



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

Temporada
2010/2011



**Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los
Servicios Deportivos
del Ayuntamiento de Madrid
2010/2011**

SUMARIO

Análisis de resultados 2010/2011

	Ir a Pág.
INTRODUCCIÓN	6
CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA	7
Datos comparativos con la representación de los usuarios de la muestra	8
USUARIOS:	9
Hábitos deportivos y motivación.	
GRADO DE SATISFACCIÓN:	10
Aspectos generales del funcionamiento en los Centros Deportivos Municipales.	
FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES	11
ASPECTOS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDA- DES EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES	13
FUNCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS	15
CONCLUSIONES	17



Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos 2010/2011

Explotación de Datos 2010/2011

	Ir a Pág.
DATOS TÉCNICOS	19
INTRODUCCIÓN	20
DETALLES DE LA MUESTRA	21
TRABAJO DE CAMPO	22
INTERPRETACIÓN DE DATOS:	
- Composición de la muestra, según la edad y el sexo de la persona entrevistada.	24
- Distribución, atendiendo al objeto que se desea satisfacer con la práctica deportiva.	25
- Distribución, según el tiempo que lleva asistiendo de forma continua al Centro Deportivo Municipal.	26
- Distribución, atendiendo al motivo de no seguir en las actividades.	27
- Distribución, en función de si otro familiar realiza actividades en el Centro y si ha recomendado las actividades a algún amigo o familiar.	28
- Distribución, atendiendo a la forma de pago más cómoda.	29



Encuesta de Satisfacción del Usuario de los Servicios Deportivos 2010/2011

	Ir a Pág.
- Distribución, planteando si resulta adecuado el número de sesiones, la duración de las mismas y si se consideran que los horarios deberían ser más flexibles.	30
- Distribución, en función de si se conoce el Abono Deporte Madrid y si se dispone de dicho Abono.	31
- Distribución, al plantear si se conocen los Servicios de Medicina Deportiva.	32
- Distribución, atendiendo a si se utiliza algún medio de transporte para acudir a los Centros Deportivos Municipales y de qué tipo.	33
- Distribución, atendiendo al tiempo en llegar a los Centros Deportivos Municipales y el motivo de su uso.	34
- Distribución, atendiendo a si se ha reclamado y el plazo de respuesta.	35
- Valoración media de los aspectos generales de los Centros Deportivos Municipales de Madrid.	36
- Valoraciones medias globales, respecto al mantenimiento de aspectos generales de los Centros Deportivos Municipales de Madrid.	38
- Valoraciones medias, atendiendo a las actividades y al profesorado.	40
- Distribución, atendiendo al grado de satisfacción.	42
- Distribución atendiendo al grado de satisfacción general por Centro Deportivo Municipal.	43
AGRADECIMIENTOS	45



Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los
Servicios Deportivos
Análisis de resultados 2010/2011





Análisis de resultados 2010/2011

Introducción

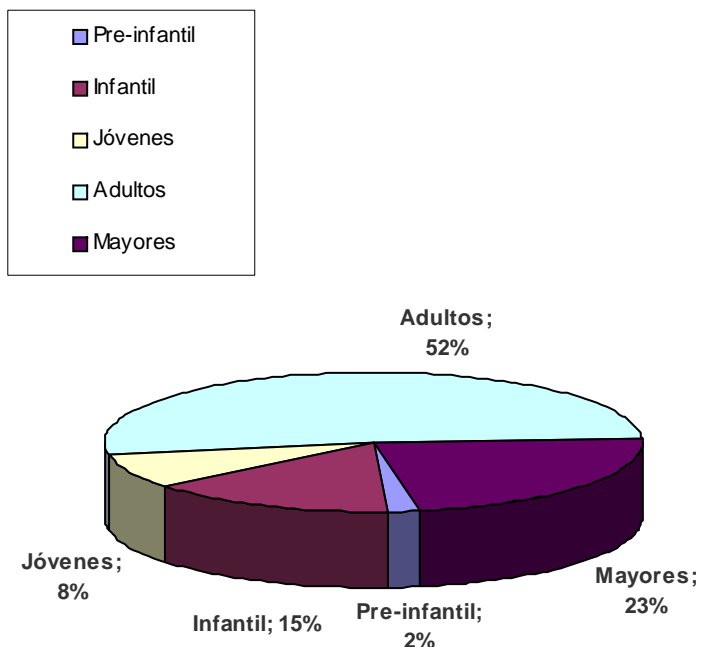
La Dirección General de Deportes ha realizado una encuesta para analizar el grado de satisfacción de los usuarios de los Servicios Deportivos ofertados por el Ayuntamiento de Madrid. Esta investigación se realiza para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en materia de calidad y de mejora continua, a través de las Cartas de Servicios.

Dicha encuesta ha sido encomendada a la empresa eX-Cellennium S.L.U. (anteriormente Excellenium Consultores de Gestión, S.L.U.), realizándose el trabajo de recogida de datos entre los días 17 de enero y 18 de febrero de 2011.

La muestra ha sido tomada de forma aleatoria y comparando estos resultados con los obtenidos en las dos ediciones de Encuestas de Satisfacción, elaboradas en temporadas anteriores (2008-2009 y 2009-2010). La valoración de los distintos aspectos que recoge el cuestionario se ha realizado en una escala de 0 a 10 puntos.



Análisis de resultados 2010/2011



[Volver a sumario](#)

Características de la Muestra

Tamaño de la muestra: 5.424 individuos.

Distribución: Entre 160 y 200 individuos por Centro Deportivo.

Extensión: 30 Centros Deportivos Municipales
- 23 de gestión directa, seleccionados por su representatividad territorial, (salvo en los distritos de Chamberí y Centro).
- 7 de gestión externalizada.

Estratificación: 2 % pre-infantil, (18 meses a 3 años)
15 % infantil, (< 14 años)
8 % jóvenes, (15 - 20 años)
52 % adultos (21 - 64 años)
23% mayores (\geq 65 años)

Sexo: 38 % hombres
62 % mujeres

Observación: Las encuestas realizadas a la población menor de 15 años fueron contestadas por sus padres y madres, tutores y acompañantes habituales.



Análisis de resultados 2010/2011

(*) Datos comparativos con la representación de usuarios de la muestra:

- De los porcentajes reflejados en la estratificación por grupos de edad es coincidente el 52 % de los adultos en el número de plazas ocupadas en las actividades dirigidas, durante el año 2010. El resto de cifras de ocupación se distribuyen de la siguiente forma: 6 % preinfantiles - 31 % infantiles - 2,4 % Jóvenes - 8,5 % mayores.
- El porcentaje del 62 % de mujeres encuestadas coincide plenamente con el porcentaje de plazas ocupadas por la población femenina madrileña en las actividades dirigidas.



Análisis de resultados 2010/2011

Usuarios:

■ HÁBITOS DEPORTIVOS Y MOTIVACIÓN

Del total de encuestados, el 51 % realiza actividades deportivas en **horario matinal** y el 49 % restante, **en horario de tarde**.

En cuanto al **grado de fidelización** de los usuarios, el 72 % llevan más de 1 año inscritos en actividades, distribuyéndose este porcentaje en un 30 % de los encuestados que asiste desde hace más de 4 años; un 23 %, entre 2 y 4 años y un 19 %, entre 1 y 2 años.

Refiriéndose a los **motivos por los que los encuestados se inscriben en actividades deportivas**, el 57 % desean practicar deporte, el 26 % lo hacen para mantener la forma física y el 12 %, para mejorar su actual estado de salud. Cabe mencionar también la búsqueda motivaciones sociales, manifestando un 2 % que participan en estas actividades para hacer amigos y un 3 % por diversión.

Otros aspectos que se han valorado, relativos a la motivación, son la proximidad del Centro Deportivo al domicilio (80%) o al lugar de trabajo (6%), la existencia de una actividad de preferencia (9 %) y una mejor calidad de servicio (6 %).



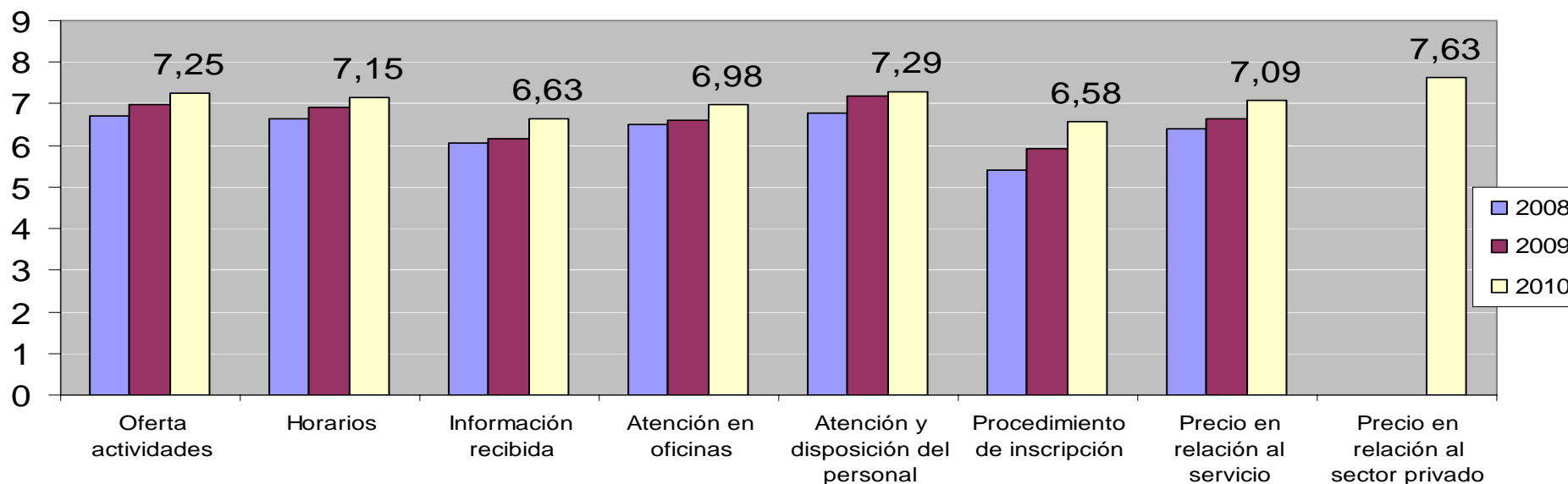
Análisis de resultados 2010/2011

Grado de Satisfacción:

■ ASPECTOS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO EN LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

Todos los ítems planteados, en relación a los aspectos generales del funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales, presentan mejores puntuaciones respecto a los años anteriores.

La media de todos los apartados es de 7,08 puntos sobre 10, lo que demuestra una tendencia claramente positiva.

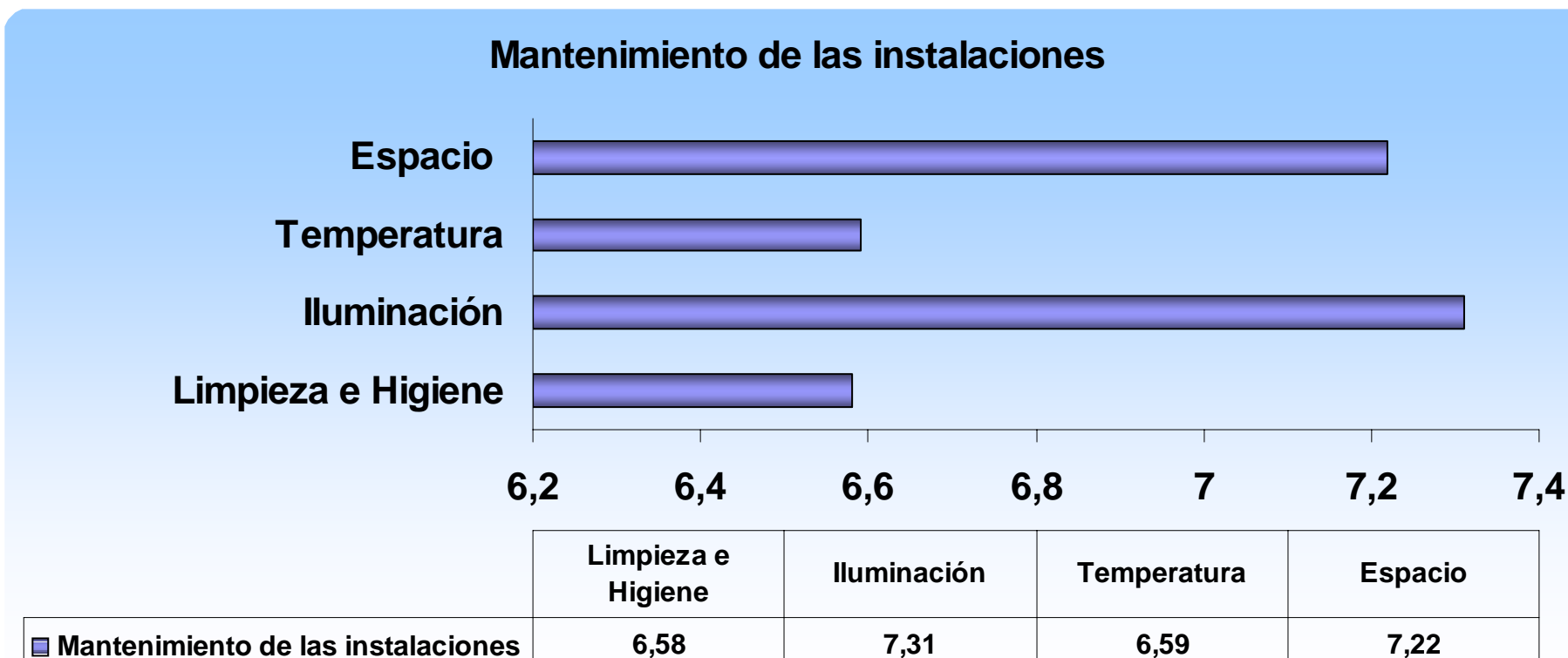




Funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales

Análisis de resultados 2010/2011

En los aspectos relacionados con el mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales, los resultados de las encuestas aportan los siguientes resultados:





Análisis de resultados 2010/2011

- La **valoración media** de todos los aspectos consultados puede considerarse como positiva, con **6,85 %**, habiendo mejorado con respecto a 2009 (6,73 %).
- En el promedio de puntuaciones obtenidas , las tendencias registradas como más positivas son las siguientes:
 - **Iluminación**, con un 7,31 %.
 - **Espacio** disponible, con un 7,22 %
 - **Limpieza**, con un 6,58 %



Análisis de resultados 2010/2011

Aspectos Generales del Funcionamiento de las Actividades Dirigidas en los Centros Deportivos Municipales

- La **oferta de actividades** es de **7,25 puntos**.
- Los **horarios de clases** alcanzan **7,15 puntos** y, aún teniendo una gran aceptación en el número de sesiones y su duración, el 69 % de los usuarios se muestran partidarios de acceder a horarios flexibles.
- Respecto al servicio recibido, el **precio** es valorado con **7,09 puntos**.

Si se compara el coste de los servicios, **en relación con** lo que supondría en **un centro privado**, el **precio** tiene una mejor consideración, con **7,63 puntos**.

- En cuanto a la **atención recibida** por los usuarios, las puntuaciones son las siguientes:
 - Atención recibida del **personal de oficina**: **6,50 puntos**.



Análisis de resultados 2010/2011

- Atención y disposición del **personal del Centro Deportivo**: **6,78 puntos**.
- Trato y disposición del **profesorado**: **8,46 puntos**.
- El **procedimiento de inscripción** merece **6,58 puntos**. En referencia a la forma de pago, todavía se realiza en efectivo mayoritariamente (46 %), aunque se van asentando otras fórmulas, como la domiciliación bancaria (38 %) y el pago con tarjeta (15 %).
- Entre los usuarios que han realizado una **reclamación**, el 37 % han recibido una respuesta en un plazo breve (15 días) y un 40 % en un plazo suficiente (entre 15 y 45 días).

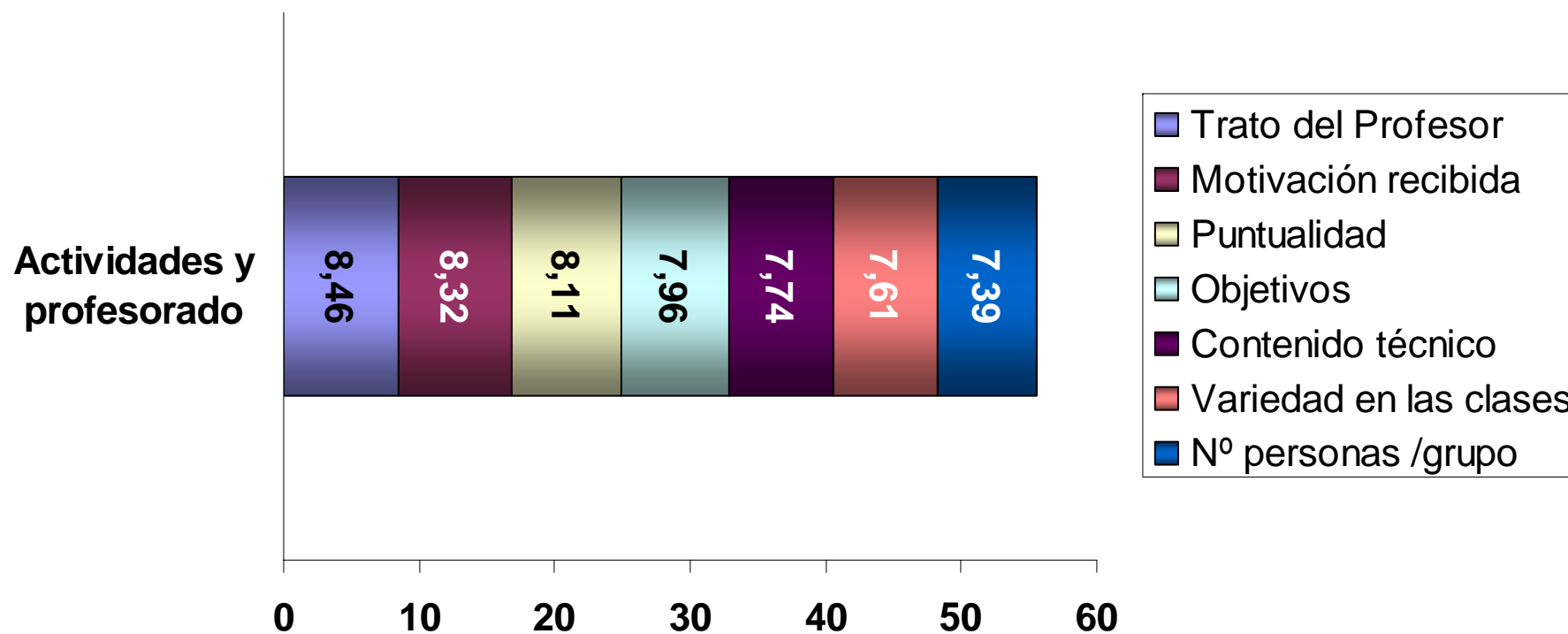


Análisis de resultados 2010/2011

Funcionamiento de las Actividades Dirigidas

La planificación de contenidos y el desarrollo de las actividades deportivas, así como el trabajo desarrollado por el profesorado, son aspectos valorados muy positivamente:

- La **valoración media** de actividades es de **8,28 puntos**, mostrando una tendencia claramente positiva.





Análisis de resultados 2010/2011

- La **puntualidad** ha sido un aspecto muy apreciado por parte de los alumnos, obteniendo **8,11 puntos**.
- Al igual que en la encuesta realizada en la temporada anterior, las mejores puntuaciones se refieren a las **relaciones alumno/profesor**, superando también los **8 puntos**:
 - Motivación y estímulo: **8,32 puntos**.
 - Trato y disposición del profesorado: **8,46 puntos**.
- Las **actividades programadas** cumplen los objetivos previstos, alcanzando una puntuación de **7,96**.
- El **7,61**, referido a la **variedad y amenidad** de las clases y el **7,74**, dado a los **contenidos técnicos** de las mismas muestran, así mismo, una excelente valoración.



Análisis de resultados 2010/2011

Conclusiones

- En la **Encuesta de Satisfacción** que se ha realizado para la presente temporada se han analizado un total de **30 Centros Deportivos Municipales**.
- El **grado de satisfacción general** de los usuarios de los Centros Deportivos continúa con una progresión positiva, situándose en **7,55 puntos**, en la presente temporada.
- Destaca el alto nivel de satisfacción respecto a las **actividades dirigidas**, cuyo promedio alcanza un **8,28 por ciento**.
- Los **resultados generales** en la prestación de los servicios deportivos municipales han de ser considerados como **muy positivos**. Las altas puntuaciones obtenidas indican que las actuaciones que se realicen en los Centros Deportivos Municipales han de ir encaminadas a **consolidar estas valoraciones positivas**.



Encuesta de Satisfacción
del Usuario de los
Servicios Deportivos
del Ayuntamiento de Madrid
Explotación de Datos 2010/2011



C.D.M. Alberto García



Explotación de Datos **2010/2011**

Datos Técnicos

Título del 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:	5.424 usuarios.
Universo:	162.427 usuarios.
Empresa responsable del proyecto:	eXCellennium S.L.U. (anteriormente exCellennium Consultores de Gestión, S.L.U.)



Explotación de Datos **2010/2011**

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 los meses de enero y febrero de 2011 a los usuarios de los Centros Deportivos Municipales del Ayuntamiento de Madrid. Además, se han comparado estos resultados con los obtenidos en las dos ediciones de encuestas de satisfacción realizadas en cursos anteriores (2008-2009 y 2009-2010.)

El 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 del 17 de enero al 18 de febrero de 2011.

- **Encuestadores:**

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



Explotación de Datos 2010/2011

Detalles de la muestra:

	Previsto	Realizado
Número de emplazamientos a cubrir:	30 Centros Deportivos Municipales de Madrid.	30 Centros Deportivos Municipales.
Número de encuestas a realizar:	De 160 a 200 por Centro Deportivo, con un total de entre 5.280 (mínimo) y 6.600 (máximo), dependiendo de la participación de los usuarios.	En total, se han obtenido 5.424 registros válidos.
Segmentación de la población:	Aproximadamente: 2 % pre-infantil, 15 % infantil, 8 % jóvenes, 52 % adultos y 23 % mayores .	



Trabajo de campo

Explotación de Datos 2010/2011

Cuadro resumen de fechas, centros y encuestas válidas, incluyendo las fechas en las que se han realizado las encuestas.

FECHA	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS	FECHA	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
17 y 18 enero	Vicente del Bosque (Fuencarral-El Pardo)	199	16 y 27 enero / 7 Febrero	La Elipa (Moratalaz)	181
19 y 20 enero	Pradillo (Chamartin)	179	26 y 27 enero	Moratalaz (Moratalaz)	189
17 y 18 enero / 7 Febrero	La Masó (Fuencarral-El Pardo)	167	26 y 27 enero	Valdebernardo (Vicálvaro)	181
19 y 20 enero	Hortaleza (Hortaleza)	175	26 y 27 enero / 7 Febrero	Alberto García (Puente de Vallecas)	186
17 y 18 enero	Fernando Martín (Moncloa-Aravaca)	179	26 y 27 enero	Cerro Almodóvar (Villa de Vallecas)	181
19 y 20 enero	Luis Aragonés (Hortaleza)	174	31 y 1 Febrero	Daoiz y Velarde II (Retiro)	181
17 y 18 enero	José María Cagigal (Moncloa-Aravaca)	200	2 y 3 Febrero	La Mina (Carabanchel)	177
19 y 20 enero	San Juan Bautista (Ciudad Lineal)	200	31 y 1 Febrero	Gimnasio Moscardó (Salamanca)	174

.../...



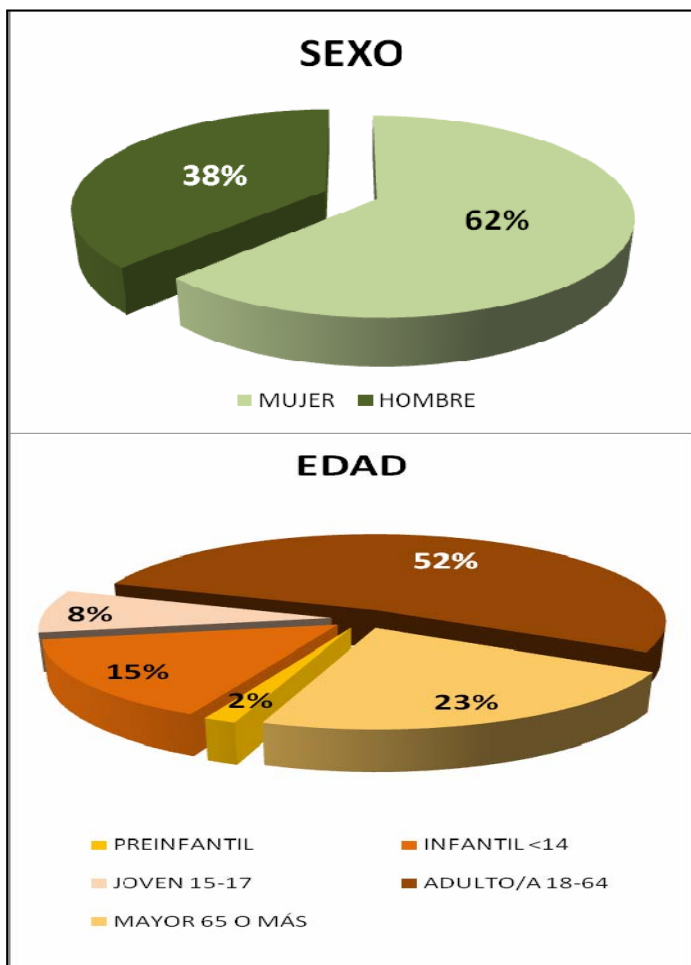
Explotación de Datos 2010/2011

.../...

FECHA	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS	FECHA	CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL	Nº DE ENCUESTAS VÁLIDAS
17 y 18 enero	Triángulo de Oro (Tetuán)	178	2 y 3 Febrero	Francisco Fernández Ochoa (Carabanchel)	160
19 y 20 enero	Antonio Díaz Miguel (Tetuán)	191	31 y 1 Febrero	Marqués de Samaranch (Arganzuela)	185
24 y 25 enero	Barajas (Barajas)	186	2 y 3 Febrero	Fuente del Berro (Salamanca)	177
24 y 25 enero	San Blas (San Blas)	182	31 y 1 Febrero/ 7 Febrero	Orcasur (Usera)	183
24 y 25 enero	Pepu Hernández (San Blas)	177	2 y 3 Febrero/ 9 Febrero	Aluche (Latina)	180
24 y 25 enero	Almudena (Ciudad Lineal)	176	31 y 1 Febrero	Plata y Castañar (Villaverde)	186
24 y 25 enero	Fabián Roncero (San Blas)	192	2 y 3 Febrero/ 7 Febrero	Las Cruces (Latina)	188



Explotación de Datos 2010/2011



Interpretación de Datos

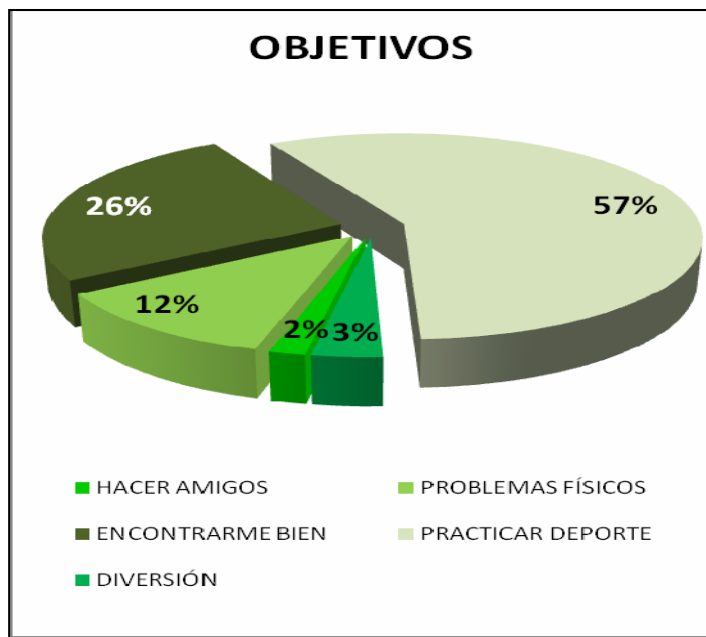
Composición de la muestra, según la edad y el sexo de la persona entrevistada

- La encuesta la han respondido en un 2 %, usuarios pre-infantiles; en un 15 %, menores de 14 años; en un 8 %, jóvenes entre 14 a 17; en un 52 %, adultos entre 18 y 64 años y en un 23 %, mayores de 64 años .
- En los resultados de las encuestas, la población femenina es mayoritaria: el 62 % son respondidas por mujeres y el 38 %, por hombres.
- El 80% de las personas encuestadas respondieron sobre su experiencia y en un 20% lo hicieron sobre la experiencia de sus hijos menores.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo al objeto que se desea satisfacer con la práctica deportiva

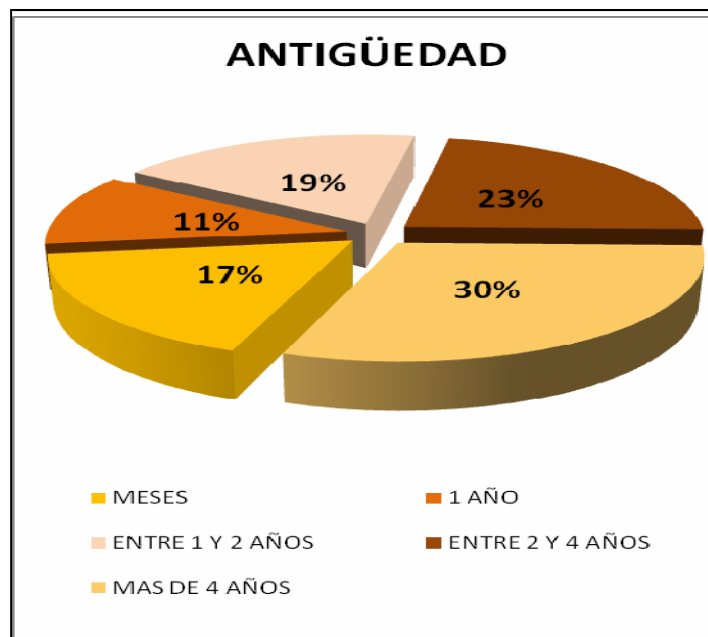


- El 51 % de los encuestados realiza actividades en horario de mañana y el 49 % restante, en horario de tarde.
- El 57 % de los encuestados declaran que se inscriben para practicar deporte y un 26 %, para encontrarse bien físicamente, seguido de un 12 % que lo hace por problemas físicos. Por último un 2 % lo hace para hacer amigos y un 3 % por diversión.
- La actividad se ha conocido fundamentalmente al visitar el Centro Deportivo (50 %), o por familiares y amigos (34 %).



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, según el tiempo que lleva asistiendo de forma continua al Centro Deportivo Municipal

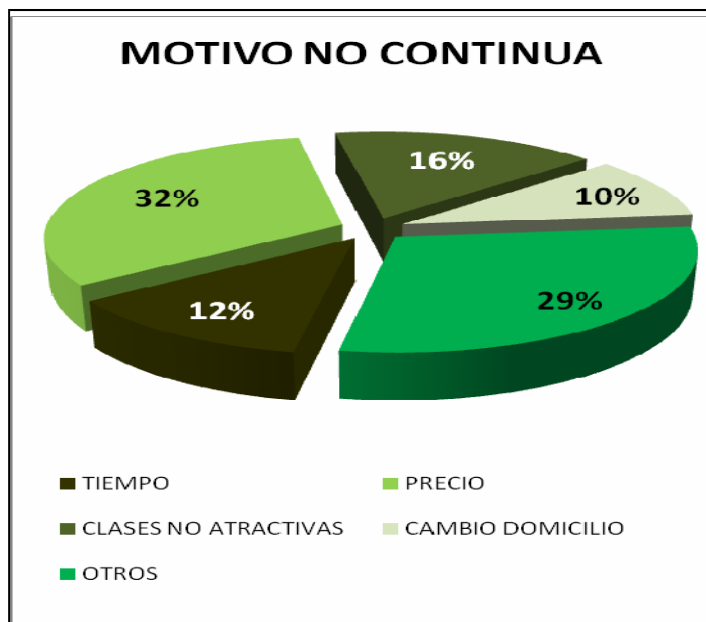


- El 30 % de los encuestados lleva más de 4 años asistiendo a actividades en el Centro Deportivo (en la muestra analizada en la temporada anterior, representaba un 27 %).
- El 23 % de los encuestados, entre 2 y 4.
- El 19 % de los encuestados, entre 1 y 2 años.
- Un 17 % de los encuestados, acude desde hace meses.
- Un 11 % de los encuestados, cumple 1 año de asistencia a las actividades.
- Se puede afirmar que existe un buen nivel de fidelización de los usuarios (72 % de ellos llevan más de 1 año inscritos en actividades).



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo al motivo de no seguir en las actividades



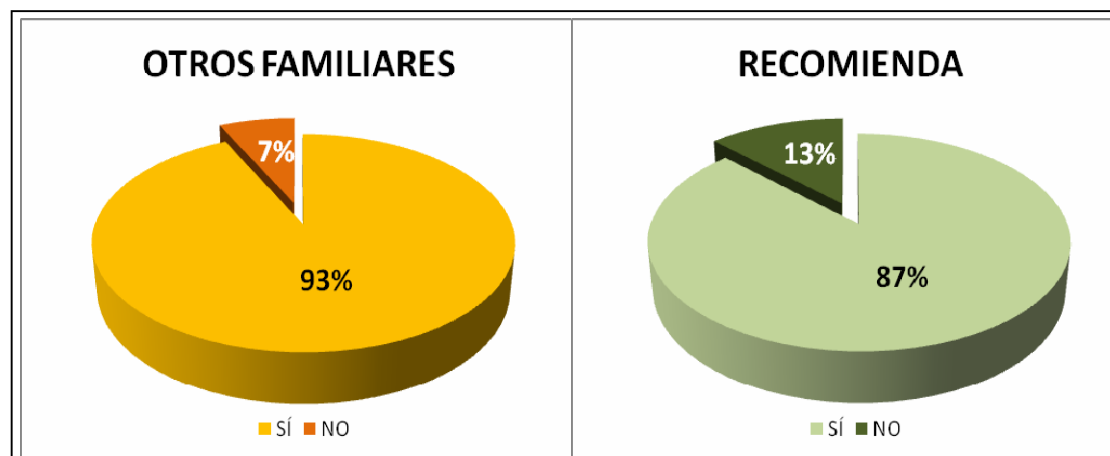
- Este año se introduce una nueva pregunta para determinar posibles causas de no continuidad por parte de los usuarios, siendo las respuestas más representativas las siguientes:

- El factor precio (32 %) es el motivo más declarado, dada la coyuntura económica.
- Las clases no atractivas representan el 16 % de las respuestas.
- El 29 %, representa otros motivos.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, en función de si otro familiar realiza actividades en el Centro y si ha recomendado las actividades a algún amigo o familiar

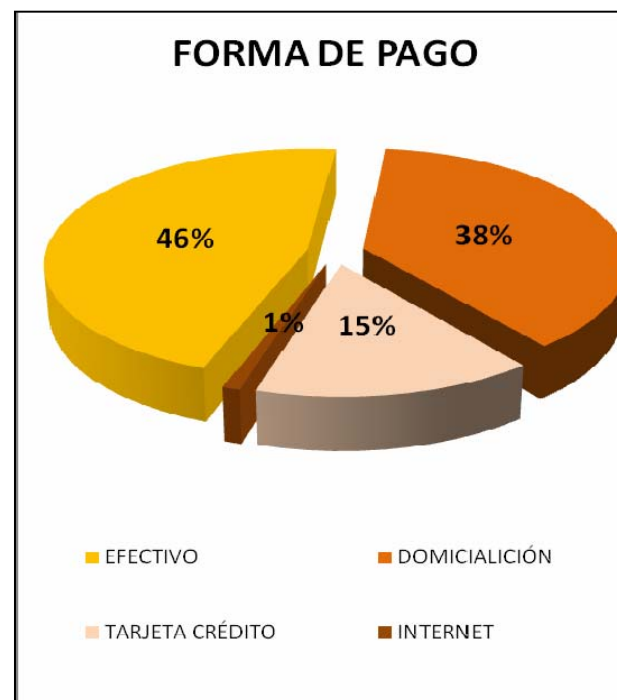


- Nuevamente, este año se confirman los datos referentes a participar en el Centro varios miembros de la unidad familiar y un alto grado de recomendación de las actividades.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo a la forma de pago más cómoda



- Según muestra la gráfica, los usuarios de los Centros Deportivos son mayoritariamente partidarios de abonar los servicios en efectivo (46%), frente a la domiciliación (38 %).

Distribución, planteando si resulta adecuado el número de sesiones, la duración de las mismas y si se consideran que los horarios deberían ser más flexibles

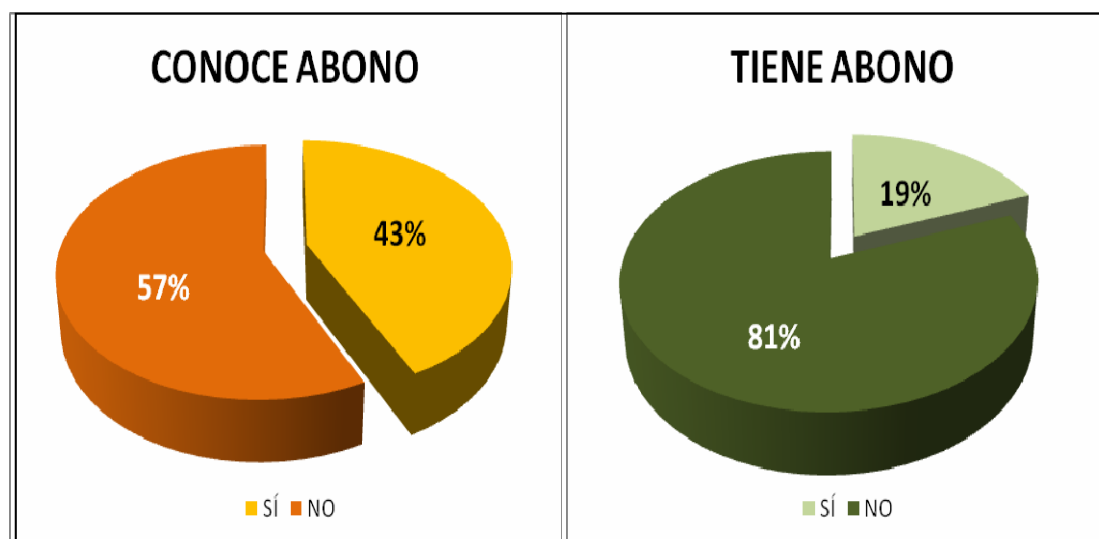


- El análisis de resultados, respecto a la programación de las sesiones, indica que el aspecto más demandado es el de flexibilizar horarios, lo cual tiene sentido en la coyuntura de trabajo actual y las necesidades cambiantes de la población.



Explotación de Datos **2010/2011**

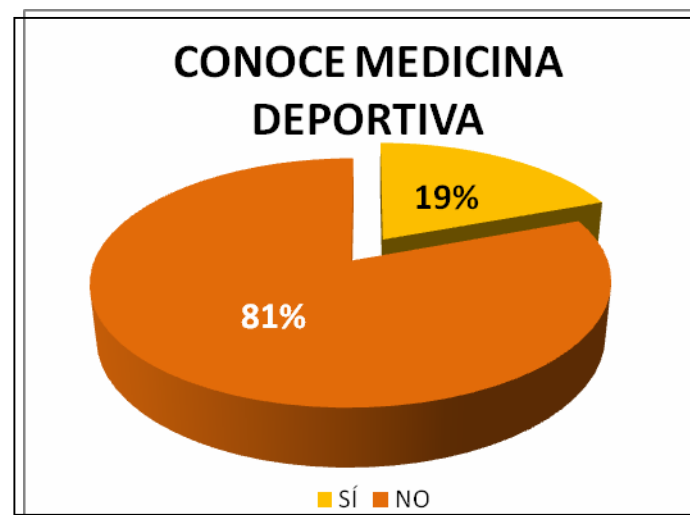
Distribución, en función de si se conoce el Abono Deporte Madrid y si se dispone de dicho Abono.





Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, al plantear si se conocen los Servicios de Medicina Deportiva

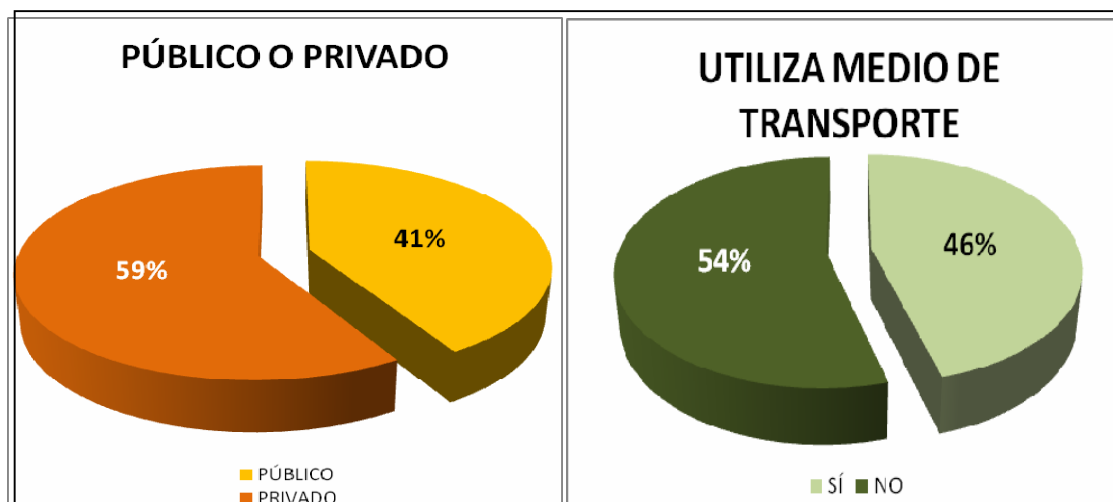


- Respecto a los Servicios de Medicina Deportiva, el 19 % declara conocer la existencia de dichos servicios.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo a si se utiliza algún medio de transporte para acudir a los Centros Deportivos Municipales y de qué tipo

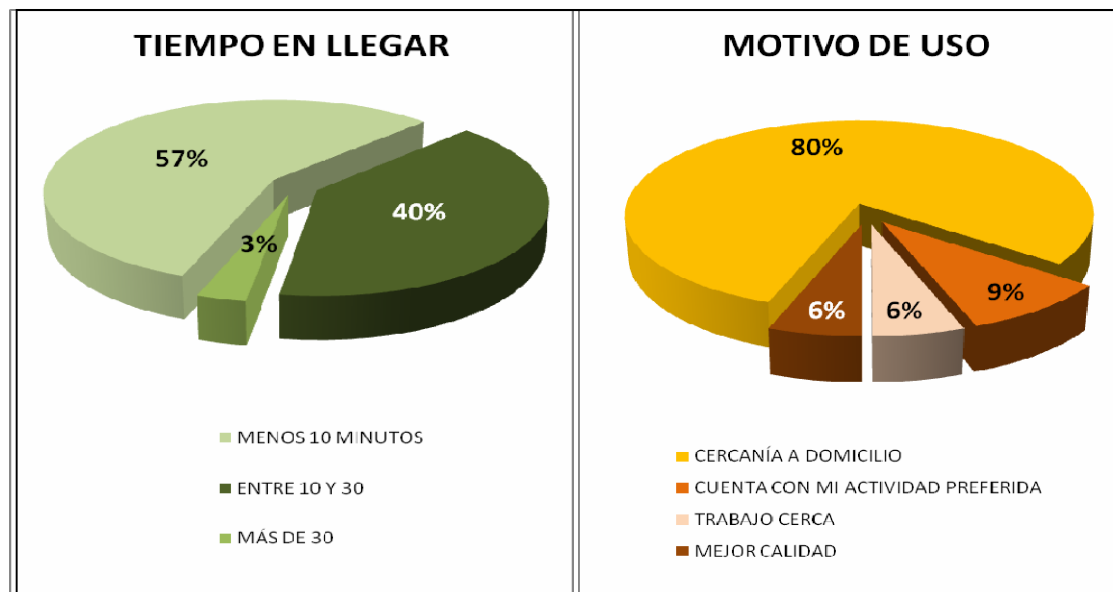


- La mayoría de los usuarios son de proximidad al centro (54 % no hacen uso de transporte) y del 46 % restante, el 41 % hacen uso de transporte público.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo al tiempo en llegar a los Centros Deportivos Municipales y el motivo de su uso

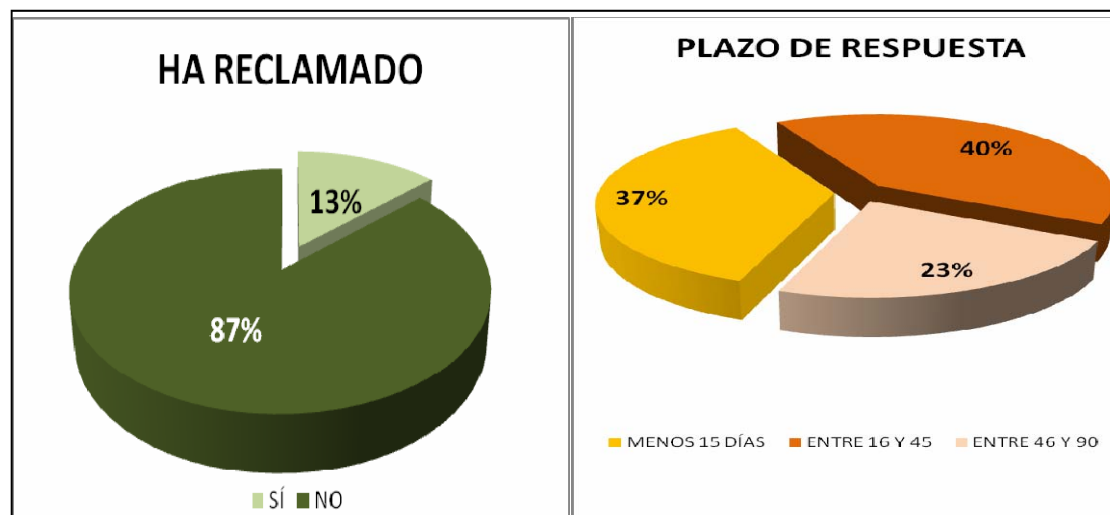


- La gran mayoría de los usuarios tardan muy poco en llegar (el 57 %, menos de 10 minutos) y el 80 % residen cerca del Centro Deportivo.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo a si se ha reclamado y el plazo de respuesta

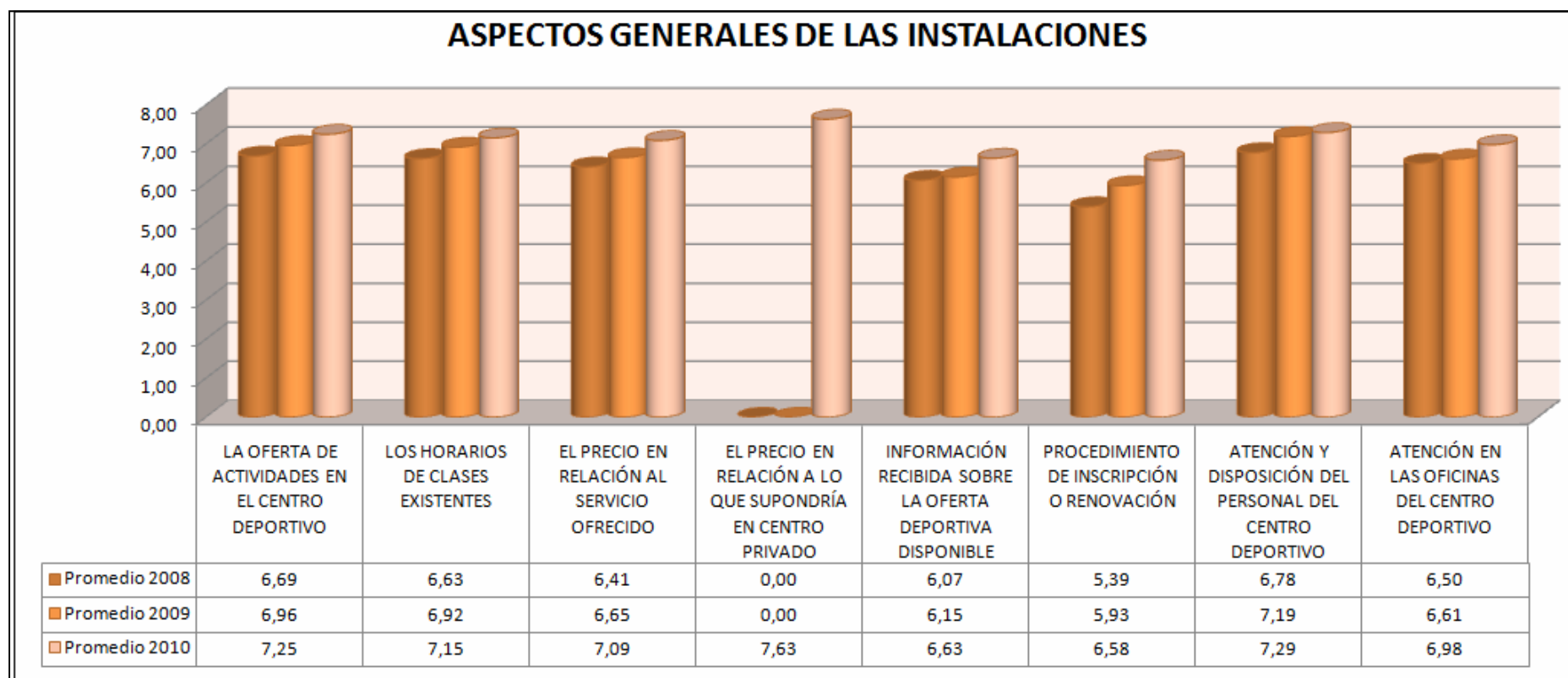


- De los usuarios que declaran haber realizado alguna reclamación, el 37% de ellos han recibido una respuesta, en un plazo muy breve (15 días) y un 40% adicional, en un plazo suficiente (entre 16 y 45 días).



Explotación de Datos 2010/2011

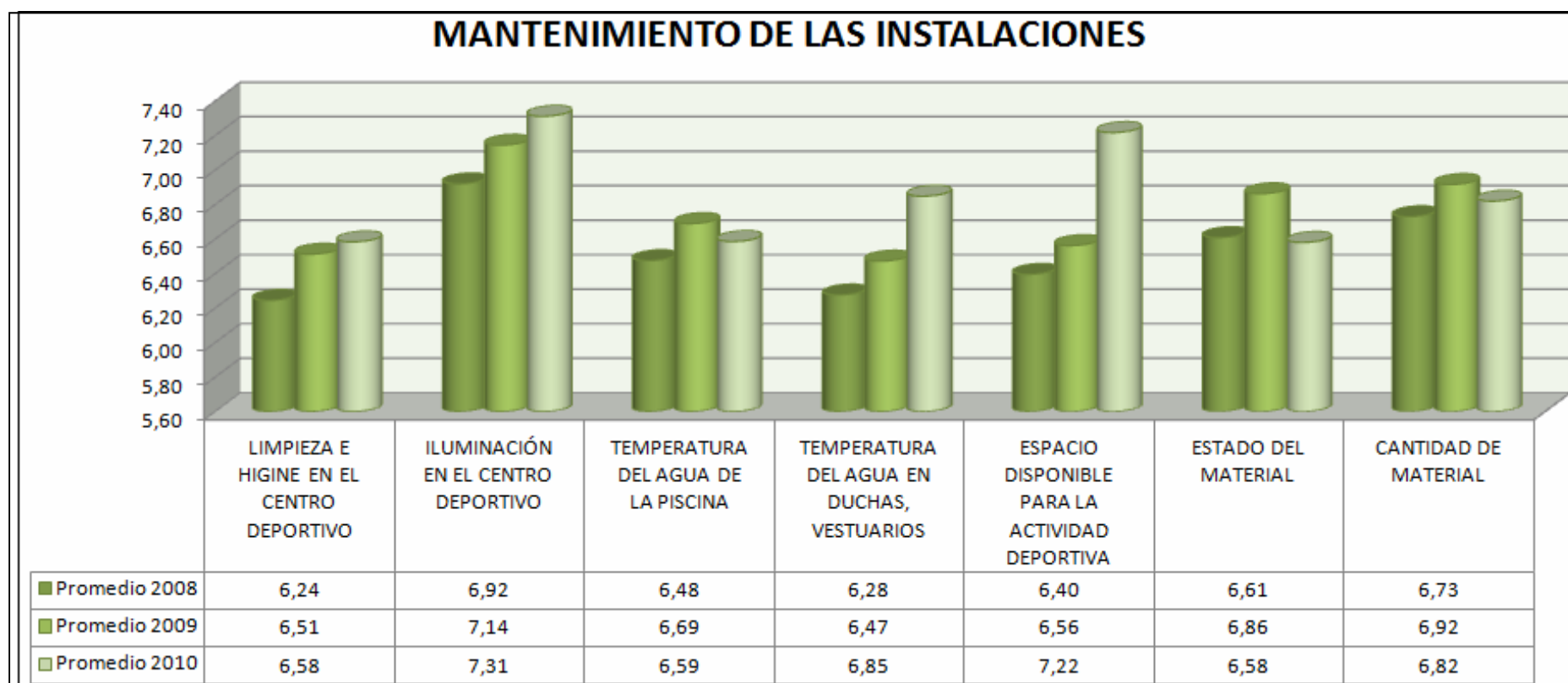
Valoración media de los aspectos generales de los Centros Deportivos Municipales de Madrid





Explotación de Datos 2010/2011

- La tendencias, en todos los aspectos, son claramente positivas.
- No existe ningún área que registre una puntuación que pueda denominarse "negativa".
- El apartado mejor valorado es el de precio, relacionado con instalaciones privadas que consigue un 7,63.
- La media de los 6 apartados sería de 7,075 puntos sobre 10, lo cual debe valorarse como un dato positivo.





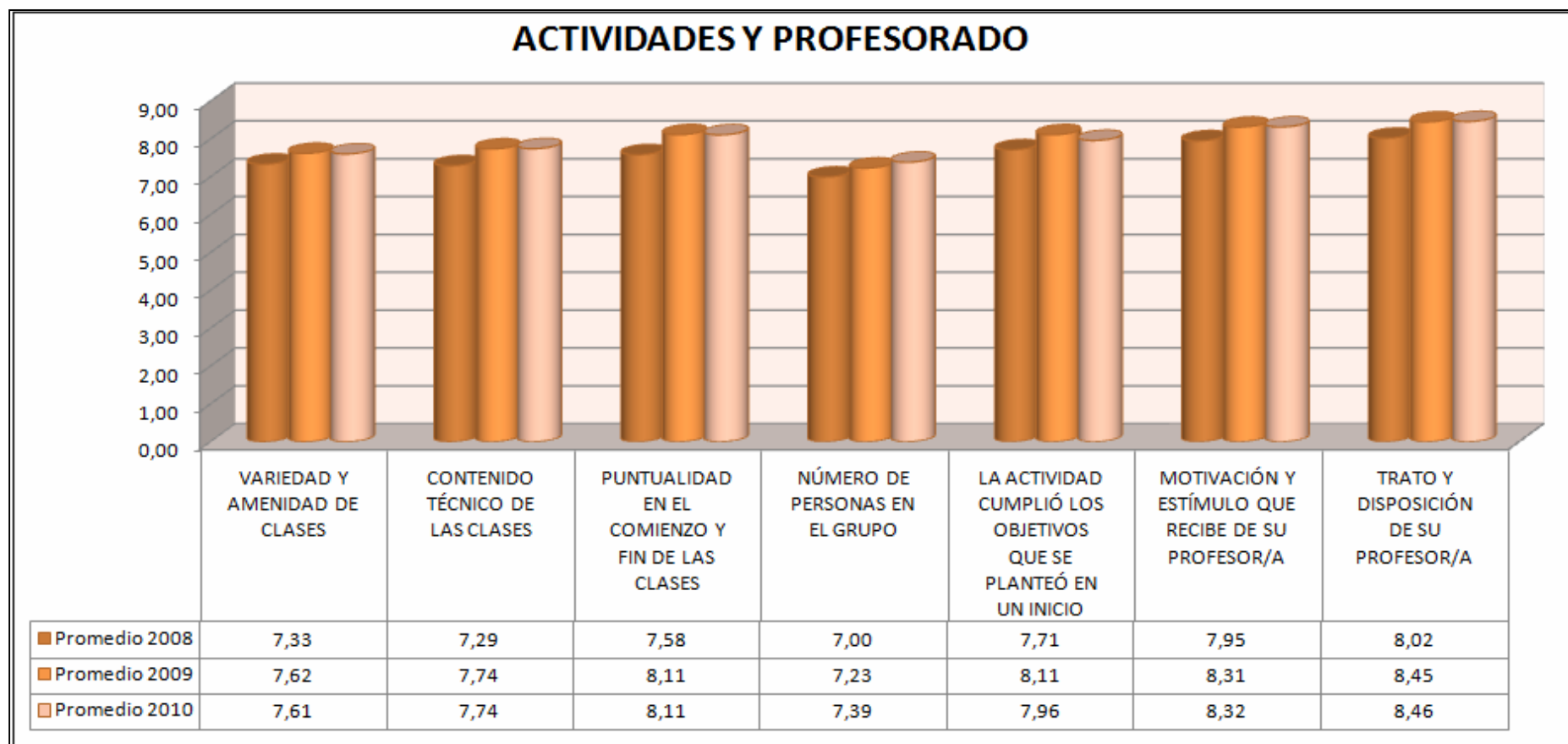
Explotación de Datos **2010/2011**

- Los aspectos positivos a destacar son las tendencias registradas en limpieza, iluminación y espacio disponible.
- La valoración media de todos los apartados arroja un resultado de 6,85, que debe considerarse como satisfactorio ya que, además, representa un incremento respecto a la valoración media del año anterior (6,73).



Explotación de Datos 2010/2011

Valoraciones medias, atendiendo a las actividades y al profesorado





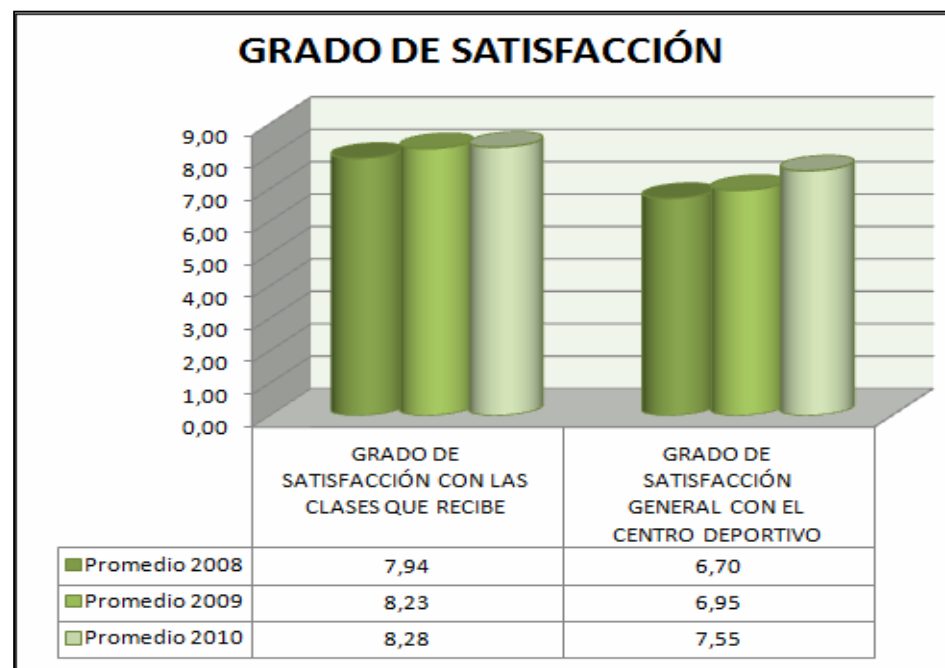
Explotación de Datos **2010/2011**

- La valoración media de las actividades y del profesorado consigue una puntuación de 7,941, que es sensiblemente superior a la del año anterior (7,938).
- Las valoraciones son todas excelentes.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo al grado de satisfacción

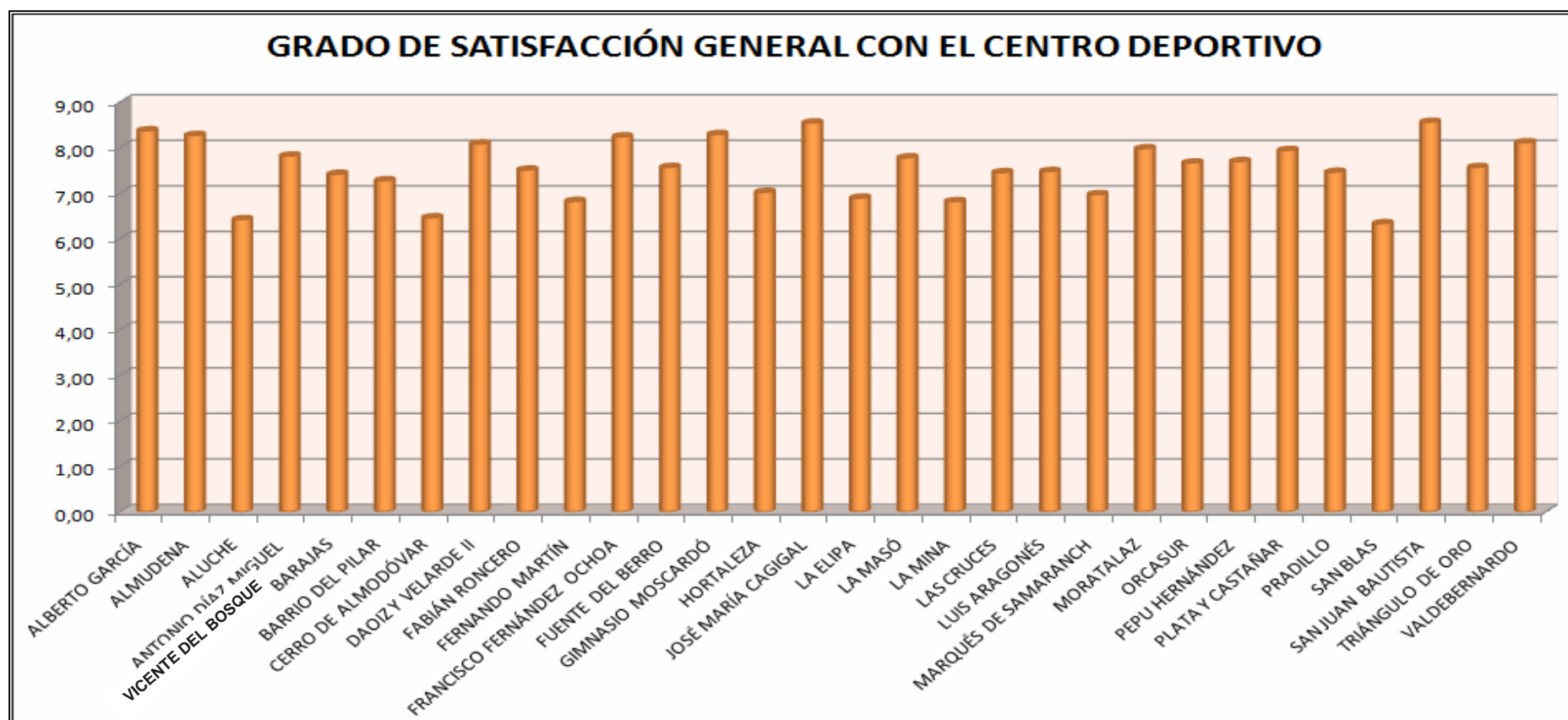


- Las puntuaciones y tendencias son claramente positivas.



Explotación de Datos 2010/2011

Distribución, atendiendo al grado de satisfacción general por Centro Deportivo Municipal





Explotación de Datos 2010/2011

- Esta última gráfica nos muestra puntuaciones siempre por encima de 6 puntos, con la siguiente distribución:

Puntuación	Número de centros
De 6 a 6,49	3
De 6,5 a 6,99	5
De 7 a 7,49	8
De 7,5 a 7,99	8
Más de 8	6

- No hay ningún Centro Deportivo Municipal que descienda por debajo de los 6 puntos.
- La moda se sitúa en valores entre 7 y 7,99 puntos, con 6 centros que superan los 8 puntos.



Explotación de Datos **2010/2011**

Agradecimiento:

Todo el equipo del proyecto quiere agradecer la colaboración y la buena acogida que 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 los datos.