

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS 2023



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



Febrero 2024

Índice

I. OBJETIVO

II. METODOLOGÍA

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

1. *Perfil de la persona usuaria*

2. *Canales de información*

3. *Grado de satisfacción:*

- *Instalaciones y equipamientos*
- *Profesorado*
- *Servicios*

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.

- ❑ 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 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 2023.

Tamaño de la muestra

- Tamaño muestral: 9.096 personas usuarias de clases abiertas y cerradas de inscripción mensual en 45 centros deportivos municipales.
- El error muestral es de +/-1,03% para un universo infinito (>100.000), con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,50$.

Técnica de recogida de la información

- Encuestas enviadas por correo electrónico a las personas usuarias.
- Los datos obtenidos son analizados por la Dirección General de Deporte.

Fechas de recogida de la información

- Del 14 de diciembre de 2023 al 4 de enero de 2024.

Trabajo realizado por:

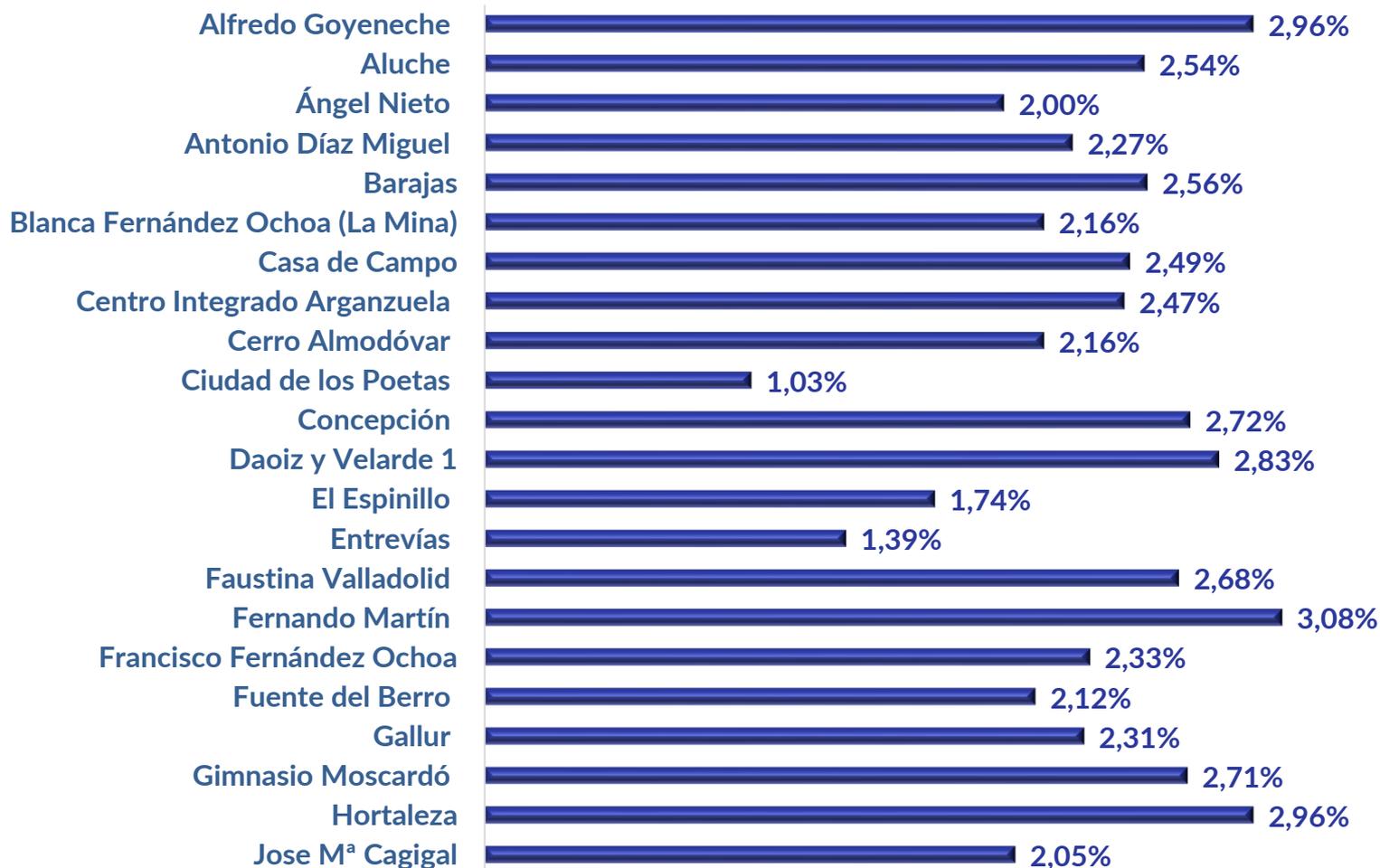
- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

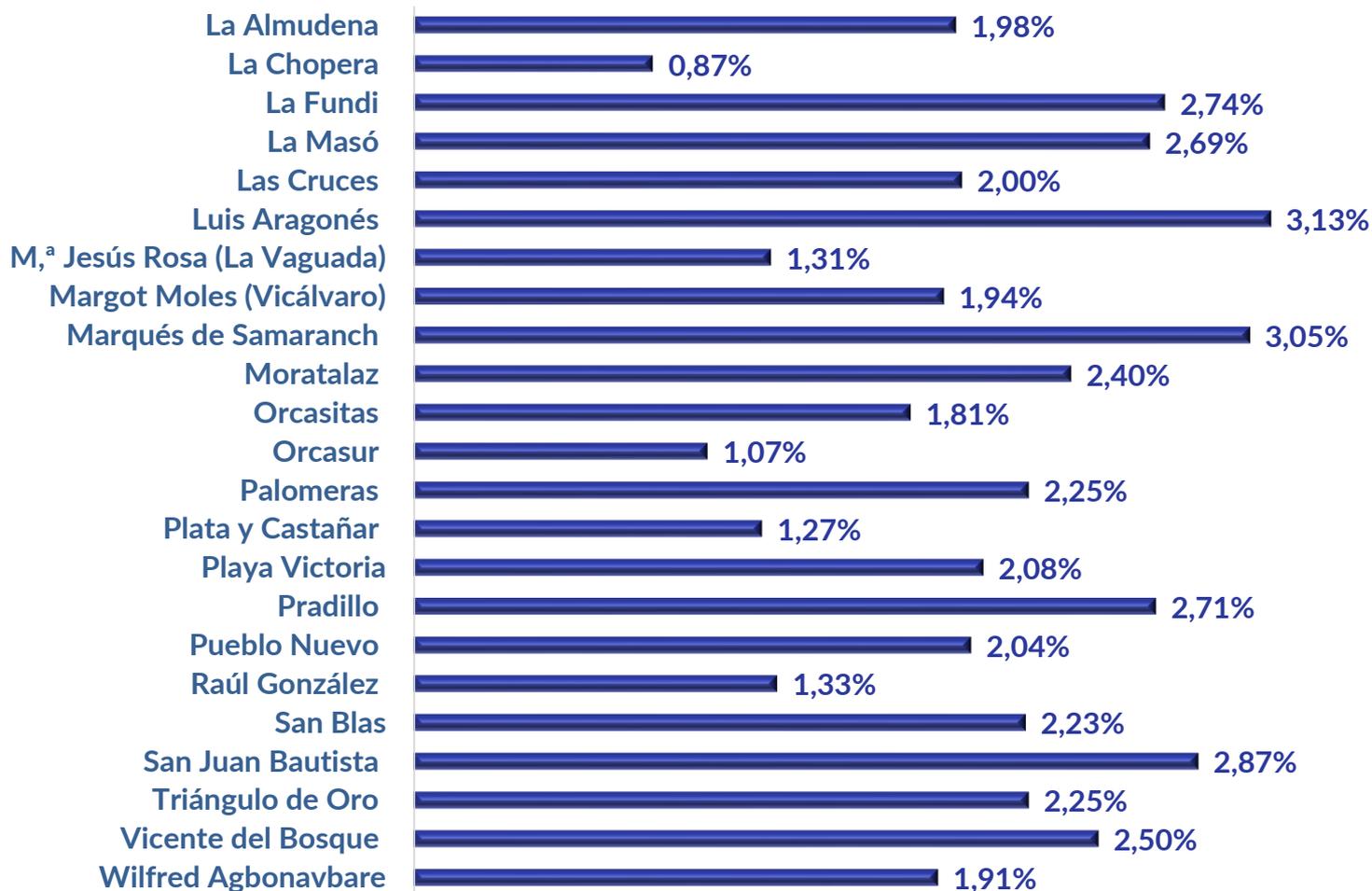
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE (1/2)



III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

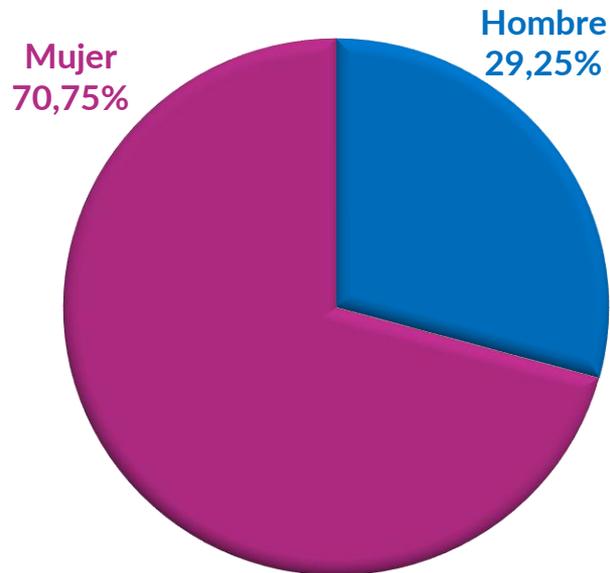
CENTRO DEPORTIVO AL QUE ACUDE (2/2)



III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



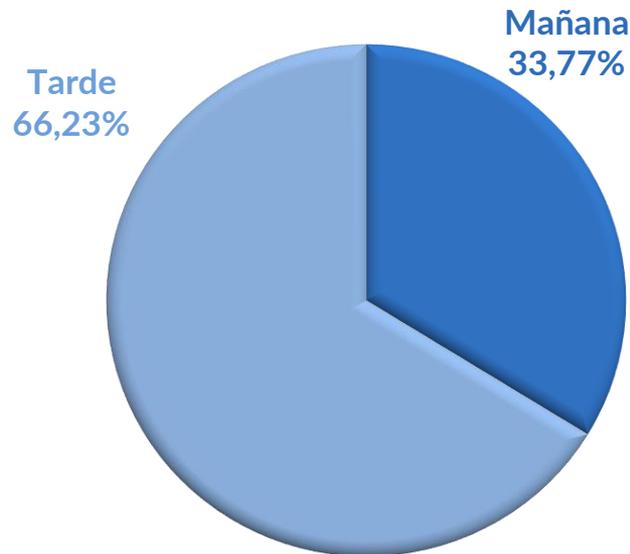
EDAD



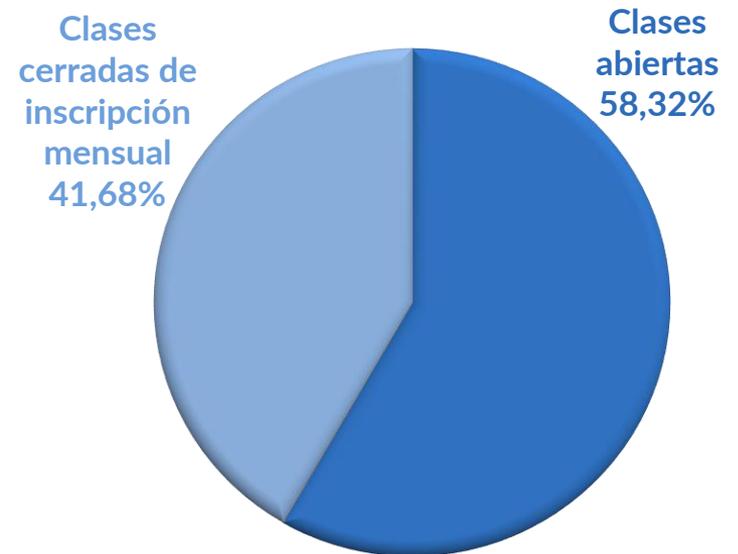
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

HORARIO



MODALIDAD DE SERVICIO



III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

OBJETIVO DE LA INSCRIPCIÓN



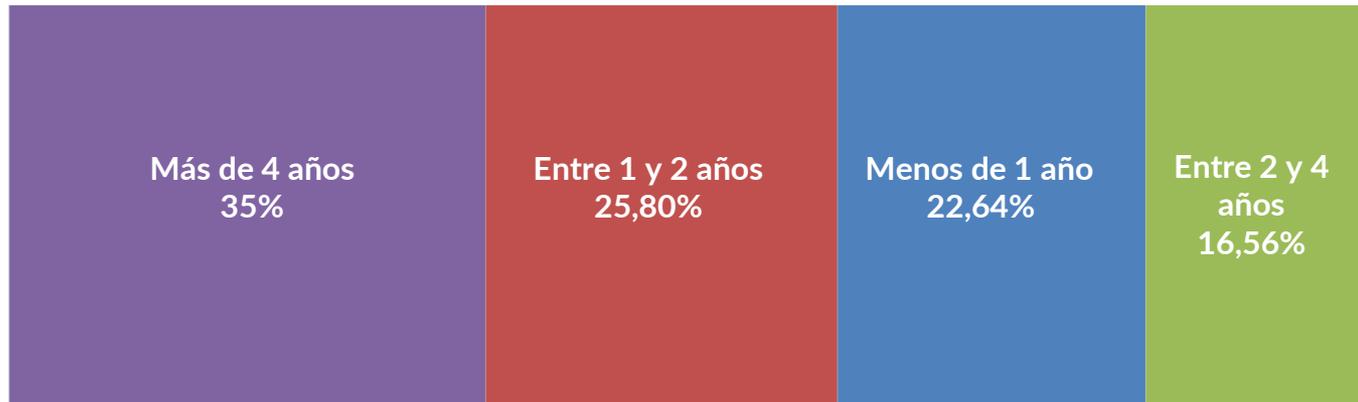
MOTIVO ELECCIÓN DEL CENTRO DEPORTIVO



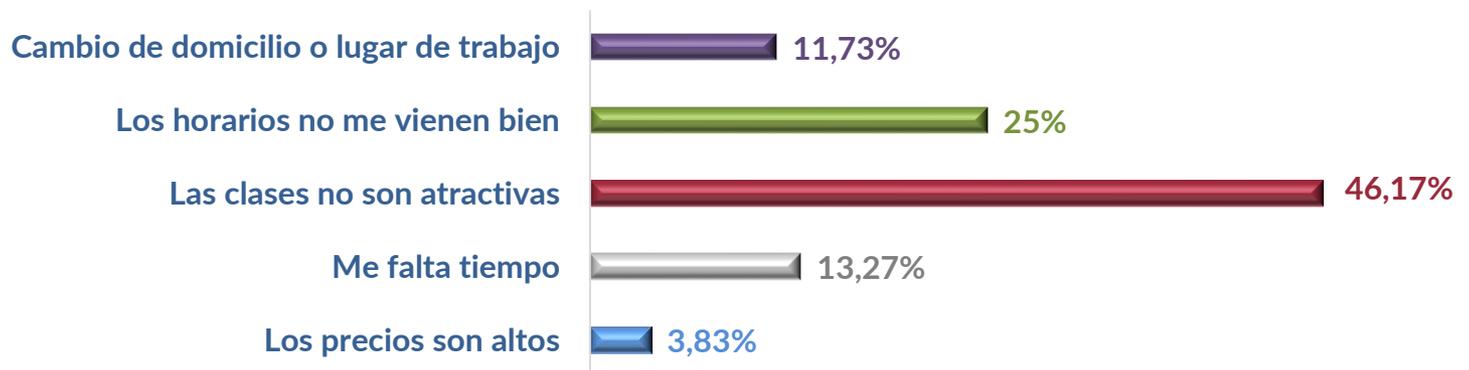
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

TIEMPO DE USO DE LOS SERVICIOS

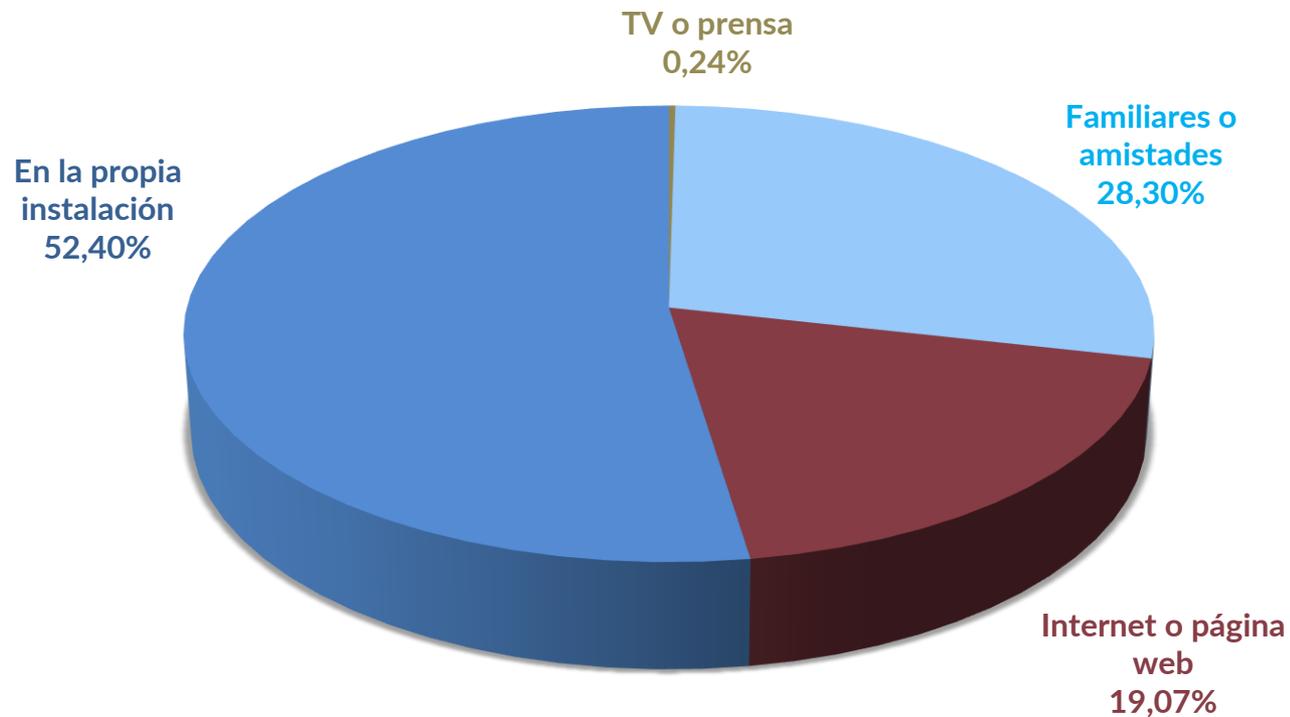


Un 5,54% de las personas usuarias no tiene intención de continuar debido a:



III. Informe de los resultados

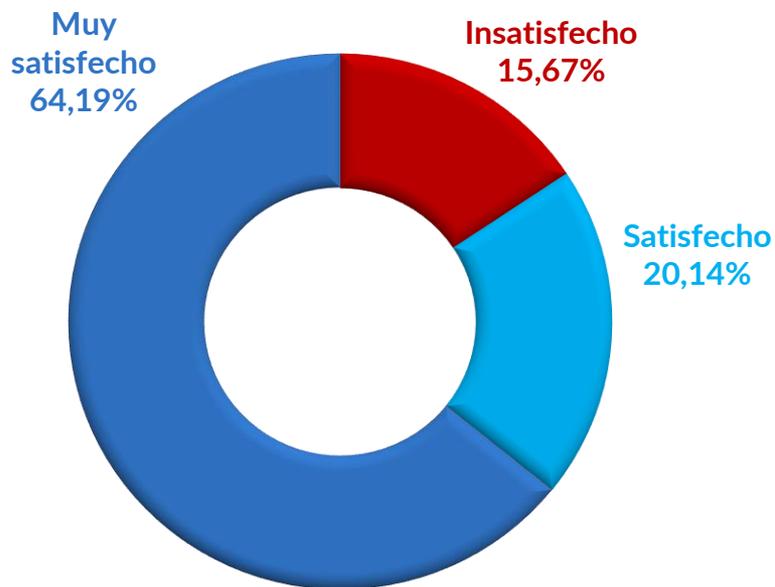
2. CANALES DE INFORMACIÓN



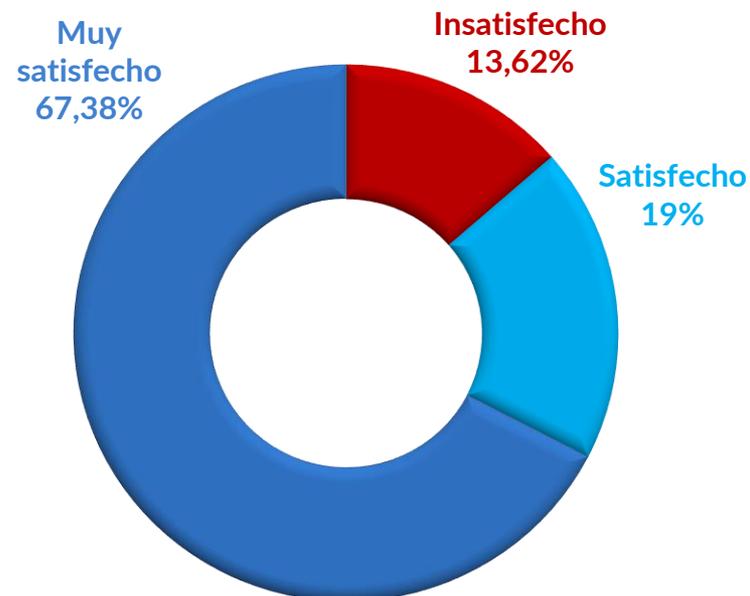
III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

ESPACIO DISPONIBLE PARA LA ACTIVIDAD



LIMPIEZA E HIGIENE



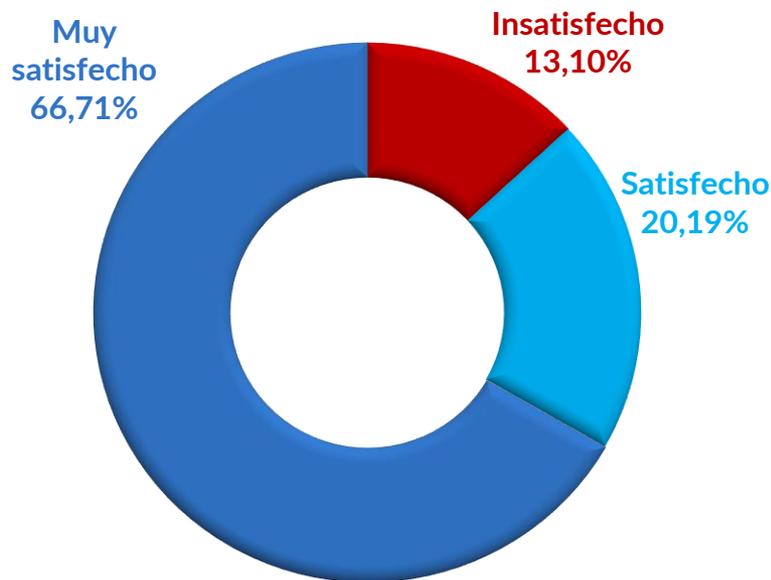
Insatisfecha/o
Satisfecha/o
Muy satisfecha/o

0-4
5-6
7-10

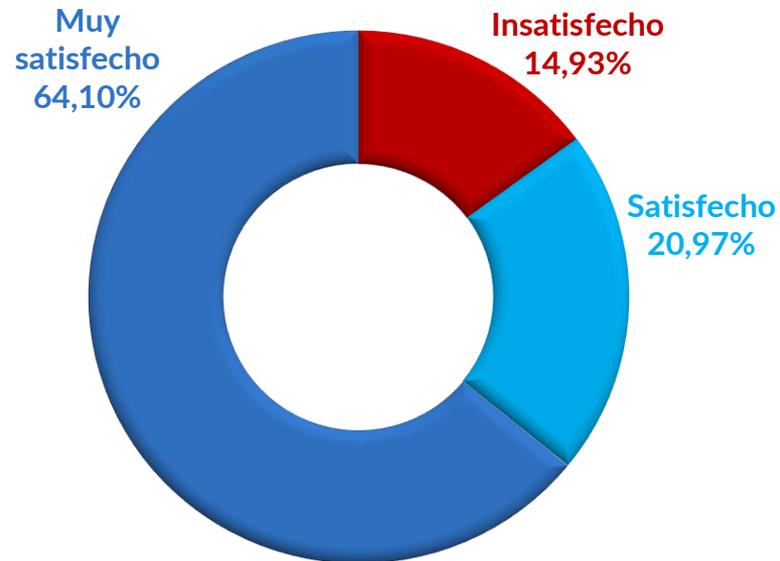
III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

CANTIDAD DE MATERIAL



ESTADO DEL MATERIAL



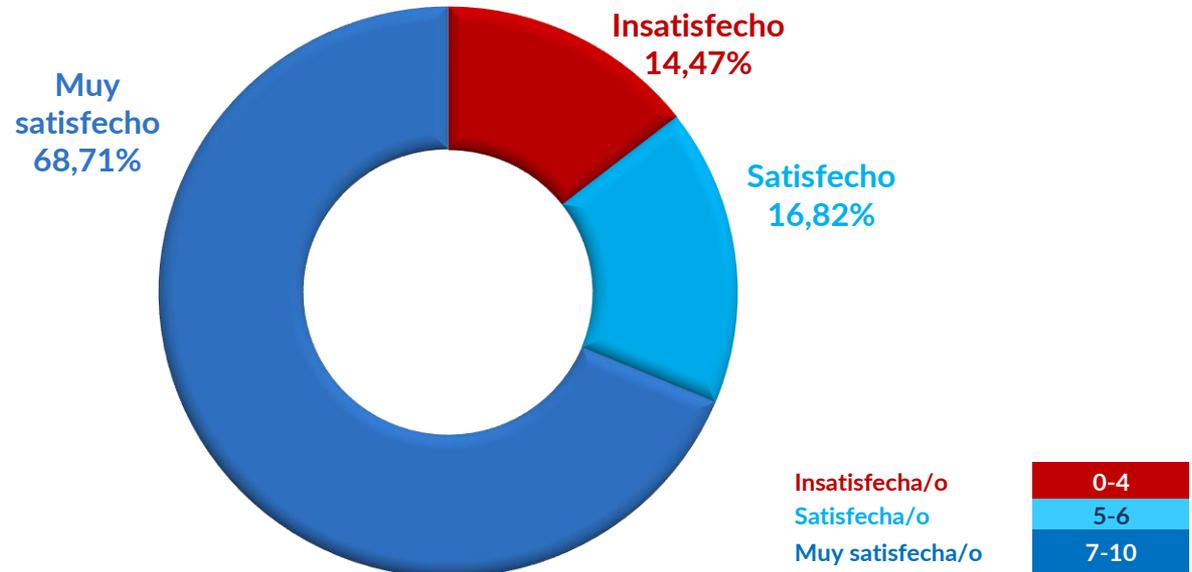
Insatisfecha/o
Satisfecha/o
Muy satisfecha/o

0-4
5-6
7-10

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

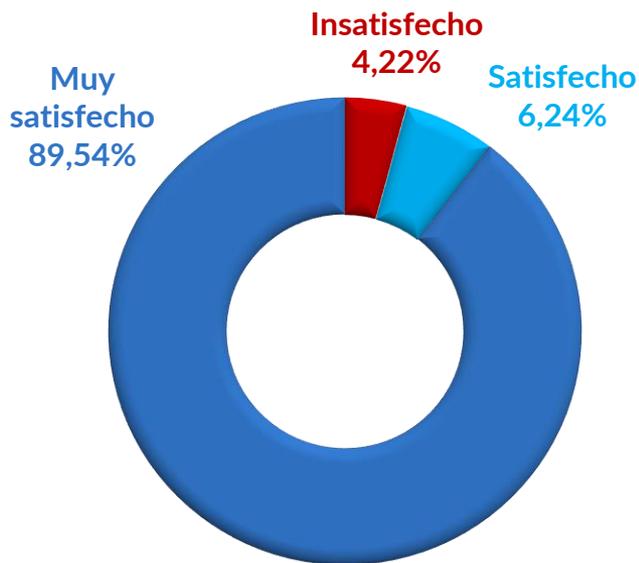


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS: 7,09

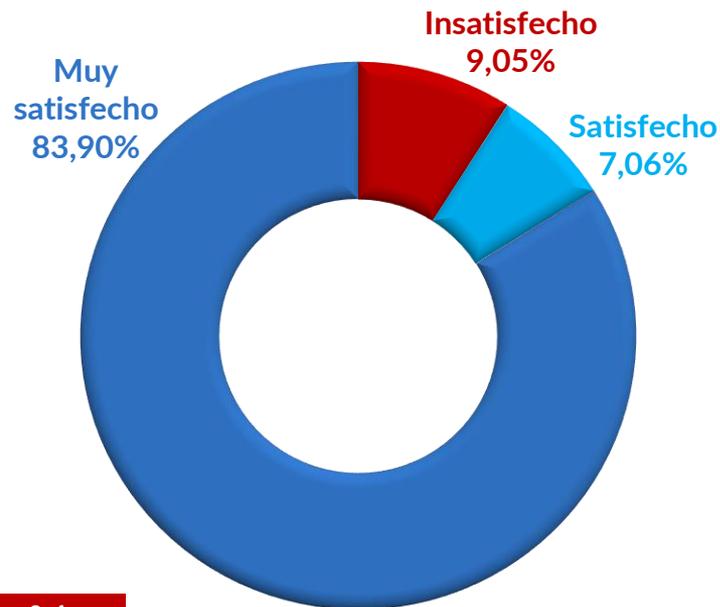
III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON EL PROFESORADO

PUNTUALIDAD



SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO



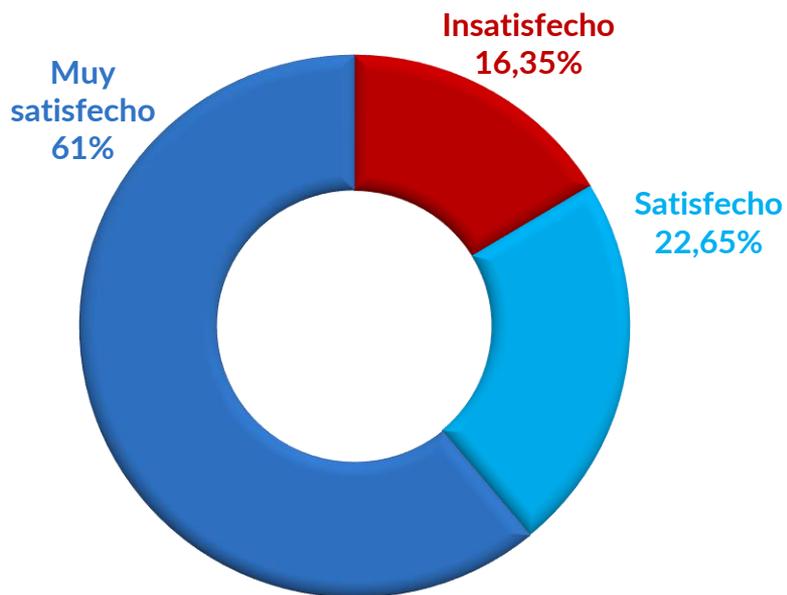
Insatisfecha/o	0-4
Satisfecha/o	5-6
Muy satisfecha/o	7-10

MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO: 8,18

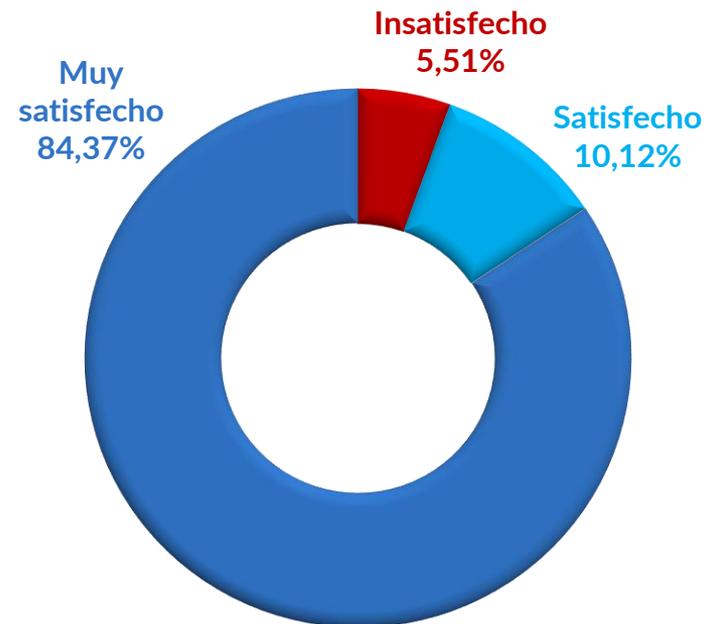
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

OFERTA DE ACTIVIDADES



PRECIO

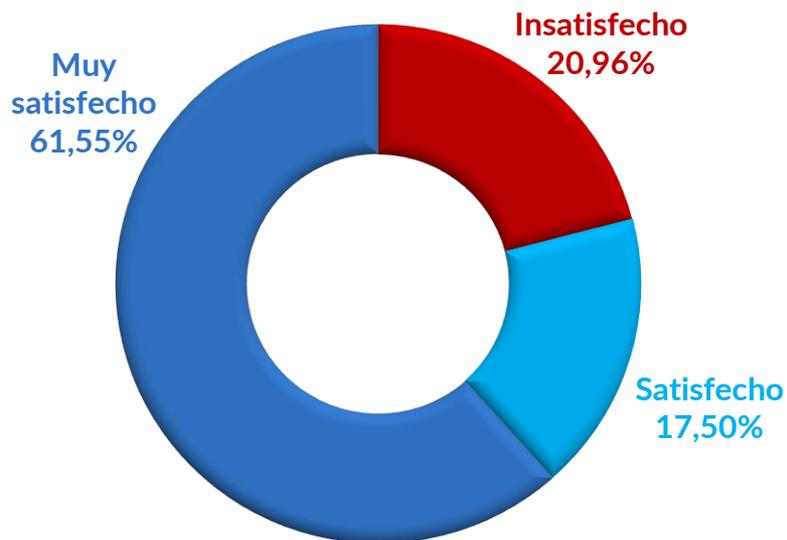


Insatisfecha/o	0-4
Satisfecha/o	5-6
Muy satisfecha/o	7-10

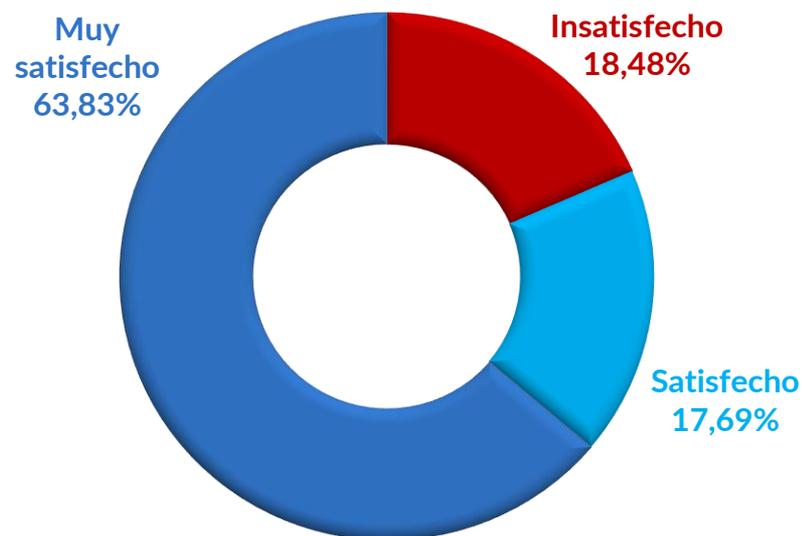
III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN (clases cerradas)



SISTEMA DE RESERVA DE ACTIVIDADES (clases abiertas)

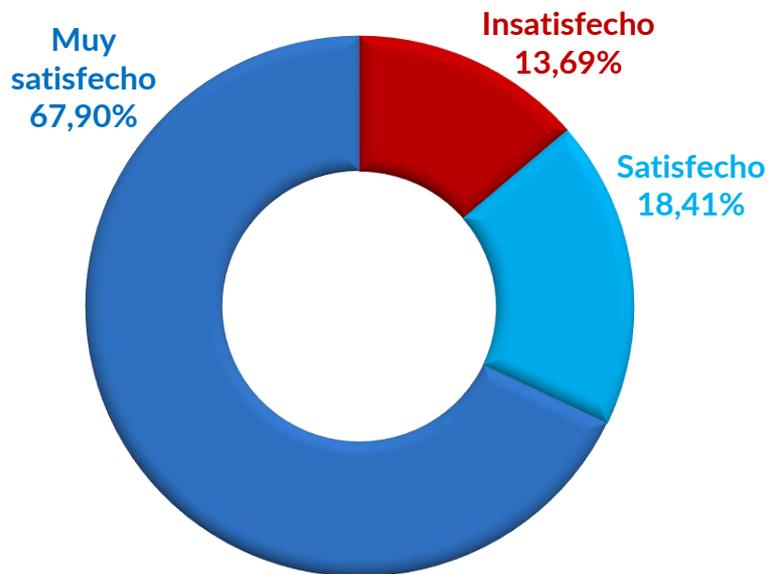


Insatisfecha/o	0-4
Satisfecha/o	5-6
Muy satisfecha/o	7-10

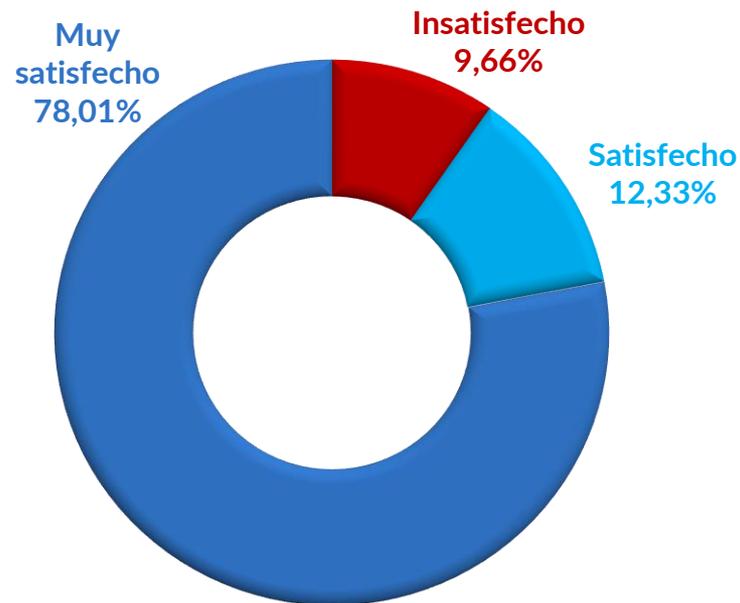
III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

NUMERO DE PERSONAS EN EL GRUPO O CLASE



ATENCIÓN Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

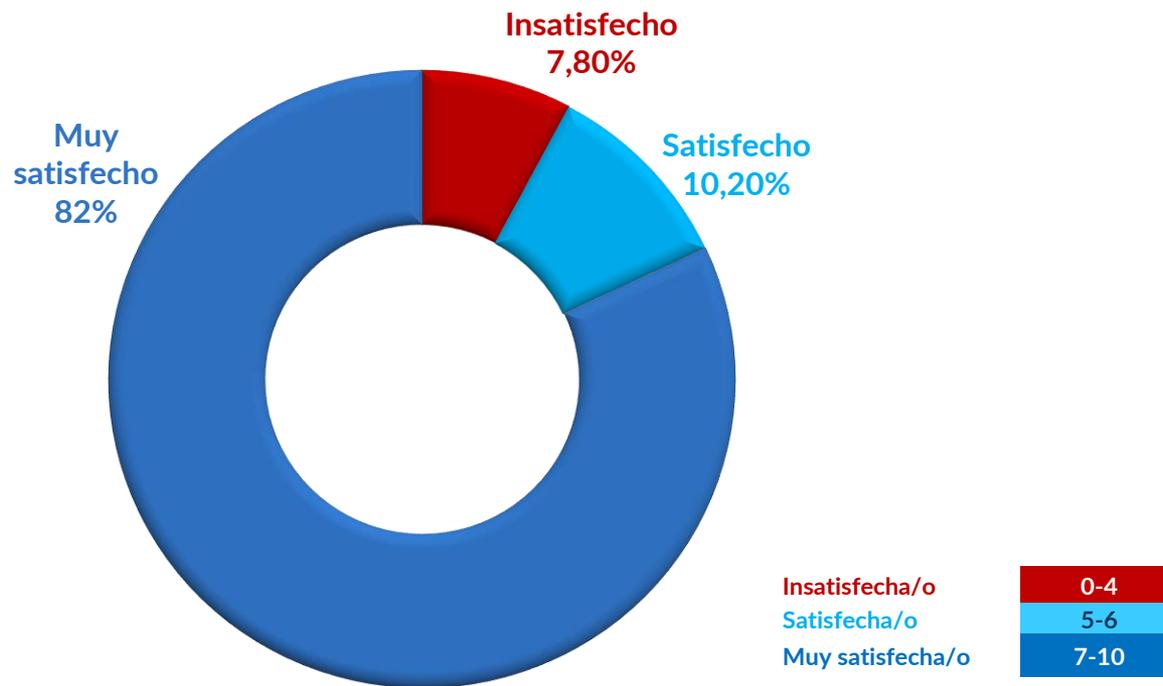


Insatisfecha/o	0-4
Satisfecha/o	5-6
Muy satisfecha/o	7-10

III. Informe de los resultados

3. GRADO SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES

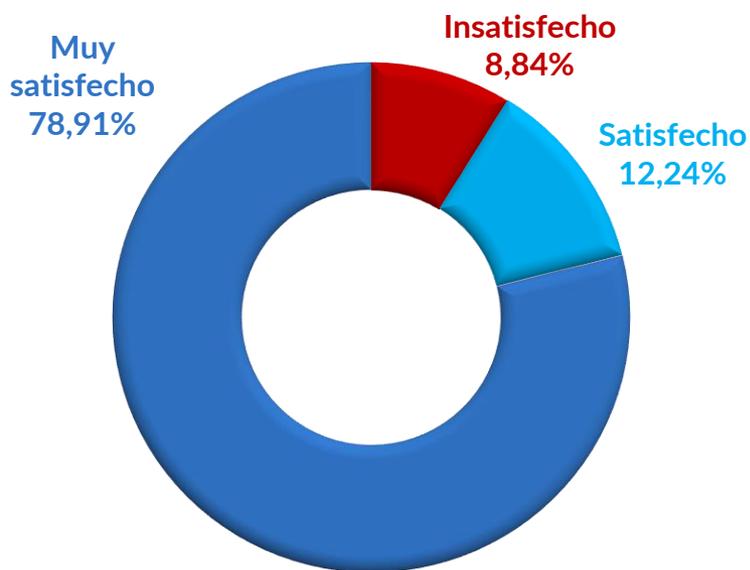


MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES: 7,95

III. Informe de los resultados

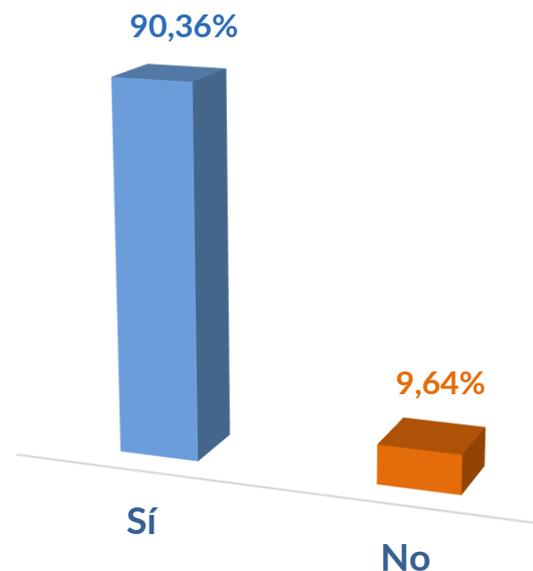
3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS



Insatisfecha/o	0-4
Satisfecha/o	5-6
Muy satisfecha/o	7-10

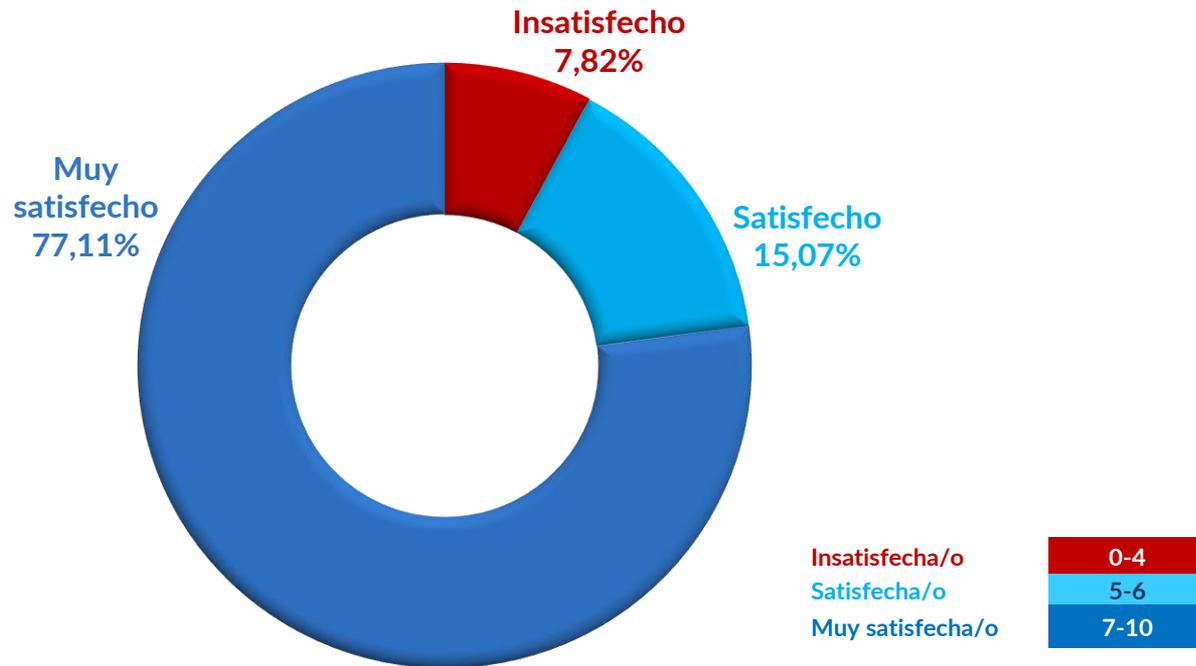
RECOMENDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DEPORTIVO



III. Informe de los resultados

3. SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DEL CENTRO



MEDIA SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DEPORTIVOS: 7,49

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS: MEDIA VALORACIONES DE MAYOR A MENOR

TABLA RESUMEN VALORACIONES 2023	MEDIA
Puntualidad en el comienzo y final de las clases	8,58
Precio en relación con el servicio ofrecido	8,29
Satisfacción global con el profesorado	8,18
Satisfacción global con las clases	7,95
Atención y disposición del personal	7,84
Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	7,73
Satisfacción global con los servicios deportivos	7,49
Número de personas en el grupo o clase	7,15
Satisfacción global con las instalaciones y equipamientos	7,09
Cantidad de material	7,05
Limpieza e higiene en el centro deportivo	7,03
Espacio disponible para la actividad	6,88
Estado del material	6,87
Sistema de reservas de actividades (clases abiertas)	6,82
Oferta de actividades	6,69
Procedimiento de inscripción o renovación (clases cerradas)	6,69

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS: COMPARATIVA 2022-2023

TABLA COMPARATIVA 2022-2023	2022	2023	Diferencia porcentual
Satisfacción global con los servicios deportivos	6,54	7,49	12,68%
Atención y disposición del personal	7,15	7,84	8,80%
Número de personas en el grupo o clase	6,57	7,15	8,11%
Puntualidad en el comienzo y final de las clases	7,96	8,58	7,23%
Satisfacción global con el profesorado	7,63	8,18	6,72%
Satisfacción global con las clases	7,43	7,95	6,54%
Precio en relación con el servicio ofrecido	7,81	8,29	5,79%
Cumplimiento de sus expectativas en la actividad	7,32	7,73	5,30%
Cantidad de material	6,68	7,05	5,25%
Limpieza e higiene en el centro deportivo	6,76	7,03	3,84%
Procedimiento de inscripción/renovación (clases cerradas)	6,44	6,69	3,74%
Estado del material	6,63	6,87	3,49%
Espacio disponible para la actividad	6,91	6,88	-0,44%
Oferta de actividades	6,72	6,69	-0,45%
Satisfacción global con instalaciones y equipamientos	---	7,09	---
Sistema de reservas de actividades (clases abiertas)	---	6,82	---

III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

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
Alfredo Goyeneche	6,29	6,40	6,72	6,26	6,41	7,69	6,41	7,24	8,67	7,12	7,68	8,45
Aluche	7,09	7,00	6,59	6,49	6,64	7,59	6,77	7,32	8,56	7,28	7,89	8,35
Ángel Nieto	6,30	7,06	6,71	7,06	7,32	7,95	5,92	5,53	8,51	7,33	7,82	8,30
Antonio Díaz Miguel	7,70	7,55	7,23	7,19	7,55	8,59	7,15	7,74	9,01	7,52	8,36	8,79
Barajas	6,46	7,30	6,73	7,08	7,06	7,56	6,04	6,37	8,61	7,11	7,60	8,24
Blanca Fdez. Ochoa	6,99	7,42	7,14	7,34	7,58	8,31	7,02	6,82	8,83	7,50	8,22	8,36
Casa de Campo	6,51	7,02	6,68	7,40	7,26	7,97	6,96	7,39	8,86	7,07	7,59	8,51
Centro Int Arganzuela	6,52	6,56	6,85	7,09	7,31	7,74	5,81	6,63	8,43	6,94	7,67	8,28
Cerro Almodóvar	6,64	7,13	6,79	6,63	7,03	7,56	6,64	6,78	8,34	7,23	7,81	8,24
Ciudad de los Poetas	6,48	7,00	7,30	6,69	6,86	7,93	8,30	7,46	8,62	7,75	8,09	8,73
Concepción	6,25	5,70	6,19	5,66	6,29	7,25	6,51	6,64	7,89	7,05	7,05	7,89
Daoiz y Velarde 1	6,83	7,33	6,96	7,34	7,27	7,97	6,12	6,77	8,55	7,00	7,63	8,31
El Espinillo	6,28	7,89	6,87	7,40	7,46	7,96	6,77	5,93	8,61	6,99	7,48	8,12
Entrevías	6,41	6,35	6,97	6,70	7,02	7,97	6,00	7,19	8,74	7,42	8,31	8,23
Faustina Valladolid	6,60	7,28	7,35	7,17	7,36	7,75	7,07	6,54	8,54	7,04	7,73	8,21

III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

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	6,88	7,48	7,40	7,10	7,29	8,26	7,30	7,69	8,95	7,63	8,10	8,71
Francisco Fdez Ochoa	6,94	6,25	6,60	5,80	5,99	6,58	5,01	6,79	7,90	6,54	7,05	7,57
Fuente del Berro	7,14	7,58	6,95	6,63	7,11	8,44	7,42	8,17	8,96	7,37	8,17	8,85
Gallur	7,07	6,84	6,91	7,28	7,30	8,23	6,89	7,13	8,59	7,21	7,93	8,30
Gimnasio Moscardó	6,15	6,49	5,46	6,11	6,63	7,43	6,80	5,59	8,49	6,58	7,34	8,15
Hortaleza	6,92	6,91	6,44	6,43	7,05	7,83	6,23	6,89	8,61	6,84	7,74	8,39
Jose M ^a Cagigal	6,83	7,38	7,03	7,48	7,41	8,12	7,62	6,64	8,88	7,17	8,12	8,76
La Almudena	6,14	7,04	6,57	6,90	7,04	7,67	7,26	5,58	8,35	6,92	7,41	8,06
La Chopera	7,35	7,65	7,82	7,68	8,03	8,43	7,81	7,36	8,97	8,29	8,61	9,03
La Fundi	6,18	7,66	6,98	7,22	7,26	8,10	6,74	5,72	8,63	7,16	7,76	8,24
La Masó	7,30	6,94	7,71	7,22	7,34	8,11	6,60	7,75	8,88	7,55	8,11	8,90
Las Cruces	7,01	7,33	6,82	6,25	6,76	8,14	6,61	6,60	8,50	6,93	7,66	7,89
Luis Aragonés	6,65	7,19	6,76	6,84	7,05	7,70	7,34	6,22	8,62	7,03	7,63	8,15
M. ^a Jesús Rosa	6,78	6,65	6,91	7,68	7,81	8,33	7,60	7,36	8,94	7,51	7,97	8,68
Margot Moles	6,78	7,40	7,37	7,43	7,40	7,65	6,90	7,15	8,50	7,43	7,67	8,36

III. Informe de los resultados

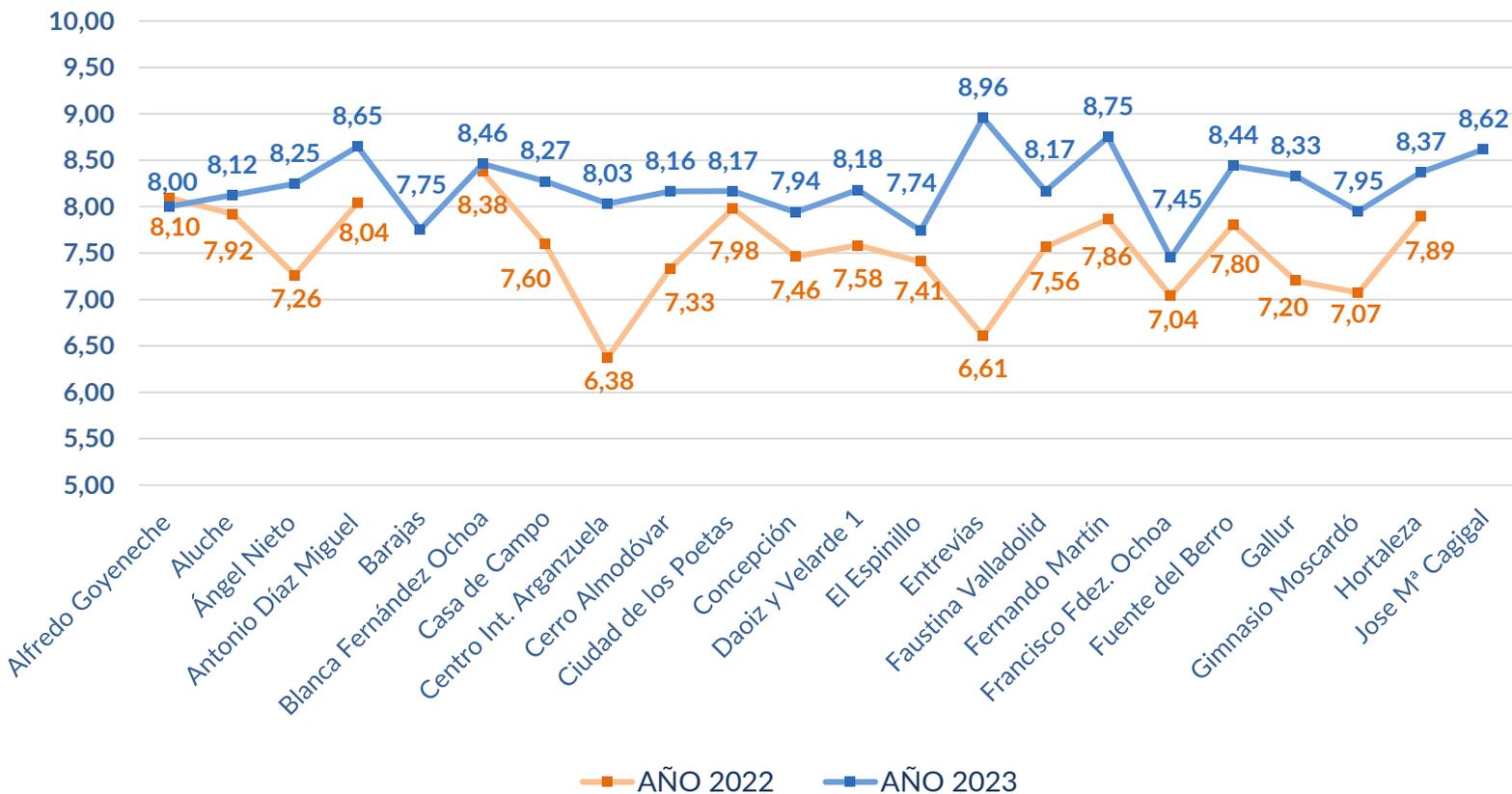
4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

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
Marqués de Samaranch	6,51	7,61	6,86	7,40	7,51	7,82	6,08	6,54	8,58	6,55	7,56	8,39
Moratalaz	7,60	7,07	7,19	7,09	7,23	8,27	7,67	7,07	9,00	7,69	8,32	8,47
Orcasitas	6,44	6,10	6,68	6,12	6,00	7,49	6,68	6,61	8,43	6,81	7,53	7,85
Orcasur	6,60	6,40	6,85	6,64	6,92	7,22	7,45	8,33	8,43	7,04	7,54	8,29
Palomeras	7,19	7,04	7,47	7,13	7,13	7,68	6,53	7,27	8,49	7,55	8,04	8,05
Plata y Castañar	6,75	6,94	6,74	6,23	6,50	7,94	6,63	7,02	8,65	7,33	7,94	8,10
Playa Victoria	6,61	6,77	6,63	7,06	7,25	7,71	6,87	7,16	8,48	6,65	7,52	8,33
Pradillo	7,07	7,56	7,10	7,58	7,57	8,00	6,78	6,99	8,62	6,82	7,79	8,50
Pueblo Nuevo	4,31	6,72	5,69	5,91	6,22	8,04	4,90	5,77	8,10	6,66	6,74	7,31
Raúl González	6,72	6,59	7,02	7,55	7,64	7,75	6,93	6,55	8,90	7,36	8,10	8,14
San Blas	6,62	6,76	6,73	6,17	6,36	7,14	6,92	6,58	8,69	7,41	7,65	8,09
San Juan Bautista	6,34	7,19	7,00	6,83	6,93	7,63	6,58	7,06	8,61	7,15	7,43	8,20
Triángulo de Oro	7,39	7,88	7,66	8,37	8,16	8,25	7,09	7,53	8,55	7,29	8,11	8,48
Vicente del Bosque	6,30	6,37	6,65	5,89	6,09	7,19	5,43	7,15	8,08	7,17	7,03	7,91
Wilfred Agbonavbare	7,25	7,61	7,49	6,63	6,94	8,52	7,17	6,77	8,68	7,56	8,06	8,32

III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

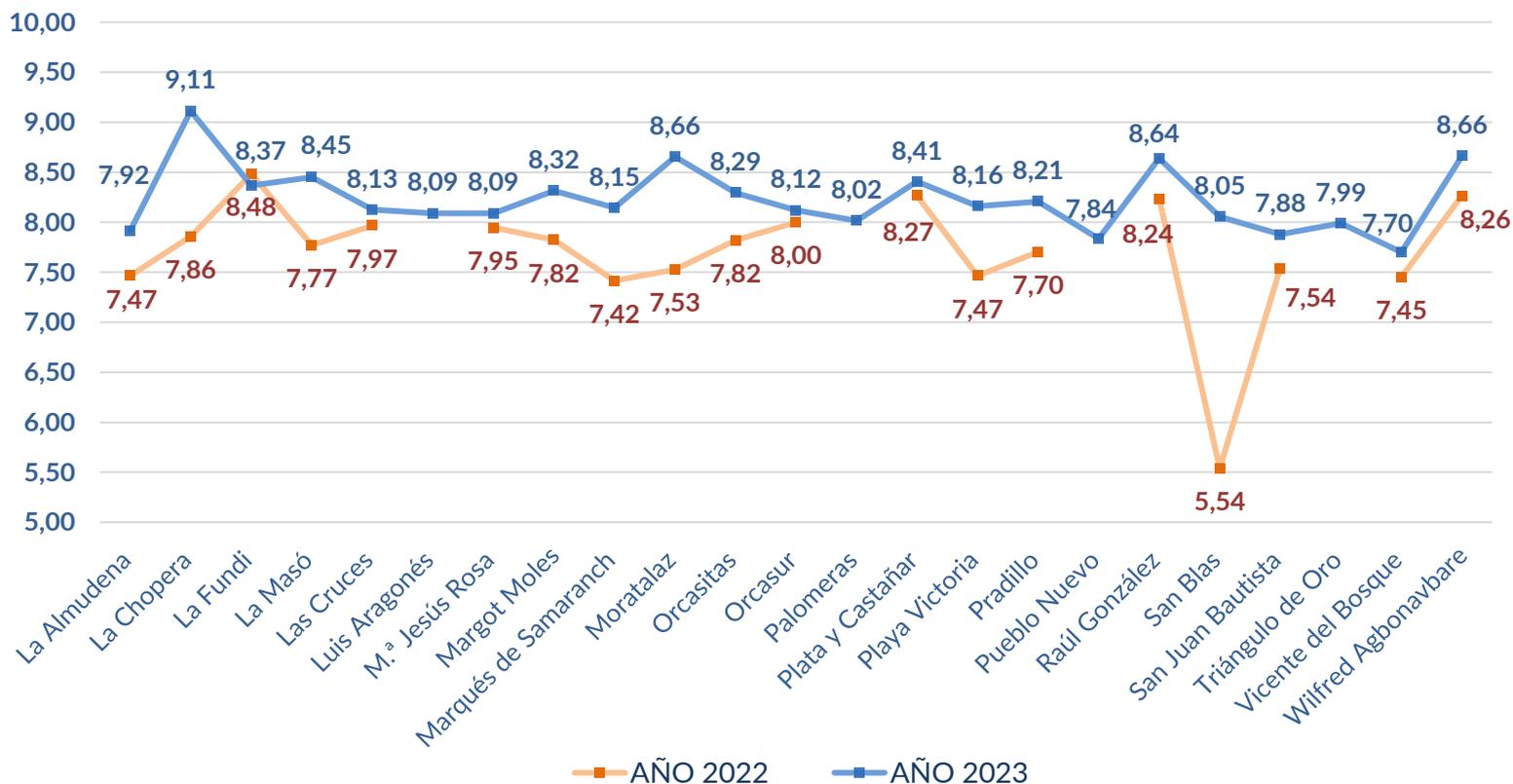
COMPARATIVA ANUAL 2022-2023: SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO (1/2)



III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

COMPARATIVA ANUAL 2022-2023 SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO (2/2)



III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

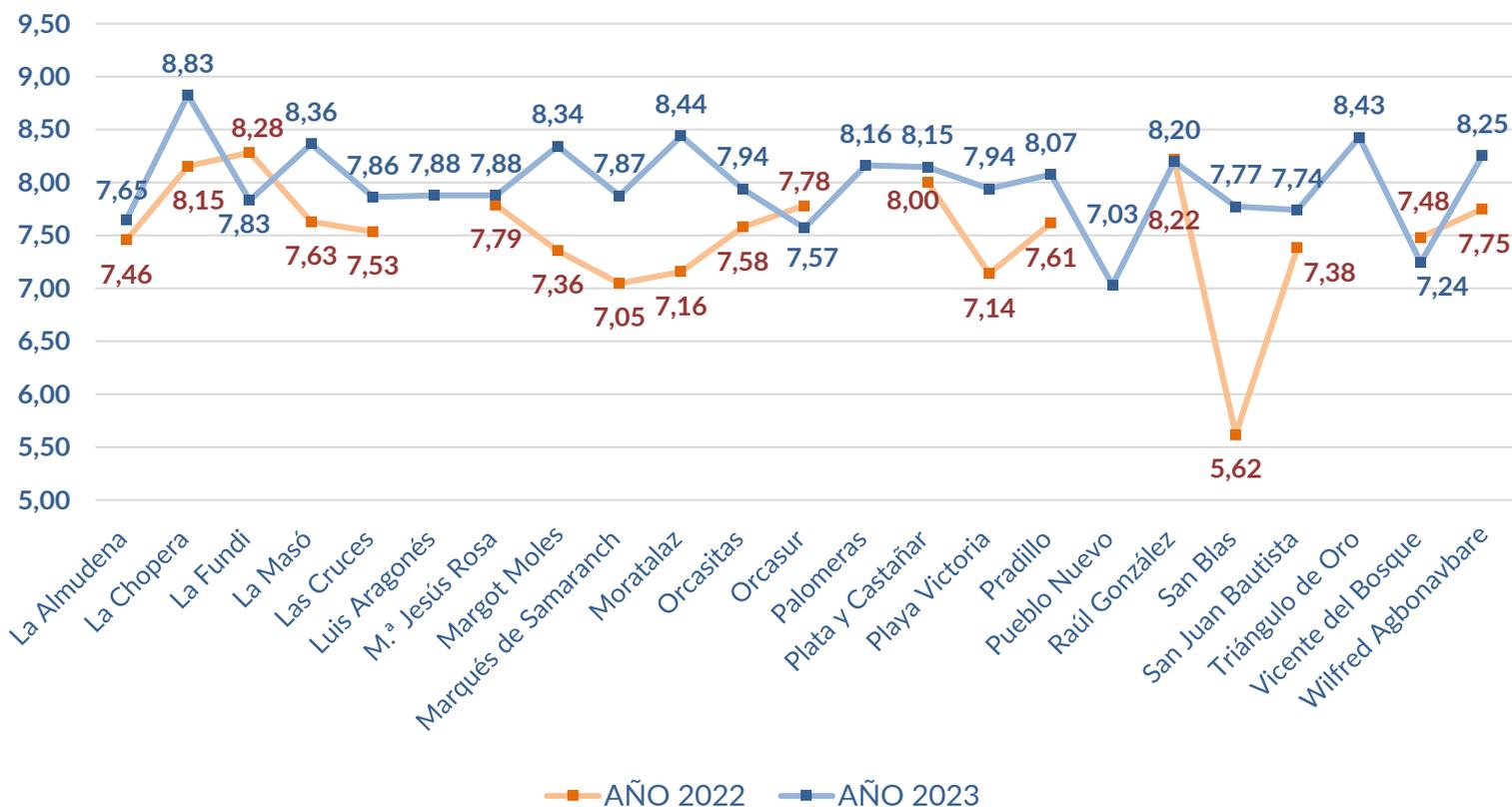
COMPARATIVA ANUAL 2022-2023: SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES (1/2)



III. Informe de los resultados

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

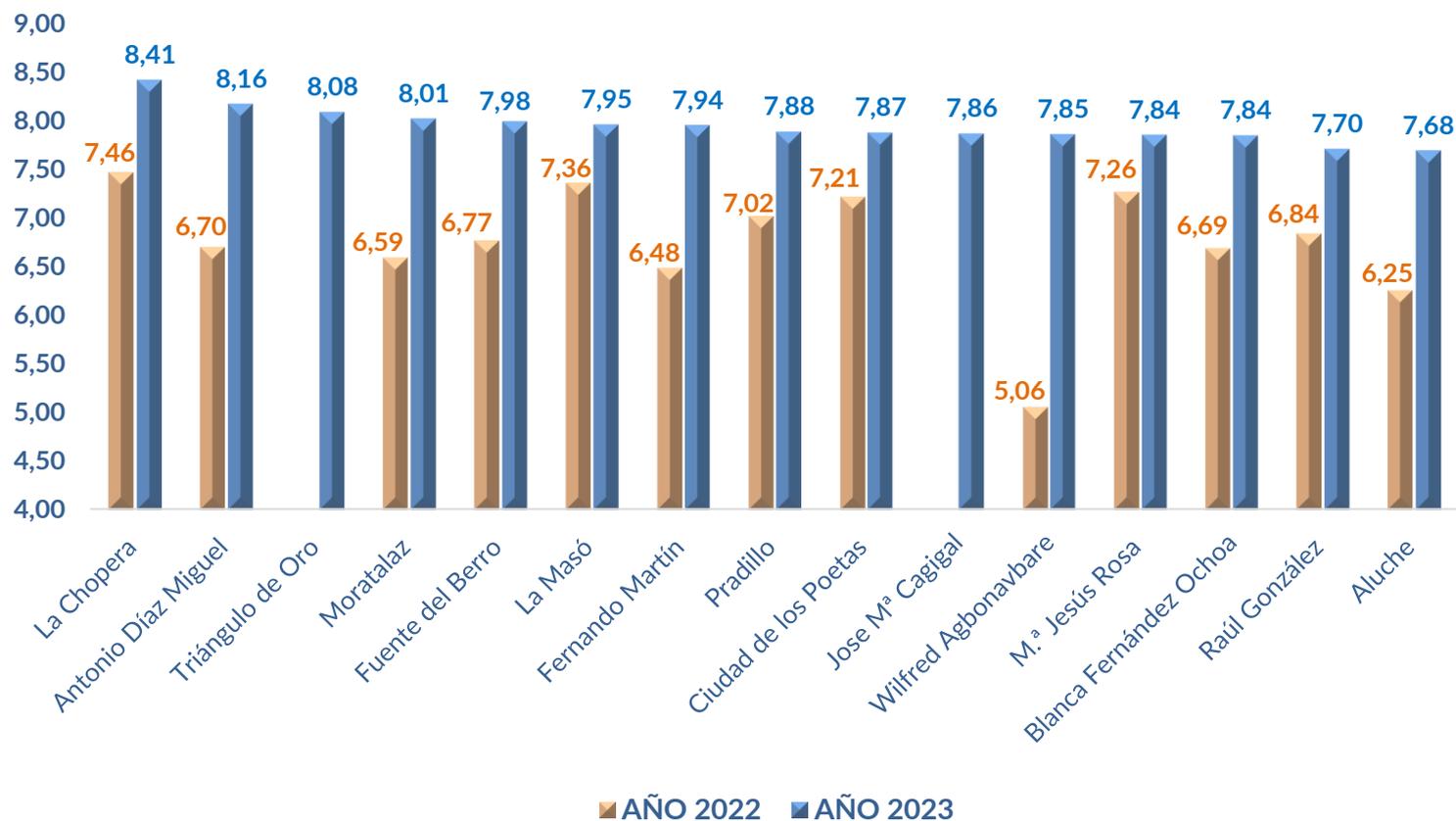
COMPARATIVA ANUAL 2022-2023: SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES (2/2)



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

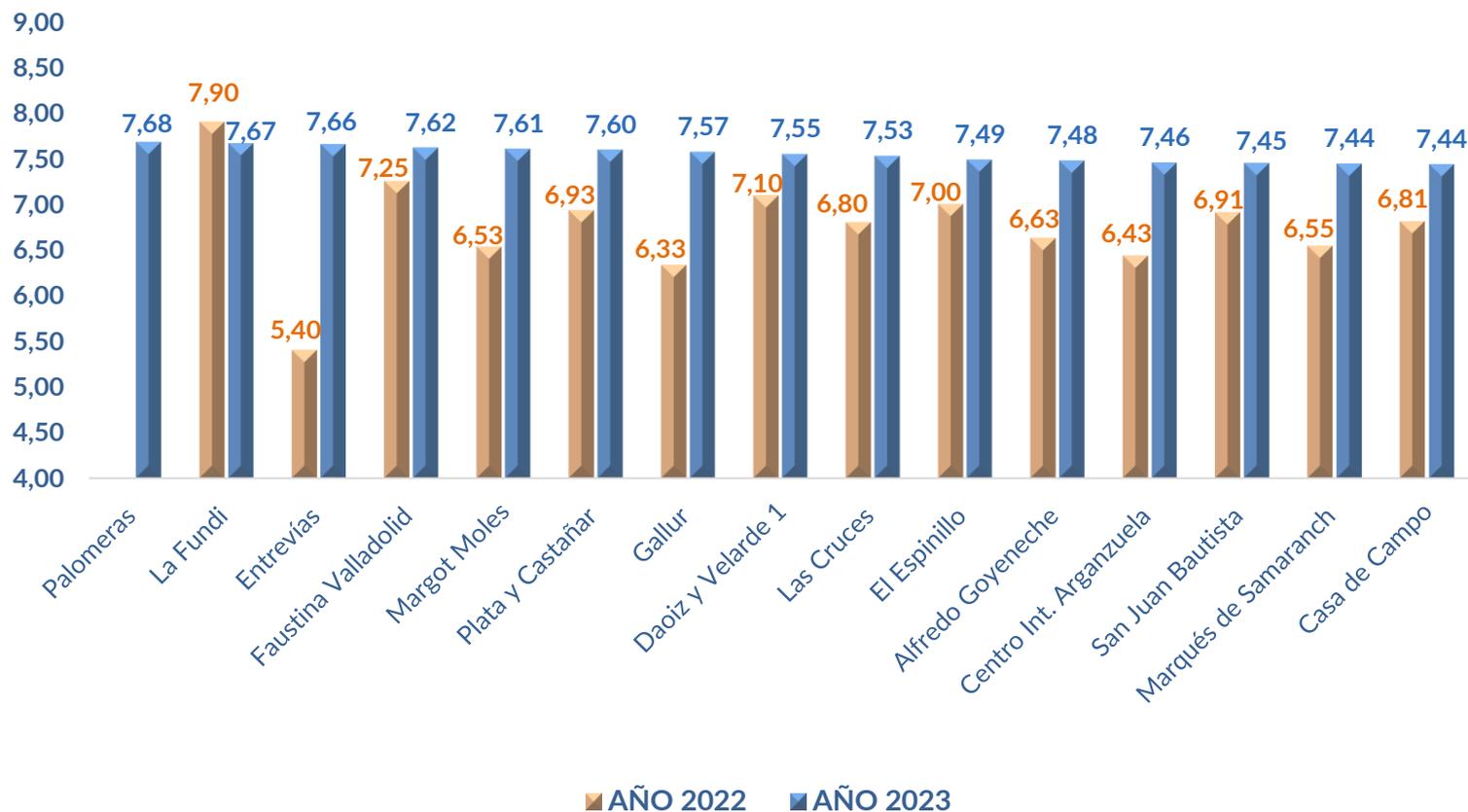
RANKING Y COMPARATIVA CON 2022 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (1/3)



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

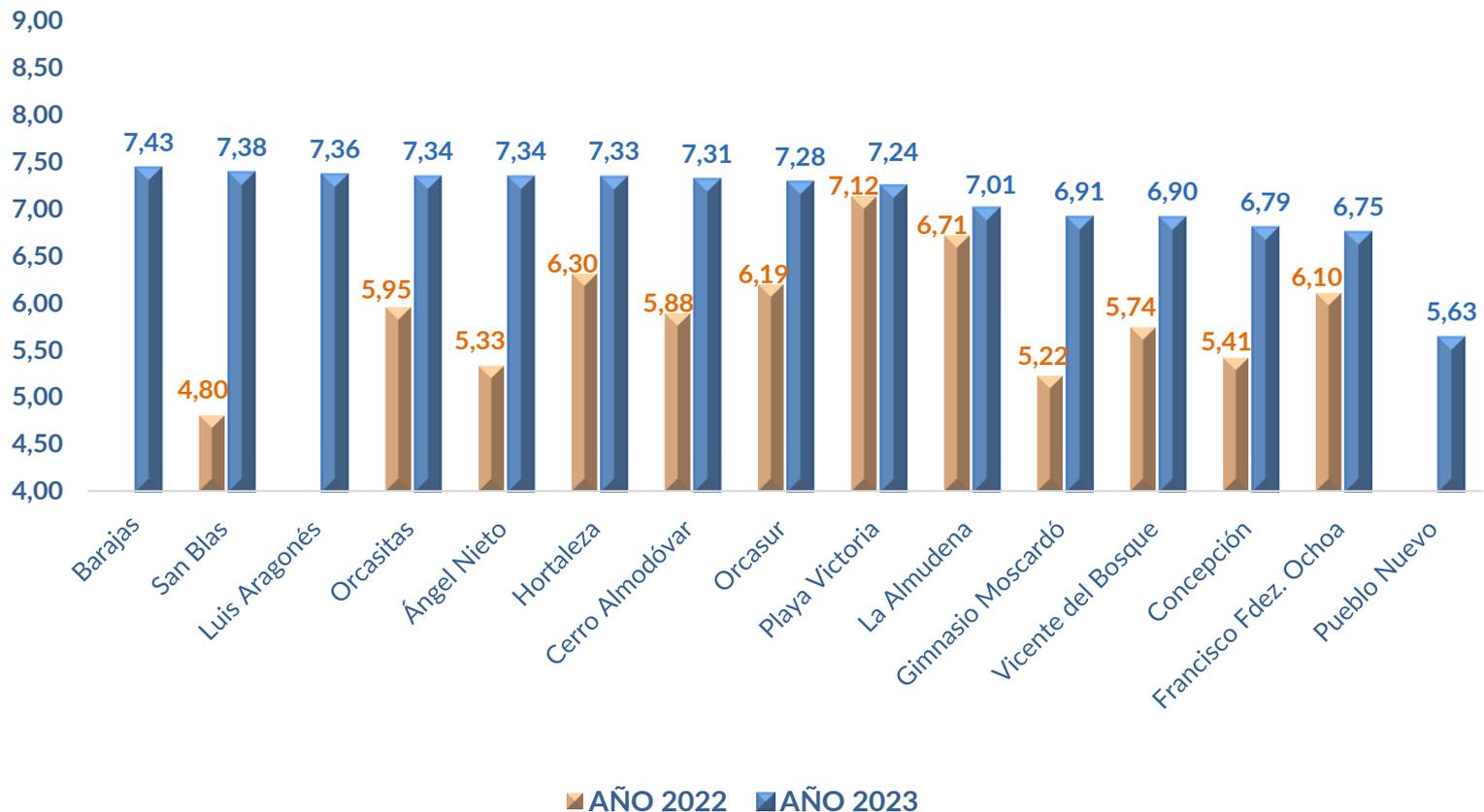
RANKING Y COMPARATIVA CON 2022 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (2/3)



III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS POR CENTROS DEPORTIVOS

RANKING Y COMPARATIVA CON 2022 SATISFACCIÓN GLOBAL SERVICIOS DEPORTIVOS (3/3)



IV. CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

- ❑ En 2023 se han enviado la encuesta a **40.301** personas usuarias de **45 centros deportivos**, lo que supone un incremento del 75,92% respecto al año 2022, y han sido autocumplimentadas directamente por **9.096**, con un incremento también de un 69,14%.
- ❑ Las tres cuartas partes de las personas que han respondido a la encuesta han sido **mujeres**, y de edad mayoritaria entre **27 y 64 años o mayores de 65 años**. Cabe señalar que los jóvenes con franja de edad de 15 a 26 años solamente representan un 3,5% del total.
- ❑ La elección del centro deportivo se realiza principalmente por **cercanía al domicilio o al centro de trabajo** (80,72%) y el principal motivo es la **mejora del estado físico** (49,28%).
- ❑ El grado de fidelización es muy alto: un 94,46% de las personas usuarias manifiesta su **intención de continuar** con las actividades de los centros deportivos municipales y las personas que llevan utilizando nuestros servicios desde hace **más de 4 años**, representa un **35%** del total.
- ❑ La puntuación es **superior a 7**, *muy satisfactoria*, en 11 de los 16 aspectos evaluados.

IV. Conclusiones

- ❑ Los aspectos **mejor valorados** con medias superiores a 8 son el **precio** en relación con el servicio ofrecido y satisfacción global con el **profesorado**.
- ❑ Por otra parte, los aspectos **peor valorados** en la encuesta han sido: el sistema de reservas de actividades de clases abiertas, la oferta de actividades y el procedimiento de inscripción o renovación de las clases cerradas.
- ❑ En relación con el año anterior han mejorado considerablemente las puntuaciones dadas a los servicios deportivos:
 - La satisfacción global con los servicios deportivos ha mejorado un **12,68%**, de diferencia porcentual, pasando **de un 6,54 a un 7,49**
 - La satisfacción global con el profesorado ha mejorado un **6,72%**, y
 - La satisfacción global con las clases ha mejorado un **6,54%**
- ❑ Los cuatro centros deportivos con una mayor puntuación en 2023 entre los 45 han sido: **La Chopera, Antonio Díaz Miguel, Triángulo de Oro y Moratalaz**.
- ❑ Los tres centros deportivos con puntuación más baja han resultado: Pueblo Nuevo, Francisco Fernandez Ochos y Concepción. Y el de más baja puntuación ha sido **Pueblo Nuevo, con un 5,63 de media**.

IV. Conclusiones

- ❑ La mayoría de los centros deportivos han mejorado las valoraciones con respecto al año anterior, tanto de la **satisfacción global de los servicios deportivos del centro, como del profesorado y de las clases**. En los centros que no han mejorado, la diferencia no ha sido significativa.
- ❑ Los centros que han experimentado una **mayor mejora** en las valoraciones han sido:
 - **San Blas** tanto en la media de la satisfacción global con los servicios deportivos, que ha pasado de 4,80 a 7,38, como en la media de la satisfacción global con las clases, de 5,62 a 7,77, y la del profesorado, de 5,54 a 8,05.
 - **Entrevías** ha mejorado considerablemente la media obtenida de la satisfacción global con los servicios deportivos, de 5,40 a 7,66 , así como de la satisfacción global con las clases, de 6,12 a 8,49, y con el profesorado, de 6,61 a 8,96.



Madrid
es
Deporte
es
Respeto



2023