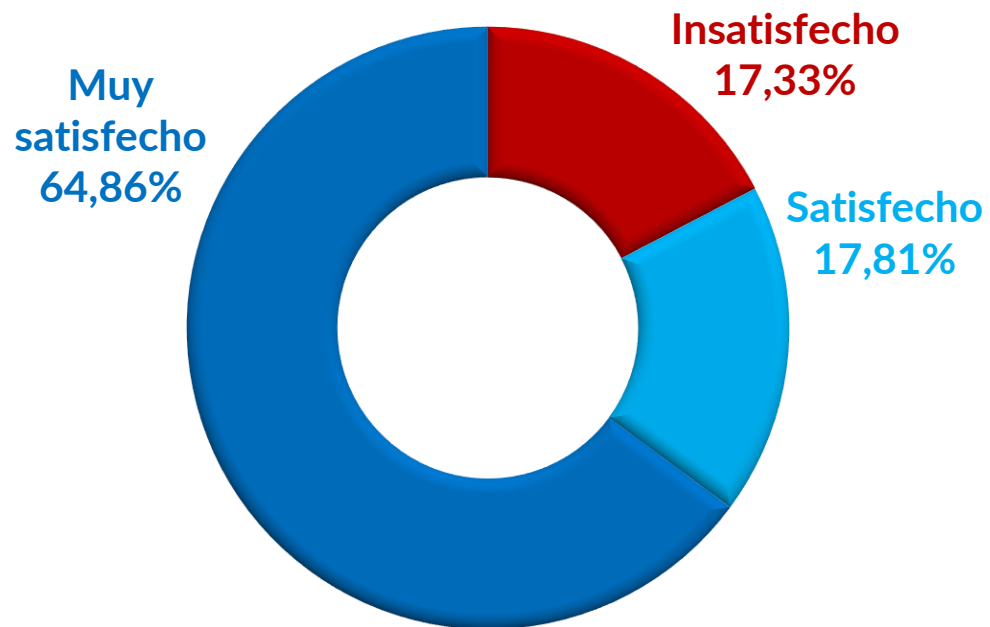
Insatisfecho
Satisfecho
Muy Satisfecho

0-4
5-6
7-10

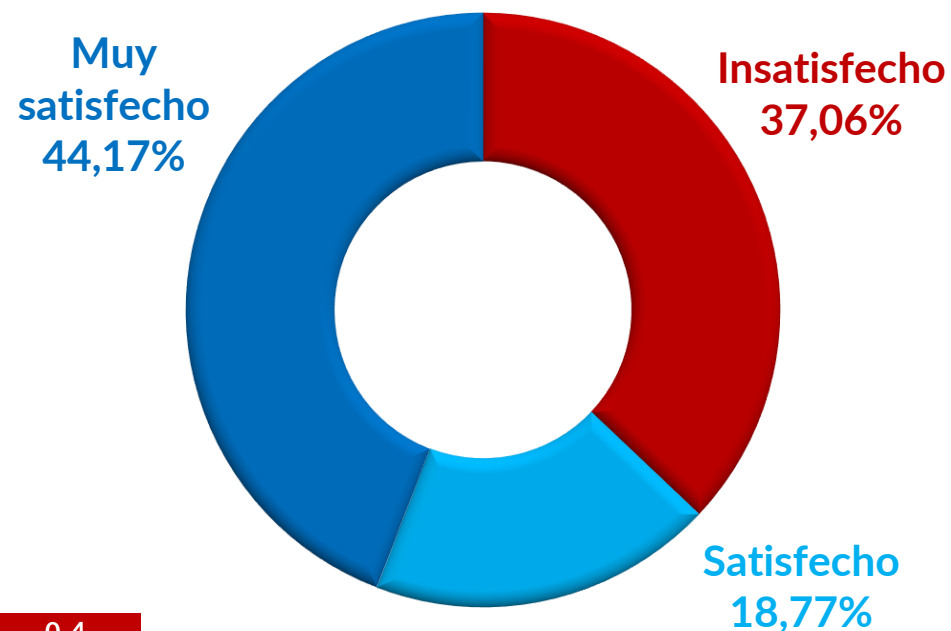
III. Informe de los resultados ⁽¹⁵⁾

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN O RENOVIACIÓN (clases cerradas)



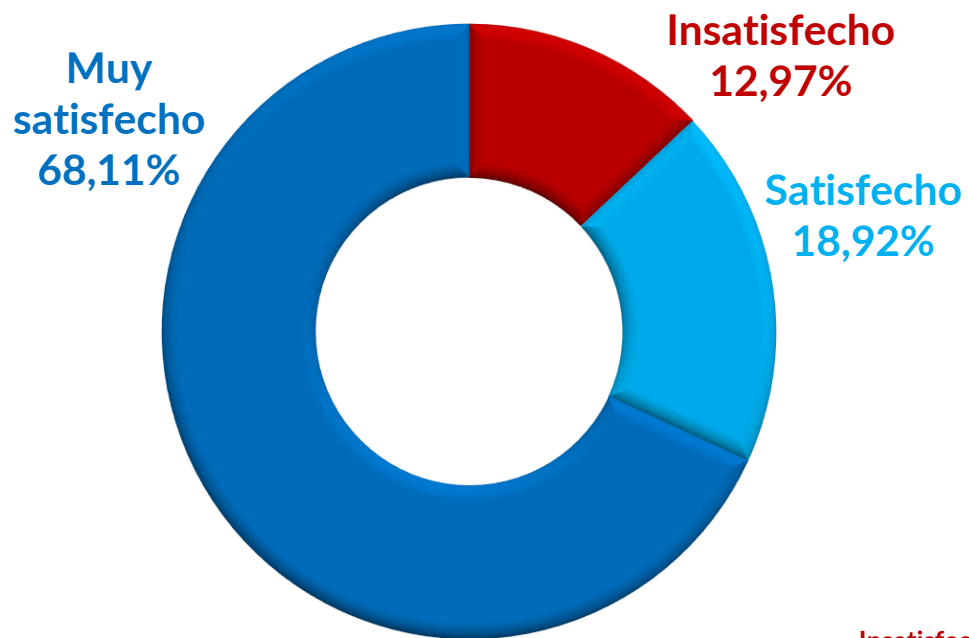
SISTEMA DE RESERVA DE ACTIVIDADES (clases abiertas)



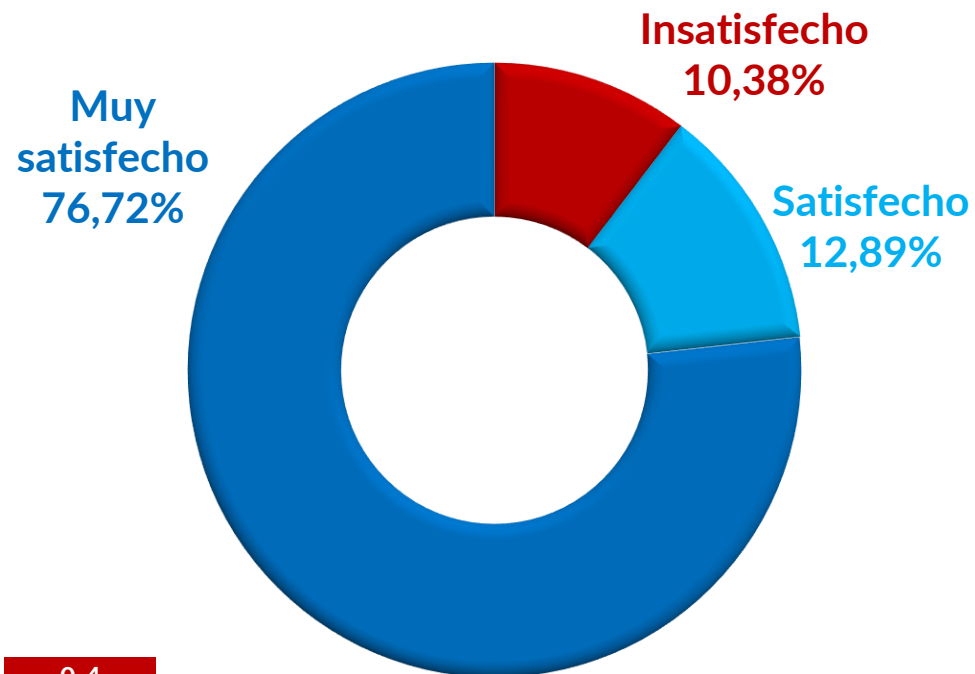
III. Informe de los resultados ⁽¹⁶⁾

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

NUMERO DE PERSONAS EN EL GRUPO O CLASE



ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

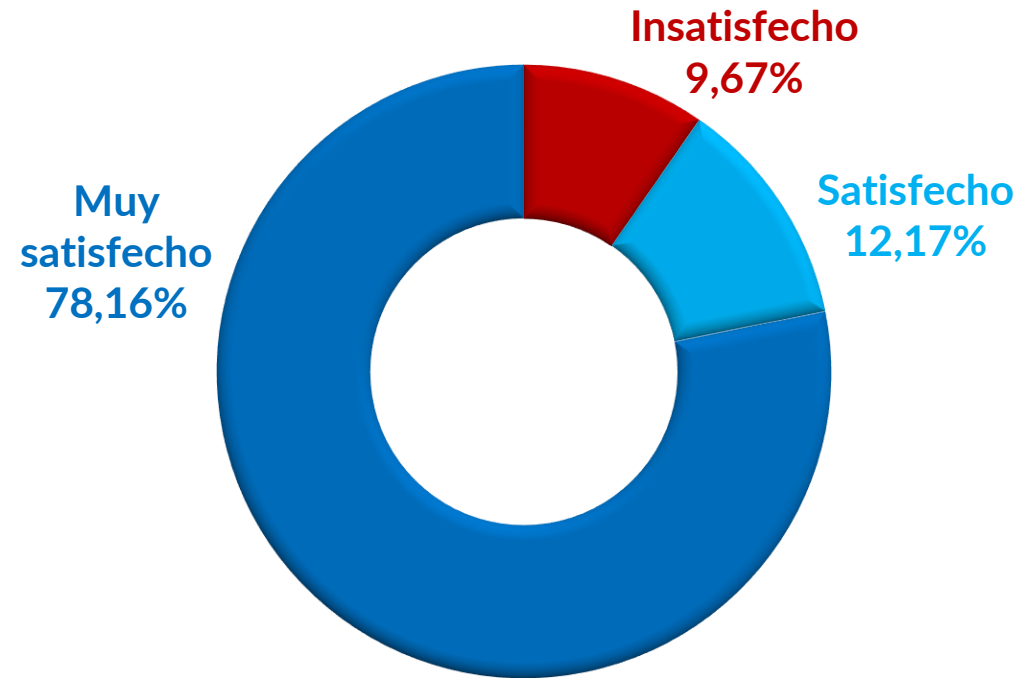


Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

III. Informe de los resultados ⁽¹⁷⁾

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES

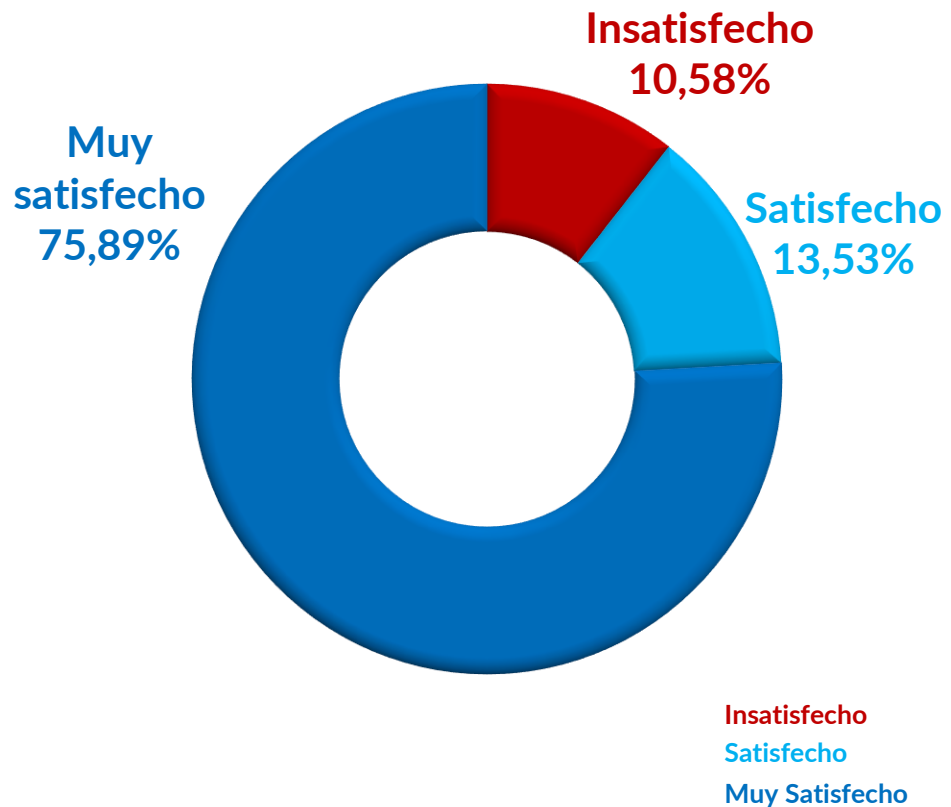


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES: 7,65

III. Informe de los resultados ⁽¹⁸⁾

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS

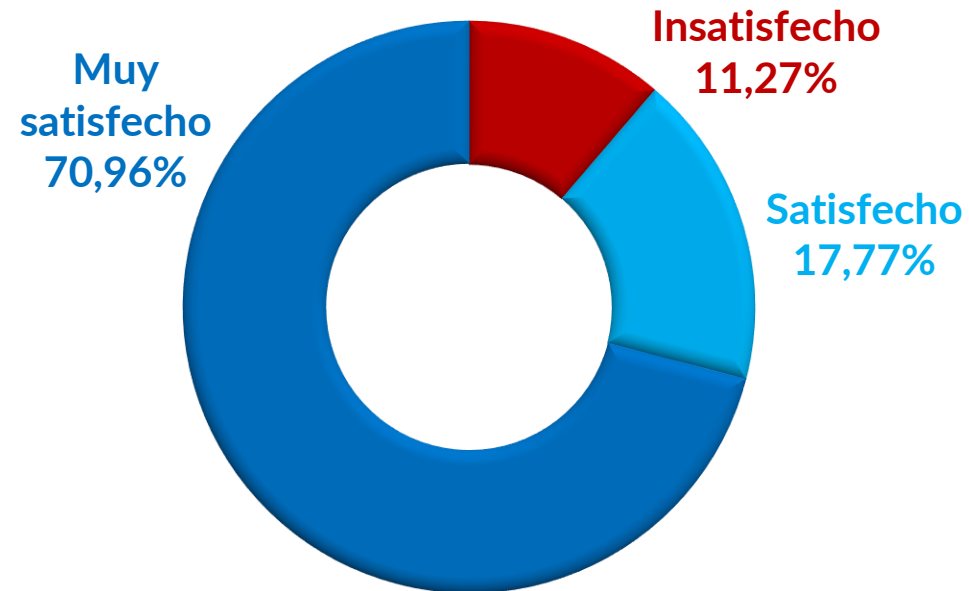


Un 84,85% recomendaría las actividades deportivas del centro deportivo

III. Informe de los resultados ⁽¹⁹⁾

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

SATISFACCIÓN GLOBAL LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DEL CENTRO



MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS: 7,22

III. Informe de los resultados ⁽²⁰⁾

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS OTORGADOS DE MAYOR A MENOR

TABLA RESUMEN VALORACIONES 2024	MEDIA
Puntualidad en el comienzo y final de las clases	8,44
Precio en relación con el servicio ofrecido	8,17
Atención y disposición del personal	7,67
Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	7,48
Número de personas en el grupo o clase	7,18
Cantidad de material	7,14
Limpieza e higiene en el centro deportivo	7,03
Estado del material	6,99
Espacio disponible para la actividad	6,92
Procedimiento de inscripción o renovación (clases cerradas)	6,87
Oferta de actividades	6,58
Sistema de reservas de actividades (clases abiertas)	5,38

Satisfacción global con el profesorado	8,16
Satisfacción global con las clases	7,65
Satisfacción global con los servicios deportivos	7,22
Satisfacción global con las instalaciones y equipamientos	7,03

III. Informe de los resultados ⁽²¹⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS: COMPARATIVA 2023-2024

TABLA COMPARATIVA 2023-2024	2023	2024	Diferencia porcentual
Procedimiento de inscripción/renovación (clases cerradas)	6,69	6,87	2,69%
Estado del material	6,87	6,99	1,75%
Cantidad de material	7,05	7,14	1,28%
Espacio disponible para la actividad	6,88	6,92	0,58%
Número de personas en el grupo o clase	7,15	7,18	0,42%
Limpieza e higiene en el centro deportivo	7,03	7,03	0,00%
Precio en relación con el servicio ofrecido	8,29	8,17	-1,45%
Puntualidad en el comienzo y final de las clases	8,58	8,44	-1,63%
Oferta de actividades	6,69	6,58	-1,64%
Atención y disposición del personal	7,84	7,67	-2,17%
Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	7,73	7,48	-3,23%
Sistema de reservas de actividades (clases abiertas)	6,82	5,38	-21,11%
Satisfacción global con el profesorado	8,18	8,16	-0,24%
Satisfacción global con instalaciones y equipamientos	7,09	7,03	-0,85%
Satisfacción global con los servicios deportivos	7,49	7,22	-3,60%
Satisfacción global con las clases	7,95	7,65	-3,77%

III. Informe de los resultados ⁽²²⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (1)

CENTRO DEPORTIVO	Oferta de actividades	Limpeza e higiene	Espacio disponible para la actividad	Estado del material	Cantidad del material	Atención y disposición del personal	Procedimiento de inscripción o renovación	Sistemas de reserva de actividades	Puntualidad comienzo y final de las clases	Número de personas en el grupo o clase	Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	Precio en relación con el servicio ofrecido
Alfredo Goyeneche	5,92	6,39	6,61	6,57	6,78	7,31	6,69	5,52	8,46	7,27	7,11	8,16
Aluche	6,82	7,27	6,98	7,03	7,13	7,35	6,66	5,22	8,48	7,30	7,50	8,08
Antonio Díaz Miguel	7,83	7,46	7,13	7,51	7,67	8,57	8,05	6,58	8,80	7,28	8,25	8,73
Barajas	6,12	6,82	6,68	6,83	6,99	7,28	6,17	4,36	8,04	6,69	7,26	8,17
Blanca Fdez. Ochoa	6,36	6,88	6,61	6,73	6,82	7,57	6,27	5,13	8,09	7,25	7,51	7,94
Casa de Campo	6,04	6,62	6,20	6,83	6,94	7,68	6,59	5,90	8,22	7,14	6,88	7,83
Centro Int Arganzuela	6,69	6,84	6,97	7,44	7,56	7,41	6,21	5,74	8,61	7,12	7,44	8,20
Cerro Almodóvar	6,86	7,35	6,95	7,07	7,26	7,55	7,20	5,07	8,31	7,28	7,39	8,13
Ciudad de los Poetas	6,73	7,76	7,55	7,40	7,56	8,28	7,87	7,76	8,84	7,88	8,25	8,69
Concepción	6,34	5,88	6,62	6,49	6,75	7,18	6,56	3,82	8,03	6,95	7,24	7,94
Daoiz y Velarde 1	5,84	6,66	6,43	6,50	6,68	7,64	6,14	4,20	8,21	6,95	7,11	7,77
El Espinillo	6,54	7,72	7,09	7,22	7,27	7,67	6,34	5,93	8,21	7,16	7,63	7,92
El Quijote	5,92	6,39	6,61	6,57	6,78	7,31	6,69	5,52	8,46	7,27	7,11	8,16
Entrevías	6,39	6,67	7,33	7,11	7,23	7,44	6,81	5,37	8,44	7,53	7,73	7,97
Faustina Valladolid	6,15	6,98	7,05	7,06	7,26	7,50	7,03	5,45	8,47	7,23	7,41	8,02
Félix Rubio	7,12	8,04	7,46	7,52	7,36	7,91	7,69	7,00	8,59	8,36	8,12	8,13

III. Informe de los resultados ⁽²³⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (2)

CENTRO DEPORTIVO	Oferta de actividades	Limpieza e higiene	Espacio disponible para la actividad	Estado del material	Cantidad del material	Atención y disposición del personal	Procedimiento de inscripción o renovación	Sistemas de reserva de actividades	Puntualidad comienzo y final de las clases	Número de personas en el grupo o clase	Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	Precio en relación con el servicio ofrecido
Fernando Martín	6,87	7,05	6,97	6,88	6,99	7,88	7,43	7,14	8,67	7,26	7,77	8,48
Francisco Fdez. Ochoa	6,86	5,96	6,64	6,28	6,42	7,04	5,96	5,35	7,81	6,68	7,08	7,62
Fuente del Berro	7,28	7,38	6,81	6,61	7,07	8,26	7,87	6,07	8,77	7,52	7,79	8,64
Gallur	6,95	7,08	6,92	7,34	7,44	8,05	7,11	5,82	8,66	7,41	7,79	8,40
Gimnasio Moscardó	6,22	6,43	6,70	6,83	6,97	7,26	7,10	5,58	8,42	6,97	7,16	8,15
Hortaleza	6,19	6,89	6,54	6,59	6,85	7,37	6,47	4,64	8,04	6,54	7,07	7,94
Jose M ^a Cagigal	6,53	7,28	6,87	7,24	7,36	7,98	7,43	5,50	8,97	7,31	7,94	8,63
Juan de Dios Román	6,74	8,57	7,32	7,56	7,38	8,35	7,81	3,97	8,70	7,33	7,90	8,20
La Almudena	7,11	8,06	7,39	7,69	7,81	8,42	8,02	5,10	8,89	7,37	8,00	8,62
La Chopera	6,15	6,86	7,13	6,95	7,39	7,39	7,25	6,01	8,45	7,60	7,09	8,22
La Elipa	6,81	7,80	7,44	7,13	7,37	7,88	6,01	5,96	8,69	7,28	7,51	8,39
La Fundi	6,90	7,92	7,50	7,72	7,70	8,16	6,96	5,34	8,43	7,28	7,69	8,48
La Masó	6,66	6,52	7,31	6,97	7,50	7,94	7,38	5,85	8,69	7,30	7,70	8,47
Las Cruces	6,98	7,46	6,98	6,38	6,70	8,43	7,03	4,61	8,76	7,32	8,03	8,10
Luis Aragonés	5,11	6,23	5,84	6,29	6,48	6,37	6,43	4,26	7,74	6,54	6,29	7,32
M. ^a Jesús Rosa	7,00	6,43	7,12	7,73	7,88	8,15	7,70	7,10	8,83	7,30	7,96	8,76

III. Informe de los resultados ⁽²⁴⁾

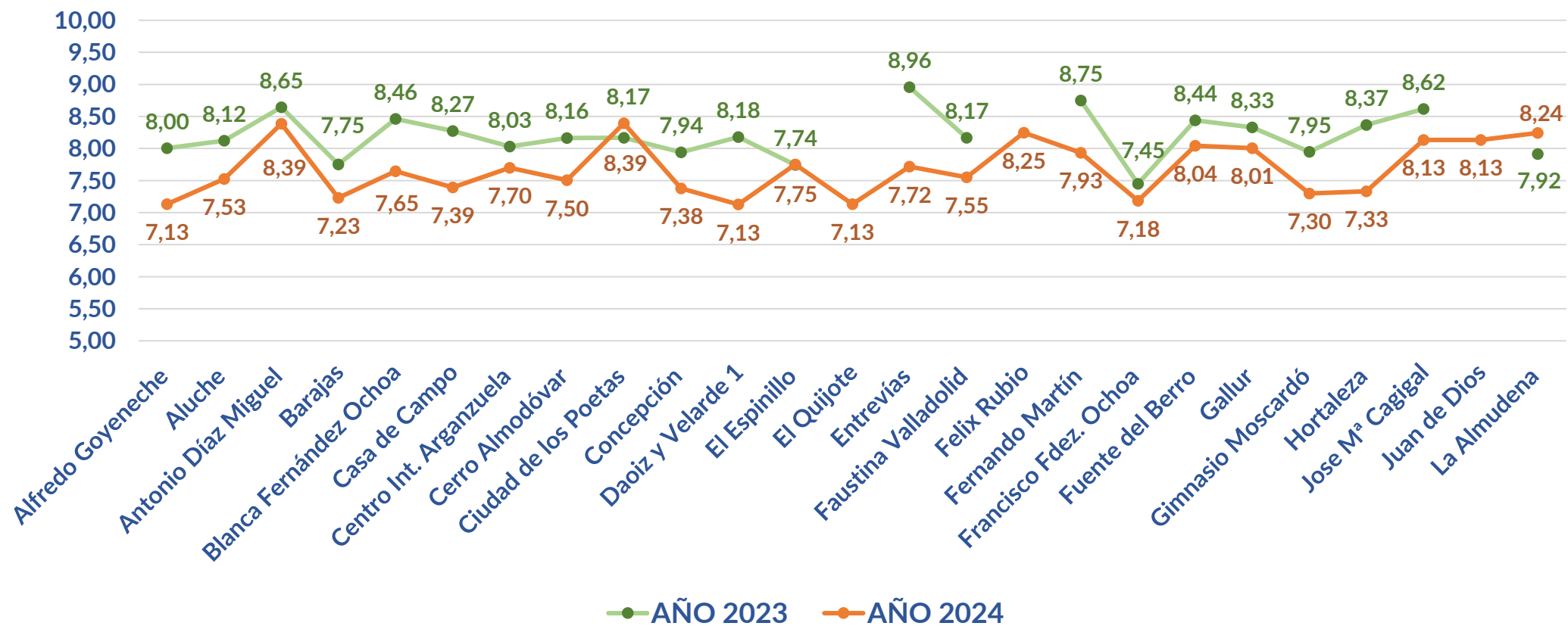
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (3)

CENTRO DEPORTIVO	Oferta de actividades	Limpieza e higiene	Espacio disponible para la actividad	Estado del material	Cantidad del material	Atención y disposición del personal	Procedimiento de inscripción o renovación	Sistemas de reserva de actividades	Puntualidad comienzo y final de las clases	Número de personas en el grupo o clase	Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	Precio en relación con el servicio ofrecido
Margot Moles	6,67	6,84	7,20	7,02	7,14	7,10	6,74	5,48	8,16	7,38	7,30	7,78
Marqués de Samaranch	6,13	7,39	7,02	7,21	7,39	7,37	5,79	5,43	8,15	6,56	7,06	8,00
Moratalaz	6,65	6,54	6,45	6,40	6,59	7,41	6,23	4,62	8,41	7,05	7,50	7,89
Orcasitas	6,20	6,01	6,83	6,55	6,57	7,35	6,67	6,25	8,38	7,00	7,40	8,03
Orcasur	7,24	7,13	7,35	7,24	7,36	8,08	7,70	6,81	8,76	7,35	8,00	8,38
Palomeras	6,98	6,92	6,92	7,17	7,27	7,70	6,86	4,84	8,62	7,55	7,93	8,12
Plata y Castañar	7,31	7,01	7,27	7,06	7,12	8,10	7,04	6,55	9,08	7,88	8,26	8,34
Playa Victoria	5,72	6,75	5,97	6,44	6,68	7,09	6,05	6,26	7,81	6,59	6,31	7,72
Pradillo	6,93	7,53	7,09	7,44	7,60	7,91	6,45	5,25	8,26	7,19	7,61	8,45
Pueblo Nuevo	6,11	6,73	6,52	6,64	6,78	7,80	6,81	5,54	8,19	7,30	6,96	7,84
Raúl González	6,87	7,16	7,12	7,45	7,59	7,93	7,30	5,76	8,80	7,54	7,75	8,08
San Blas	6,78	7,03	7,29	7,07	6,94	7,59	7,12	5,83	8,48	7,34	7,56	8,13
San Juan Bautista	6,50	7,29	7,25	7,10	7,26	7,57	7,36	5,25	8,59	7,18	7,29	8,36
Triángulo de Oro	7,02	7,47	7,23	7,96	7,92	7,90	7,20	6,91	8,63	7,26	7,65	8,48
Vicente del Bosque	6,72	6,90	7,08	6,16	6,60	7,61	7,25	6,42	8,37	7,48	7,53	8,35
Wilfred Agbonavbare	6,73	7,32	7,13	7,09	7,13	7,86	7,12	4,85	8,57	7,28	7,67	8,31

III. Informe de los resultados ⁽²⁵⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (4)

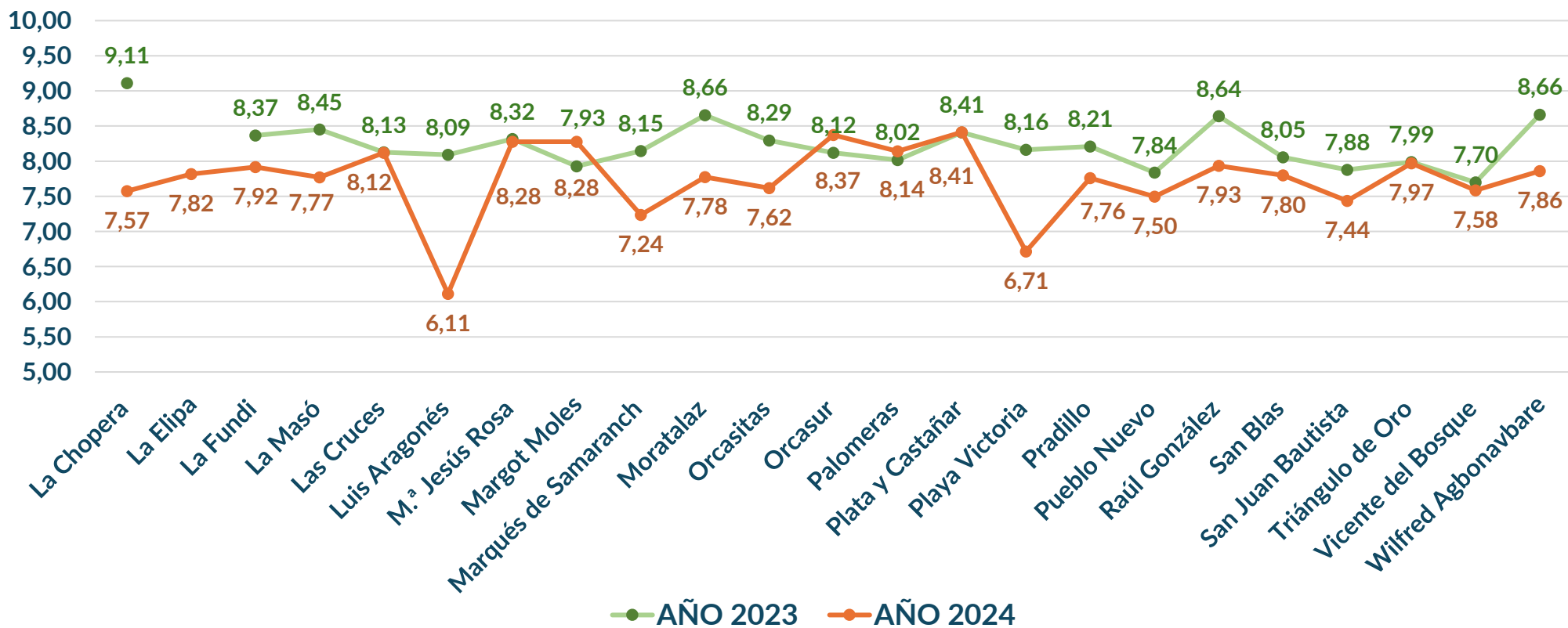
COMPARATIVA ANUAL 2023-2024: SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO (1/2)



III. Informe de los resultados ⁽²⁶⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (5)

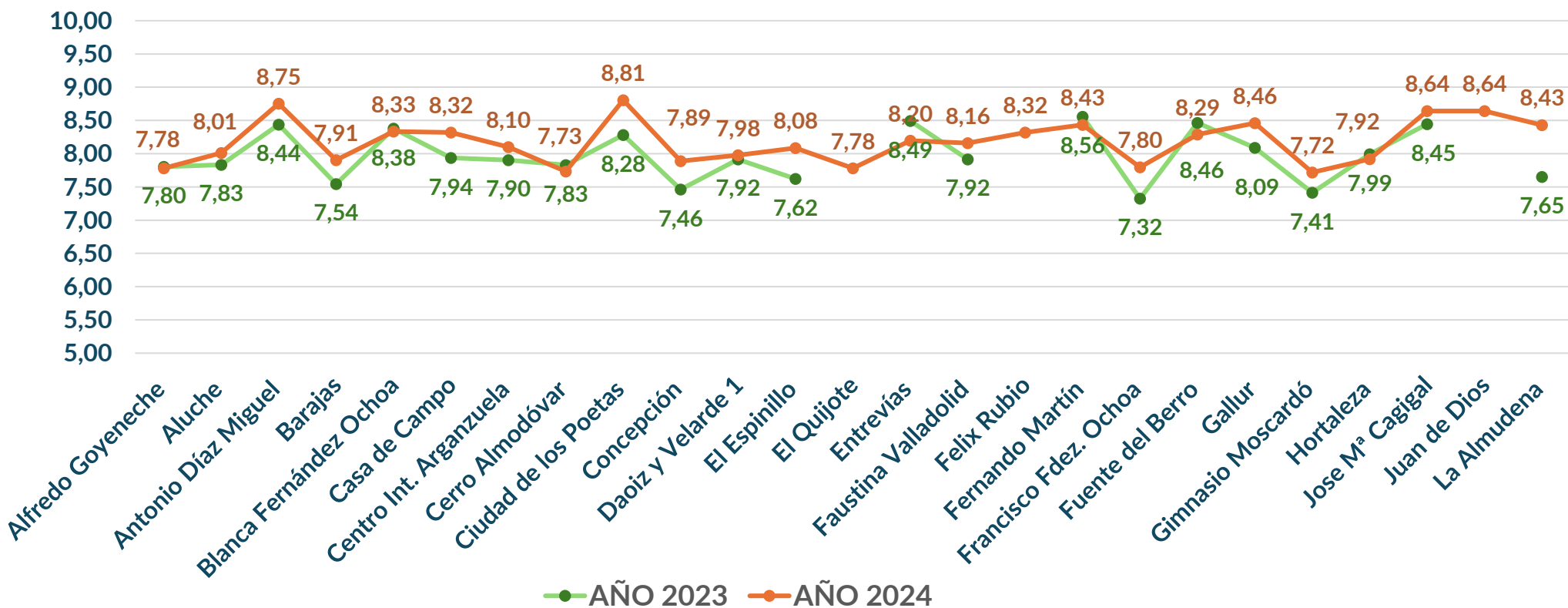
COMPARATIVA ANUAL 2023-2024: SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO (2/2)



III. Informe de los resultados ⁽²⁷⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (6)

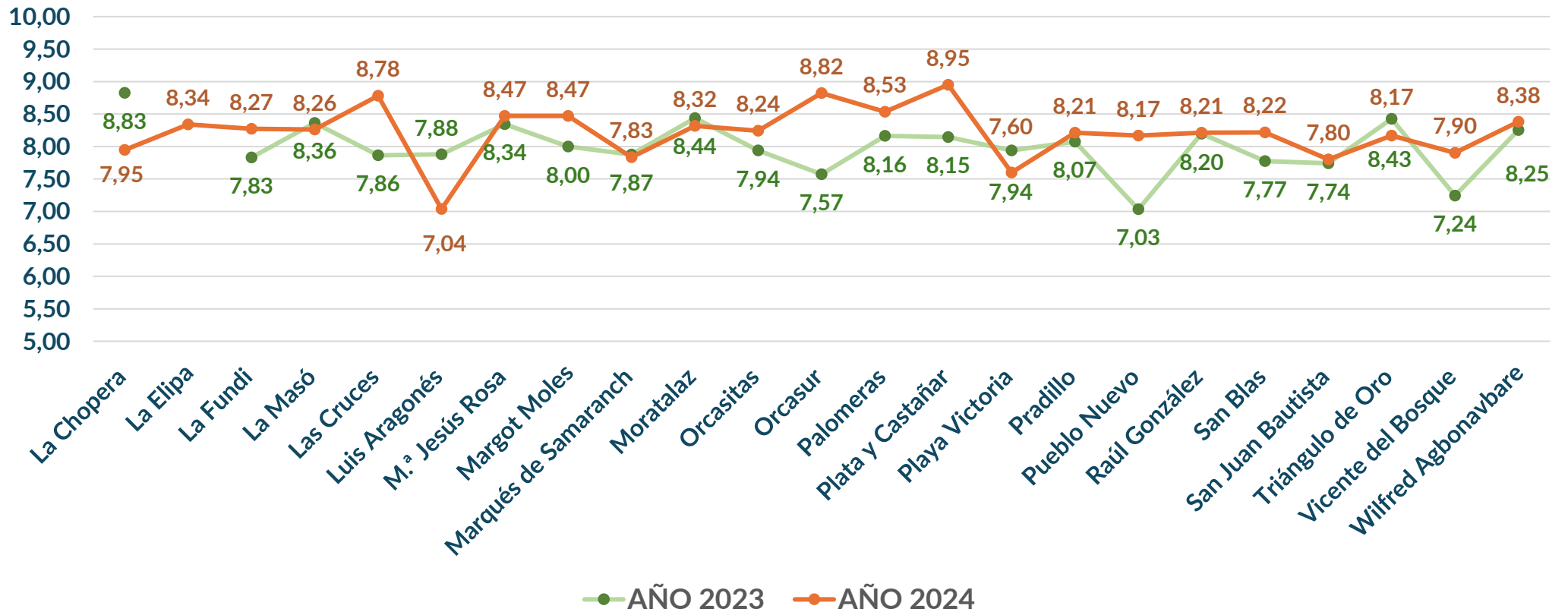
COMPARATIVA ANUAL 2023-2024: SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES (1/2)



III. Informe de los resultados ⁽²⁸⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (7)

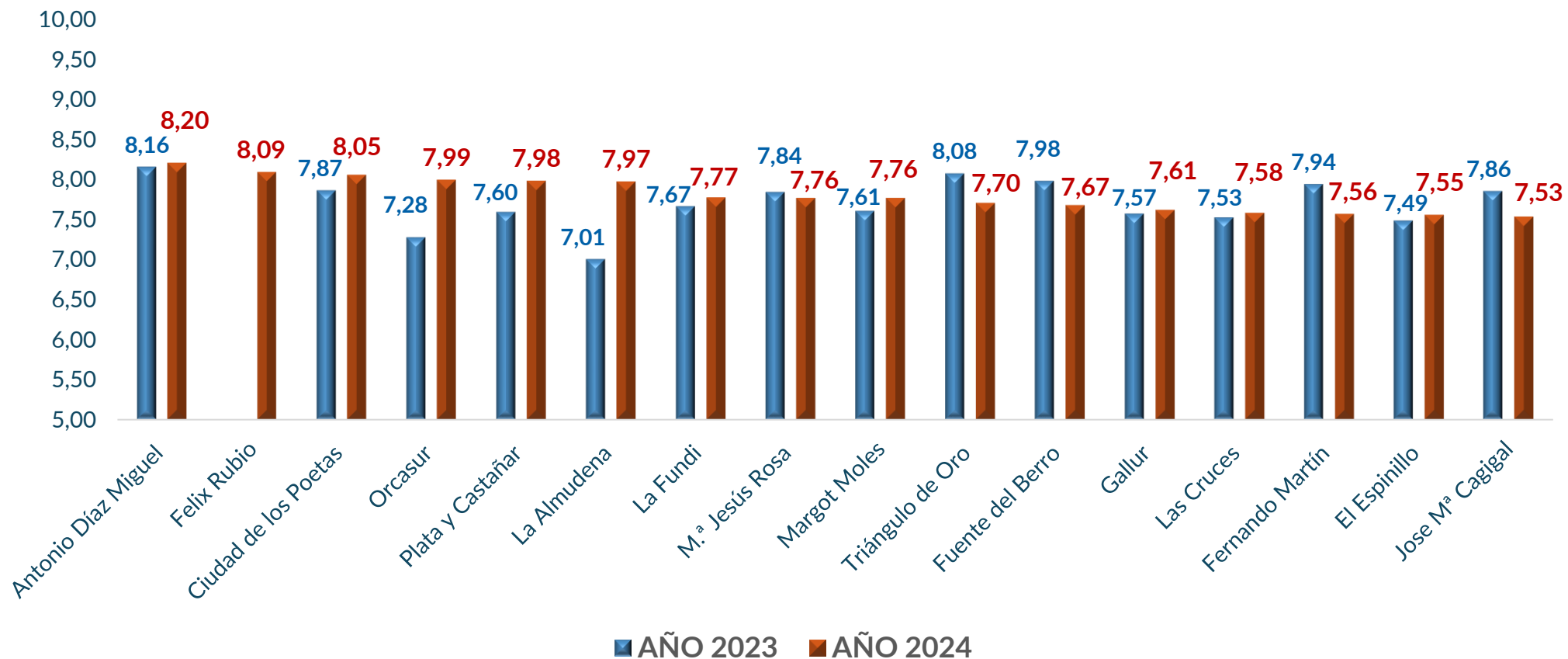
COMPARATIVA ANUAL 2023-2024: SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES (2/2)



III. Informe de los resultados ⁽²⁹⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (8)

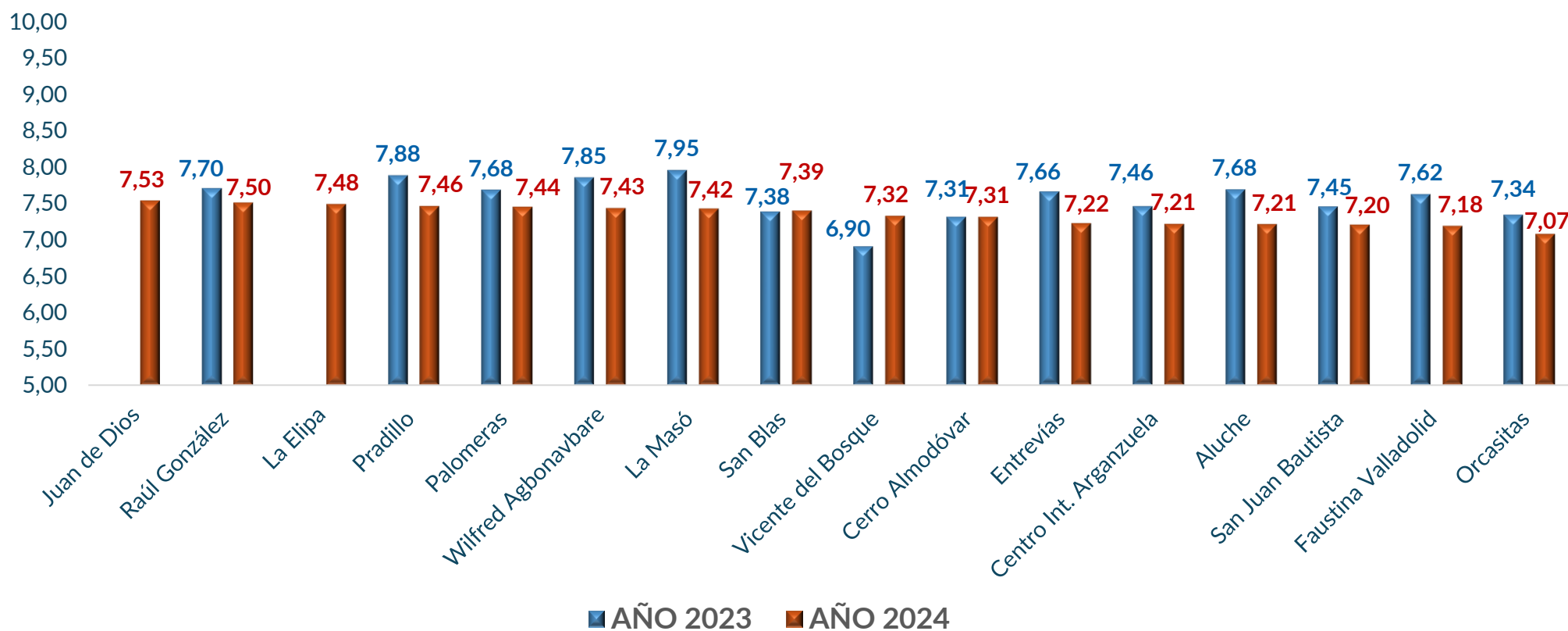
RANKING Y COMPARATIVA CON 2023
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (1/3)



III. Informe de los resultados ⁽³⁰⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (9)

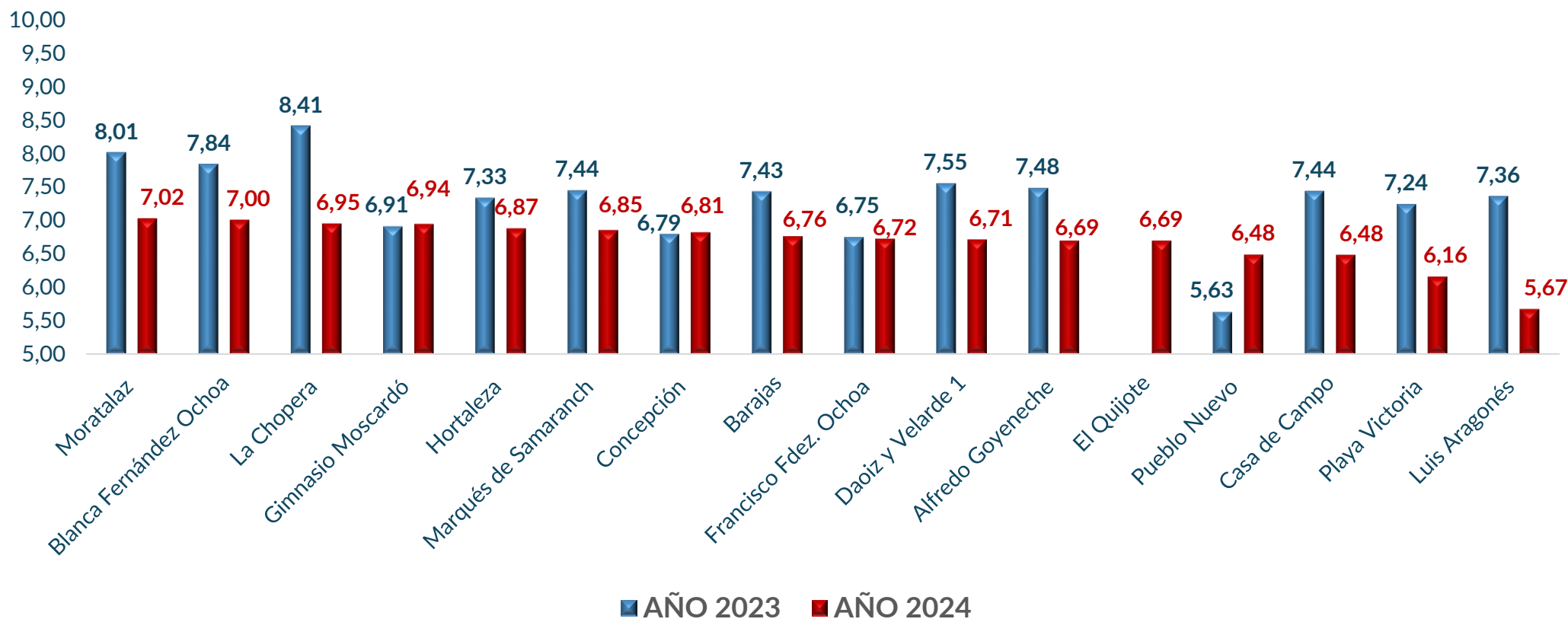
RANKING Y COMPARATIVA CON 2023
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (2/3)



III. Informe de los resultados ⁽³¹⁾

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS (10)

RANKING Y COMPARATIVA CON 2023
SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (3/3)



IV. CONCLUSIONES



IV. Conclusiones ⁽¹⁾

- ❑ Se ha enviado la encuesta a **64.409** personas usuarias de los servicios deportivos (clases abiertas y clases cerradas) de **48 centros** deportivos municipales. Ha respondido un 32,33%.
- ❑ La proporción de **mujeres** que han respondido a la encuesta es mayor a la de los hombres (**71,65%**), y la edad mayoritaria está entre los **27 y 64 años (59,91%)**. La franja de edad de 15 a 26 años sigue siendo muy baja, solo representa un 3,32% del total.
- ❑ Las personas encuestadas eligen el centro deportivo principalmente por **cercanía al domicilio o centro de trabajo (81,202%)** y el principal motivo de su inscripción es **la mejora del estado físico (42,09%)**.
- ❑ Se observa que el grado de fidelización ha disminuido respecto al año anterior: **92,57%** de las personas encuestadas manifiesta su **intención de continuar** con las actividades del centro deportivo, siendo el año anterior un 94,46% y las personas que llevan utilizando nuestros servicios desde hace **más de 4 años**, representa un **31,21%** del total y el año 2023 fue de un 35%.
- ❑ La mayoría de las valoraciones medias obtenidas son **superiores a 7**. Los aspectos **mejor valorados** son la **puntualidad** en el comienzo y final de las clases, el **precio** en relación con el servicio ofrecido y la satisfacción global con el **profesorado**.

IV. Conclusiones ⁽²⁾

- ❑ Es importante destacar la gran disminución en la valoración del **sistema de reserva de actividades en clases abiertas**, con una media de 5,38, muy inferior a la media del año anterior, con una diferencia porcentual del -21,11%. Esto es debido a los problemas de saturación en determinadas franjas horarias y la falta de profesorado debido al proceso de estabilización de personal. El resto de las valoraciones han sido muy parecidas al año anterior.

- ❑ Los tres centros deportivos **mejor valorados** han sido **Antonio Díaz Miguel (8,20)**, **Félix Rubio (8,09)** y **Ciudad de los Poetas (8,05)**.

- ❑ Los tres centros deportivos con puntuación más **baja** han resultado ser: **Luis Aragonés (5,67)**, **Playa Victoria (6,16)** y **Casa de Campo (6,48)**.

- ❑ Los **centros** que han bajado significativamente **la valoración respecto al año anterior** han sido:
 - **Luis Aragonés**, cuya satisfacción global con los servicios deportivos ha pasado de 7,36 a 5,67. Y bajado la satisfacción global con las clases de 7,88 a 7,04 y, sobre todo, la satisfacción con el profesorado de 8,09 a 6,11.

IV. Conclusiones ⁽³⁾

- **La Chopera**, que ha bajado la satisfacción global con los servicios deportivos de 8,41 a 6,95, con las clases de 8,83 a 7,95 y con el profesorado ha bajado de 9,11 a 7,57.
- **Playa Victoria**, la satisfacción global con los servicios deportivos ha pasado de 7,24 a 6,16, la de las clases de 7,94 a 7,60 y la del profesorado de 8,16 a 6,61.

❑ Los **centros** que han mejorado más respecto al año anterior han sido:

- **Pueblo Nuevo**, la media de satisfacción global con los servicios deportivos ha pasado de 5,63 a 6,48 y la satisfacción global con las clases que ha pasado de 7,03 a 8,17.
- **La Almudena**, la satisfacción global con los servicios deportivos ha pasado de 7,92 a 8,24, la media de la satisfacción global con las clases, de 7,65 a 8,43, y la del profesorado, de 7,01 a 7,97.
- **Orcasur**, que partía de notas muy altas, ha mejorado tanto la satisfacción global con los servicios deportivos, de 7,28 a 7,99, como con las clases, de 7,57 a 8,82, y con el profesorado, de 8,12 a 8,37.

