



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS/OS USUARIAS/OS DE SERVICIOS DEPORTIVOS EN CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

ENERO- FEBRERO 2019

Uso Libre y Clases y Escuelas Deportivas.

Estimada/o usuaria/o:

Es nuestro deseo proporcionarle un servicio de calidad y utilidad para que usted pueda acceder a la práctica deportiva en las mejores condiciones en los Centros Deportivos Municipales.

Por ese motivo hemos confeccionado una encuesta, en la que tratamos de conocer su opinión respecto a la atención que recibe y las sugerencias que estime oportunas para mejorar la calidad de la oferta de dichas actividades y servicios.

Conocer su opinión es vital para que la oferta deportiva del Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía pueda mejorar.

Este estudio es anónimo, por lo que no se requiere que indique ningún tipo de dato personal.

Podrá consultar los resultados de este estudio a partir del mes de abril de 2019 en <http://www.madrid.es/Deportes>

Agradeciendo de antemano su colaboración, le saludamos atentamente y quedamos a su disposición.

**C.1 CENTRO DEPORTIVO** _____**C.2 FECHA** ____ / ____ / 2019**C.3 Horario**

Mañana.	<input type="text" value="1"/>
Tarde.	<input type="text" value="2"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

C.4 Tipo uso

Uso libre.	<input type="text" value="1"/>
Clases.	<input type="text" value="2"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

C.5 Sexo

Hombre.	<input type="text" value="1"/>
Mujer.	<input type="text" value="2"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

C.6 Edad

Preinfantil (3 a 5 años).	<input type="text" value="1"/>
Infantil (6 a 14 años).	<input type="text" value="2"/>
Joven (15 a 20 años).	<input type="text" value="3"/>
Adulto (21 a 64 años).	<input type="text" value="4"/>
Mayor (65 años o más).	<input type="text" value="5"/>

P.1.A ¿Cómo conoció este centro deportivo municipal? Respuesta múltiple.

TV/ prensa. Folletos. Familiares/amigos. Internet. Otros. No recuerda.

En caso de responder OTROS indique como conoció el CDM.

P.1.B ¿Cómo conoció las actividades del centro deportivo? Respuesta múltiple.

TV/prensa. Folletos. Familiares/amigos. Internet. En la propia instalación. Otros.

P.2 ¿Cuánto tiempo hace que participa en nuestras actividades?

Menos de 1 año. Aprox. 1 año. Entre 1 y 2 años. Entre 2 y 4 años. Más de 4 años.

P.3 ¿Qué objetivos le motivaron para inscribirse en la actividad? Respuesta múltiple.

Hacer amigos. Problemas físicos. Encontrarme bien. Practicar deporte. Diversión. Otros.

P.4 ¿Tiene usted intención de seguir en nuestras actividades en el/los siguiente/s (meses/temporadas)?

SI → pasar a P.5

NO → pasar a P.4.A

Sólo si código 2 en P.4

P.4.A ¿Por qué motivo/s o no piensa seguir?

Precios altos. Falta de tiempo. Clases no atractivas. Cambio de domicilio. Otros

A todos

P.5 Usted eligió este centro deportivo por... (leer respuestas)

Cercanía a domicilio. Cuenta con mi actividad preferida. Trabajo cerca. Mejor calidad. Otros.

**P.6 Utiliza usted, habitualmente, algún medio de transporte para acudir al centro deportivo?**SI 1 → P.6.A ¿público o privado? Público 1 Privado 2NO 2 → pasar a P.7A todos**P.7 ¿Le parece adecuado el número de sesiones semanales?****P.8 ¿Le parece positiva la existencia de desfibriladores en los centros?****P.9 ¿Le gustaría poder asistir a sus clases con horarios flexibles?**

SI	NO	NS
1	2	3
1	2	3
1	2	3

P.10 ¿Qué forma le resulta más cómoda para realizar el pago de las cuotas?Efectivo. 1Domiciliación bancaria. 2Tarjeta crédito. 3Internet. 4**P.11 ¿Conoce Ud. el Abono Deporte Madrid?**SI 1 → P.11.A ¿Dispone de él? SI 1 NO 2NO 2 → pasar a P.12A todos**P.12 ¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en materia deportiva?**SI 1 → pasar a P.12.ANO 2 → pasar a P.13Sólo si código 1 en P.12**P.12.A ¿Cuál /es?**Servicios Deportivos. 1Clases y Escuelas Deportivas. 2Competiciones Deportivas. 3Medicina Deportiva y Psicomotricidad. 4A todos**P.13 Por favor, indique su grado de satisfacción con los siguientes aspectos en una escala de 0 a 10 donde "10" significa muy satisfecho y "0", muy insatisfecho. "NS" significa no sabe.**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Aplica	NS
Oferta de actividades en el centro deportivo.													
Horarios de servicio en el Centro Deportivo.													
Horarios de clases existentes.													
Limpieza e higiene en el centro deportivo.													
Atención y disposición del personal del centro deportivo.													
Información recibida sobre la oferta deportiva disponible.													
Procedimiento de inscripción o renovación.													



	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Aplica	NS
Puntualidad en el comienzo y final de las clases.													
Duración de las clases.													
Espacio disponible para la actividad.													
Estado del material disponible.													
Cantidad del material disponible.													
Número de personas en el grupo o clase.													
Motivación y estímulo que recibe de su profesor/a.													
Atención y disposición del profesorado en clases.													
Variedad de las clases.													
Amenidad de las clases.													
Cumplimiento de sus expectativas como alumno/a en la actividad.													
Precio en relación al servicio ofrecido.													
Grado de satisfacción general con las clases que recibe.													
Grado de satisfacción general con el centro deportivo (Equipamientos y Servicios).													

P.14 ¿Recomendaría las actividades deportivas de este centro a familiares o amigos?

SI. 1 NO. 2 NS.

P.15 *En caso de que existiesen posibilidades de mejora, ordene, según la importancia que tienen para usted, los siguientes aspectos del servicio. Ordene del 1º al 5º, siendo el "1º" el más importante y el "5º" el menos importante. (el/la encuestador/a leerá todos ellos al encuestado/a y posteriormente éste/ésta los priorizará).*

Aspecto a valorar

Profesionalidad y atención del profesorado.

Oferta y horarios de las actividades.

Limpieza y mantenimiento de la instalación deportiva y del material.

Accesibilidad y seguridad en la instalación.

Posibilidad de realizar gestiones por Internet .

Orden de prioridad

A todos

P.16 ¿Alguna otra sugerencia que le gustaría aportar sobre la que no le hayamos preguntado?

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.