



MADRID

# ***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PISCINAS DE VERANO***

**DIRECCION GENERAL DE DEPORTES**  
Subdirección General de Apoyo y Coordinación  
Subdirección General de Programas

**2018**



# Índice

---

- 0. Objetivos.**
- 1. Ficha técnica y caracterización de la muestra.**
- 2. Resultados Totales.**
  - 2.1 Perfil de usuarios/as.**
  - 2.2 Utilización de piscinas de verano.**
  - 2.3 Expectativas.**
  - 2.4 Valoraciones generales de la piscina de verano.**
  - 2.5 Calificación global por centros de los servicios.**
- 3. Resultados por Centro Deportivo.**
  - 3.1 Nivel de satisfacción piscinas.**
  - 3.2 Qué haría más interesante su día de piscina.**
- 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 e servicio de piscina de verano.
  
- ❑ De manera mas detallada, los objetivos generales 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.



# 1.1

## FICHA TÉCNICA

### Universo

En este año 2018 se ha realizado un estudio entre las usuarias/os asistentes a 10 piscinas de verano de los CDM.

### Tamaño de la muestra

Registros válidos 635 de 10 centros con piscinas de verano.

### Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante cuestionarios entregados a las usuarias/os de las piscinas de verano y que depositan en los lugares habilitados dentro del centro deportivo municipal.

### Fechas de recogida de la información

Julio/agosto de 2018.

### Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios. Distritos trabajo de campo a través de los centros deportivos y Dirección General de Deportes.



---

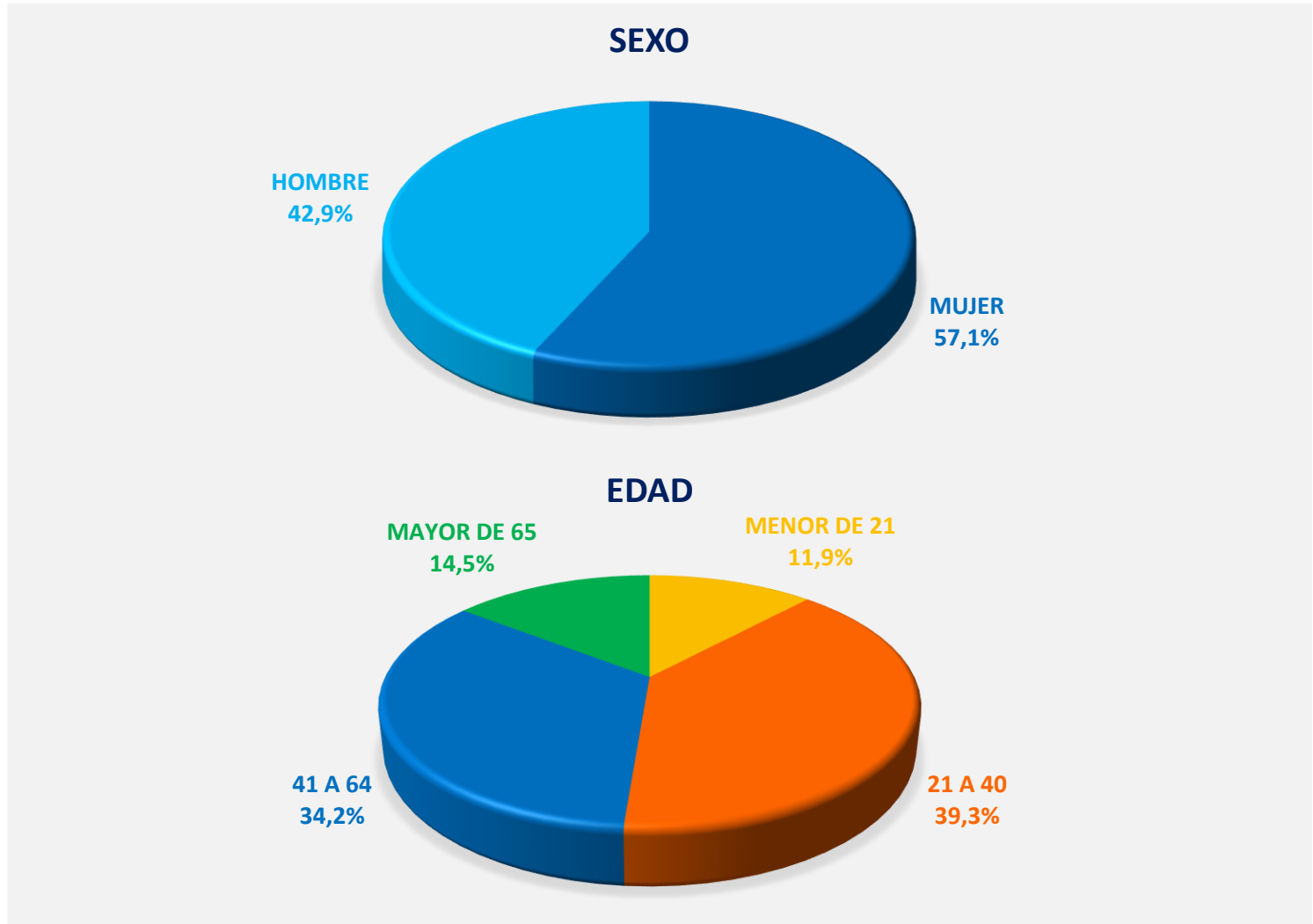
# 2.

## Resultados totales.



# 2.1

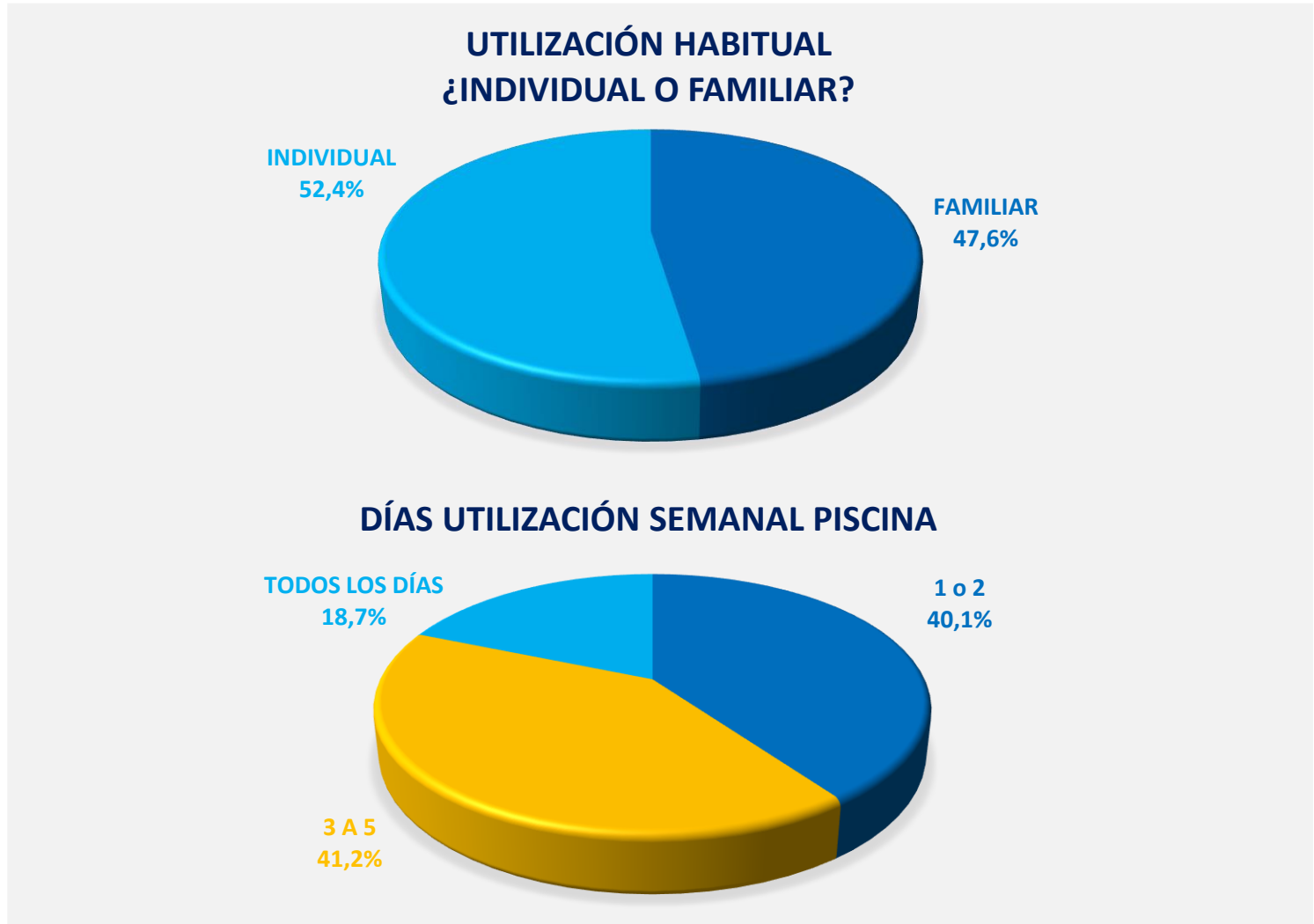
## PERFIL DE LOS USUARIAS/OS





## 2.2

### UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



## 2.2

### UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



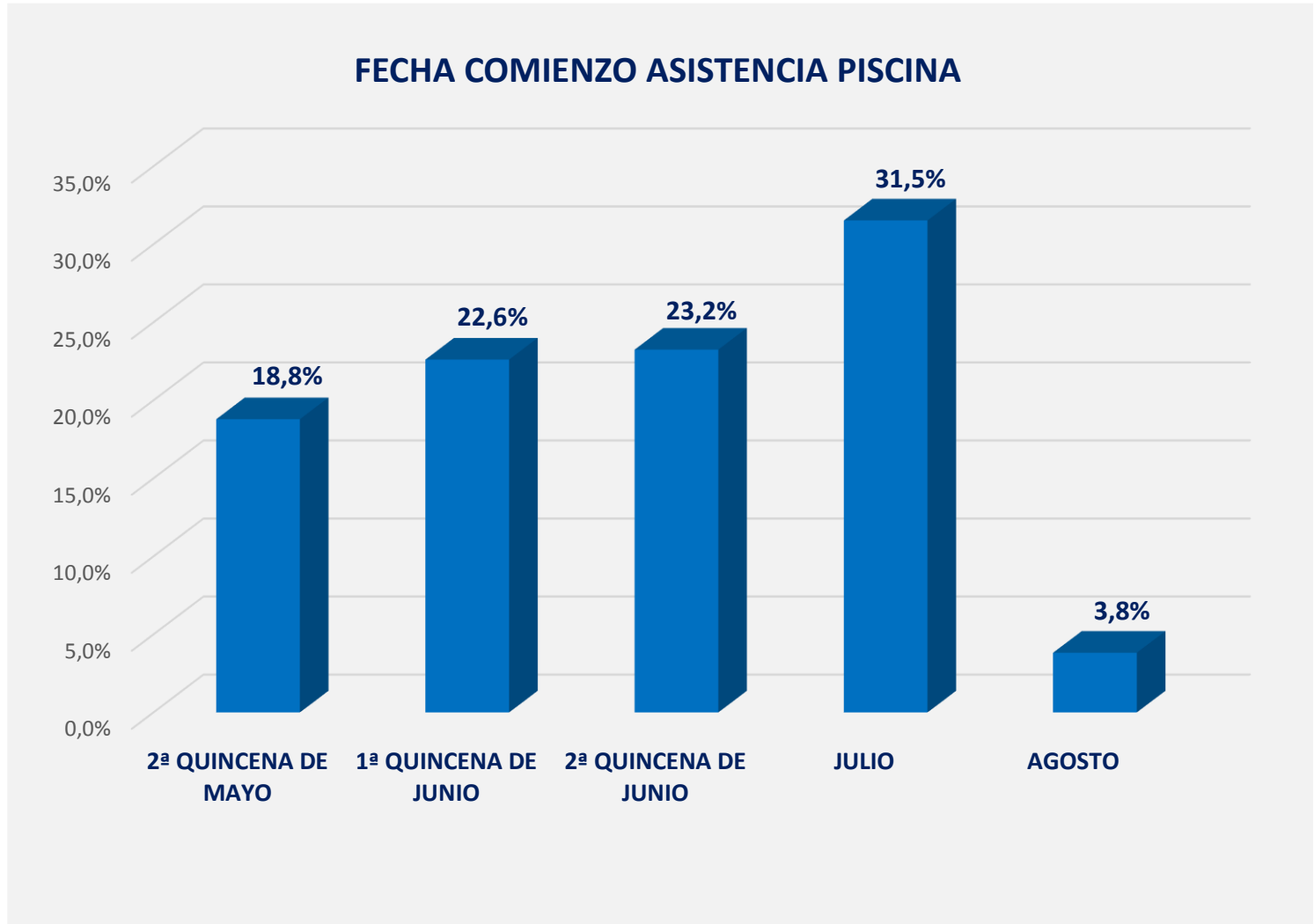
## 2.2

### UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



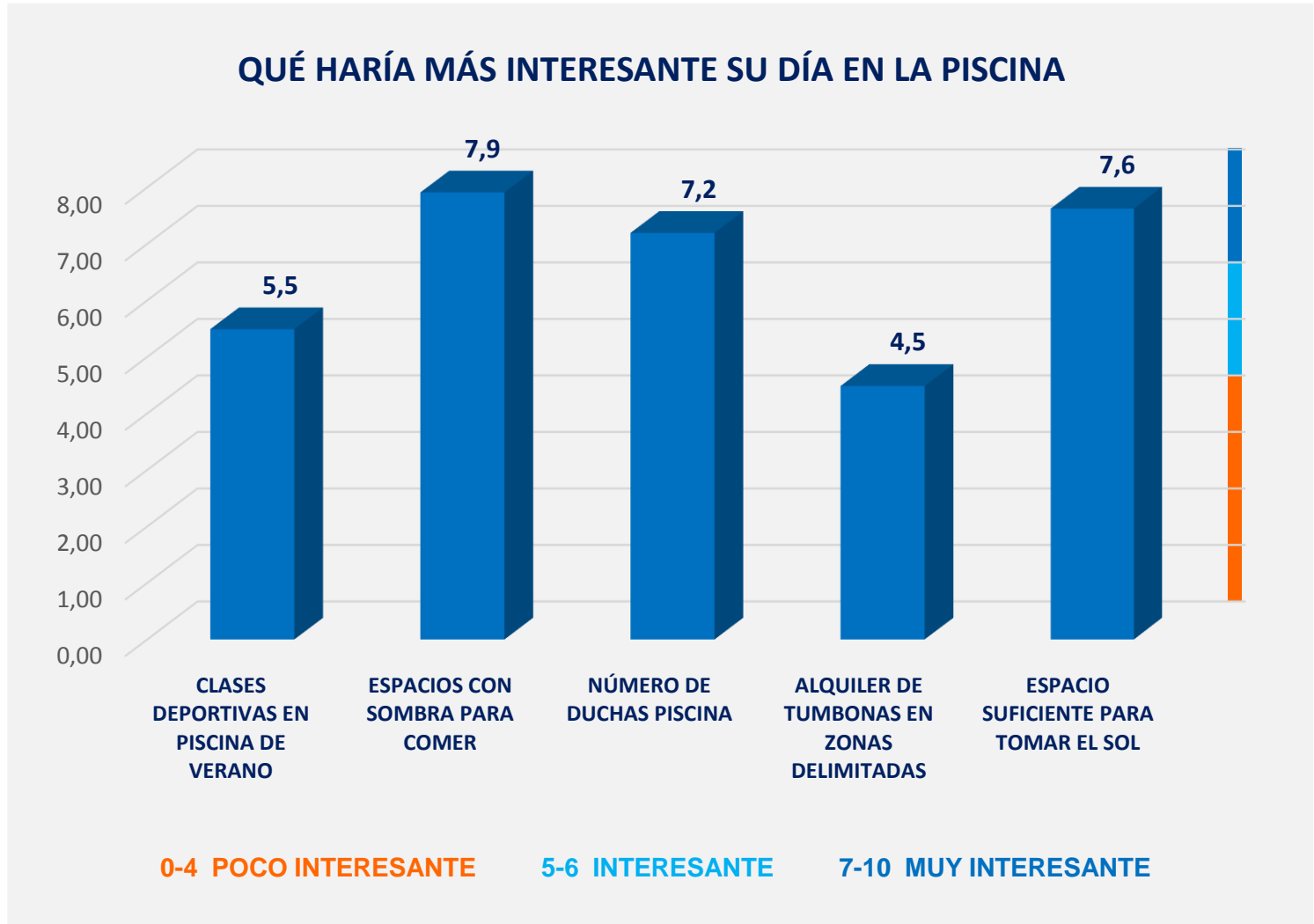
## 2.2

### UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



## 2.3

### EXPECTATIVAS



## Satisfacción de los usuarios/as (aspectos generales en escala de 0 a 10).

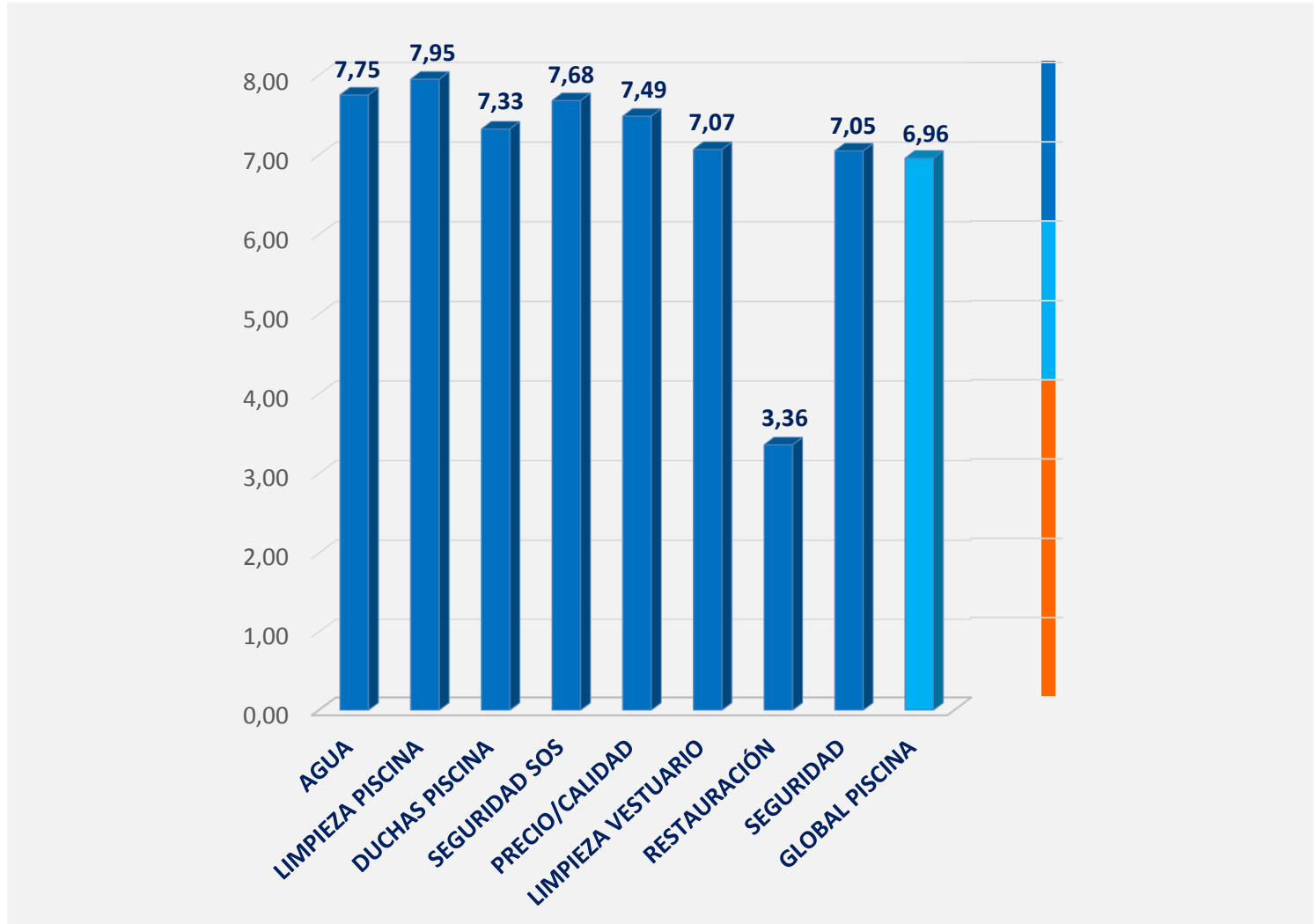
0-4	INSATISFECHO
5-6	SATISFECHO
7-10	MUY SATISFECHO





## 2.4

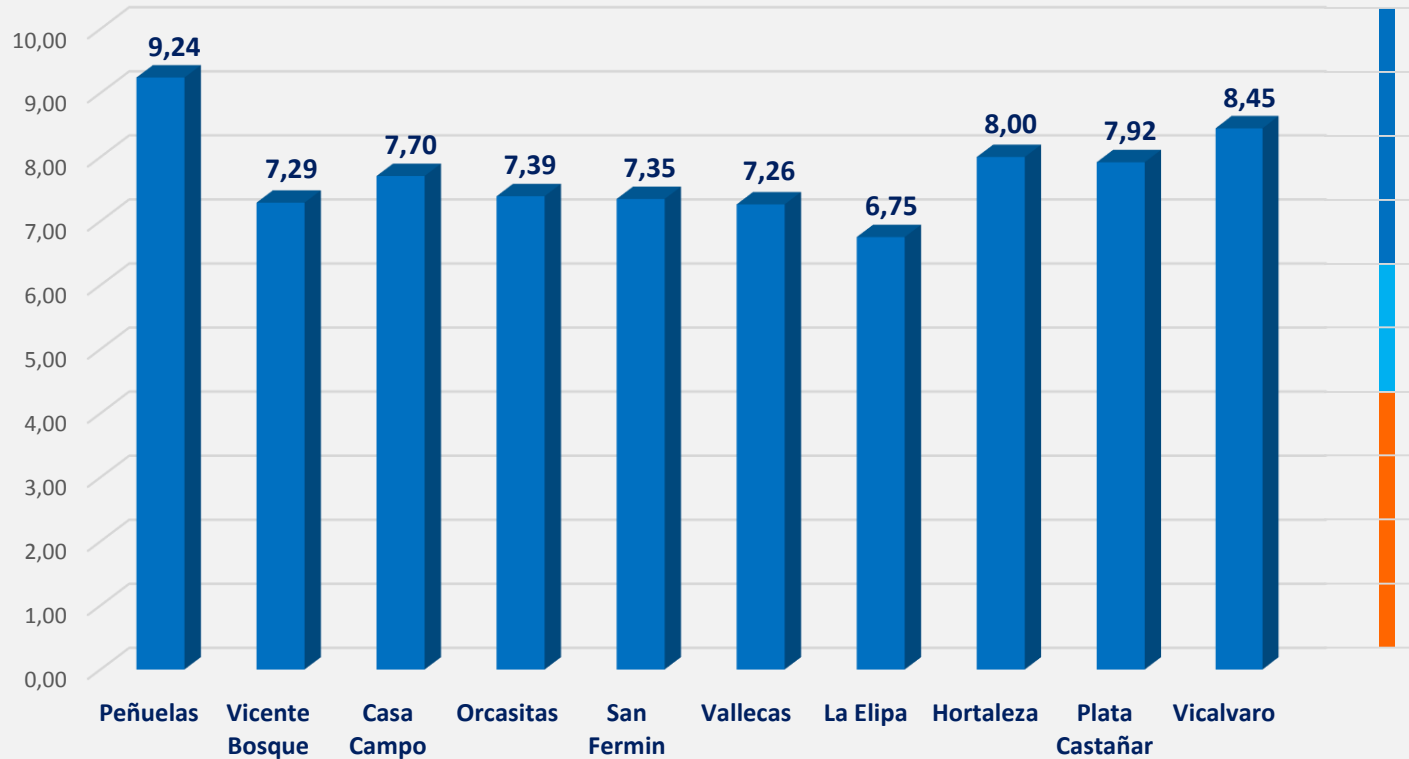
### VALORACIÓN GRÁFICA INDICADORES PISCINA VERANO



# 2.5

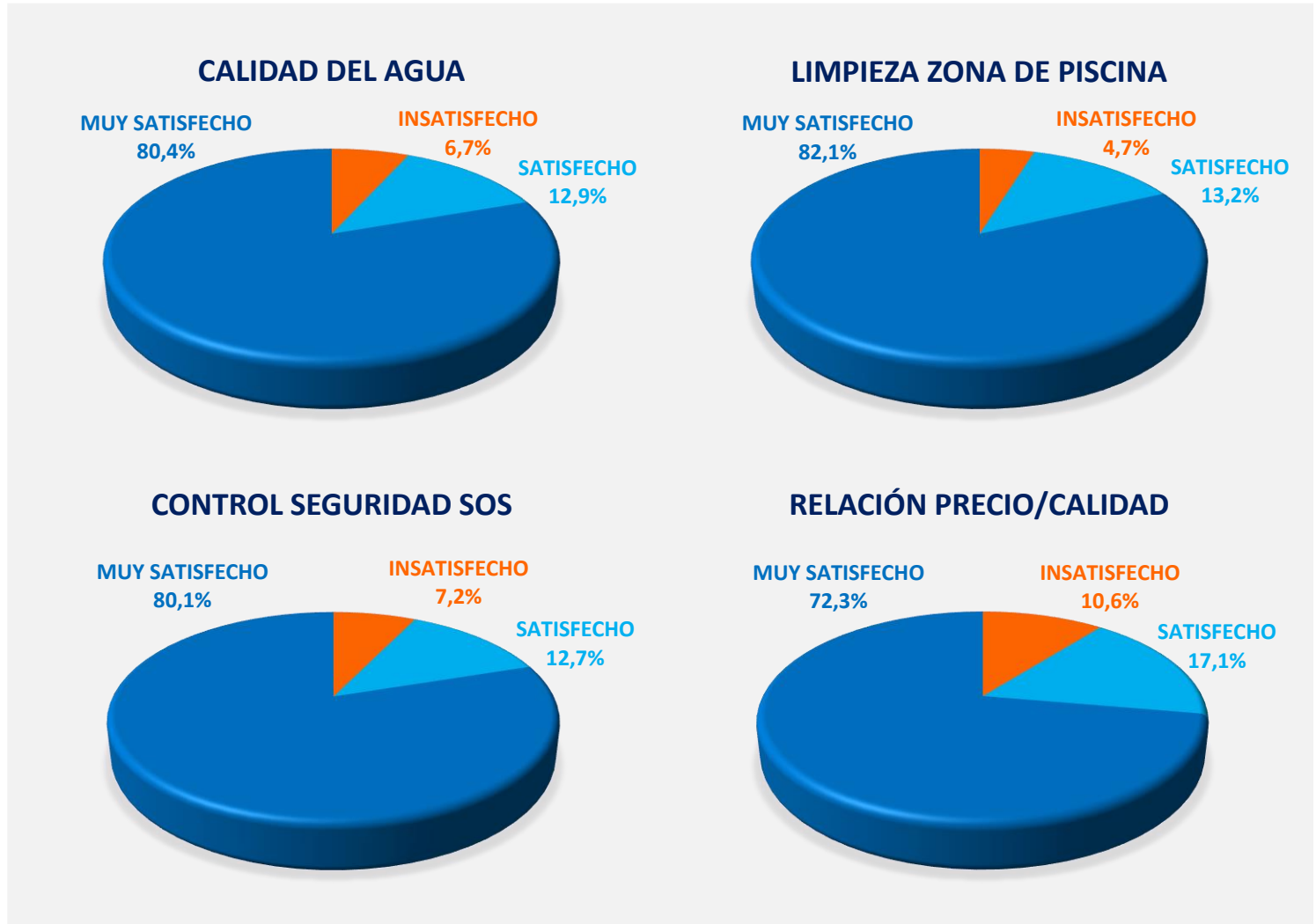
## CALIFICACIÓN GLOBAL POR CENTROS DE LOS SERVICIOS

### CALIFICACIÓN MEDIA DE PISCINAS VERANO



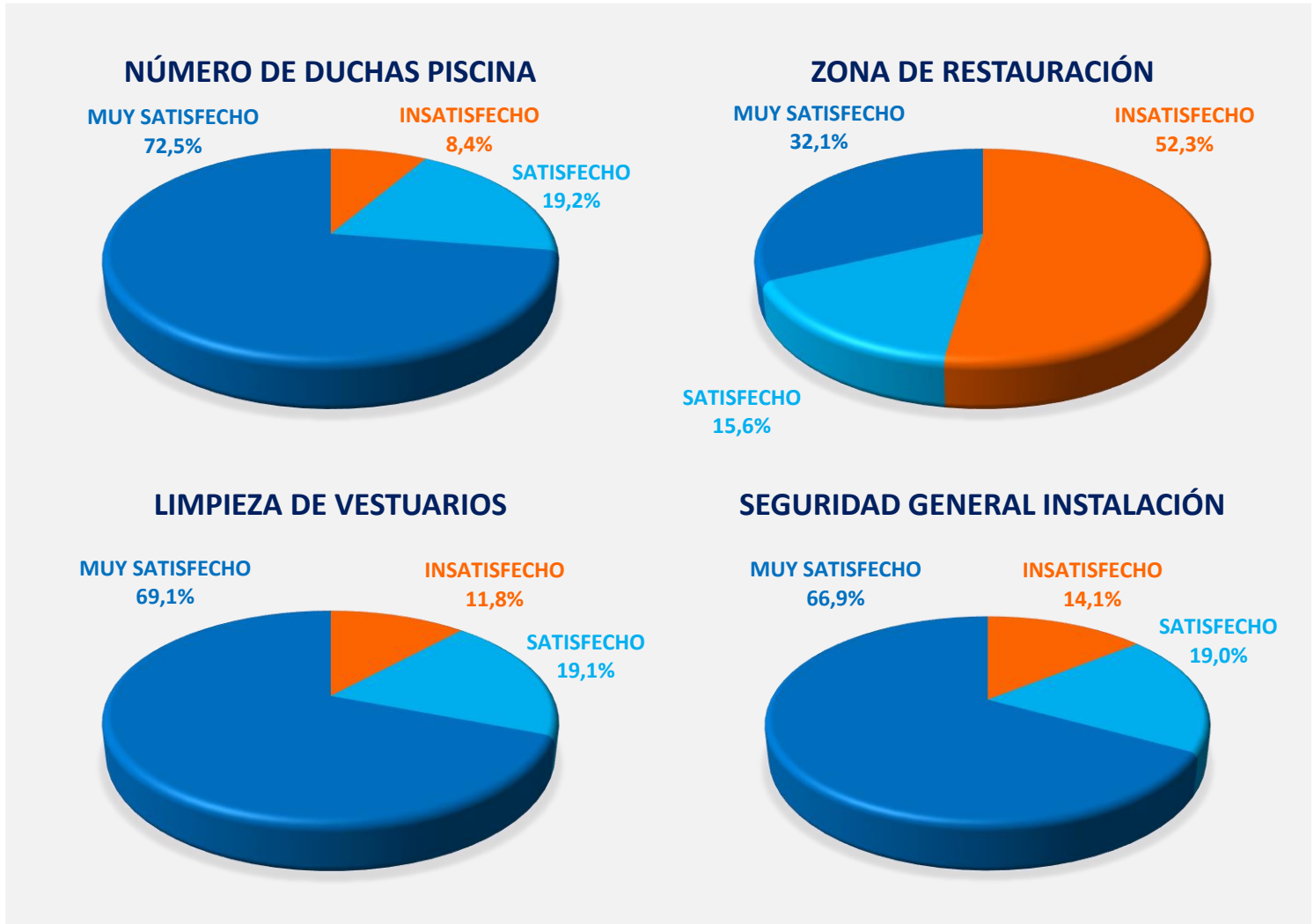
## 2.4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS



## 2.4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS



## 2.4

### NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS



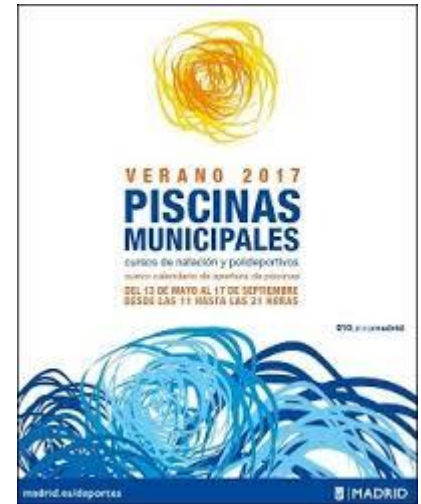
## 2.4

### QUÉ HARÍA MÁS INTERESANTE SU DÍA DE PISCINA





# Resultados por centro deportivo



# 3.1

## NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS

CENTRO DEPORTIVO	Peñuelas	Vicente Bosque	Casa Campo	Orcasitas	San Fermín	Vallecas	La Elipa	Hortaleza	Plata Castañar	Vicalvaro
Calidad del agua	9,76	7,86	7,36	8,07	8,44	5,43	7,48	7,89	7,62	8,73
Limpieza zona de piscina	9,55	8,03	8,19	7,65	7,67	6,86	7,38	8,08	8,05	8,66
Numero de duchas piscina	7,37	7,54	6,84	7,83	6,59	6,84	6,97	7,90	7,69	8,21
Control Seguridad por socorristas	7,89	7,32	7,69	7,32	7,15	8,21	7,31	7,97	7,97	8,27
Relación precio/calidad	9,95	7,45	7,61	7,40	7,79	7,09	5,93	7,48	7,08	8,17
Limpieza de vestuarios	9,74	6,46	6,00	7,51	6,16	5,86	6,41	7,52	7,51	8,67
Zona de restauración	6,68	5,61	2,28	3,46	1,03	1,64	2,28	2,87	3,88	7,97
Seguridad general Instalación	9,92	5,58	7,49	7,07	6,03	7,40	6,41	6,92	6,84	7,90
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>9,24</b>	<b>7,29</b>	<b>7,70</b>	<b>7,39</b>	<b>7,35</b>	<b>7,26</b>	<b>6,75</b>	<b>8,00</b>	<b>7,92</b>	<b>8,45</b>
<b>PROMEDIOS CALIFICACIONES</b>	<b>8,90</b>	<b>7,02</b>	<b>6,80</b>	<b>7,08</b>	<b>6,47</b>	<b>6,29</b>	<b>6,32</b>	<b>7,18</b>	<b>7,17</b>	<b>8,33</b>

0-4 POCO SATISFACTORIO

5-6 SATISFACTORIO

7-10 MUY SATISFACTORIO

## 3.2

### QUÉ HARÍA MÁS INTERESANTE SU DÍA DE PISCINA

CENTRO DEPORTIVO	Peñuelas	Vicente Bosque	Casa Campo	Orcasitas	San Fermín	Vallecas	La Elipa	Hortaleza	Plata Castañar	Vicalvaro	MEDIA
Clases deportivas piscina verano	1,05	6,14	4,12	5,32	5,07	5,88	7,03	6,33	6,97	5,67	5,36
Espacios sombra para comer	9,42	7,38	7,39	8,24	7,74	8,01	7,37	7,40	8,08	8,61	7,96
Numero de duchas piscina	8,34	6,84	6,54	8,17	6,47	6,71	7,28	7,27	7,16	7,63	7,24
Alquiler tumbonas zona	0,95	4,63	2,98	4,04	3,59	6,13	6,43	4,64	5,73	5,50	4,46
Espacio suficiente tomar el sol	9,76	8,09	6,85	8,43	7,44	6,86	7,31	7,23	7,14	8,04	7,71

0-4 POCO INTERESANTE

5-6 INTERESANTE

7-10 MUY INTERESANTE

---

# 4.

## Conclusiones



## CONCLUSIONES

1. Nuestro punto fuerte según indica la opinión de la ciudadanía es la calidad del agua de las piscinas, con una media de casi 8 puntos destacando Peñuelas y Vicálvaro, como los dos centros con mejores calificaciones medias. El segundo punto fuerte es la limpieza en zona de piscina con una media superior a 8.
2. La calificación media otorgada por las usuarias/os en todos los indicadores, salvo cafetería/restaurante, supera los 7 puntos.
3. Nuestro punto débil a mejorar, es el servicio de cafetería/bar/kiosco en el que no llegamos a 4 puntos.
4. Espacios con sombra para comer y espacio suficiente para tomar el sol, son los dos aspectos que reclaman los usuarios como importantes para mejorar su día en la piscina.
5. El 92,45% recomendaría nuestras piscinas de verano a familiares/amigos y el 90,62% da como adecuado el horario de piscina.
6. El 18,79% comienza a asistir a la piscina de verano en la segunda quincena de mayo.