



# Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de las piscinas de verano 2022

# Índice

---

## I. OBJETIVO

## II. METODOLOGÍA

## III. INFORME DE LOS RESULTADOS

1. Perfil de las personas usuarias
2. Tipos de uso de las piscinas de verano
3. Expectativas de las personas usuarias
4. Valoración global de los servicios de las piscinas de verano
5. Calificación Global de las piscinas de verano
6. Nivel de satisfacción de los servicios de las piscinas de verano

## IV. RESULTADOS POR CENTRO DEPORTIVO

1. Nivel de satisfacción con los servicios de las piscinas
2. Calificación Global de las piscinas de verano

## V. CONCLUSIONES

---

# I. OBJETIVO

# I. Objetivo

---

- ❑ Este estudio tiene como objetivo fundamental conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con los Centros Deportivos Municipales que ofertan el servicio de piscina de verano.
- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
  - Análisis del perfil de las personas usuarias: género y edad.
  - Valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias.
  - Expectativas de las personas usuarias
  - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

---

# II. METODOLOGÍA

## II. Metodología

### Universo

- Personas usuarias de 20 piscinas de verano en los Centros Deportivos Municipales.

### Tamaño de la muestra

- Universo: 1.524.519 servicios en las piscinas de verano (una persona usuaria puede tener múltiples asistencias)
- Registros válidos: 1.803 encuestas válidas a las personas usuarias.
- El error muestral es del 1,4% Para un universo de 1.524.519 servicios y con un nivel de confianza del 95%  $pq=0,90$

### Técnica de recogida de la información

- Encuestas realizadas mediante cuestionarios en papel cumplimentadas directamente por las personas usuarias en cada Centro Deportivo con apoyo y presencia física de las personas encuestadoras.
- Las encuestas se han realizado en horario de mañana y tarde tanto en días laborales como en los fines de semana.

### Fechas de recogida de la información

- Julio 2022.

### Trabajo realizado por:

- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

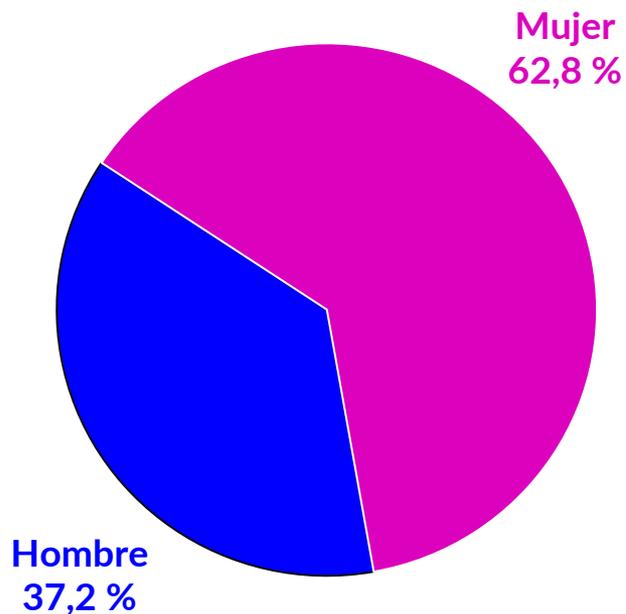
---

# III. INFORME DE LOS RESULTADOS

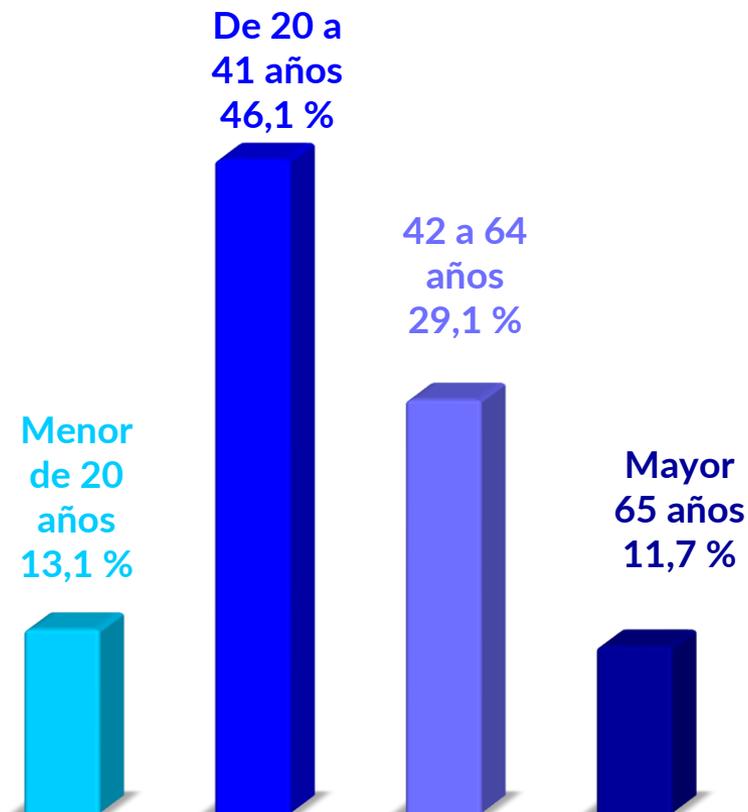
# III. Informe de los resultados

## 1. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

### SEXO



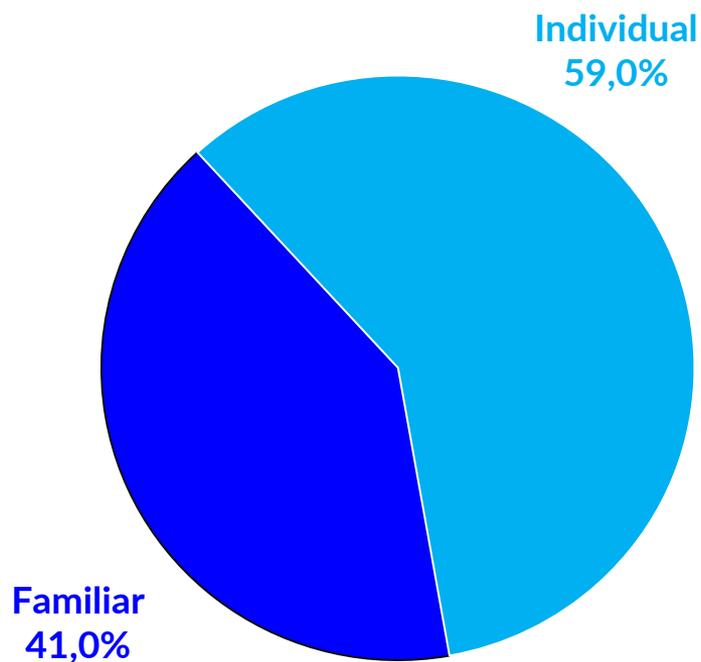
### EDAD



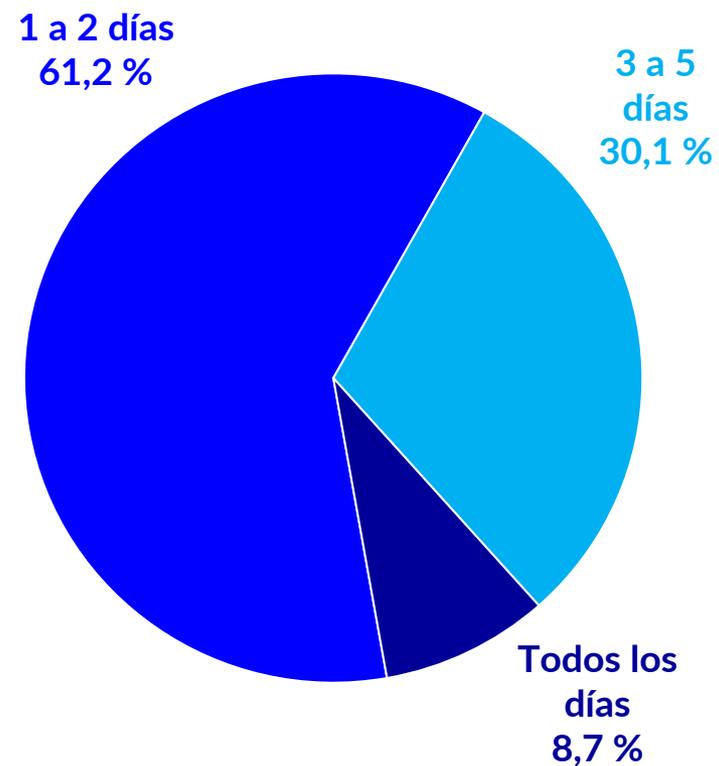
# III. Informe de los resultados

## 2. TIPOS DE USO DE LAS PISCINAS DE VERANO

### TIPOS DE USO



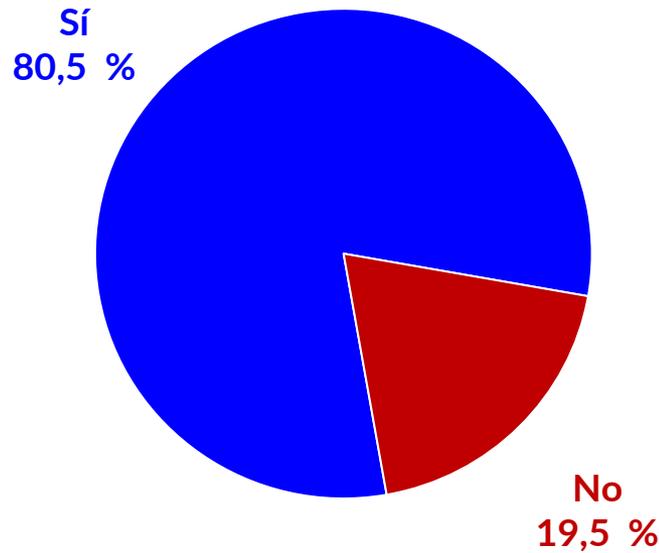
### FRECUENCIA DE USO SEMANAL



# III. Informe de los resultados

## 2. TIPOS DE USO DE LAS PISCINAS DE VERANO

### HORARIO DE APERTURA ADECUADO



Valoración realizada por usuarios:

- FIN DE SEMANA **77,3 %**
- DÍAS LABORALES **84,2 %**

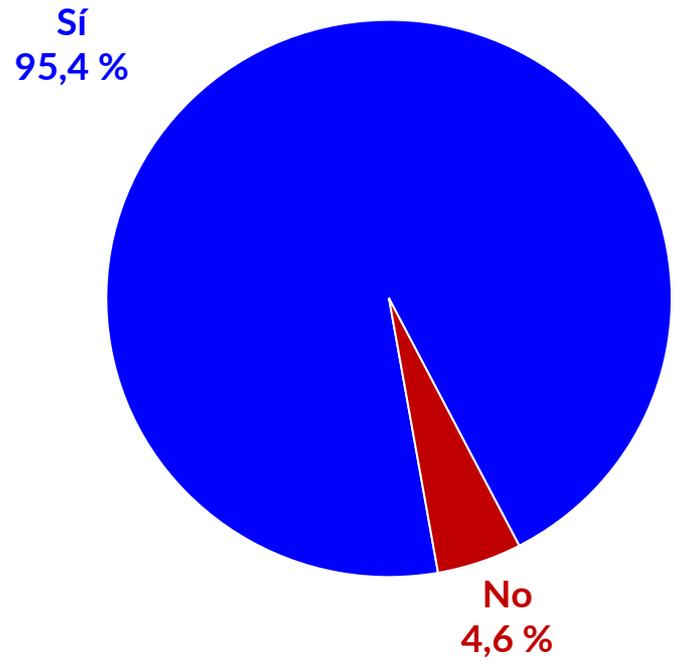
#### EL HORARIO NO SE CONSIDERA ADECUADO POR:

- La piscina debería abrir de forma ininterrumpida, sin turnos.
- Solicitan ampliación de los horarios de apertura y/o cierre.

# III. Informe de los resultados

## 2. TIPOS DE USO DE LAS PISCINAS DE VERANO

### RECOMENDARÍA A FAMILIARES Y AMIGOS



El porcentaje de personas usuarias insatisfechas ha disminuido:

❑ Del **13,0 %** en 2019 al **4,6 %** en 2022.

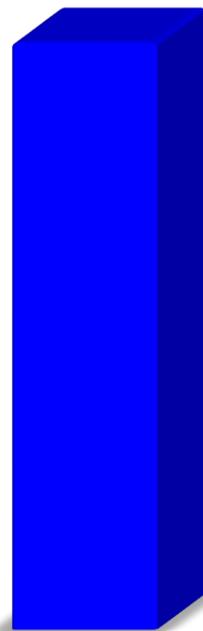
# III. Informe de los resultados

## 3- EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

¿QUÉ HARÍA MÁS INTERESANTE SU DÍA EN LA PISCINA DE VERANO?

### VALORACIONES MEDIAS DE 1 A 10

Espacios con sombra  
para comer  
7,43



Alquiler de tumbonas  
en zonas delimitadas  
4,67



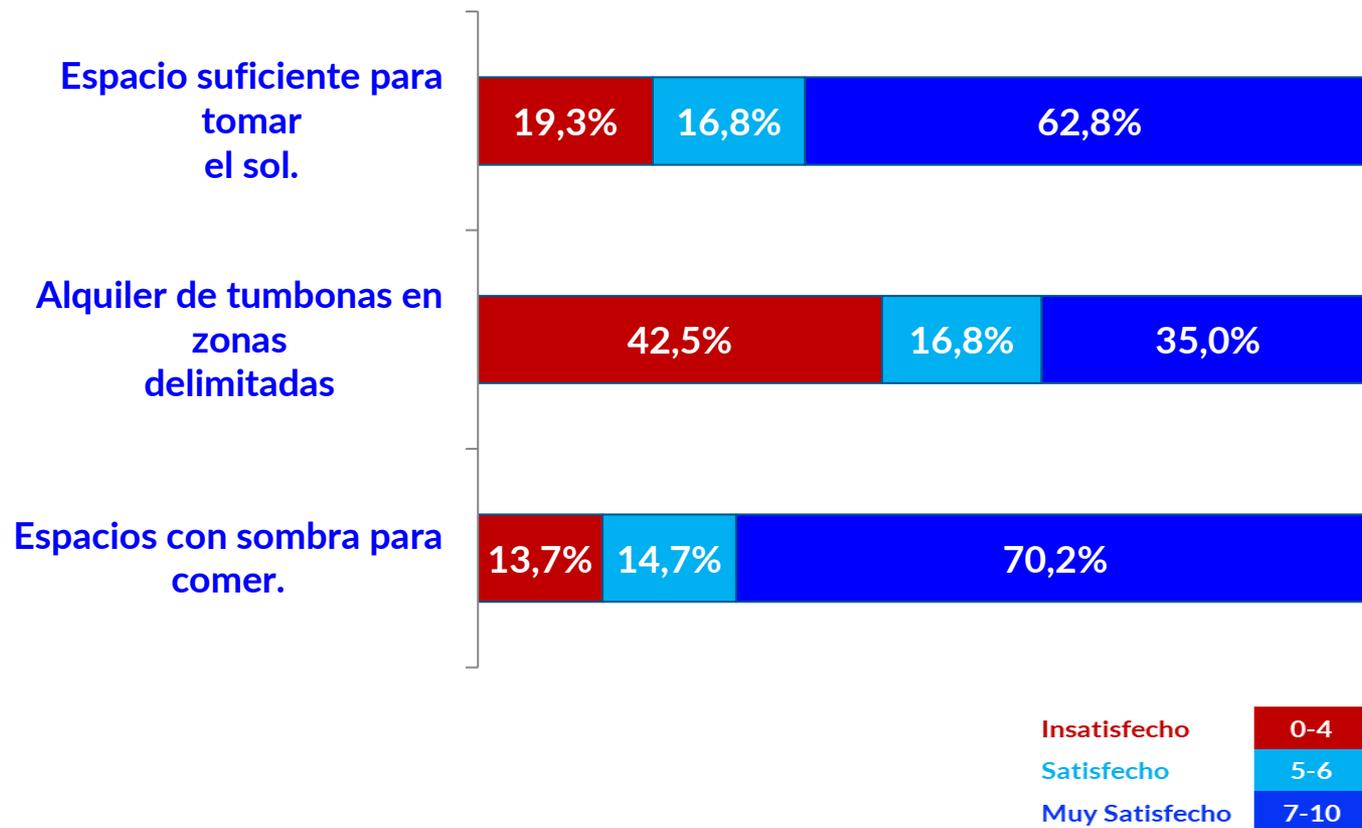
Espacio suficiente  
para tomar el sol  
6,81



# III. Informe de los resultados

## 3- EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

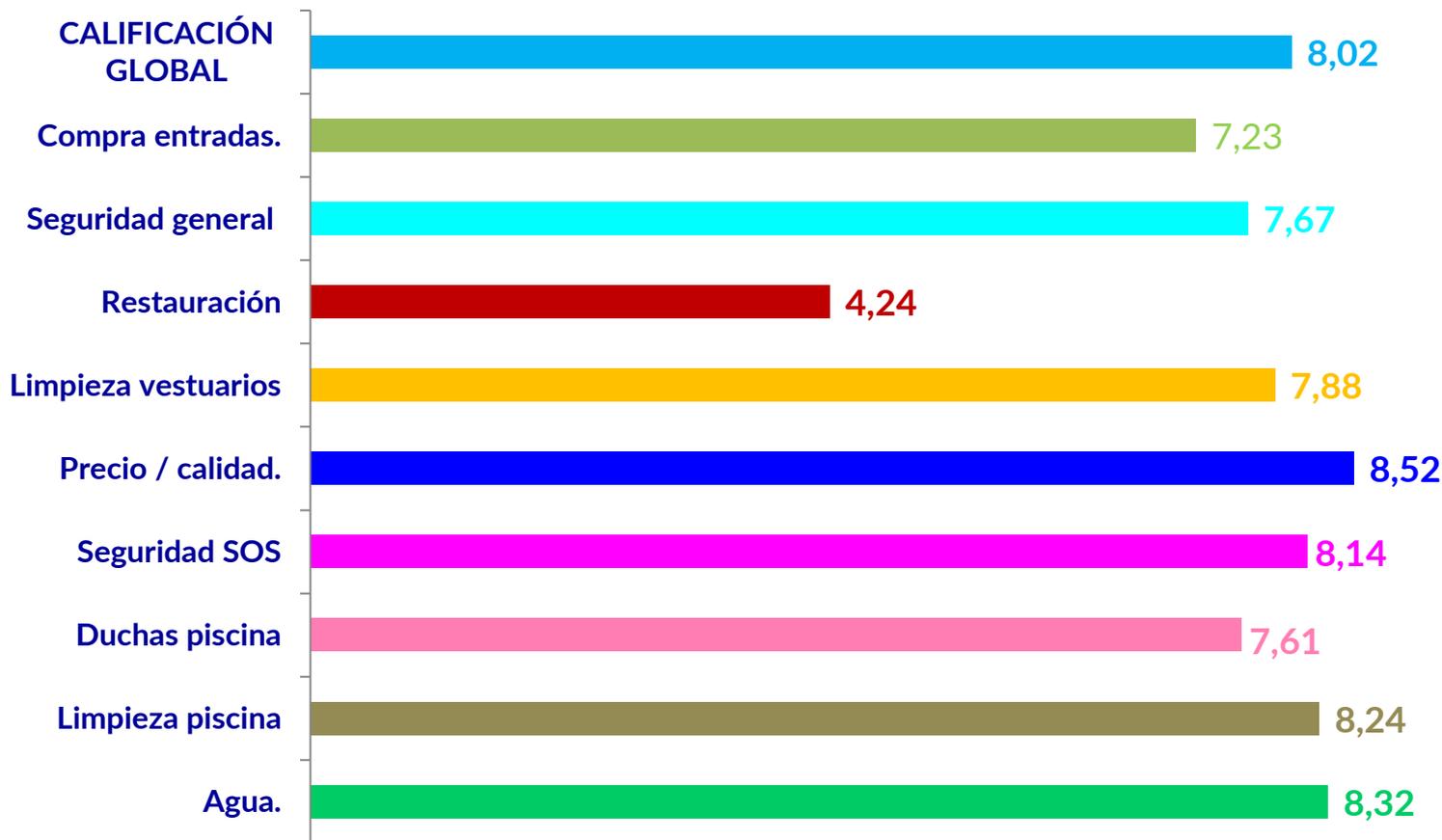
¿QUÉ HARÍA MÁS INTERESANTE SU DÍA EN LA PISCINA DE VERANO?



# III. Informe de los resultados

## 4- VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE LAS PISCINAS DE VERANO

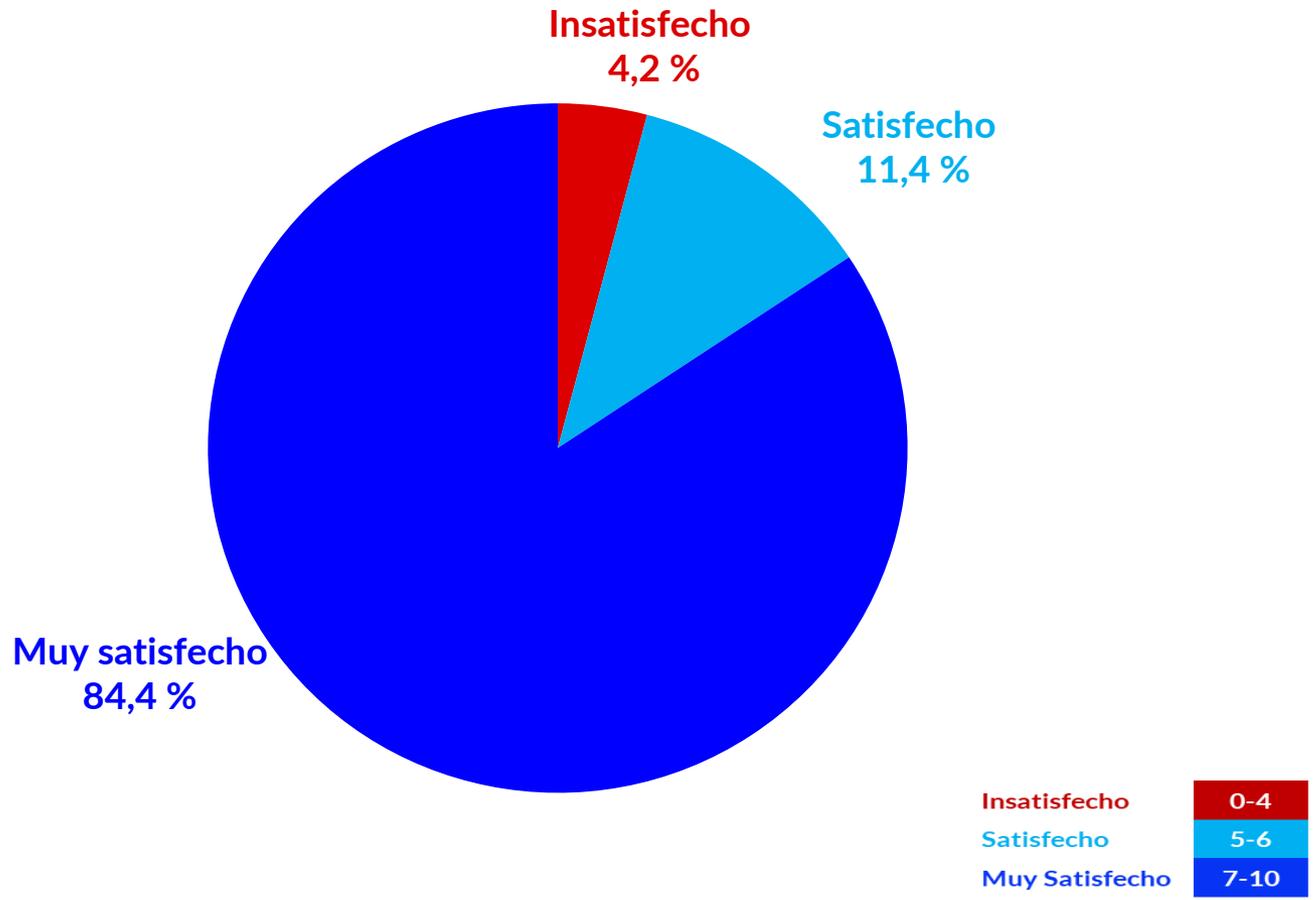
### VALORACIONES MEDIAS



# III. Informe de los resultados

## 5- CALIFICACIÓN GLOBAL DE LAS PISCINAS DE VERANO

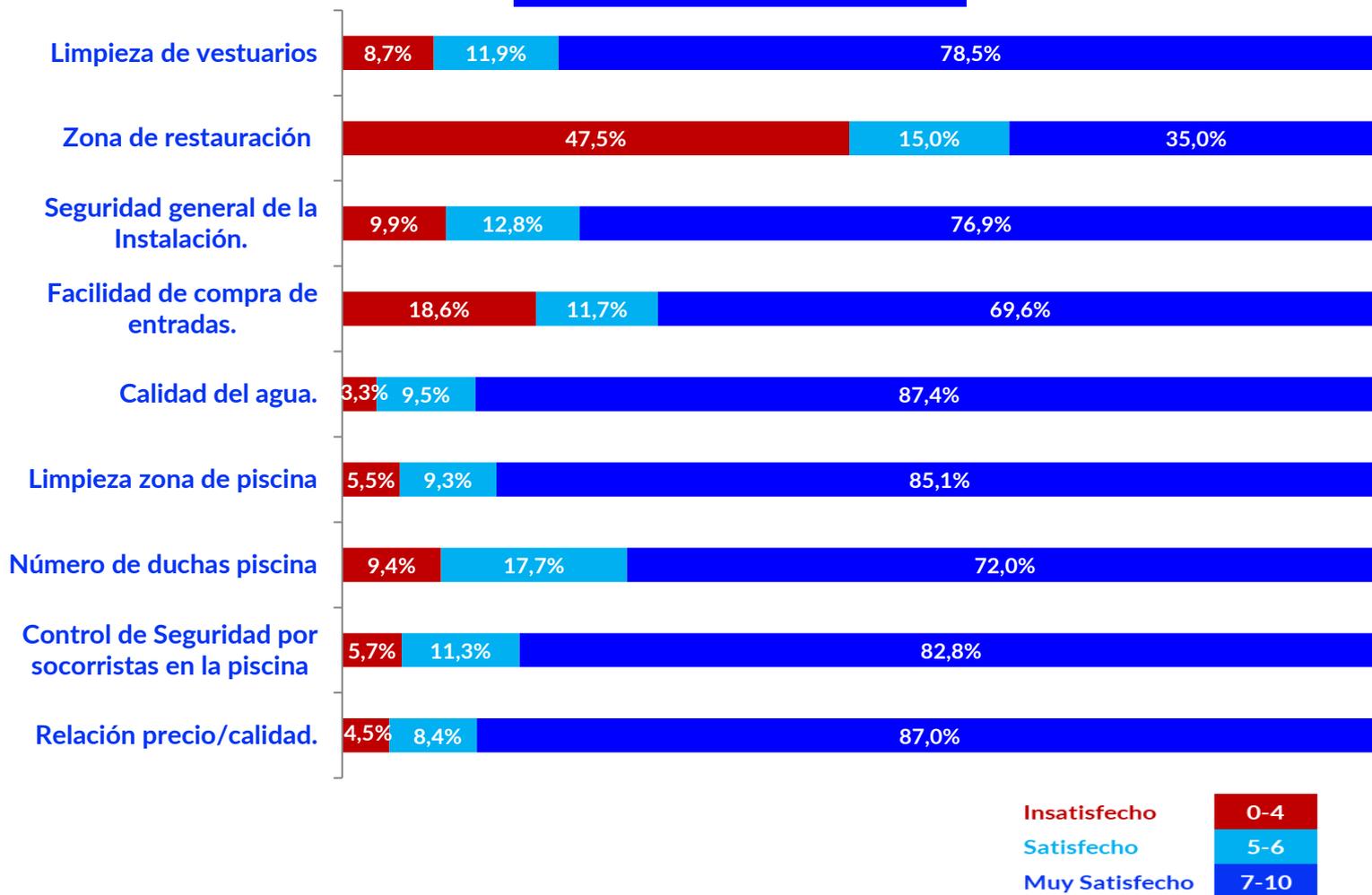
### VALORACIONES MEDIAS



# III. Informe de los resultados

## 6. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LAS PISCINAS DE VERANO

### VALORACIONES MEDIAS



---

# IV. RESULTADOS POR CENTRO DEPORTIVO

# IV. Resultados por Centro Deportivo

## 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LAS PISCINAS

### PROMEDIO DE CALIFICACIONES SERVICIOS

CENTRO DEPORTIVO	Calidad del agua	Limpieza zona de piscina	Número de duchas piscina	Control de Seguridad por socorristas en la piscina	Relación precio / calidad	Limpieza de vestuarios	Zona de restauración (bar/ restaurante/ helados)	Seguridad general de la Instalación	Facilidad de compra de entradas	PROMEDIO CALIFICACIONES
Aluche	8,21	8,42	7,92	8,26	8,86	8,44	7,77	7,95	8,05	8,21
Peñuelas	8,07	8,04	7,35	7,90	8,19	8,14	7,01	7,93	5,21	7,54
Blanca Fernández Ochoa	8,43	8,16	7,26	8,30	8,69	7,63	3,35	7,51	7,30	7,40
Concepción	8,80	8,83	7,76	8,89	8,84	7,81	3,74	8,26	7,71	7,85
Hortaleza	8,28	8,18	7,58	7,81	8,15	7,29	6,90	7,51	6,65	7,59
Casa de Campo	8,23	8,35	7,44	8,13	8,79	8,08	3,10	7,98	7,07	7,46
José María Cagigal	9,00	9,10	8,57	8,90	9,28	8,70	4,90	8,52	7,87	8,32
La Elipa	9,09	9,14	8,64	8,73	9,02	8,53	4,53	8,55	8,24	8,27
Moratalaz	8,18	8,40	8,15	7,99	8,36	7,82	3,97	7,89	7,86	7,62
Entrevías	7,58	6,64	5,60	7,27	7,96	7,58	1,88	6,43	5,52	6,27
Palomeras	8,45	8,43	7,89	8,02	8,52	8,04	3,50	7,92	7,72	7,61
Vallecas	8,71	8,32	7,33	7,98	8,54	7,72	2,25	7,75	7,58	7,35
San Blas	7,75	7,96	6,91	7,31	7,93	6,79	3,24	6,78	6,31	6,77
Moscardó	7,84	7,39	7,25	7,48	7,43	6,27	4,72	5,38	7,32	6,79
San Fermín	8,46	8,74	7,82	8,58	8,55	8,41	2,78	8,34	7,28	7,66
Margot Moles	8,71	8,67	7,99	7,98	8,81	8,46	7,65	8,16	7,67	8,23
Cerro Almodóvar	8,66	8,70	8,42	8,54	8,84	8,45	4,63	7,89	8,03	8,02
Plata y Castañar	8,42	7,65	8,20	8,43	8,97	8,51	1,89	7,12	6,85	7,34
La Masó	8,42	8,42	7,22	8,24	8,60	7,79	3,71	7,99	7,16	7,51
Santa Ana	7,14	7,16	6,87	7,98	8,09	6,78	2,66	7,23	7,20	6,79
<b>VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS</b>	<b>8,32</b>	<b>8,24</b>	<b>7,60</b>	<b>8,14</b>	<b>8,52</b>	<b>7,87</b>	<b>4,24</b>	<b>7,65</b>	<b>7,23</b>	<b>7,44</b>

# III. Informe de los resultados

## 2- CALIFICACIÓN GLOBAL DE LAS PISCINAS DE VERANO



---

# V. CONCLUSIONES

# V. Conclusiones

---

- ❑ La relación calidad /precio con una valoración media de 8,52 y la calidad del agua valorada con 8,30 son dos de los indicadores mejor valorados por las personas usuarias como “muy satisfactoria”
- ❑ La limpieza en zona de piscina y el control de seguridad de piscina por socorristas también tienen una valoración “muy satisfactoria”.
- ❑ La piscinas de verano “José María Cagigal” y “La Elipa”, ambas con una media de 8,73 son las dos piscinas de verano mejor valoradas.
- ❑ La calificación media otorgada por las personas usuarias en todos los indicadores, salvo cafetería/restaurante supera los 7,2 puntos.
- ❑ Como aspecto susceptible de mejora se encuentra el servicio de cafetería/bar/kiosco cuya valoración media es de 4,24 puntos.
- ❑ Los espacios con sombra para comer es la principal demanda solicitada por las personas usuarias para lograr mejorar su día en la piscina.
- ❑ El 92,55% de las personas usuarias recomendaría las piscinas de verano a familiares-amistades y el 80,6% considera adecuado el horario de la piscina.

# V. Conclusiones

		2022	2019	DIFERENCIA PORCENTUAL
Indicadores más valorados	Relación calidad/precio	8,52	7,44	14,5%
	Calidad del agua	8,32	8,01	3,9%
	Control de seguridad de piscina	7,67	7,30	5,1%
	Limpieza en zona de piscina	8,24	7,83	5,2%
Piscinas mejor valoradas	José María Cagigal	8,73		
	La Elipa	8,73		
	Cerro Almodóvar	8,40	8,37	0,4%
	Luis Aragonés		7,89	
Valoración media indicadores	Global	8,02	7,22	11,1%
	Cafetería/bar/kiosco	4,24	4,67	-9,2%
Aspectos susceptibles de mejora	Espacio con sombra para comer	7,43	7,44	-0,1%
	Espacio suficiente para tomar el sol	6,81	7,53	-9,6%
Recomendación de las piscinas a familiares/amigos		95,4%	91,6%	4,1%
Valoración adecuada del horario de piscina		80,5%	87,0%	-7,5%



2022