



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PISCINAS DE VERANO 2017



MADRID

cultura y
deportes



VERANO 2017

Dirección General de Deportes

0. Objetivos

1. Ficha técnica y caracterización de la muestra.
2. Resultados totales.
 - Perfil de las personas usuarias.
 - Utilización piscinas de verano.
 - Expectativas.
 - Valoraciones generales de la piscina de verano.
3. Resultados por centro deportivo.
 - Cuadro general.
 - Centros deportivos.
 - Cuadro de sugerencias.
4. Conclusiones.



0.

Objetivos



0. Objetivos

❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción con los Centros Deportivos Municipales que ofertan el servicio de piscina de verano.

❑ De manera más detallada, los objetivos que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:

- ✓ Conocimiento y uso de los servicios prestados.
- ✓ Expectativas de la ciudadanía en piscinas de verano.
- ✓ Otros temas.

1.

Ficha Técnica y Caracterización de la muestra



1.1. Ficha Técnica

Universo

En este año 2017 se ha realizado un estudio entre las personas usuarias asistentes a 21 piscinas de verano de los CDM.

Tamaño de la muestra

1.857 registros válidos recogidos en los 21 centros con piscinas de verano.

Técnica de recogida de la información

Encuesta por autocumplimentación en cuestionario precodificado, el cual se ha entregado en las propias instalaciones donde se presta el servicio.

Fechas de recogida de la información

Julio/agosto de 2017.

Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid, recursos propios.

Distritos: trabajo de campo a través de los centros deportivos municipales

Dirección General de Deportes: planificación, coordinación y elaboración de informes del estudio.

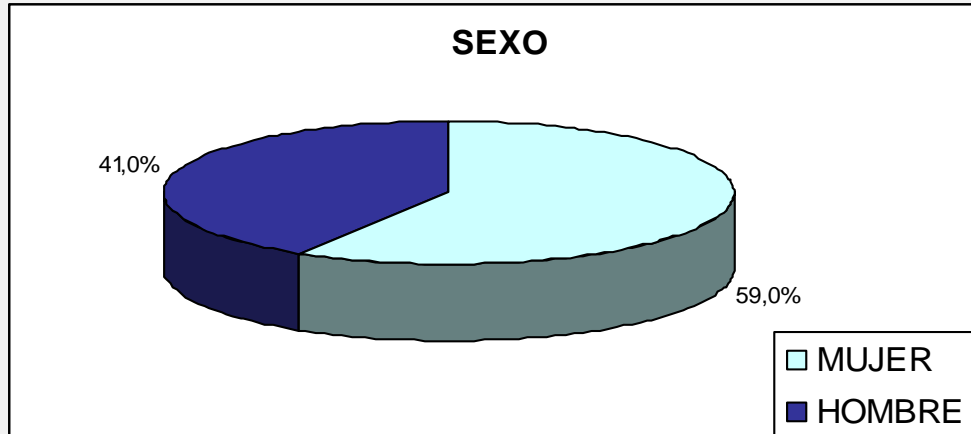
2.

Resultados Totales

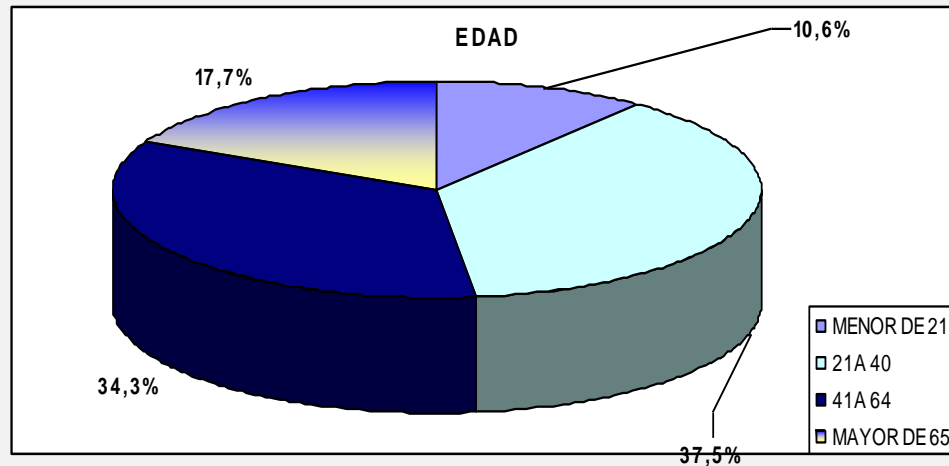


PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

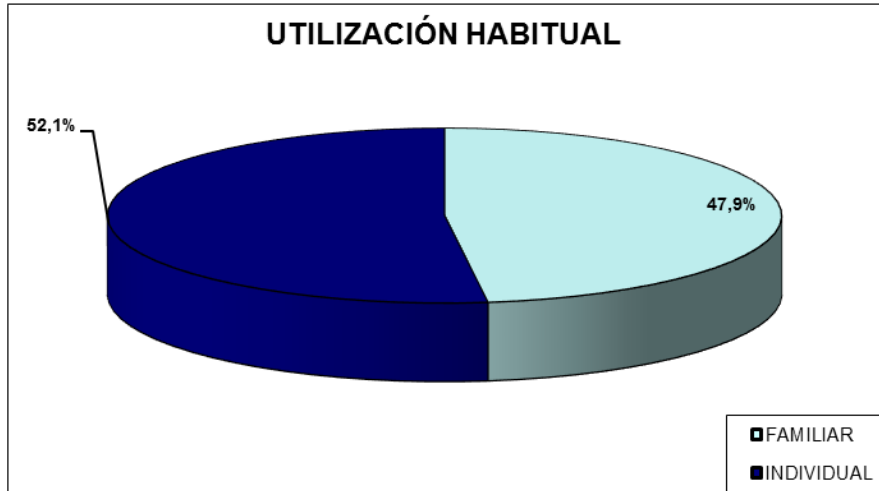
SEXO



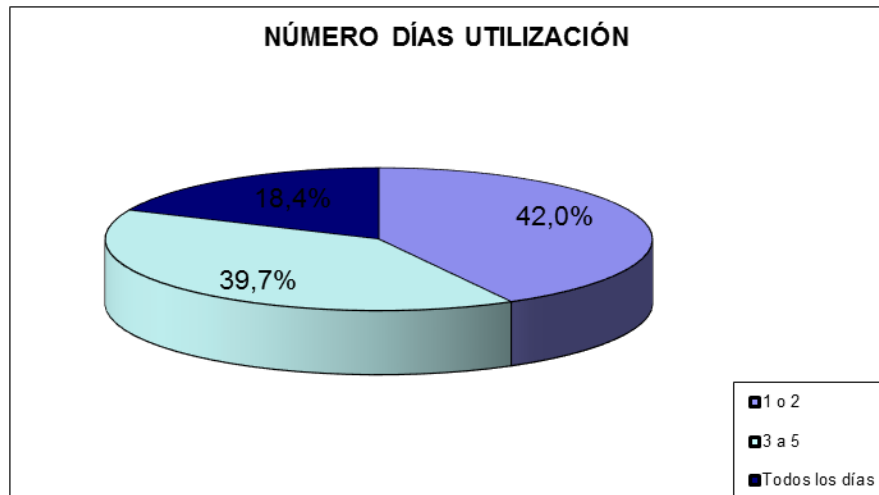
EDAD



UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



Utilización habitual
¿individual o familiar?

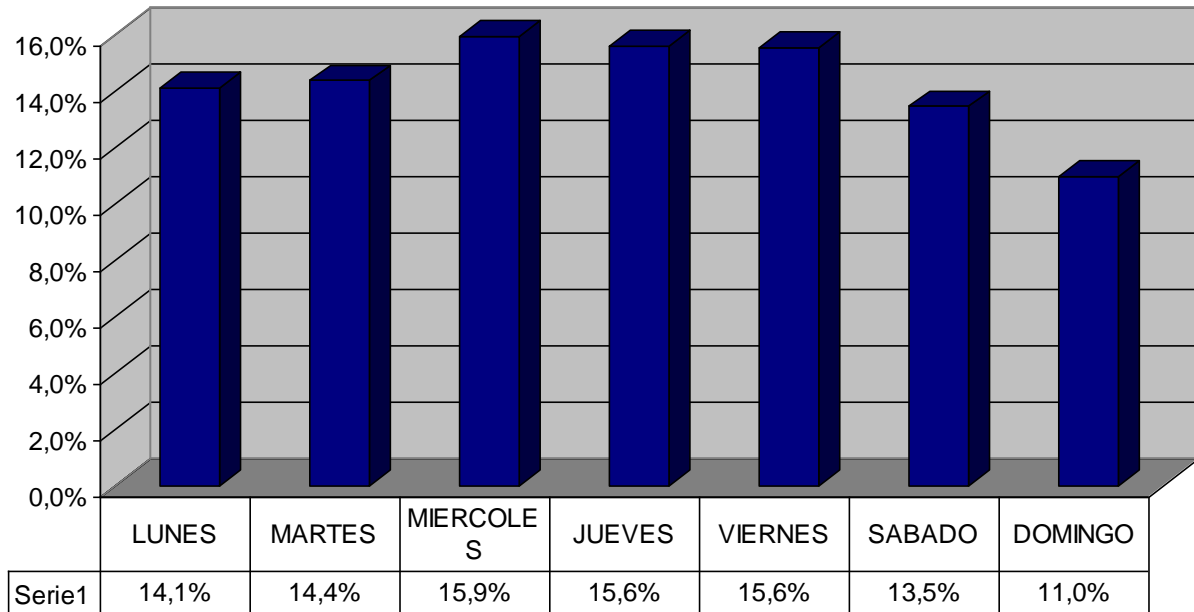


¿Cuántos días a la
semana utiliza
usted la piscina
de verano?

UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

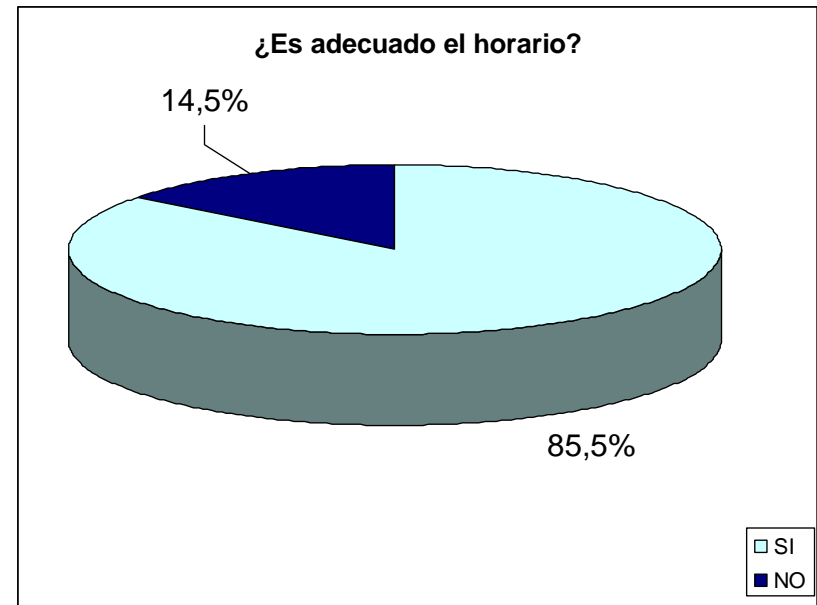
¿Qué día/s de la semana suele asistir a la piscina de verano?

Días preferentes para ir a la piscina



UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

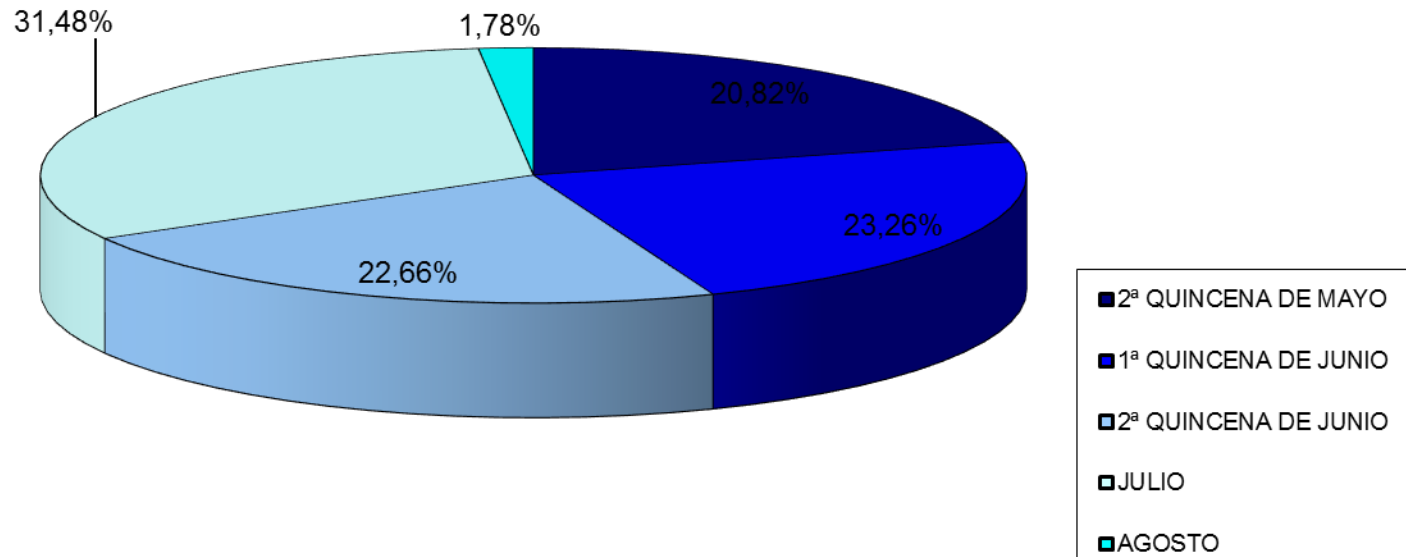
¿Le parece adecuado el horario de apertura de la piscina de verano?



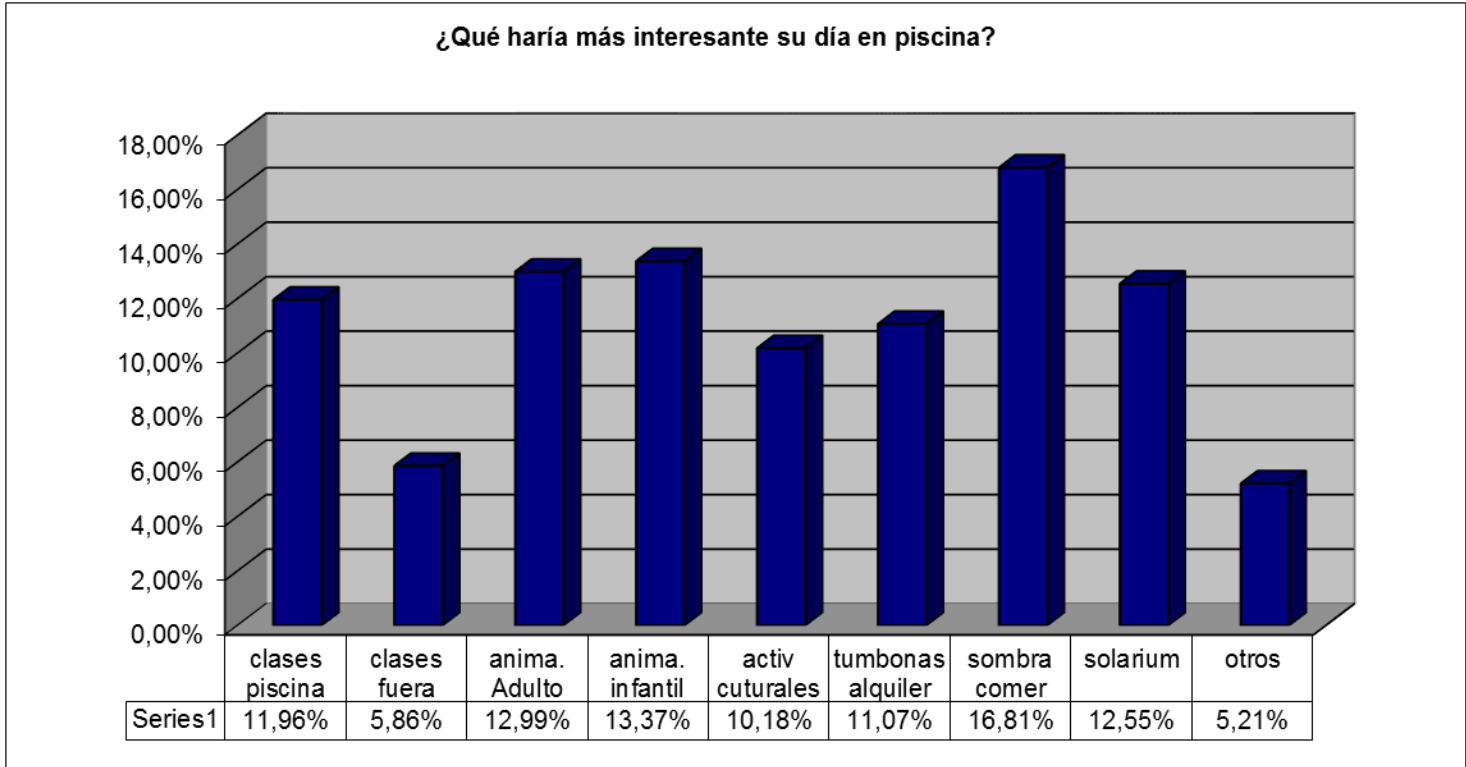
178 personas encuestadas quieren que se abra antes,
58, que se cierre más tarde

UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

Fecha comienzo asistencia a piscina



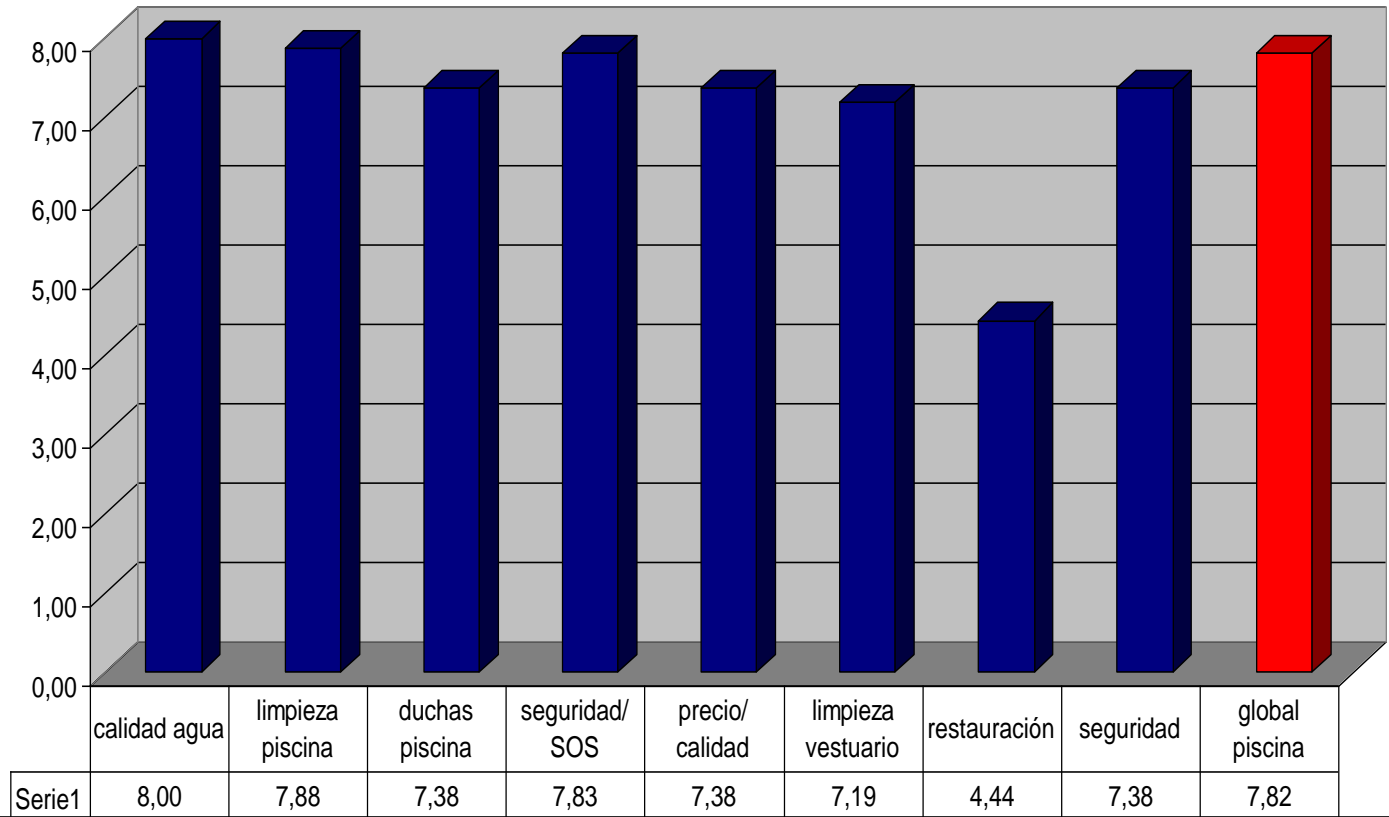
Expectativas en la piscina de verano



Valoración de las personas usuarias (aspectos generales en escala de 0 – 10).

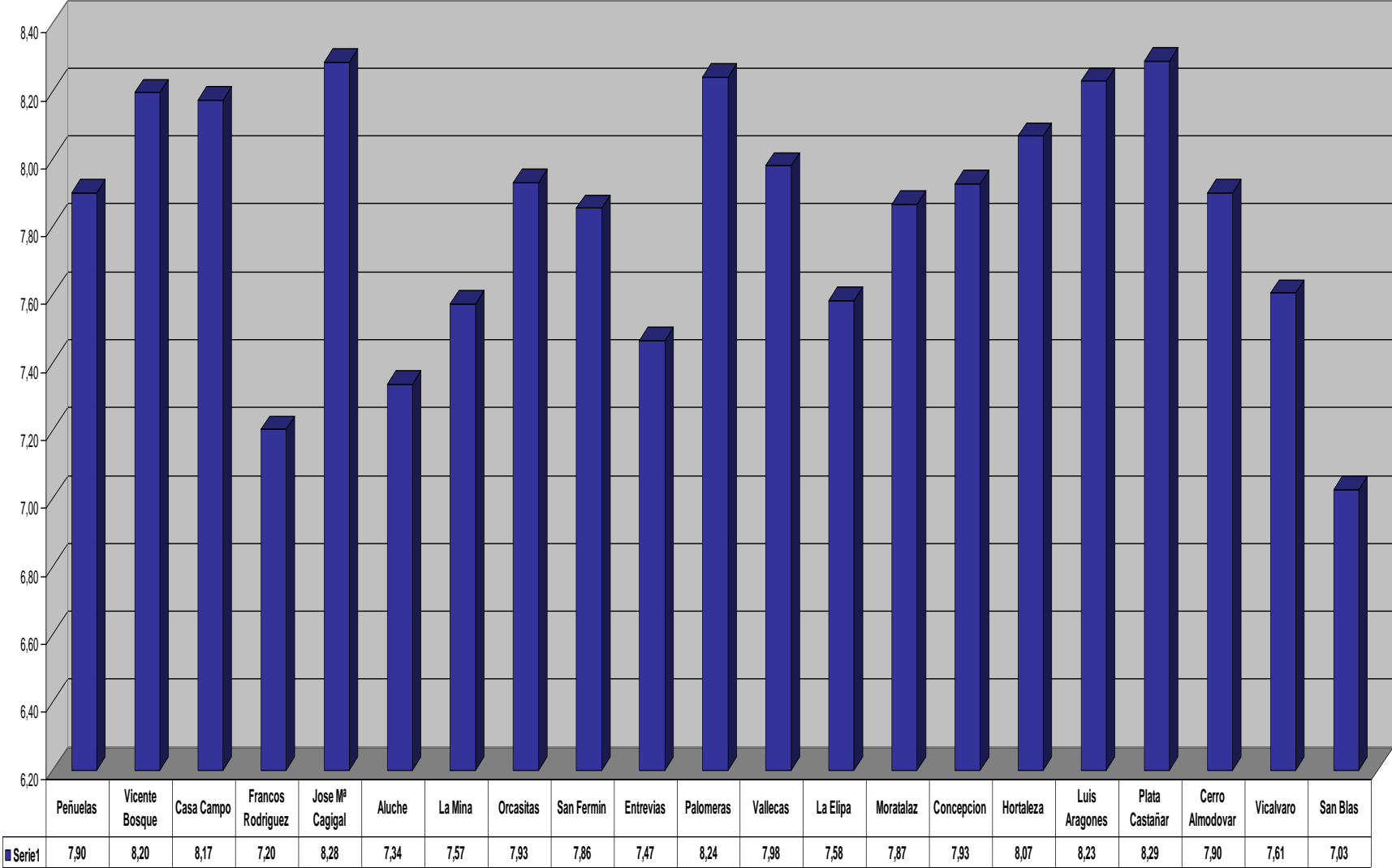


Valoración gráfica indicadores piscina de verano

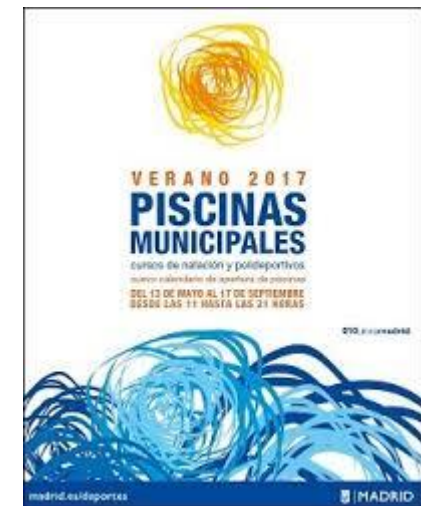


CALIFICACIÓN GLOBAL POR CENTROS DE LOS SERVICIOS EN PISCINA DE VERANO

calificación goblal por centro



Resultados por centro deportivo

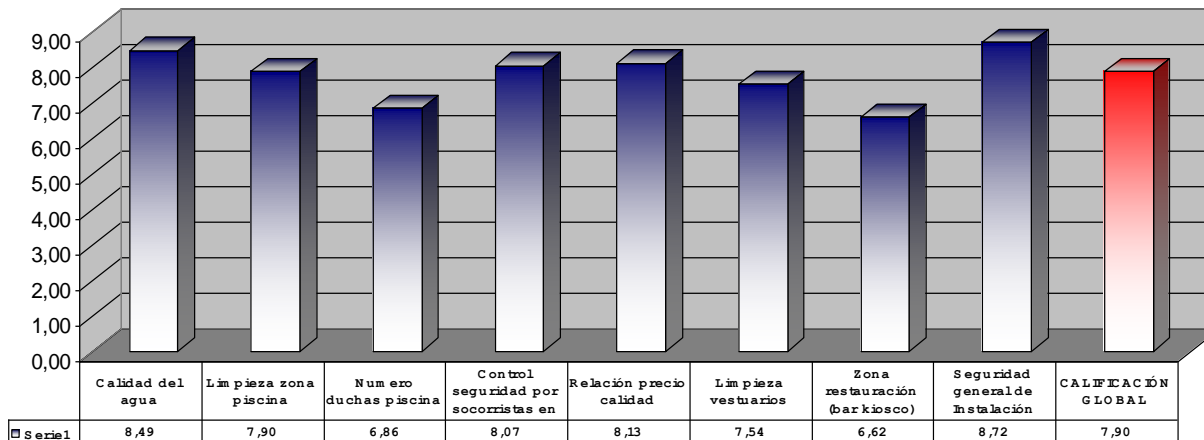




	Calidad del agua	Limpieza zona piscina	Número duchas piscina	Control seguridad socorristas en piscina	Relación precio calidad	Limpieza vestuarios	Zona restauración (bar kiosco)	Seguridad general de Instalación	Calificación GLOBAL
Peñuelas	8,49	7,90	6,86	8,07	8,13	7,54	6,62	8,72	7,90
Vicente Bosque	8,07	8,25	7,60	7,85	7,42	7,46	6,23	7,70	8,20
Casa Campo	8,29	8,69	8,03	8,25	7,59	8,34	0,49	7,53	8,17
Francos Rodríguez	7,61	7,60	6,78	7,67	7,10	5,82	2,10	7,44	7,20
José M ^a Cagigal	8,51	8,22	7,79	8,35	7,76	7,52	2,27	7,60	8,28
Aluche	7,66	7,20	6,77	7,75	7,15	7,13	7,22	6,37	7,34
La Mina	7,66	7,92	7,67	6,70	6,93	6,84	6,65	6,92	7,57
Orcasitas	8,12	8,05	8,12	8,14	7,89	7,73	2,45	7,75	7,93
San Fermín	8,49	8,01	7,50	7,79	7,67	6,75	2,35	6,75	7,86
Entrevías	7,43	7,86	7,01	7,79	6,96	7,12	3,39	7,06	7,47
Palomeras	8,41	8,07	7,31	8,09	7,90	8,04	1,22	7,36	8,24
Vallecas	7,91	8,02	7,73	8,14	7,39	7,83	2,27	7,88	7,98
La Elipa	7,49	7,58	7,32	7,90	7,22	7,17	5,43	7,31	7,58
Mortalaz	7,93	8,10	7,27	7,16	7,47	7,52	6,45	7,28	7,87
Concepción	7,99	8,17	6,23	8,79	7,76	7,78	3,09	8,05	7,93
Hortaleza	8,24	7,83	7,53	8,00	6,85	7,05	5,61	7,34	8,07
Luis Aragonés	8,52	8,41	8,16	8,27	7,55	7,71	7,16	7,70	8,23
Plata	8,51	8,54	7,53	7,79	7,92	6,75	3,70	7,56	8,29
Castañar Cerro	7,83	6,88	7,53	7,37	7,10	6,70	5,87	6,97	7,90
Vicalvaro	8,08	7,63	6,70	6,99	6,93	7,32	7,41	7,03	7,61
San Blas	6,70	6,51	7,53	7,50	6,35	4,91	5,31	6,77	7,03
MEDIA	8,00	7,88	7,38	7,83	7,38	7,19	4,44	7,38	7,84
MAXIMO	8,52	8,69	8,16	8,79	8,13	8,34	7,41	8,72	8,29
MINIMO	6,70	6,51	6,23	6,70	6,35	4,91	0,49	6,37	7,03

PEÑUELAS

Peñuelas



INDICADORES. Tiene la máxima calificación en “seguridad general de la instalación” y se iguala al máximo en calidad del agua. Sus buenas puntuaciones parciales hacen que la ciudadanía les otorgue también la máxima puntuación en la relación calidad/precio.

La zona de restauración obtiene un 6,62.

SUGERENCIAS. Las personas usuarias en esta instalación nos indican tres cosas a mejorar:

Más zonas “césped, arbolado, sombra”.

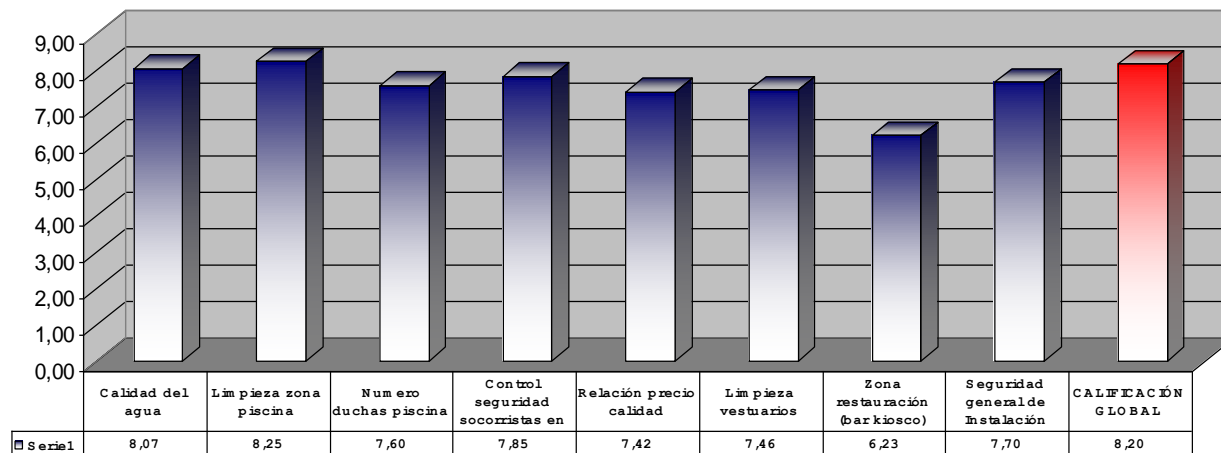
Obras fuera de temporada.

Mejorar aglomeraciones en taquillas.

Sólo una persona solicita abrir antes y dos cerrar más tarde.

VICENTE DEL BOSQUE

Vicente del Bosque



INDICADORES. Tiene todas las puntuaciones de los indicadores por encima de la media, de los CDM, sin alcanzar en ninguna de ellas valores máximos ni mínimos. Alcanza 8,20 en la calificación global otorgada por las personas usuarias.

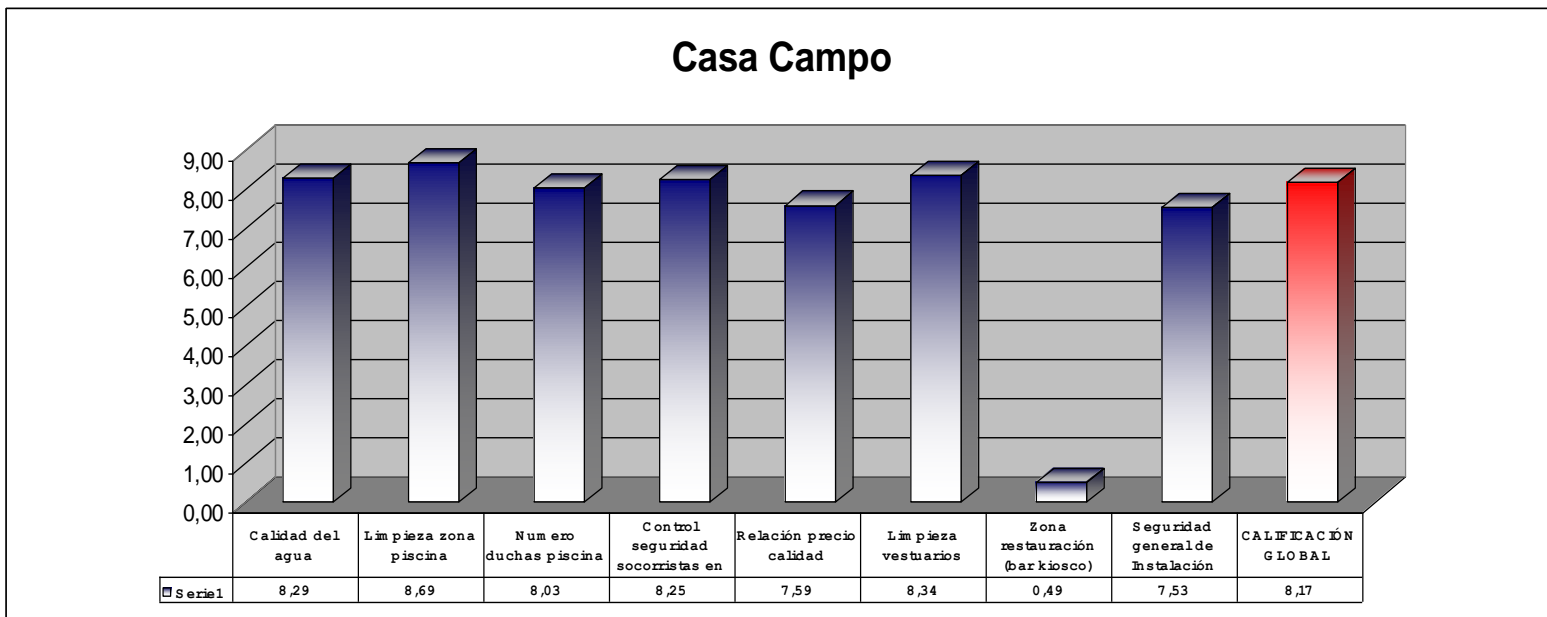
La única puntuación por debajo de 7 es la referente a servicio de restauración.

La zona de restauración obtiene un 6,23.

Sugerencias ciudadanía: de las 100 encuestas realizadas 15 muestran su malestar con la temperatura del agua de piscina de verano excesivamente fría. Esto sólo sucede en otro CDM.

6 personas piden que se abra antes y 4 que se cierre más tarde.

CASA DE CAMPO



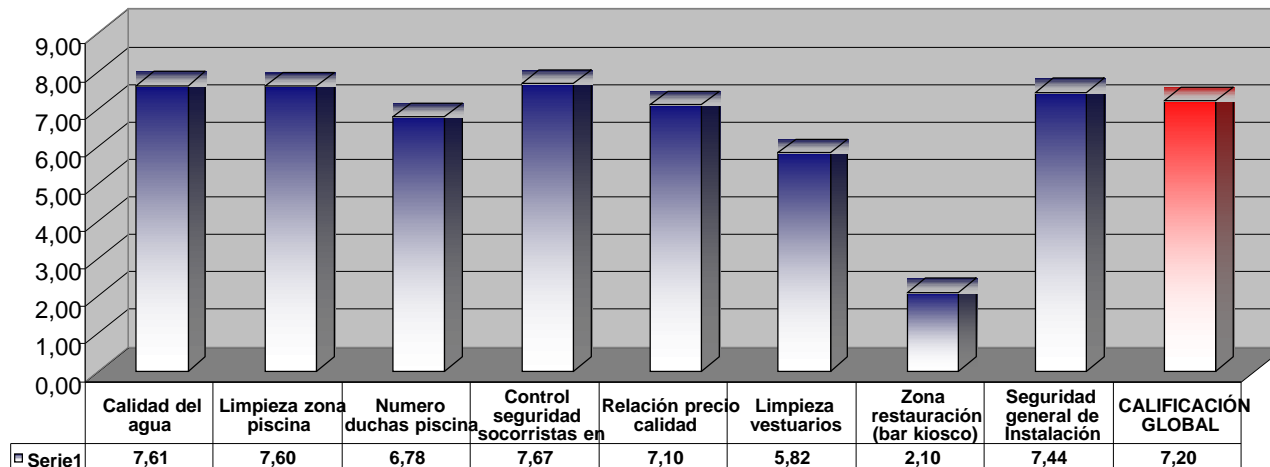
INDICADORES. Esta instalación tiene dos puntuaciones máximas en limpieza de piscina y vestuarios, aspecto destacable siendo la que tiene mayor número de asistencias. La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: un 58% de las personas encuestadas reclaman servicio de cafetería. Otros aspectos en que nos piden mejorar son las aglomeraciones en las taquillas (colas), más seguridad y problemas de accesibilidad.

30 personas piden que se abra antes.

FRANCOS RODRÍGUEZ

Francos Rodríguez



INDICADORES. Esta instalación tiene puntuaciones que no alcanzan el 8 en ninguna. Las más bajas se las dan a limpieza de vestuarios y número de duchas en piscina.

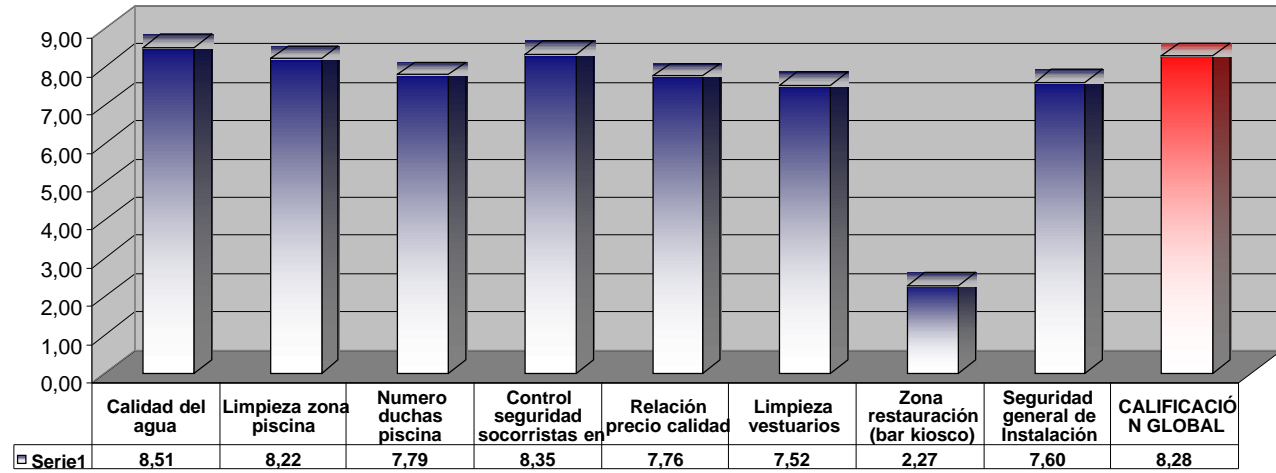
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: casi el 62% de las personas encuestadas reclaman servicio de cafetería. Otros aspectos en que nos piden mejorar son las aglomeraciones en las taquillas (colas) 25%.

7 personas piden que se abra antes y 1 que se cierre más tarde.

JOSÉ MARÍA CAGIGAL

José María Cagigal



INDICADORES. Esta instalación tiene puntuaciones muy altas en todos los parámetros lo que le lleva a compartir prácticamente la máxima puntuación en la calificación global de los ciudadanos y ciudadanas.

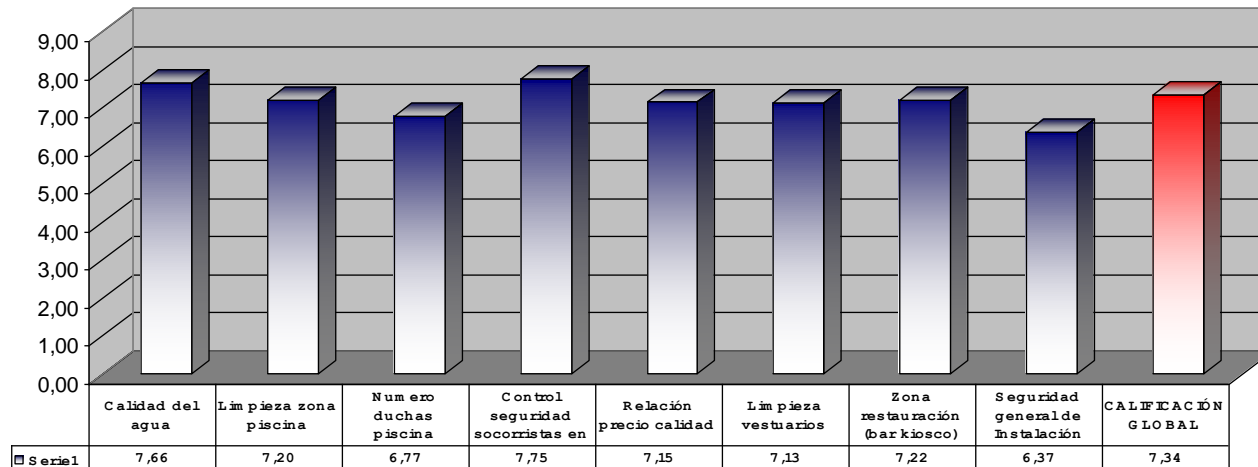
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: el 15,5% de las personas encuestadas reclaman servicio de cafetería. Otro aspecto en que nos piden mejorar son los vestuarios.

13 personas piden que se abra antes y 1 que se cierre más tarde.

ALUCHE

Aluche



INDICADORES. Esta instalación tiene la puntuación mínima en “seguridad general de la instalación”. El resto de las puntuaciones está cercana a los siete puntos.

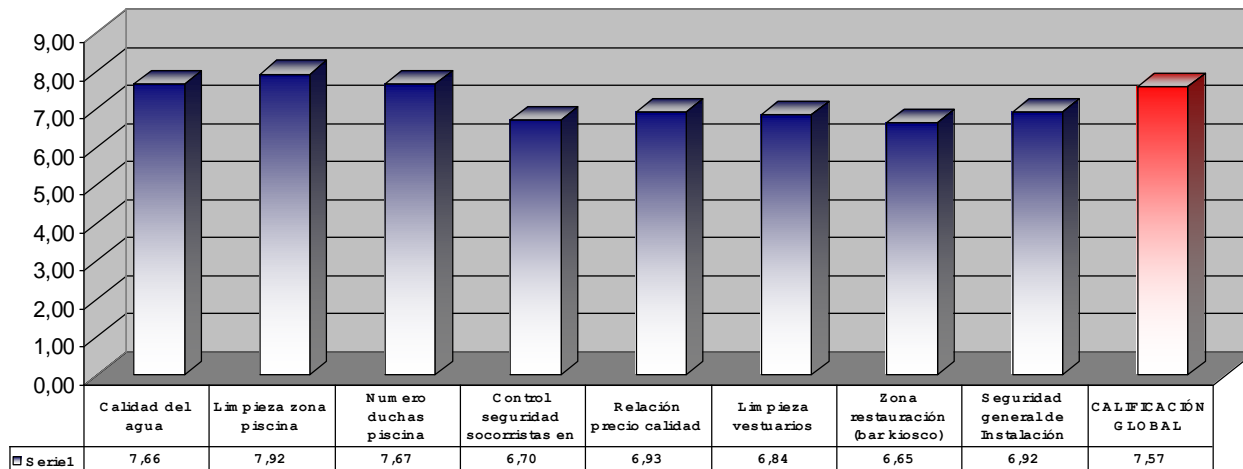
La zona de restauración obtiene un 7,22.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son la mencionada seguridad, problemas de accesibilidad, mejora de vestuarios y que las obras se realicen fuera de la temporada.

8 personas piden que se abra antes y 2 que se cierre más tarde.

LA MINA

La Mina



INDICADORES. Esta instalación tiene la puntuación mínima en “control seguridad socorristas en piscina”. El resto de las puntuaciones está cercana a los siete puntos. La más elevada que tiene es “limpieza zona piscina con 7,92”.

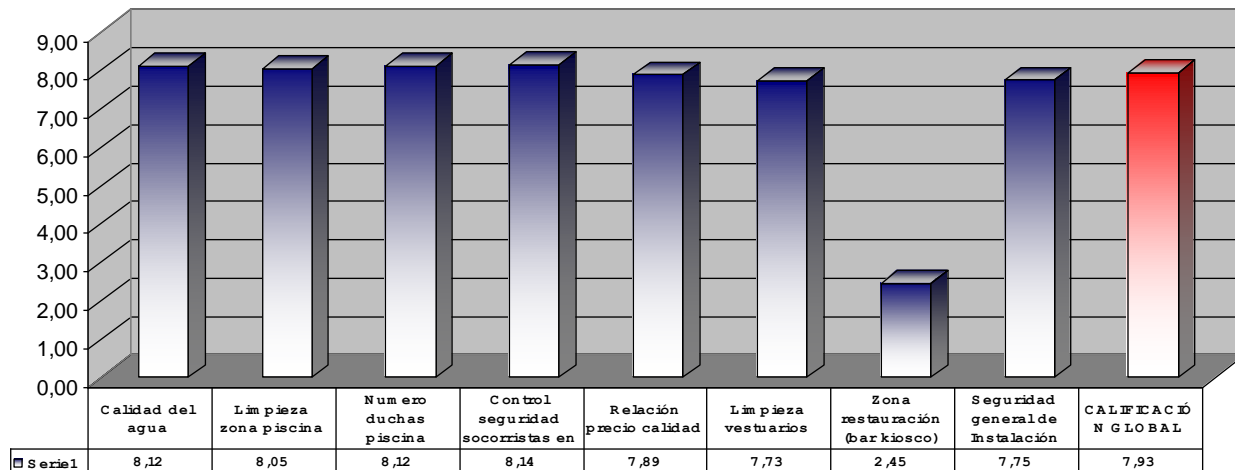
La zona de restauración obtiene un 6,65.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son la mencionada seguridad, incidiendo en que no se bañe la gente con ropa de calle. Nueve personas piden las instalación de toboganes/trampolines.

14 personas piden que se abra antes y 10 que se cierre más tarde.

ORCASITAS

Orcasitas



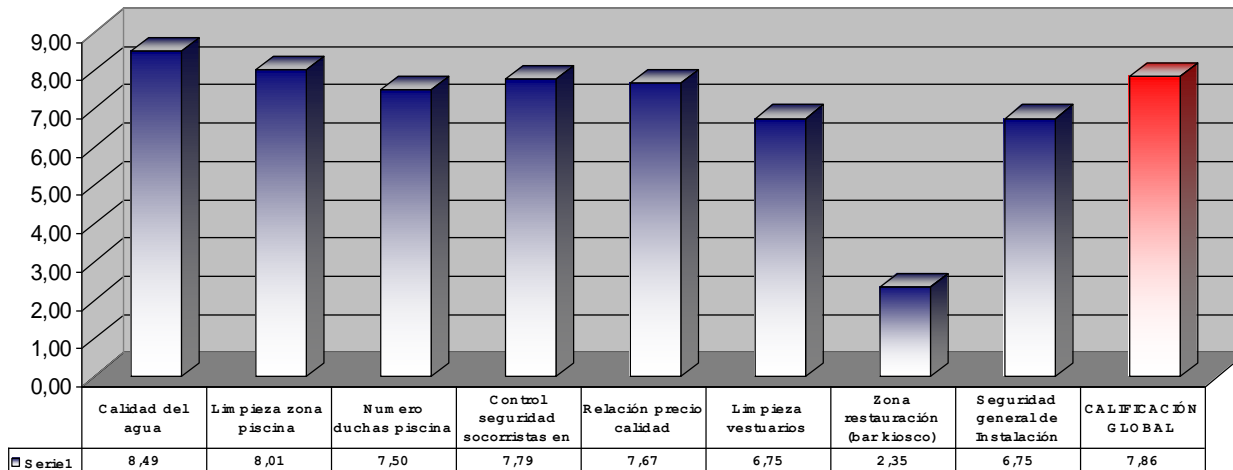
INDICADORES. Esta instalación tiene puntuaciones altas y parecidas en todos los parámetros cercanas a 8 puntos.

La puntuación otorgada al servicio de restauración por la ciudadanía denota claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: En esta instalación hay una notable diferencia con el resto de centros. Prácticamente no existen sugerencias (3) escritas por la ciudadanía.

SAN FERMÍN

San Fermín



INDICADORES. Esta instalación tiene sus puntuación más bajas en “seguridad general” y “limpieza de vestuarios” con 6,75. Tiene una nota muy alta en “calidad agua piscina”, 8,49.

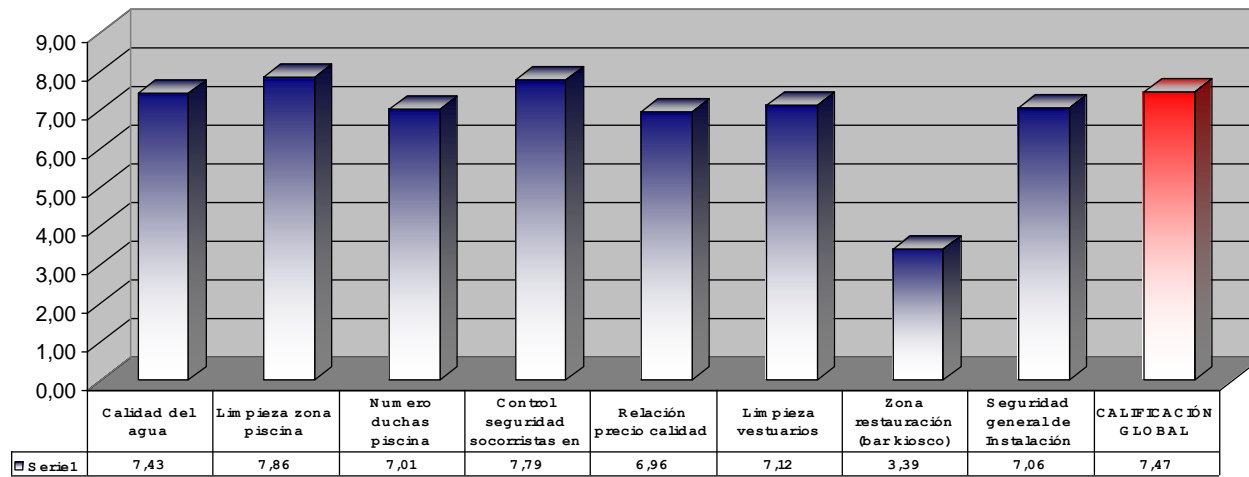
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son arbolado/sombra/césped, que no se bañe la gente con ropa de calle.

1 persona pide que se abra antes y 2 que se cierre más tarde.

ENTREVÍAS

Entrevías



INDICADORES. Esta instalación tiene casi todas sus puntuación superiores a 7.

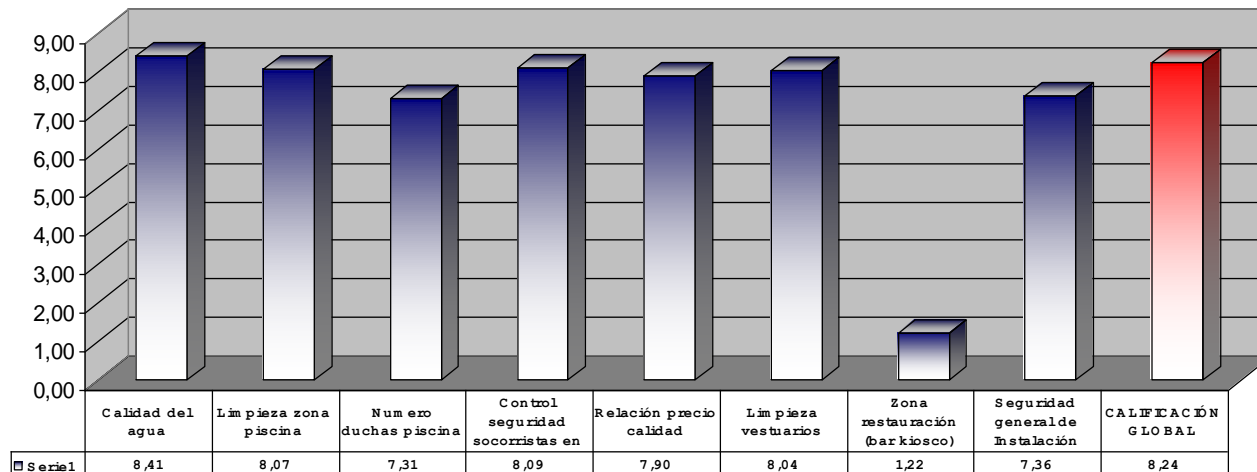
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son la seguridad en piscina, que no se bañe la gente con ropa de calle.

4 personas piden que se abra antes y 4 que se cierre más tarde.

PALOMERAS

Palomeras



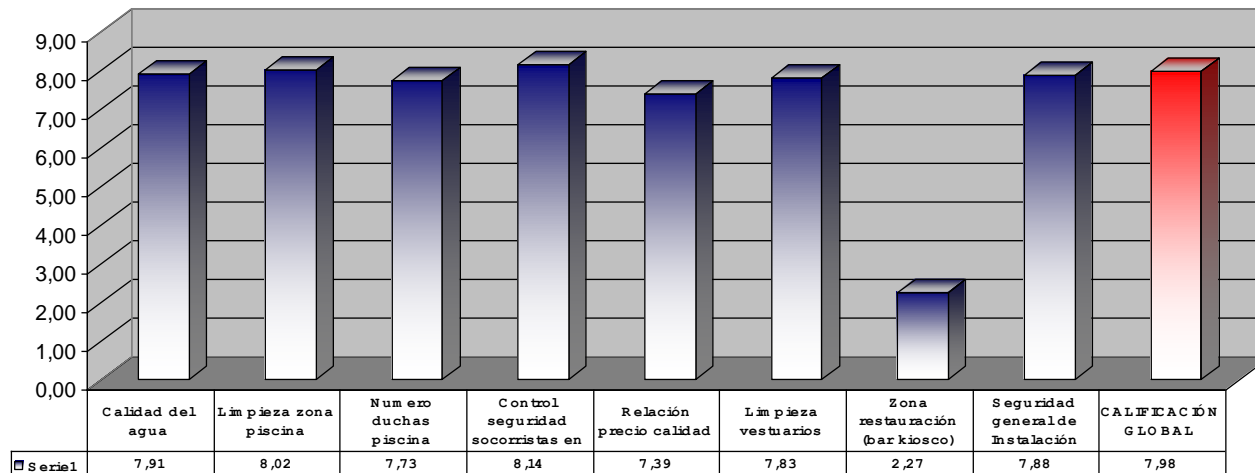
INDICADORES. Esta instalación tiene casi todas sus puntuaciones superiores o cercanas a 8. Destaca la calidad del agua con 8,41.

La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM. El 40% pide una cafetería.

Sugerencias ciudadanía: no hay ninguna petición relevante salvo la mencionada cafetería.

15 personas piden que se abra antes y 1 que se cierre más tarde.

Vallecas



INDICADORES. Esta instalación tiene casi todas sus puntuación cercanas a 8.

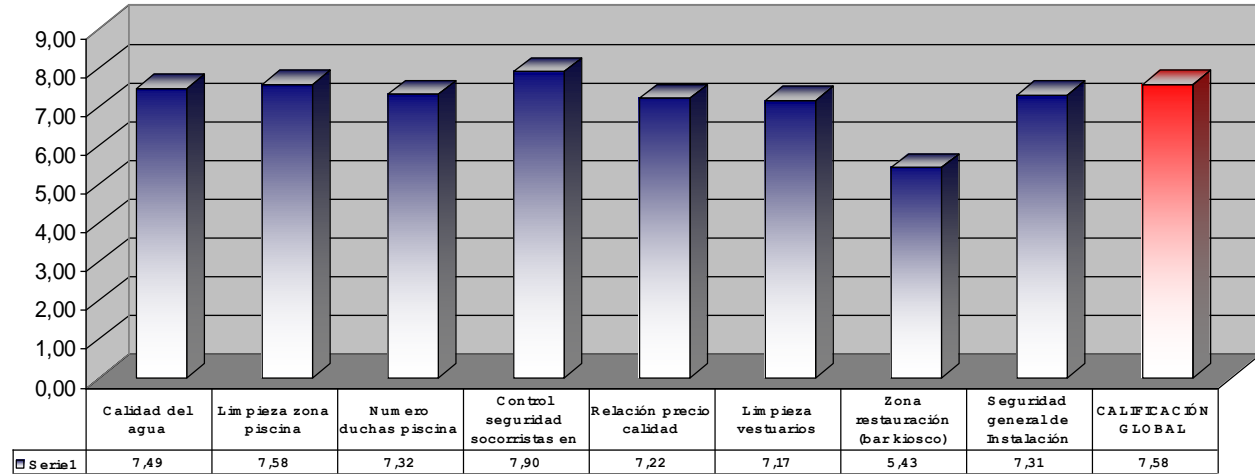
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM. El 25% pide una cafetería.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son sombras/arbolado, duchas con agua caliente y problemas de accesibilidad.

8 personas piden que se abra antes.

LA ELIPA

La Elipa



INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones ligeramente por encima de 7.

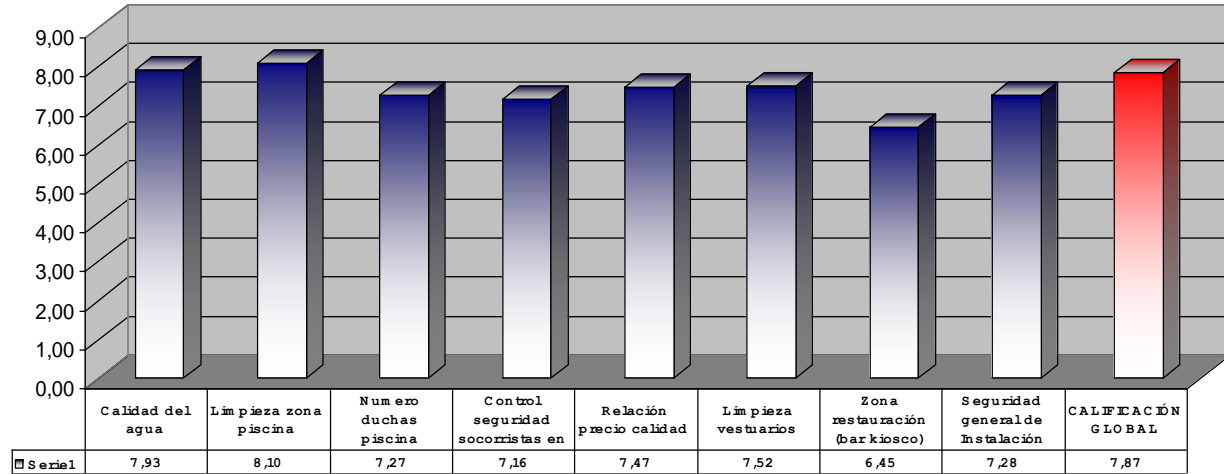
La zona de restauración obtiene un aprobado (5,43).

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son sombras/arbolado/césped.

5 personas piden que se abra antes y 5 que se cierre más tarde.

MORATALAZ

Moratalaz



INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones claramente por encima de 7, la limpieza de zona de piscina en 8,10.

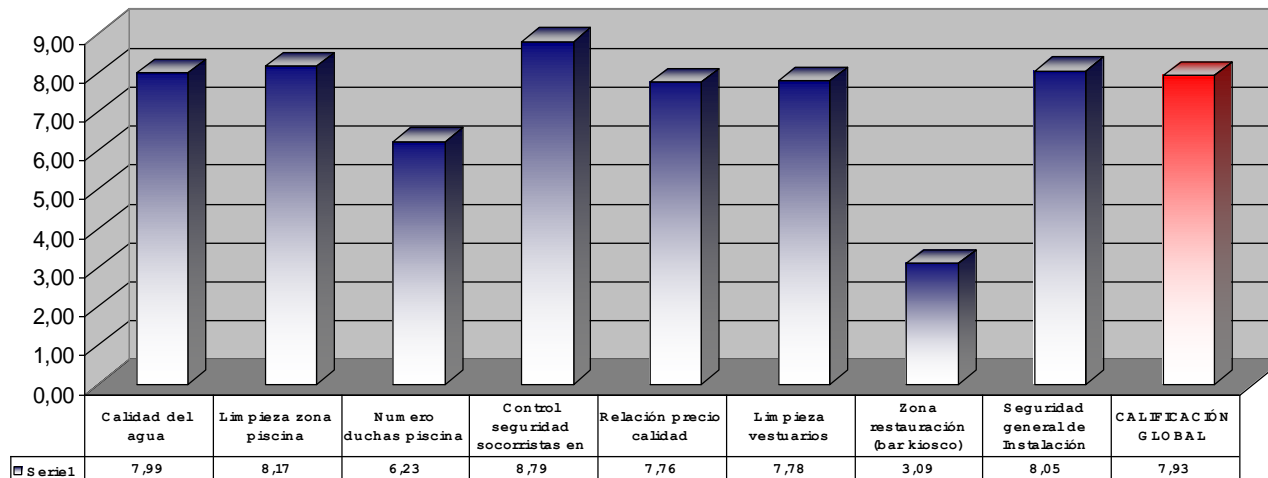
La zona de restauración obtiene un 6,45.

Sugerencias ciudadanía: las sugerencias están bastante repartidas, ninguna de especial importancia. Como único aspecto que nos piden mejorar: sombras/arbolado/césped.

6 personas piden que se abra antes y 2 que se cierre más tarde.

CONCEPCIÓN

Concepción



INDICADORES. Tiene una máxima puntuación en “control de seguridad por socorristas” (alta en seguridad general). También tiene una puntuación mínima en “número de duchas en la piscina”.

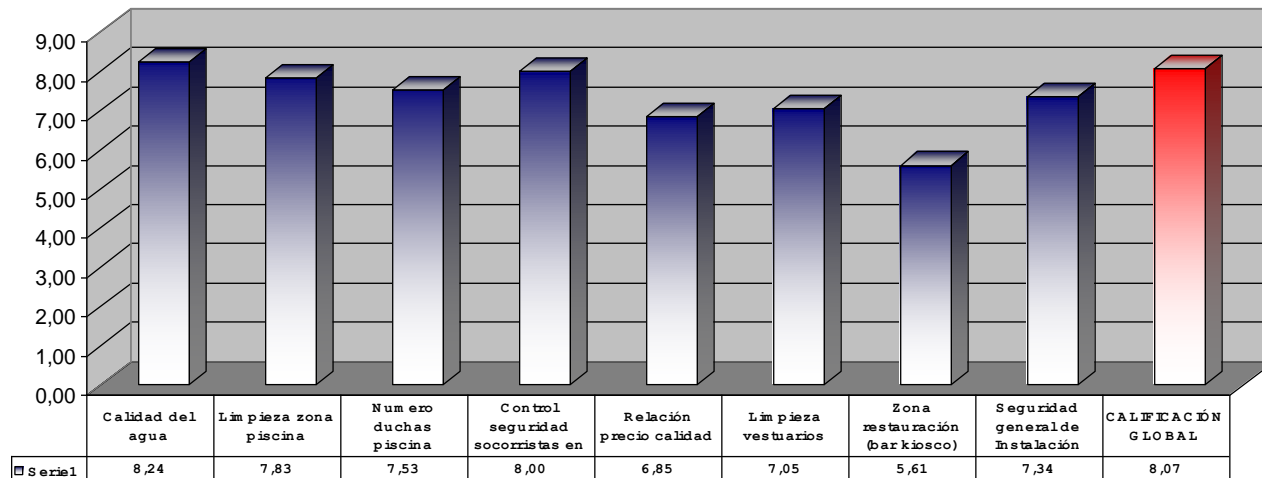
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: aspectos en que nos piden mejorar son arbolado/sombra/césped, vestuarios, problemas con campamentos infantiles y obras fuera de temporada.

15 personas piden que se abra antes y 5 que se cierre más tarde.

Hortaleza

Hortaleza



INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones claramente por encima de 7, la calidad del agua de piscina 8,24.

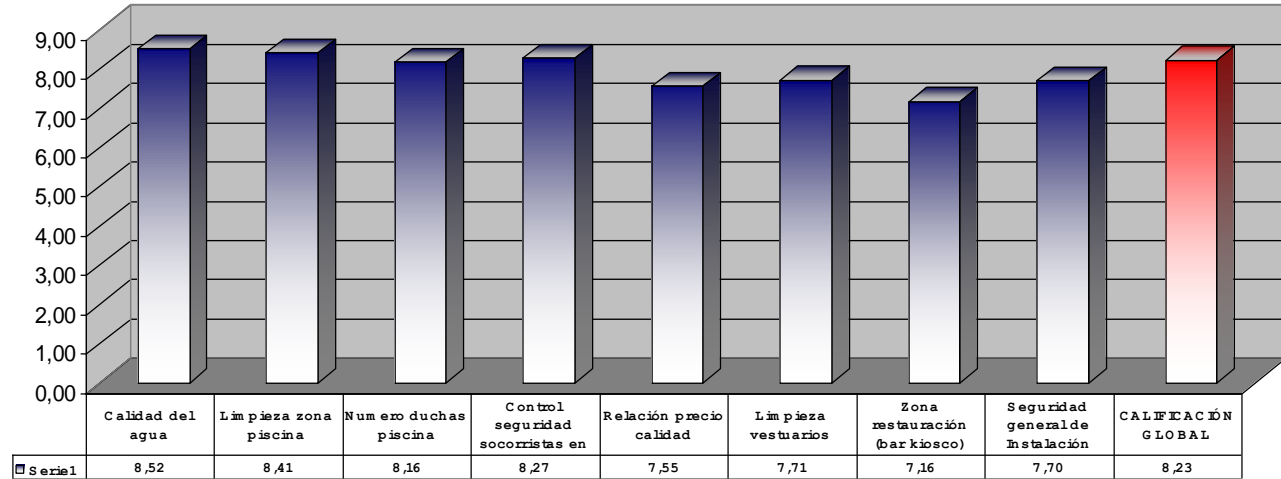
La zona de restauración obtiene un 5,61.

Sugerencias ciudadanía: las sugerencias están bastante concentradas en un problema de suelo resbaladizo y petición de duchas con agua caliente.

9 personas piden que se abra antes y 3 que se cierre más tarde.

LUIS ARAGONÉS

Luis Aragonés



INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones claramente por encima de 7. Tiene dos puntuaciones máximas, calidad de agua (8,52) y número de duchas piscina (8,16). Calificación global alcanza 8,23.

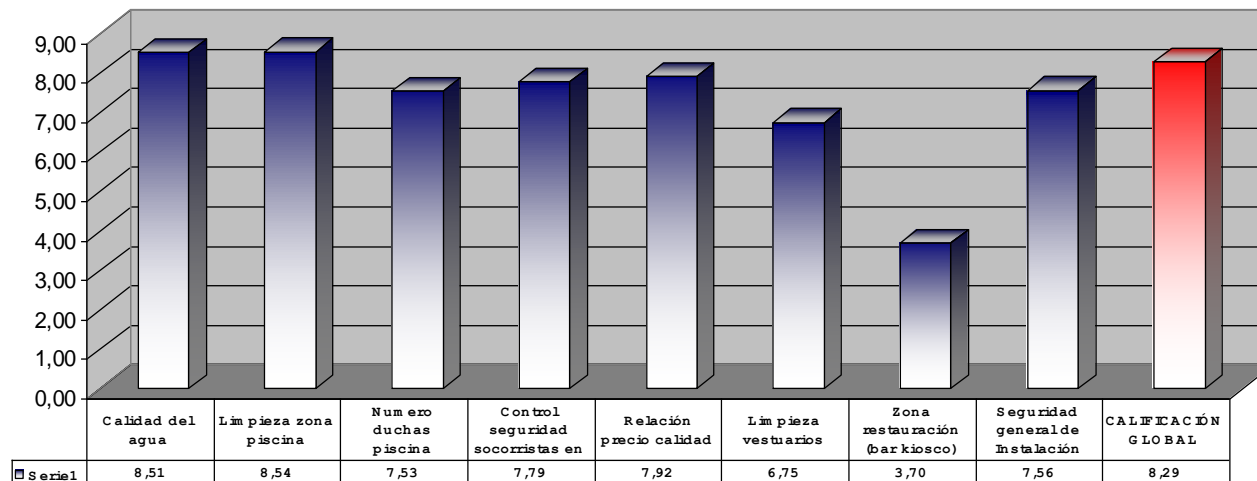
La zona de restauración obtiene un 7,16.

Sugerencias ciudadanía: las sugerencias están bastante concentradas en un problema de aglomeraciones en la taquilla.

3 personas piden que se abra antes y 2 que se cierre más tarde.

PLATA Y CASTAÑAR

Plata y Castañar



INDICADORES. Esta instalación tiene casi todas sus puntuación superiores o cercanas a 8 salvo la limpieza de vestuarios (6,75). La calificación global de esta instalación es la más alta (8,29).

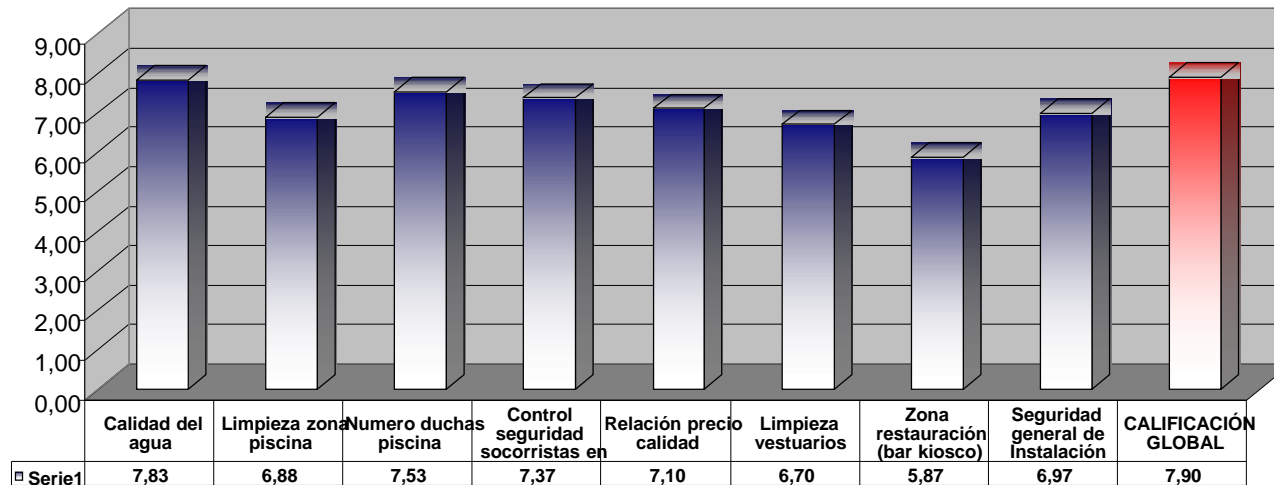
La puntuación otorgada al servicio de restauración junto con las sugerencias aportadas por la ciudadanía denotan claramente un problema en este CDM.

Sugerencias ciudadanía: aspectos que nos piden mejorar son la seguridad en piscina y que no se bañe la gente con ropa de calle.

5 personas piden que se abra antes.

CERRO ALMODÓVAR

Cerro Almodóvar

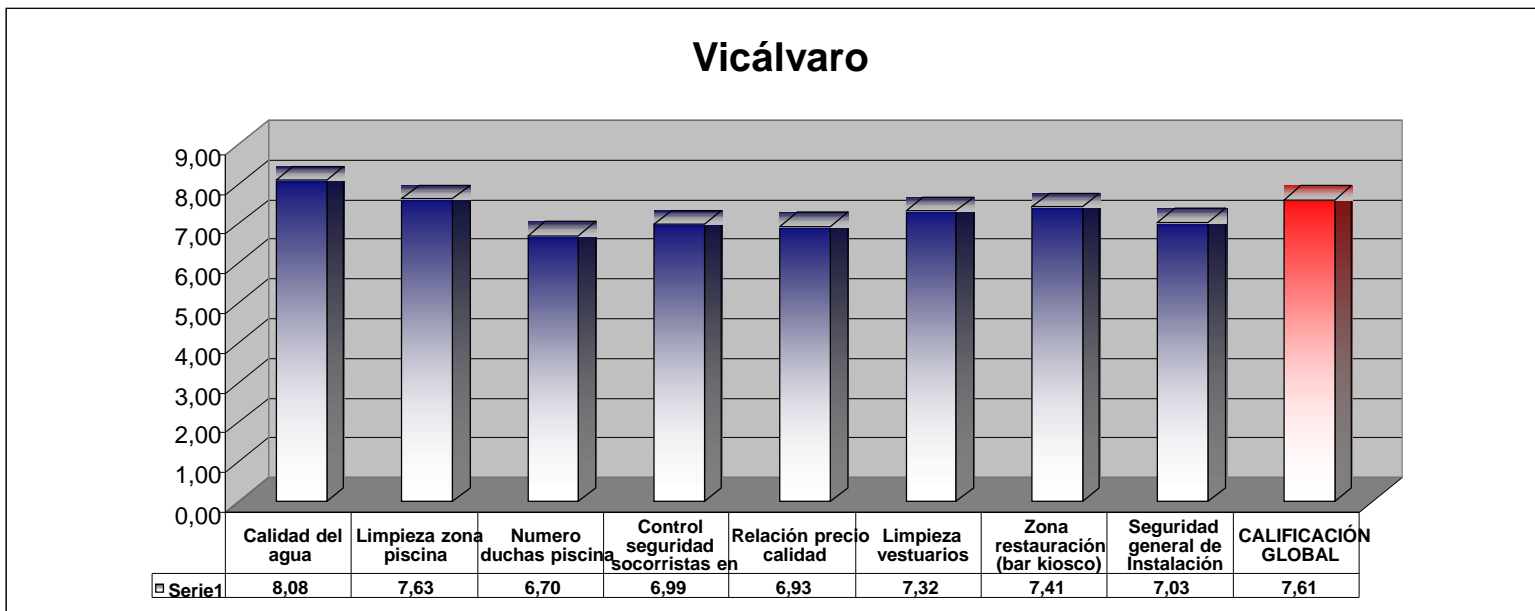


INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones próximas al 7. Curiosamente su puntuación más elevada es la calificación global que alcanza 7,90.

La zona de restauración obtiene un 5,87.

Sugerencias ciudadanía: las sugerencias más importantes están relacionadas con la sombra/césped/arbolado, seguridad y campamentos infantiles.

17 personas piden que se abra antes y 5 que se cierre más tarde.



INDICADORES. Piscina con todas sus puntuaciones próximas al 7. Su puntuación más elevada es la calidad del agua que alcanza 8,08.

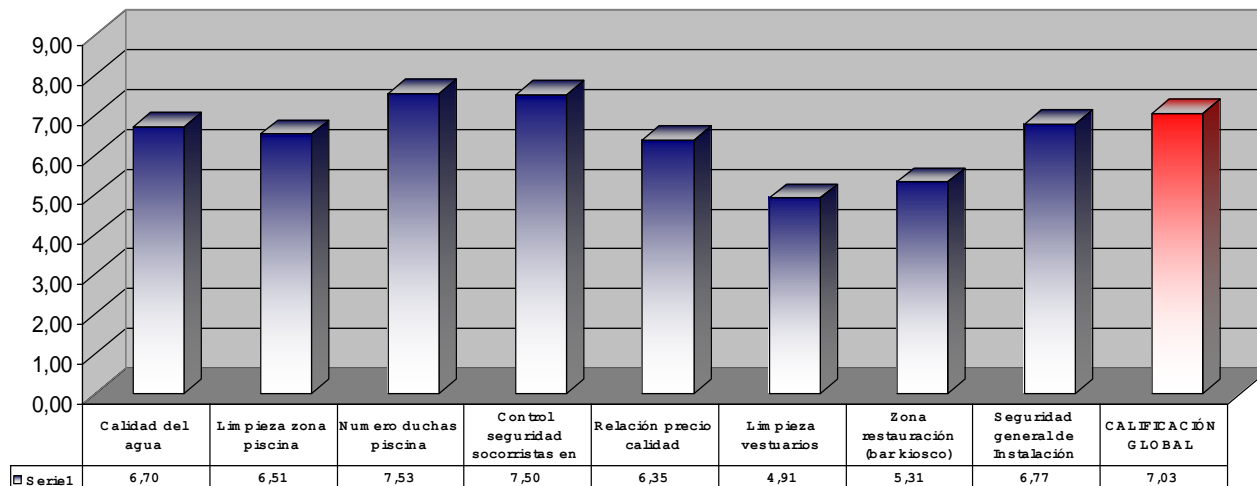
La zona de restauración obtiene un 7,41. Es la calificación más alta de todos los centros.

Sugerencias ciudadanía: más seguridad y no usar ropa de calle para baño.

6 personas piden que se abra antes y 3 que se cierre más tarde.

SAN BLAS

San Blas



INDICADORES. Tiene las puntuaciones más bajas en “calidad del agua”, “limpieza zona piscina”, “relación calidad precio”, “limpieza de vestuarios” y “calificación global”.

La zona de restauración obtiene un 5,31.

Sugerencias ciudadanía: más seguridad, no usar ropa de calle para baño, accesibilidad, obras fuera de temporada y agua de piscina fría.

4 personas piden que se abra antes y 6 que se cierre más tarde.

	Peñuelas	Vicente Bosque	Casa Campo	Francos Rodriguez	Jose Mª Cagigal	Aluche	La Mina	Orcasitas	San Fermín	Entrevias	Palomeras	Vallecas	La Elipa	Moratalaz	Concepcion	Hortaleza	Luis Aragones	Plata Castañar	Cerro Almodovar	Vicalvaro	San Blas	
Horario																						
Abrir antes	1	6	30	7	13	8	14	1	1	4	15	8	5	6	15	9	3	5	17	6	4	
Cerrar tarde	2	4		1	1	2	10		2	4	1		5	2	5	3	2		5	3	6	
Que haria mas interesante/Sugerencias																						
Más mesas/bancos/sillas	3		4	1		3			4			3				1		1		2	2	
Fuente agua									1	3						1				1	1	
Trampolin/toboganes							9											1		1	4	
Zonas de juego/material			3	2												1					1	
Ceniceros																						
Taquillas para bolsas			1	3		7																
Duchas playa piscina						4									9							
Solarium													2			1						
Parque/Zona infantil							1			3			1	1						1	1	
Más césped/arbolado/más Sombra/toldos	16	1	2	3	3	4	3		14	3	3	12	7	4	7	3	1	5	10	1	3	
Suelo no resbaladizo			2							1			1			16			4			
Acceso piscina minusvalidos o problemas movilidad			8	1		16	1					8	1					1			10	
Vestuarios mejorar				5	3	17	3					1	1		22		2					
Duchas agua caliente			3	1	6	6					1	11	1	1	2	8				2		
Jabon manos vestuario		1														5				1		
Perchas ropa																4						
Pista voley playa mal						2																
Obras fuera de temporada					1	9							1		1							
Mantenimiento	7	1		2				1	5	1	2	4		3	3					2	11	
Más seguridad/socorristas	4	2	9	1	1	17	12			12	3		1	3	1	5	3	5	6	7	7	
Usar traje baño/no vestidos	1				1		8		8	4			1	1	1	1		2		3	2	
Música			2					1	2	1	2		1	1	1	1					2	2
Cine												1										
Gimnasio					1																	
Wifi													2									
Biblioteca				1								1								1		
Guardería																						
Buceo	1																					
Espacio para nadar				1		1							1	1	1		2		1		1	1
Zona nudismo																						
Taquillas mejorar																						
Aglomeraciones	7	3	10	27		1	2									2	16		2			
Más personal	1		5			1					1				1			1		1		3
Personal trato mejor			1				1										1					
Precios más bajos		2			1		1		1		1			2		1	1	1		1	4	
Precio 1/2 día			1													1						
Bono 30 días naturales					3							1				1						
Poder entrar/salir	1				1		1							1	1							3
No bonificaciones														3								
Vender entradas antes abrir							1															
Más descuento parados ampliar edad jóvenes																	1					3
Problemas campamentos infantiles	1		2								2	3		1	6		1		5			
par precios caros																1	1					3
Cafeteria/Kioscos	2	1	54	65	14	1	2		11	25	36	26	1		15	1	1	15				
Permitir/sombrillas/sillas																						4
Abrir otra puerta																						4
Clases adultos natación																						1
Reciclaje		1															1					
Aseos merendero																						
Mejor información															1							
Zona fumadores		2																				
Gorro baño obligatorio			1			1							2		1							
No dia nudista						1																
cerrar 2ª de Septiembre																						
Aforo limitar		1							1					1	2	4				1		
Agua piscina fría		15																				7

SUGERENCIAS



CONCLUSIONES

ALGUNAS CONCLUSIONES

- 1.- Nuestro punto fuerte, según indica la opinión de las personas usuarias, es la calidad del agua de las piscinas, con una media de 8 puntos y que alcanza el 8,5 en varias de ellas. El segundo punto fuerte es la limpieza en zona de piscina, con una media de 7,88.**
- 2.- La calificación global otorgada por las personas usuarias en todos los estudios supera los 7 puntos, desde un máximo de 8,29 a un mínimo de 7,03.**
- 3.- Nuestro punto débil a mejorar es el servicio de cafetería/bar/kiosco. En trece de los 21 centros se reclama la apertura de este servicio (en algunos casos es el principal problema de la ciudadanía con un porcentaje mayoritario).**
- 4.- Los problemas de seguridad no alcanzan la preocupación del anterior punto pero se expresan en 18 de las 21 instalaciones, aunque con menor intensidad. Existen muchas peticiones expresas para que se tomen medidas que impidan que la gente se bañe con ropa de calle.**
- 5.- Hay algunas instalaciones en las que se reclama que se tomen medidas para evitar aglomeraciones en las taquillas de entrada.**
- 6.- Otras peticiones que realiza la ciudadanía son las referidas a la realización de obras de mantenimiento fuera de la temporada, instalar más zonas de sombra/césped y algunos problemas de accesibilidad.**
- 7.- El 85,5% de las personas usuarias está conforme con el horario de apertura/cierre. Del 14,5 % que pide horario diferente, la mayoría solicita que se abra antes.**
- 8.- El 58,1% de las personas usuarias asiste más de 3 días a la semana.**
- 9.- Casi un 21% comienza a utilizar la piscina en el mes de mayo.**