



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DEPORTIVOS EN CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES

OCTUBRE -NOVIEMBRE 2021

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 2022 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 ____ / ____ / 2021

C.3 Horario

Mañana.	1
Tarde.	2

C.4 Tipo uso

Uso libre.	1
Clases.	2

C.5 Sexo

Hombre.	1
Mujer.	2

C.6 Edad

Preinfantil (3 a 5 años).	1
Infantil (6 a 14 años).	2
Joven (15 a 20 años).	3
Adulto (21 a 64 años).	4
Mayor (65 años o más).	5

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

TV/ prensa. 1 Folletos. 2 Familiares/amigos. 3 Internet. 4 Otros. 5 No recuerda. 6

En caso de responder OTROS indique como conoció el CDM.

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

TV/prensa. 1 Folletos. 2 Familiares/amigos. 3 Internet. 4 En la propia instalación. 5 Otros. 6

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

Menos de 1 año. 1 Aprox. 1 año. 2 Entre 1 y 2 años. 3 Entre 2 y 4 años. 4 Más de 4 años. 5

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

Hacer amigos. 1 Problemas físicos. 2 Encontrarme bien. 3 Practicar deporte. 4 Diversión. 5 Otros. 6

Prescripción médica 7

En caso de responder OTROS indique los motivos.

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

SI 1 → pasar a P.5

NO 2 → 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. 1 Falta de tiempo. 2 Clases no atractivas. 3 Cambio de domicilio. 4 Otros 5

En caso de responder OTROS indique

cuáles.-----



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.

En caso de responder OTROS indique cómo.

P.6 ¿Utiliza usted, habitualmente, algún medio de transporte para acudir al centro deportivo?

SI → P.6.A ¿público o privado? Público Privado

NO → pasar a P.7

A todos

P.7 ¿Le parece adecuado el número de sesiones semanales?

P.8 ¿Le gustaría poder asistir a sus clases con horarios flexibles?

P.9 ¿Le parece positiva la existencia de desfibriladores en los centros?

P.10 ¿Qué forma le resulta más cómoda para realizar el pago de las cuotas?

Efectivo. Domiciliación bancaria. Tarjeta crédito. Internet.

P.11 ¿Conoce Ud. El Abono Deporte Madrid?

SI → P.11.A ¿Dispone de él? SI NO

NO → pasar a P.12

A todos

P.12 ¿Conoce Ud. Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en materia deportiva?

SI → pasar a P.12.A

NO → pasar a P.13

Sólo si código 1 en P.12

P.12.A ¿Cuál /es?

Servicios Deportivos. Clases y Escuelas Deportivas. Competiciones Deportivas. Medicina Deportiva y Psicomotricidad.

A 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.													



	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No Aplica	NS
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 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.													
Satisfacción con las clases abiertas													
Horario y plazas para el uso libre													
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.