



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PISCINAS DE VERANO

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

2019



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 el 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 2019 se ha realizado un estudio entre las usuarias/os asistentes a 12 piscinas de verano de los CDM.

Tamaño de la muestra

Registros válidos 886 de 12 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 2019.

Trabajo realizado por:

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

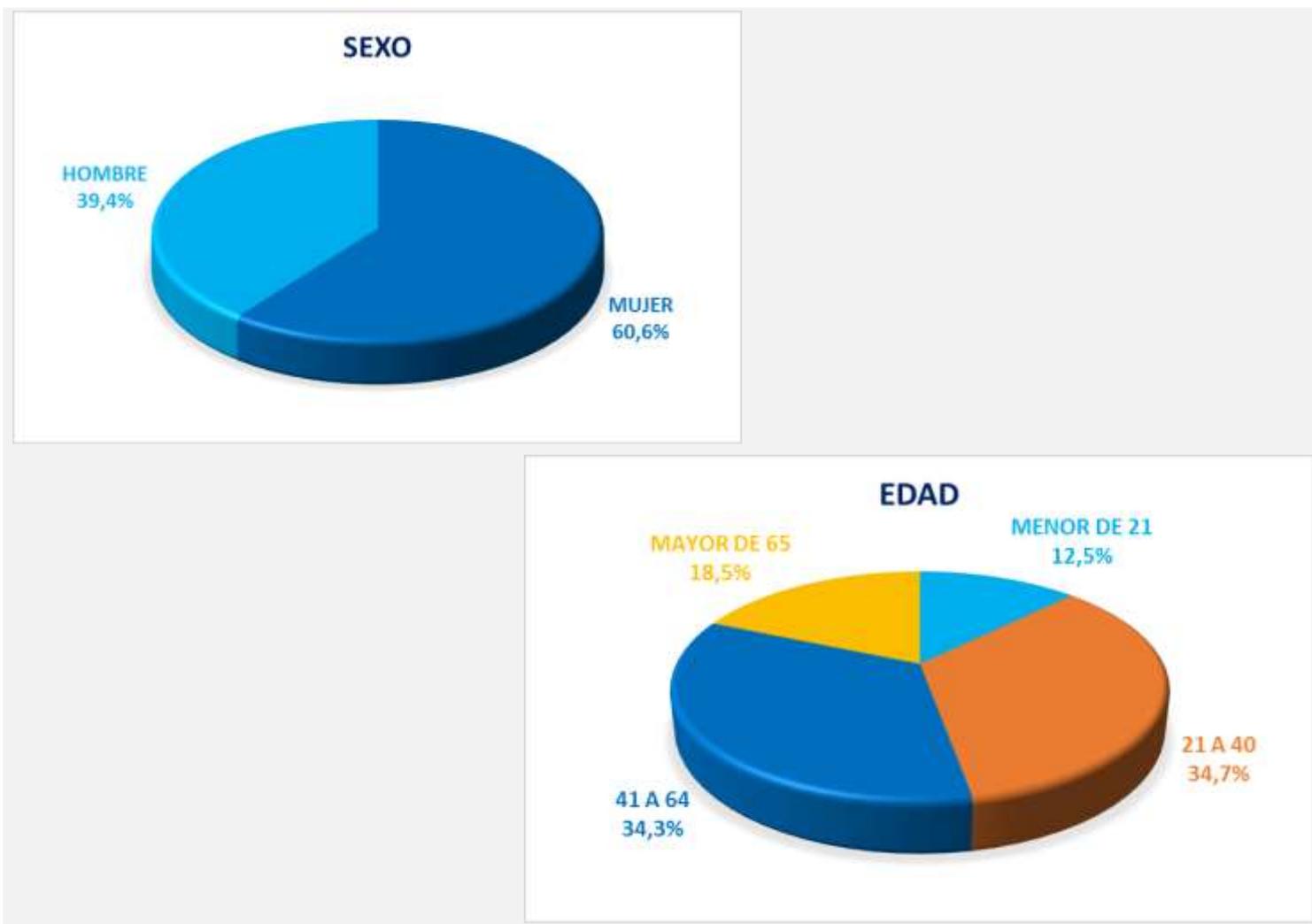
2.

Resultados totales.



2.1

PERFIL DE LAS USUARIAS/OS



2.2

UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

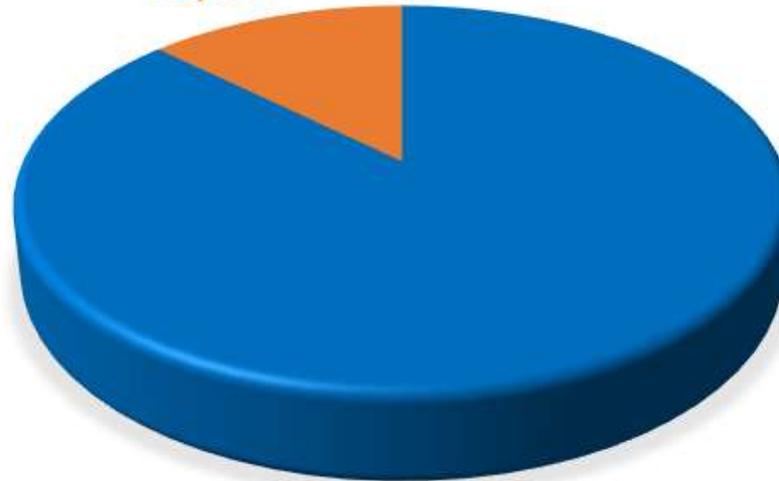


2.2

UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

ES ADECUADO EL HORARIO DE PISCINA

NO
13,0%

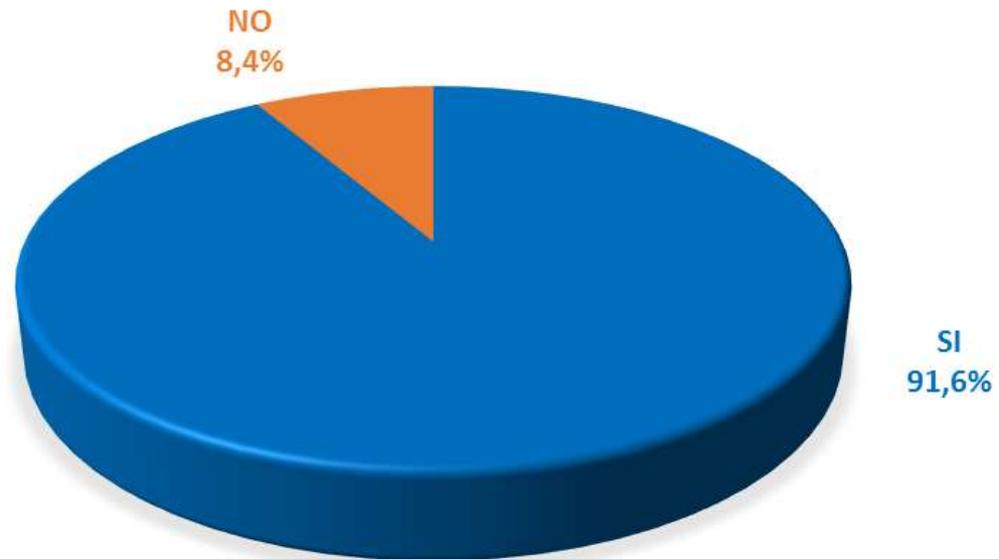


SI
87,0%

2.2

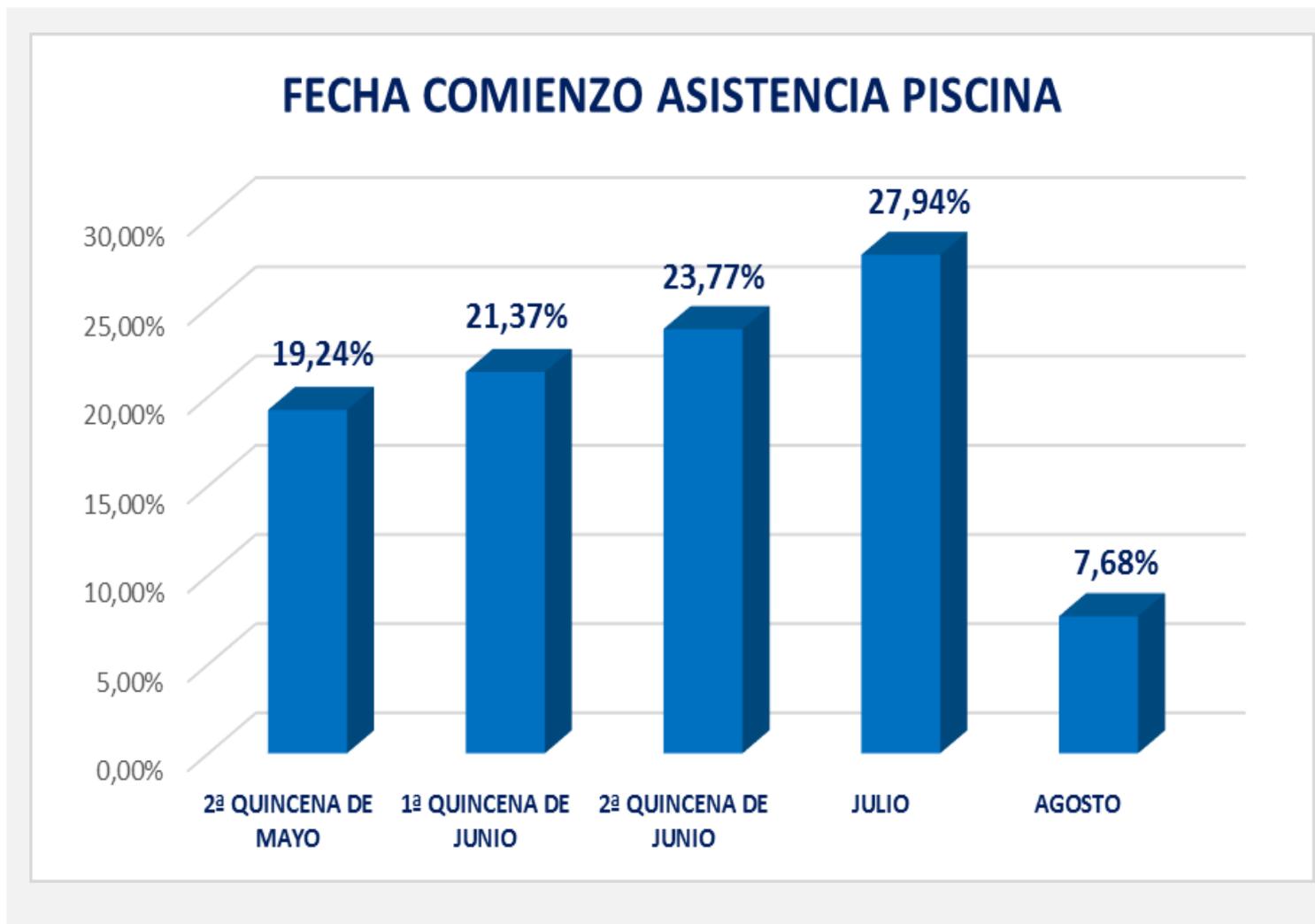
UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO

RECOMENDARÍA EL PROGRAMA A FAMILIARES / AMIGOS



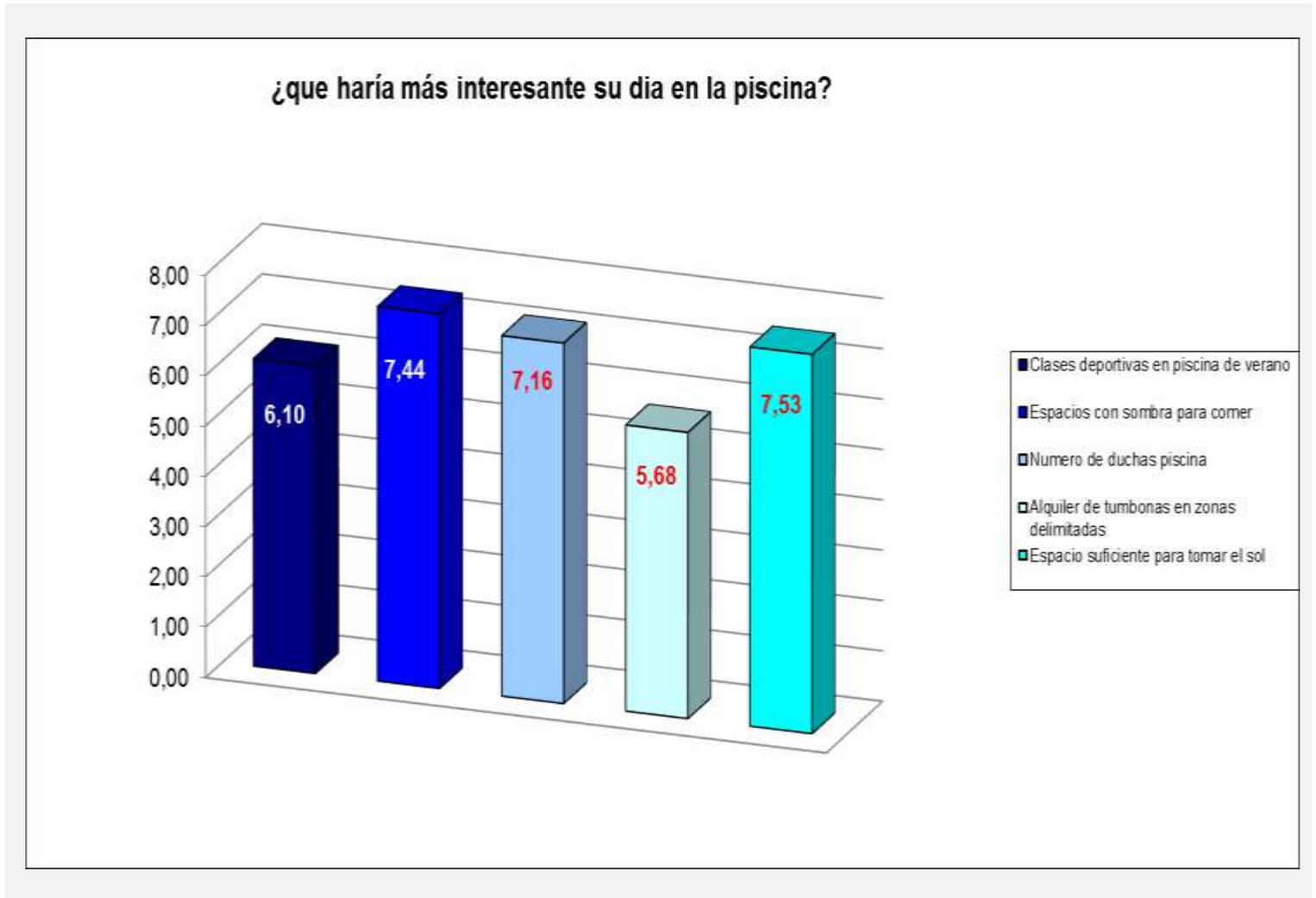
2.2

UTILIZACIÓN PISCINA DE VERANO



2.3

EXPECTATIVAS



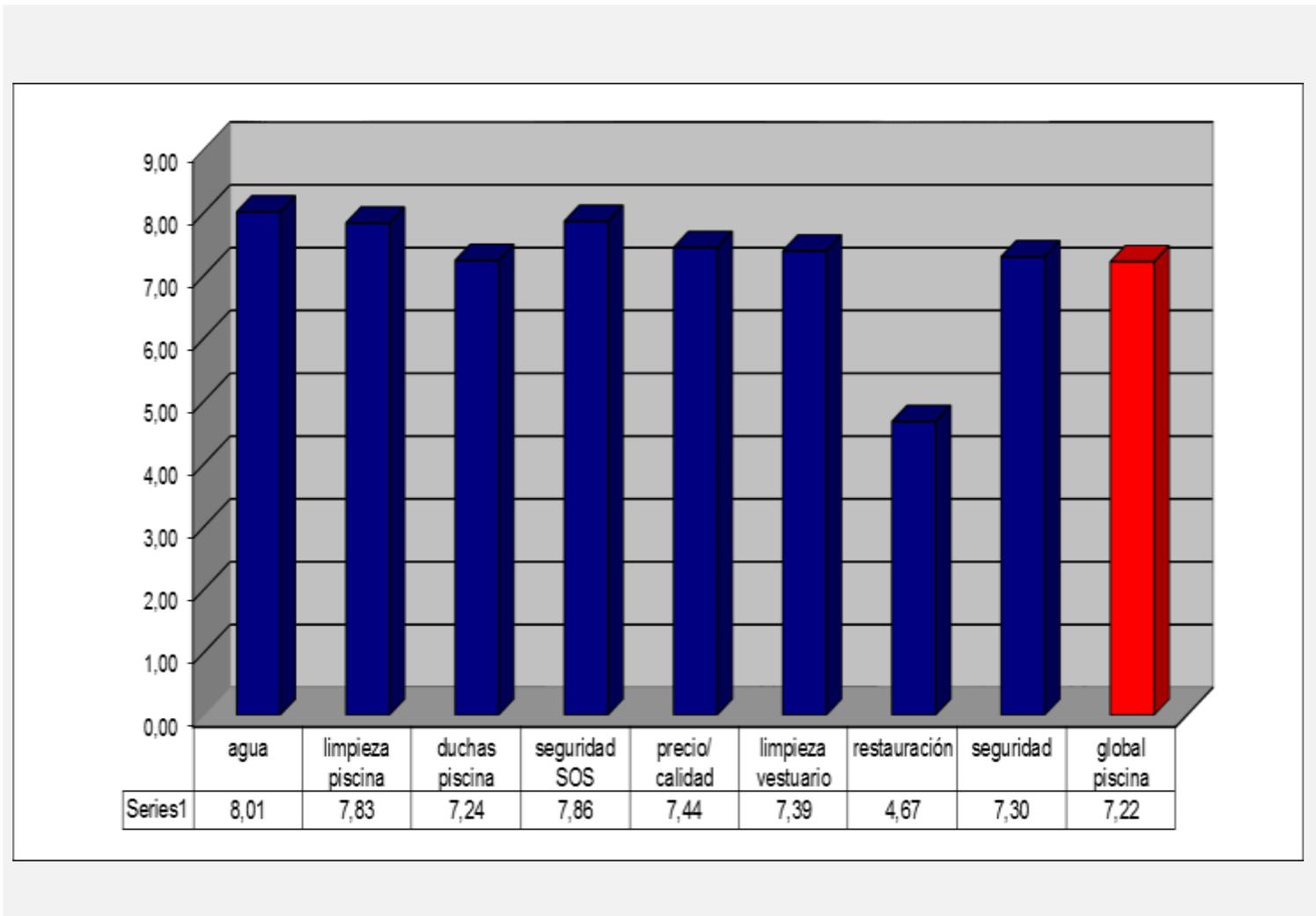
Satisfacción de las usuarias/os (aspectos generales en escala de 0 a 10).

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



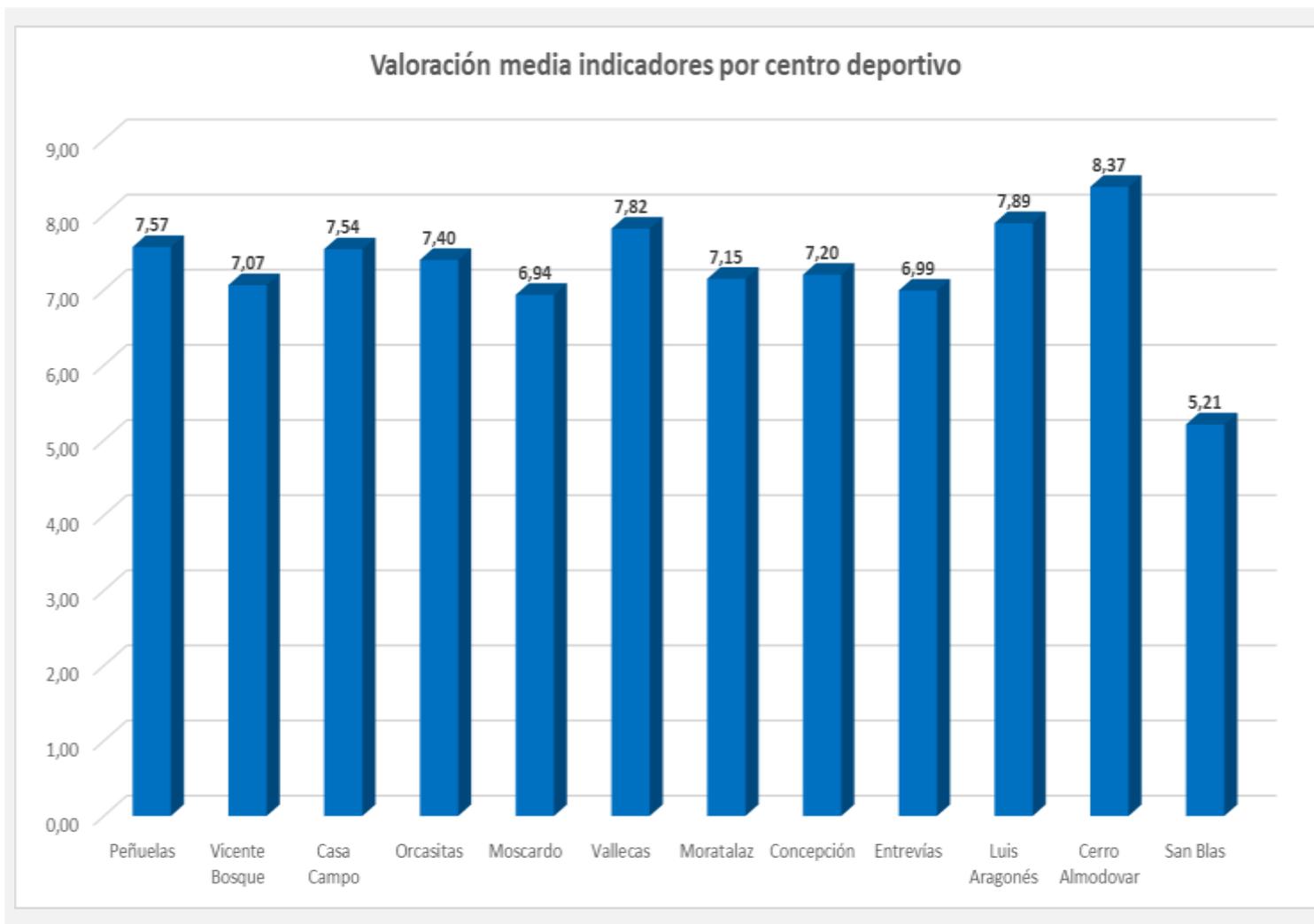
2.4

VALORACIÓN GRÁFICA INDICADORES PISCINA VERANO



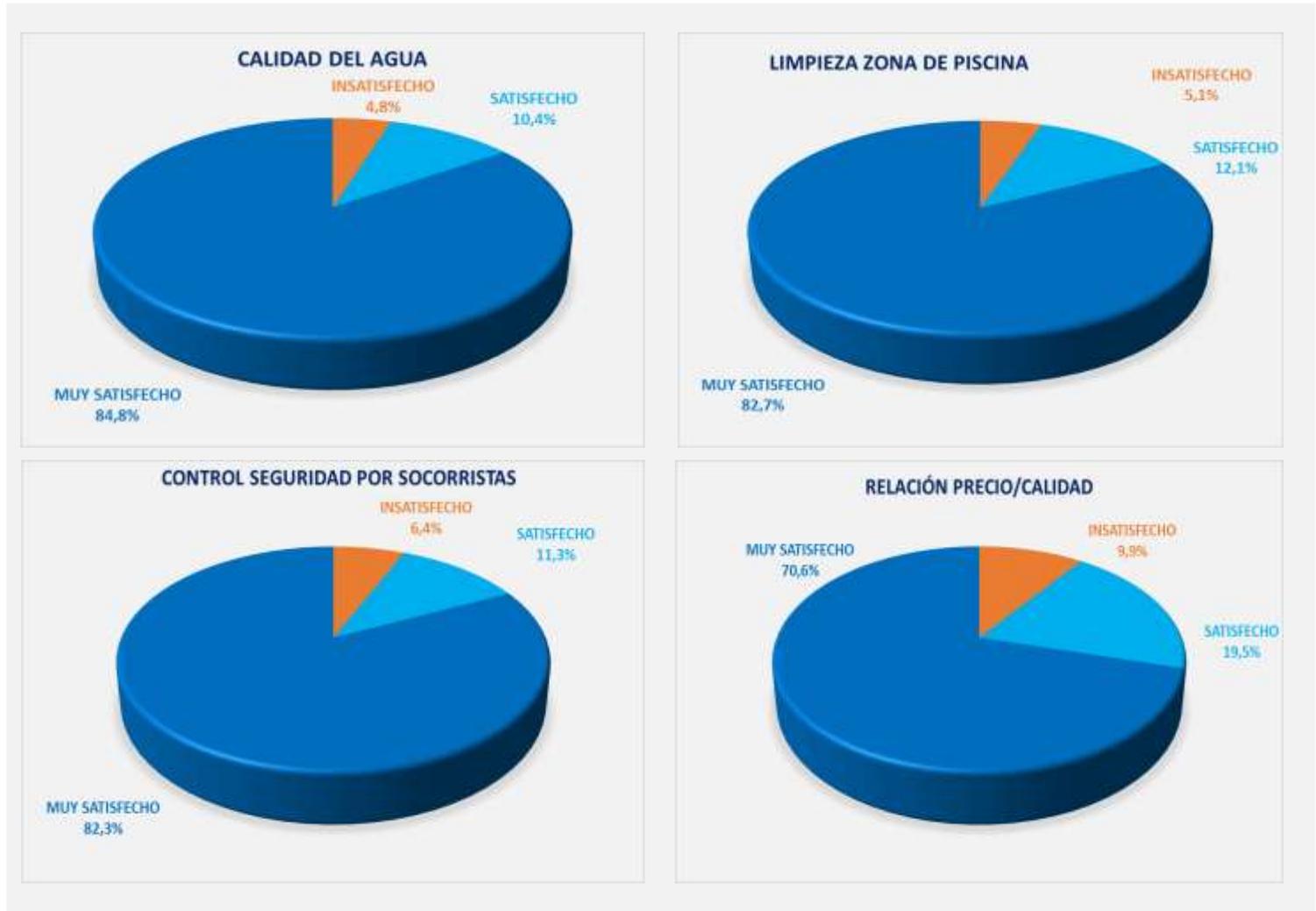
2.5

CALIFICACIÓN GLOBAL POR CENTROS DE LOS SERVICIOS



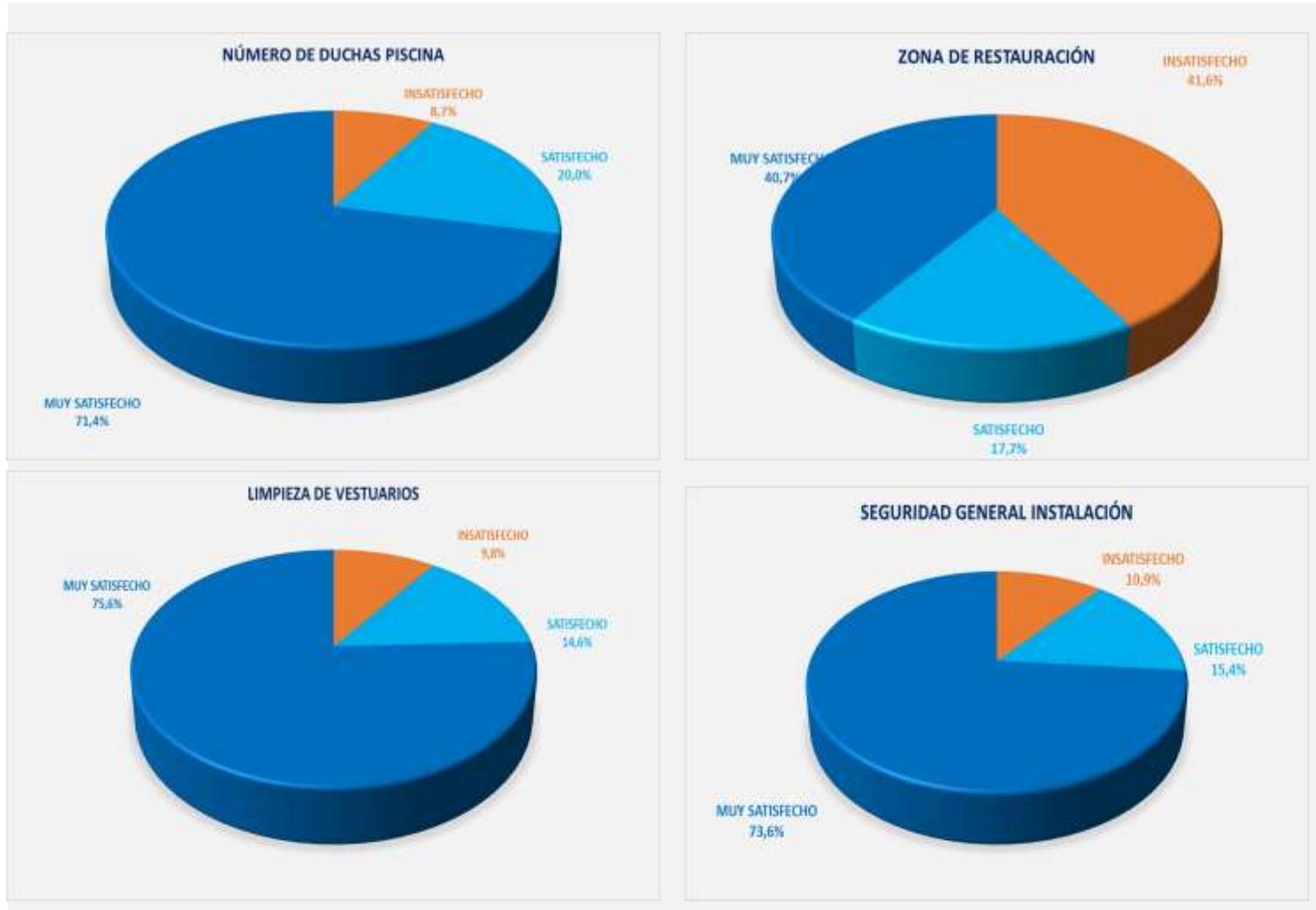
2.4

NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS



2.4

NIVEL DE SATISFACCIÓN PISCINAS



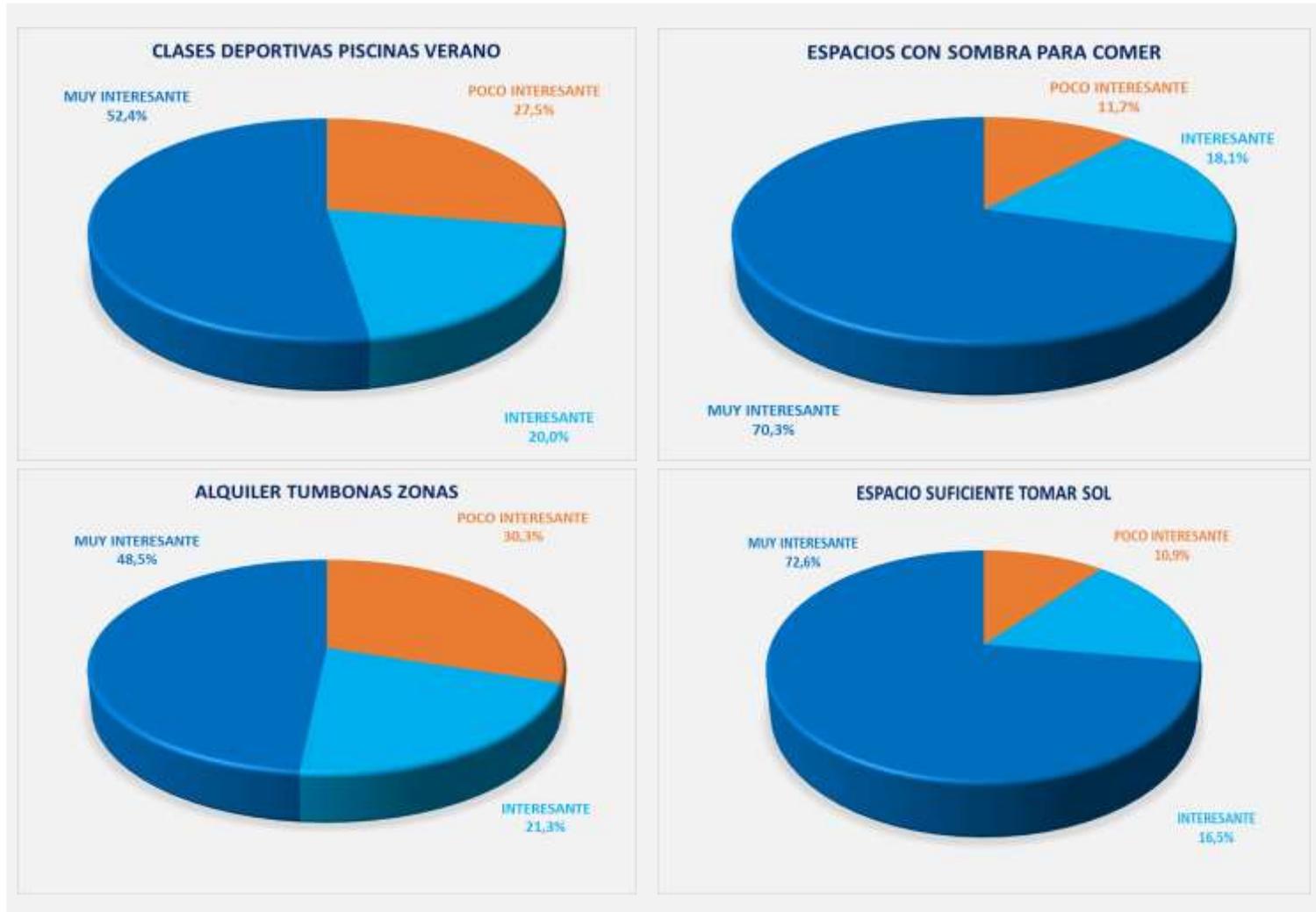
2.4

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	Moscardo	Vallecas	Moratalaz	Concepción	Entrevías	Luis Aragonés	Cerro Almodovar	San Blas
Calidad del agua	8,00	7,79	8,42	8,51	7,28	8,55	7,68	8,34	7,91	8,11	8,78	6,77
Limpieza zona de piscina	7,78	7,73	8,46	8,13	7,03	8,84	7,54	8,16	7,75	7,82	8,75	6,00
Numero de duchas piscina	7,58	7,15	7,71	7,66	6,82	8,02	6,87	6,79	7,11	7,85	8,40	4,89
Control de Seguridad por socorristas en la piscina	8,13	6,65	7,98	8,12	8,30	8,50	7,41	8,43	8,11	7,92	8,87	5,91
Relación precio/calidad	7,77	7,40	7,10	8,22	6,57	7,87	7,07	7,70	7,64	7,82	8,34	5,81
Limpieza de vestuarios	7,30	7,60	8,43	8,20	6,58	8,09	6,55	7,19	7,48	7,75	8,80	4,67
Zona de restauración (bar/restaurante/helados)	6,44	5,20	3,95	1,50	5,52	4,21	6,69	2,58	2,35	7,65	7,22	2,76
Seguridad general de la Instalación	7,59	6,55	7,79	8,06	6,89	8,03	7,04	7,77	7,13	7,92	7,77	5,03
CALIFICACIÓN GLOBAL												
PISCINA VERANO	7,56	7,52	8,05	8,21	7,44	8,24	7,49	7,88	7,47	8,19	8,44	5,07
PROMEDIOS CALIFICACIONES	7,57	7,07	7,54	7,40	6,94	7,82	7,15	7,20	6,99	7,89	8,37	5,21

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 8 puntos. Destacan Cerro Almodovar y Luis Aragonés como los dos centros con mejores calificaciones medias. El segundo punto fuerte lo comparten la limpieza en zona de piscina y el control de seguridad de piscina por socorristas con una media de 7,8.**
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 nos valoran con 4,67 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 91,61% recomendaría nuestras piscinas de verano a familiares/amigos y el 86,99% da como adecuado el horario de piscina.**
6. **El 19,24% comienza a asistir a la piscina de verano en la segunda quincena de mayo.**