

Serie Documentos Especiales

Nº 165

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL PMD 2009***

Usuarios de Asociaciones y Clubes

Septiembre de 2009

ÍNDICE

1.-VALORACIÓN DEL PMD POR LOS USUARIOS	1
1.0.- Cuadro de resumen de los principales estadísticos de las variables valorativas de la encuesta	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones	4
1.1.1.- Resultados globales	4
1.1.2.- Valoración de instalaciones según la edad de los usuarios	5
1.1.3.- Valoración de instalaciones según la actividad realizada	6
1.1.4.- Valoración de la limpieza según el polideportivo frecuentado	7
1.1.5.- Valoración de instalaciones según el lugar del polideportivo	8
1.2.- Valoración del Personal de las Instalaciones	9
1.2.1.- Resultados globales	9
1.2.2.- Valoración del personal según la edad de los usuarios	10
1.2.3.- Valoración del personal según la actividad realizada	11
1.2.4.- Valoración del personal según el lugar del polideportivo	12
1.3.- Valoración de los servicios ofrecidos por el PMD	13
1.3.1.- Resultados globales	13
1.3.2.- Valoración de servicios del PMD según la edad de los usuarios	14
1.3.3.- Valoración de servicios del PMD según nivel educativo	15
1.3.4.- Valoración de los servicios del PMD según ocupación	16
1.3.5.- Valoración de los servicios del PMD según actividad realizada	17
1.3.6.- Valoración de Instalaciones para clubes según polideportivo	18
1.3.7.- Valoración de Instalaciones según lugar del polideportivo	19
1.4.- Conocimiento de instalaciones deportivas municipales de otras localidades y valoración comparativa con las del PMD	20
1.4.1.- Resultados globales	20
1.4.2.- Conocimiento de otras instalaciones deportivas municipales según lugar de residencia	21

1.5.- Conocimiento de instalaciones deportivas privadas y valoración comparativa con las del PMD	22
1.5.1.- Resultados globales	22
1.5.2.- Valoración comparativa de instalaciones según algunas características sociodemográficas de los usuarios	23
1.5.3.- Valoración comparativa de las instalaciones del PMD con las de centros deportivos privados según polideportivo frecuentado	24
1.6.- Lo <i>mejor</i> de las instalaciones y servicios del PMD	25
1.7.- Lo <i>peor</i> de las instalaciones y servicios del PMD	26
1.8.-Valoración Global del PMD por los usuarios	27
1.8.1.- Resultados globales	27
1.8.2.- Valoración Global del PMD según la edad de los usuarios	28
1.8.3.- Valoración Global del PMD según la ocupación	29
1.8.4.- Valoración Global del PMD según la actividad realizada	30
1.8.5.- Valoración Global del PMD según polideportivo frecuentado	31
1.9.- Sugerencias de los usuarios	32
2.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA	33
2.1.- Conocimiento de medios de información deportiva de Alcobendas o de la zona al norte de Madrid	33
2.2.- Conocimiento y valoración de la Revista Municipal <i>Polideportivo</i>	34
2.3.- Conocimiento y valoración del espacio <i>Deporte</i> de la web mpal.	35
3.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE DISTINTOS EVENTOS DEPORTIVOS	36
4.- CONCLUSIONES	37
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	40

FICHA TÉCNICA 42

ANEXO: Correlación entre variables valorativas y Valoración Global PMD 43

1.- VALORACIÓN DEL PMD POR LOS USUARIOS

1.0.- Cuadro de resumen de los principales estadísticos de las variables valorativas

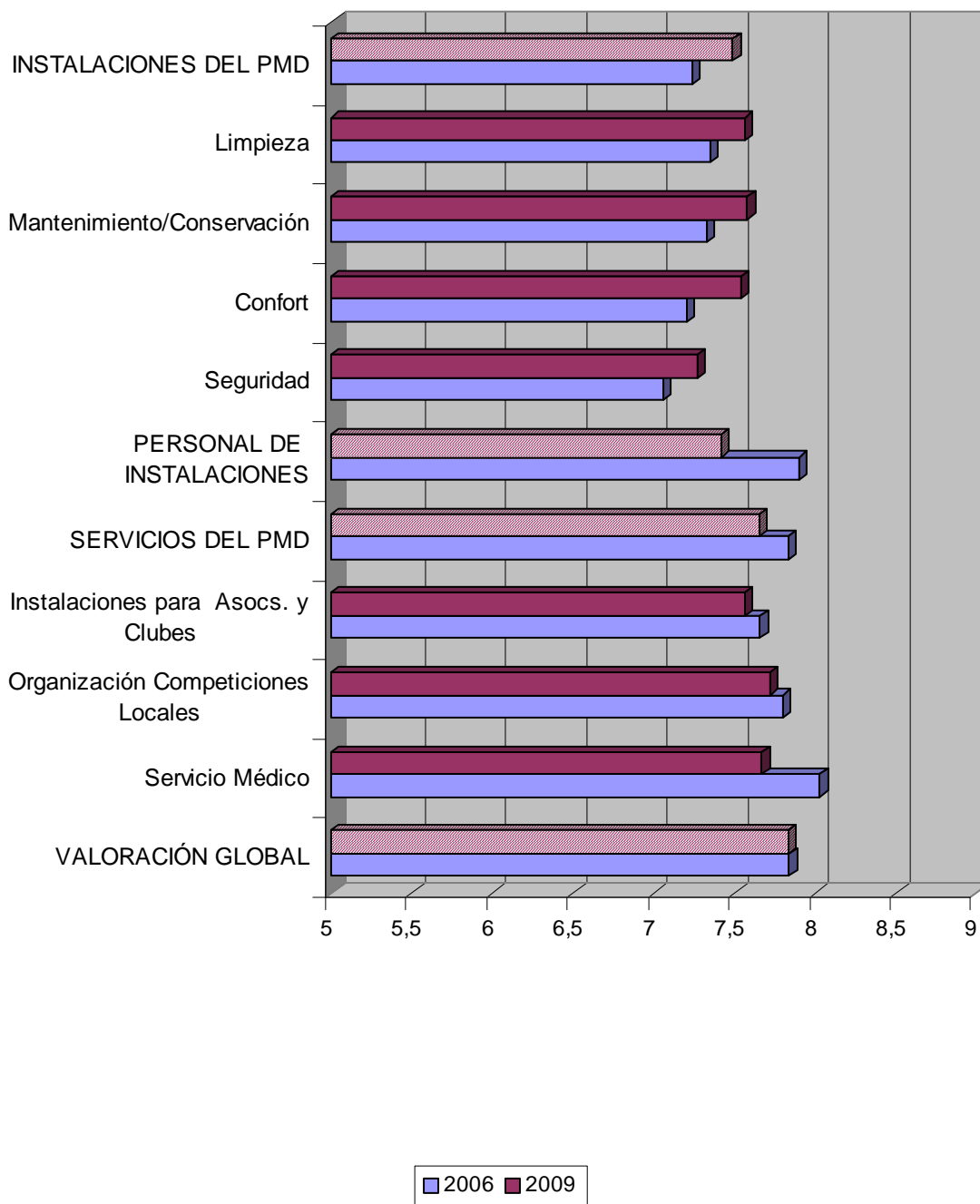
Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones del PMD	7,49	8	1,56
Limpieza	7,56	8	1,43
Mantenimiento y Conservación	7,58	8	1,44
Confort	7,54	8	1,48
Seguridad	7,27	8	1,90
Personal Instalaciones	7,42	8	1,93
Servicios del PMD	7,65	8	1,80
Instalaciones para Asocs. y Clubes	7,56	9	1,91
Organización Competiciones Locales	7,72	8	1,69
Servicio Médico	7,67	8	1,79
VALORACIÓN GLOBAL	7,83	8	1,06

Como vemos, la puntuación media más alta es la que reciben los conjuntos *Servicios del PMD* e *Instalaciones del PMD*, pues alcanzan 7,65 y 7,49 puntos, respectivamente, en la escala 0-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 8 puntos, con desviaciones típicas (dispersión de las puntuaciones) $S = 1,80$ y $S = 1,56$, respectivamente. El *Personal de Instalaciones* alcanza una puntuación media de 7,42 puntos y es el peor valorado de los tres conjuntos de aspectos considerados (aunque su moda es 8,00). Finalmente, la *Valoración Global* del PMD es de 7,83 puntos, con una moda de 8,00 puntos y una baja desviación típica, $S = 1,06$, indicativa de una notable coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente el PMD.

La comparación de los anteriores resultados de esta Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD con los de la encuesta de 2006 pueden observarse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2006-2009
	2006	2009	
<i>Instalaciones PMD</i>	7,24	7,49	+0,25
Limpieza	7,35	7,56	+0,21
Mantenimiento/Conservación	7,33	7,58	+0,25
Confort	7,20	7,54	+0,34
Seguridad	7,06	7,27	+0,21
<i>Personal de Instalaciones</i>	7,90	7,42	-0,48
<i>Servicios del PMD</i>	7,83	7,65	-0,18
Instalaciones para Asocs. y Clubes	7,66	7,56	-0,10
Organización Competiciones Locales	7,80	7,72	-0,08
Servicio Médico	8,03	7,67	-0,36
<i>VALORACIÓN GLOBAL</i>	7,84	7,83	-0,01

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio del PMD en 2009 y comparación con las de 2006

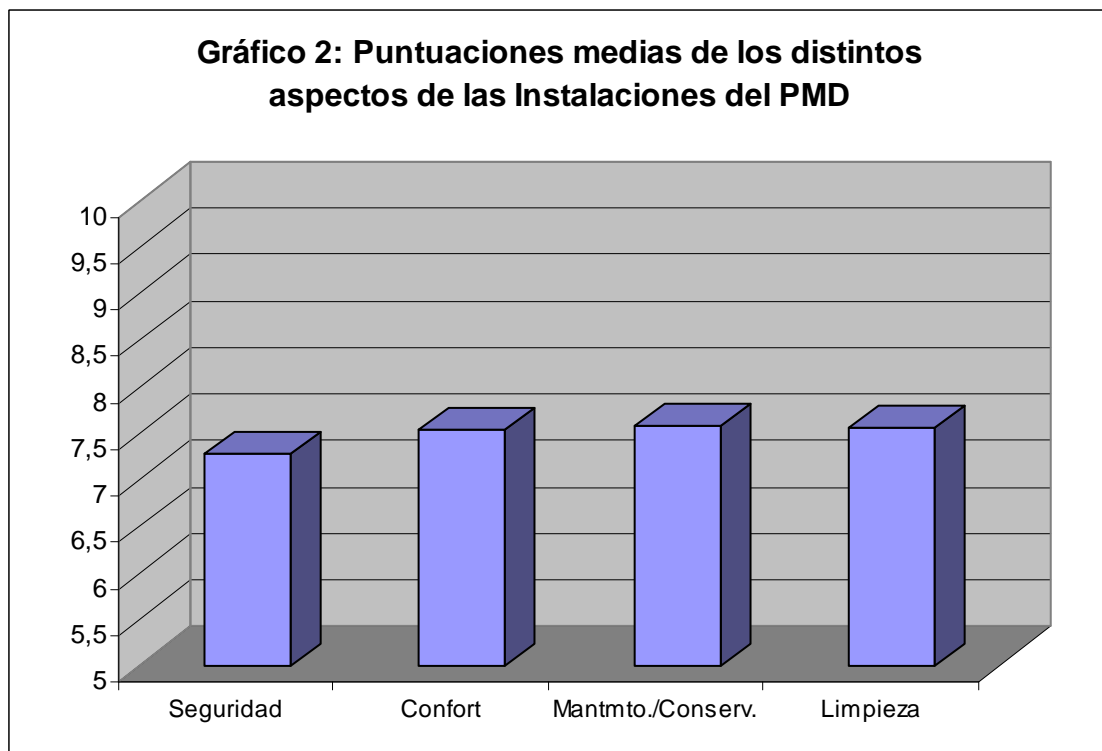


1.1.- Valoración de las Instalaciones

1.1.1.- Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	Puntuación media
Limpieza	1,1	4,7	82,3	18,5	7,56
Mantmt./Cons.	1,2	7,1	69,2	22,2	7,58
Confort	0,6	7,0	68,8	23,4	7,54
Seguridad	2,6	13,8	58,1	25,6	7,27

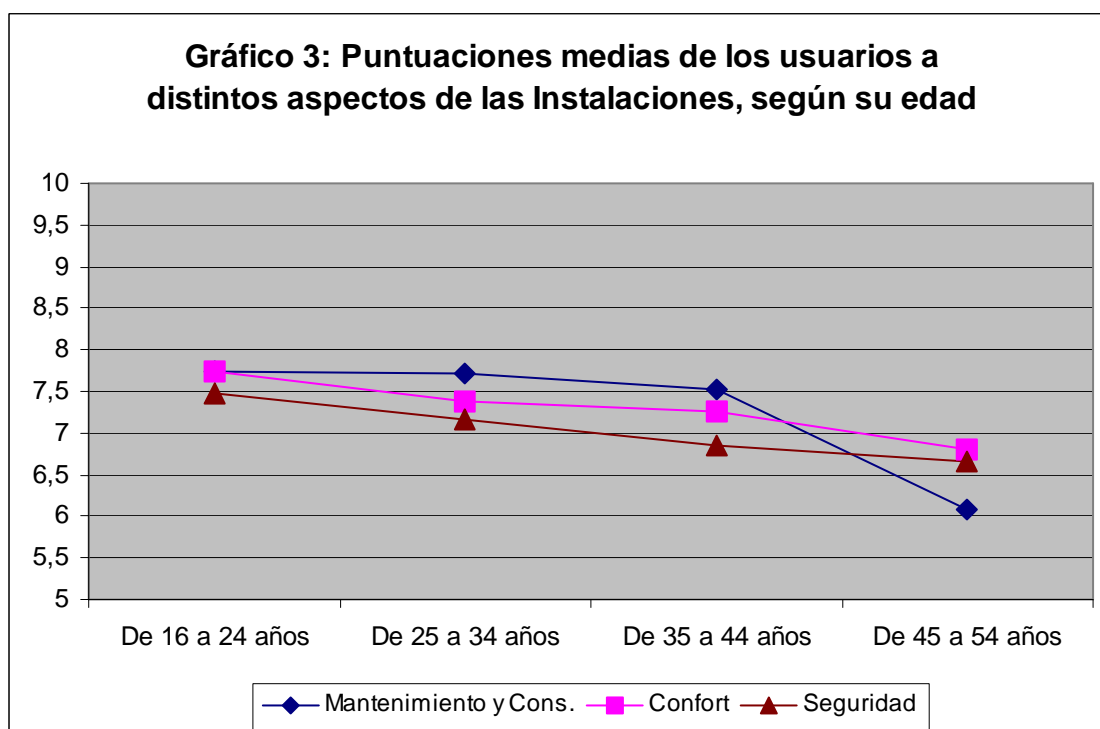
La *Limpieza* y el *Mantenimiento y Conservación* son, como vemos, los aspectos de las Instalaciones mejor valorados por los usuarios, con 7,56 y 7,58 puntos, respectivamente, en una escala de 0-10 puntos. Por el contrario, el aspecto peor valorado por los usuarios, con 7,27 puntos, es la *Seguridad*.



1.1.2.- Valoración por los usuarios de distintos aspectos de las instalaciones según su edad

	Puntuación media de los usuarios			
	De 16 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años
Mantenimiento y Cons.	7,74	7,71	7,53	6,07
Confort	7,75	7,38	7,27	6,81
Seguridad	7,47	7,17	6,85	6,67

Al considerar la variable *Edad* en la valoración que los usuarios hacen de estos tres aspectos de las Instalaciones, observamos que la puntuación de todos ellos disminuye progresivamente según aumenta la edad del usuario. El exiguo número de personas que conforman los grupos de edad de 55 y más años (8 personas) no permiten considerar las puntuaciones medias que arrojan a efectos de generalización.

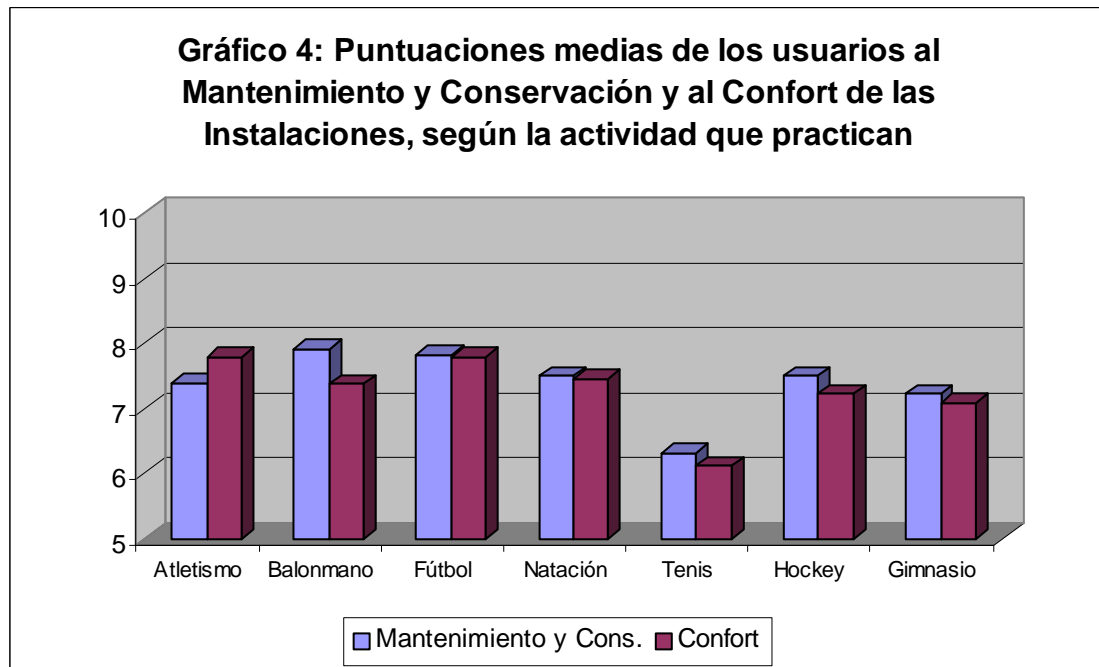


1.1.3.- Valoración por los usuarios de distintos aspectos de las Instalaciones según la actividad que realizan en el PMD

Actividad*	Puntuación media dada a los aspectos	
	Mantmtto.	Confort
<i>Atletismo</i>	7,40	7,80
<i>Balonmano</i>	7,92	7,38
<i>Fútbol</i>	7,83	7,80
<i>Natación</i>	7,50	7,46
<i>Tenis</i>	6,32	6,11
<i>Hockey</i>	7,50	7,22
<i>Gimnasio</i>	7,23	7,08

* Sólo se han considerado actividades representadas con 10 o más usuarios en la muestra

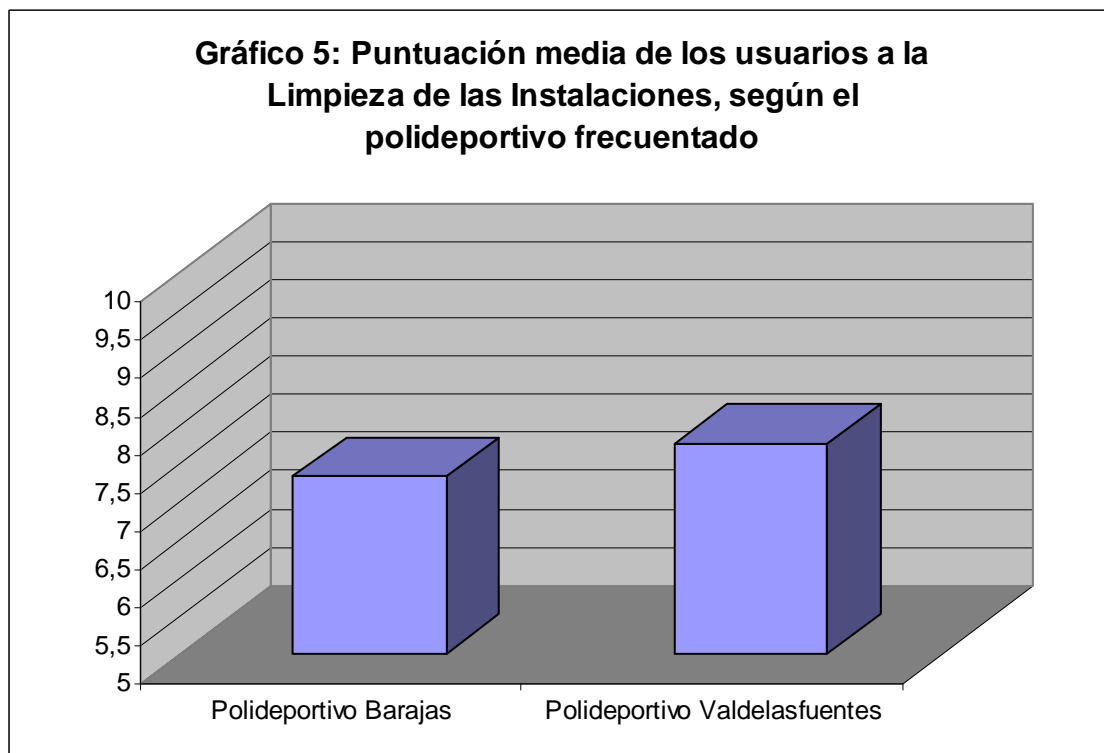
Los usuarios que practican *Balonmano* son los que mejor puntuación media dan al Mantenimiento y Conservación y a la Seguridad de las Instalaciones. Los usuarios que practican *Atletismo*, así como los que practican *Fútbol*, son los que mejor puntuación media dan al Confort de las Instalaciones. Contrariamente, los usuarios encuestados que practican *Tenis* son los que arrojan las peores puntuaciones medias para los dos aspectos de las Instalaciones considerados.



1.1.4.- Valoración por los usuarios de la Limpieza de las Instalaciones según el Polideportivo donde realizan su actividad

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Limpieza	7,33	7,77

Los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* son los que arrojan la puntuación media más alta para la Limpieza de las Instalaciones.

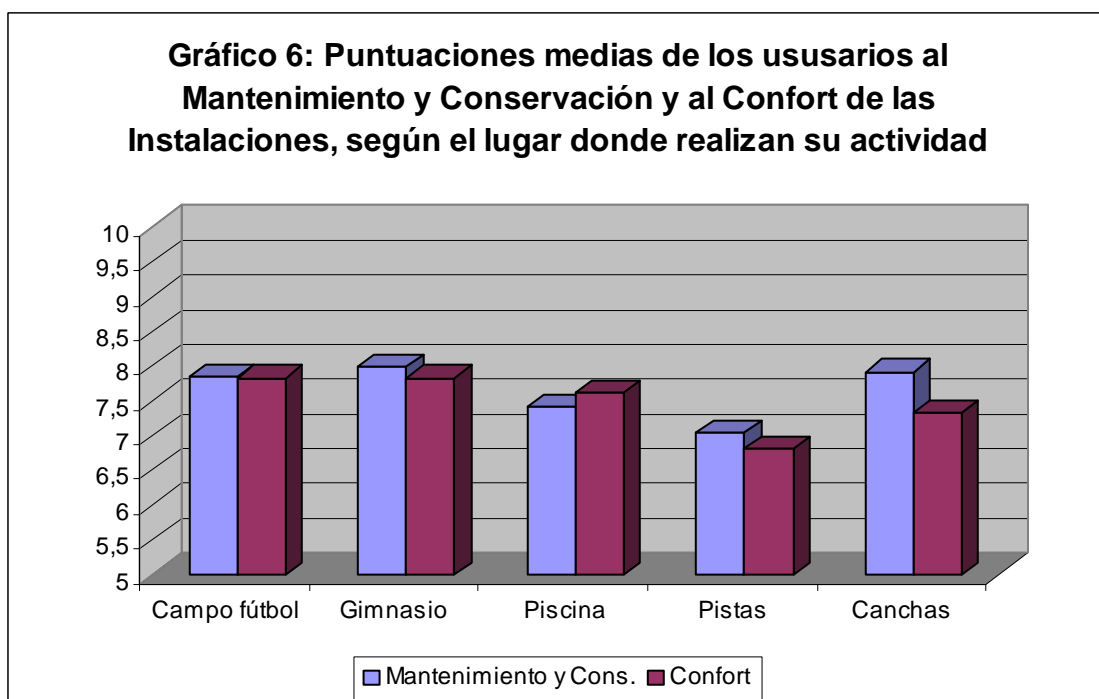


1.1.5.- Valoración por los usuarios de distintos aspectos de las Instalaciones según el lugar del Polideportivo donde realizan su actividad

Lugar de la Actividad	Puntuación media dada a los aspectos	
	Mantmtto.	Confort
<i>Campo fútbol</i>	7,84	7,83
<i>Gimnasio</i>	8,00	7,83
<i>Piscina</i>	7,42	7,61
<i>Pistas</i>	7,03	6,81
<i>Canchas</i>	7,92	7,33

Los usuarios encuestados que realizan su actividad físico-deportiva en el *Gimnasio* son los que presentan una puntuación media más alta para el Mantenimiento y Conservación y el Confort de las Instalaciones (para este último aspecto, los usuarios que realizan su actividad en el campo de fútbol comparten la puntuación media más alta). Los usuarios que realizan su actividad en las *Pistas* son, inversamente, los que arrojan las puntuaciones medias más bajas para estos dos aspectos de las Instalaciones.

Gráfico 6: Puntuaciones medias de los usuarios al Mantenimiento y Conservación y al Confort de las Instalaciones, según el lugar donde realizan su actividad

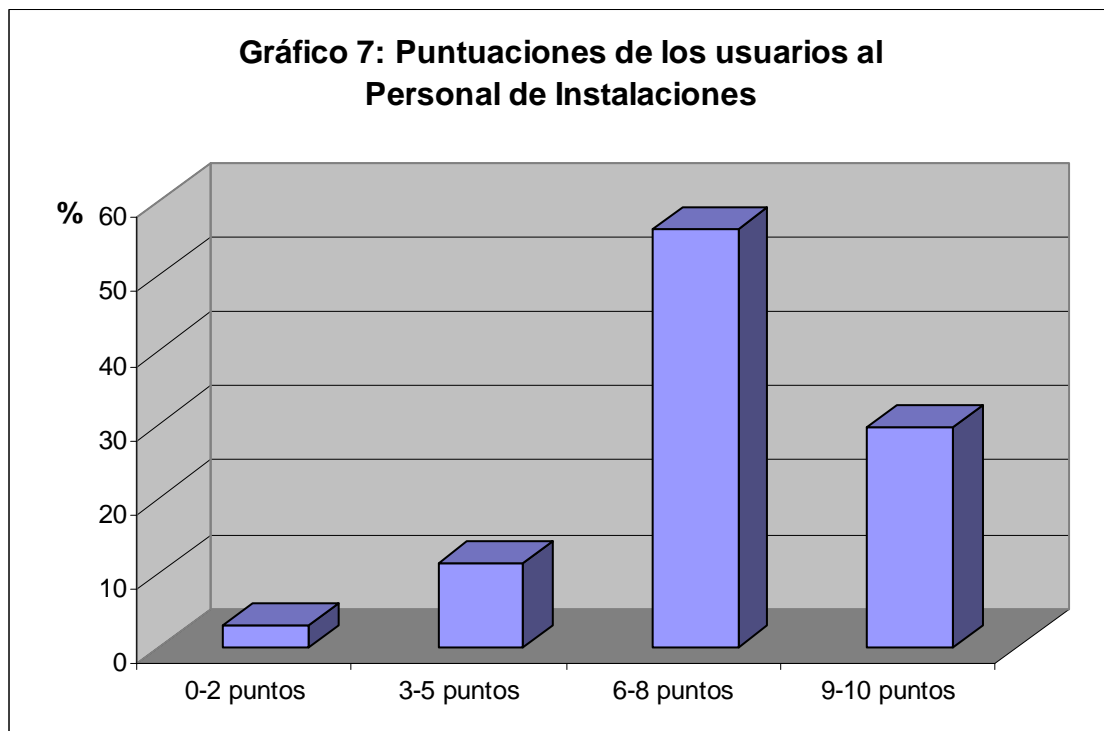


1.2.-Valoración del Personal de Instalaciones

1.2.1.- Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	Puntuación media
Personal de Instalaciones	2,9	11,3	56,3	29,6	7,42

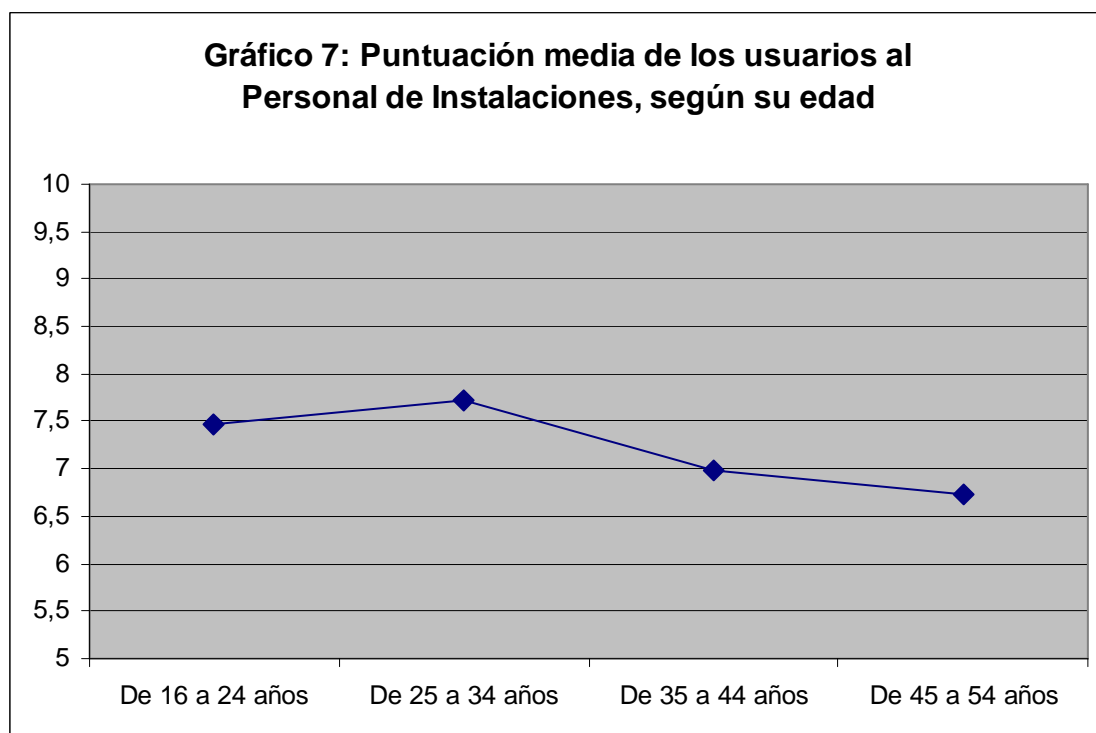
Como vemos, el *Personal de las Instalaciones* recibe una calificación por parte de los usuarios de 7,42 puntos de media en la escala 0-10. Un 56% de los usuarios le otorga una calificación comprendida entre 6 y 8 puntos y casi un 30% le da una calificación comprendida entre 9 y 10 puntos. Apenas un 14% de los usuarios le da a este personal una puntuación igual o inferior a cinco puntos.



1.2.2.- Valoración por los usuarios del Personal de Instalaciones, según su edad

	Puntuación media de los usuarios			
	<i>De 16 a 24 años</i>	<i>De 25 a 34 años</i>	<i>De 35 a 44 años</i>	<i>De 45 a 54 años</i>
Personal de Instalaciones	7,46	7,73	6,98	6,74

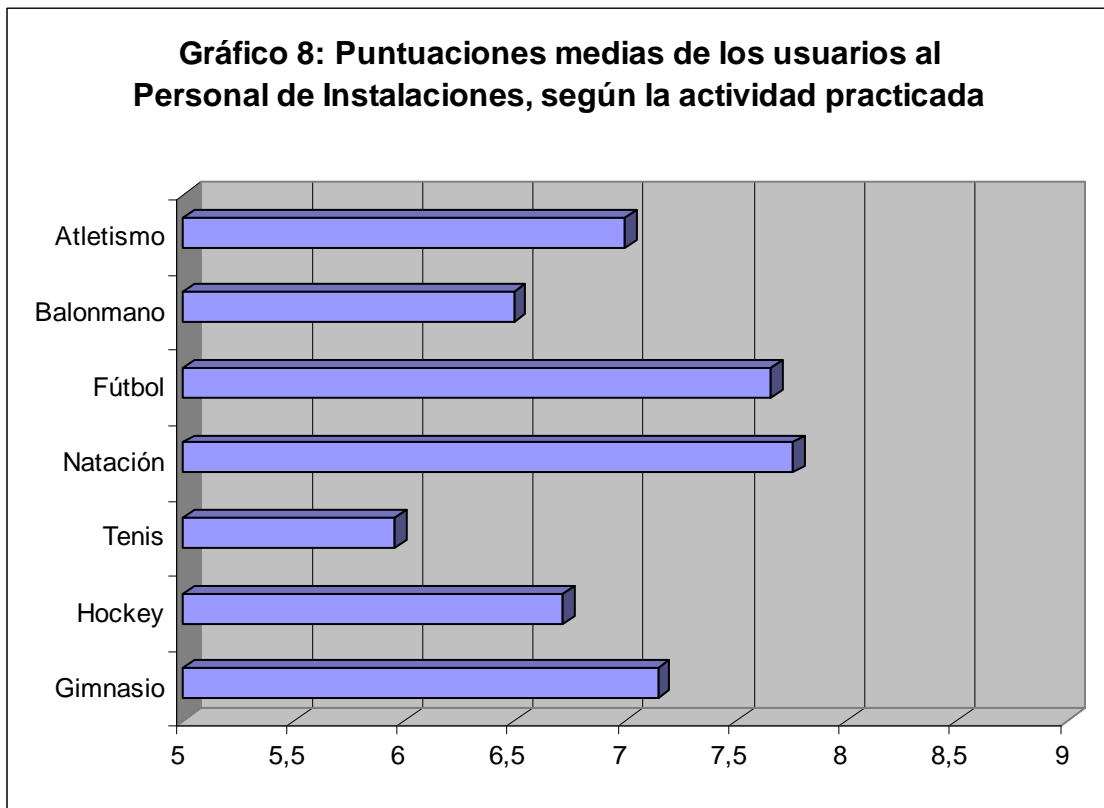
Si atendemos a la *Edad* de los usuarios, observamos que quienes mejor valoran al Personal de Instalaciones son los encuestados que tienen *De 25 a 34 años*, mientras que quienes peor lo valoran son los que tienen *De 45 a 54 años*.



1.2.3.- Valoración por los usuarios del Personal de Instalaciones según la actividad que realizan

Actividad	Puntuación media al Personal de Instalaciones
<i>Atletismo</i>	7,00
<i>Balonmano</i>	6,50
<i>Fútbol</i>	7,66
<i>Natación</i>	7,76
<i>Tenis</i>	5,96
<i>Hockey</i>	6,72
<i>Gimnasio</i>	7,15

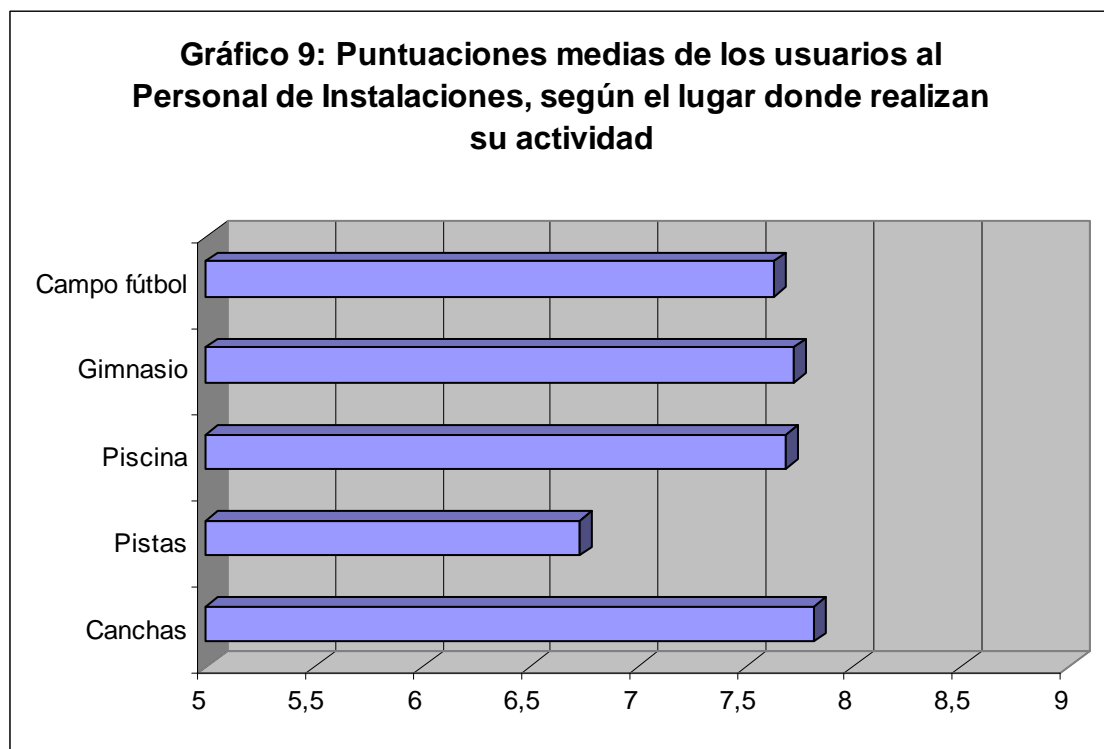
Son los usuarios que practican *Natación* los que mejor puntuación media presentan para el Personal de las Instalaciones, mientras que los que la ofrecen peor son los que practican *Tenis*.



1.2.4.- Valoración por los usuarios del Personal de las Instalaciones según el lugar del Polideportivo donde realizan su actividad

Lugar de la Actividad	Puntuación media al Personal de Instalaciones
<i>Campo fútbol</i>	7,63
<i>Gimnasio</i>	7,72
<i>Piscina</i>	7,69
<i>Pistas</i>	6,73
<i>Canchas</i>	7,82

Como vemos en la tabla, el Personal de Instalaciones recibe su mejor valoración de los usuarios encuestados que realizan su actividad físico-deportiva en las *Canchas*, mientras que obtienen la peor de los usuarios que la realizan en las *Pistas*.

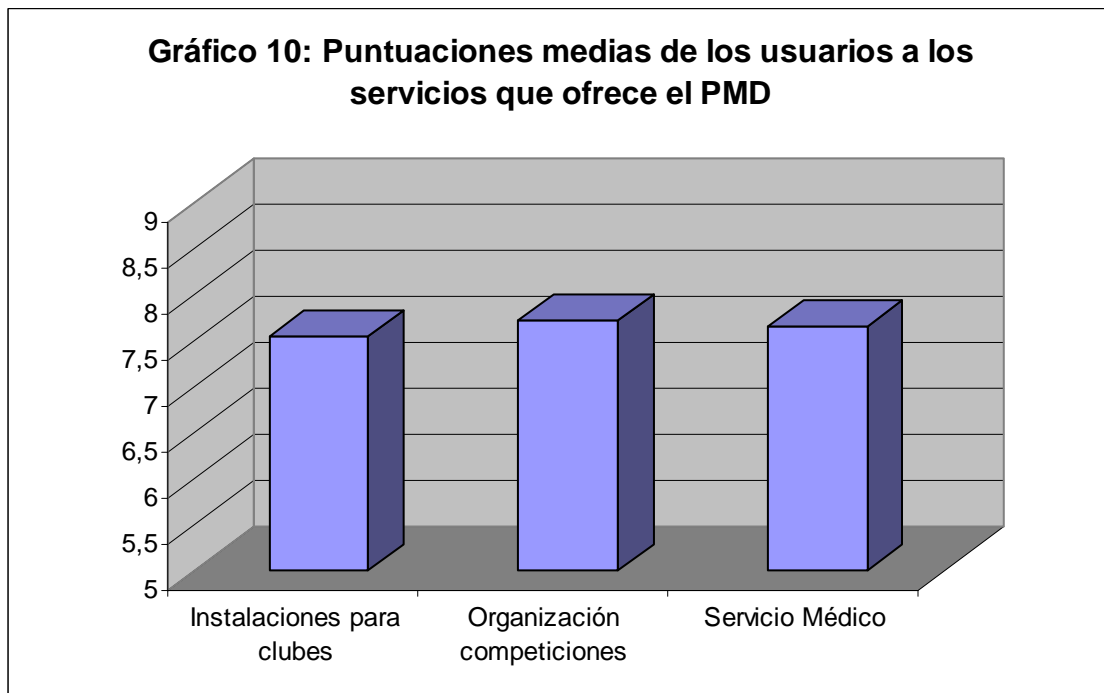


1.3.- Valoración de distintos servicios ofrecidos por el PMD al usuario

1.3.1.- Resultados globales

	0-2 puntos (%)	3-5 puntos (%)	6-8 puntos (%)	9-10 puntos (%)	NS/NC (%)	Puntuación media
Instalaciones para clubes	3,0	9,8	49,1	34,5	3,8	7,56
Organización competiciones locales	1,2	4,8	49,3	35,5	19,2	7,72
Servicio Médico PMD	1,2	4,6	32,8	21,7	39,5	7,67

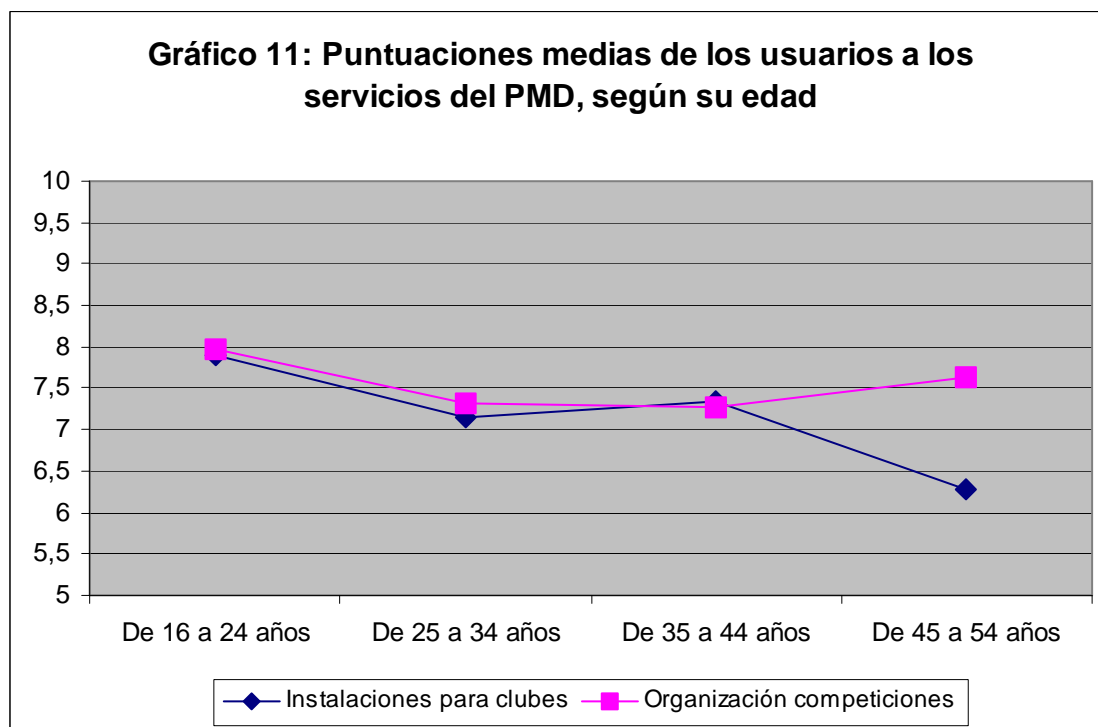
La *Organización de las Competiciones Locales* es el servicio mejor valorado de los tres que ofrece el PMD a estos usuarios, con una puntuación media de 7,72 puntos en la escala 0-10. El *Servicio Médico* es el siguiente mejor valorado con 7,67 puntos de media (casi un 40% de los encuestados no lo valora, en su mayoría probablemente porque no lo ha usado). Las *Instalaciones para los Clubes* reciben una puntuación media de 7,56 puntos.



1.3.2.- Valoración por los usuarios de las Instalaciones para los Clubes y de la Organización de Competiciones, según su edad

	Puntuación media de los usuarios			
	De 16 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años
Instalaciones para los clubes	7,91	7,15	7,35	6,27
Organización de Competiciones	7,97	7,32	7,26	7,64

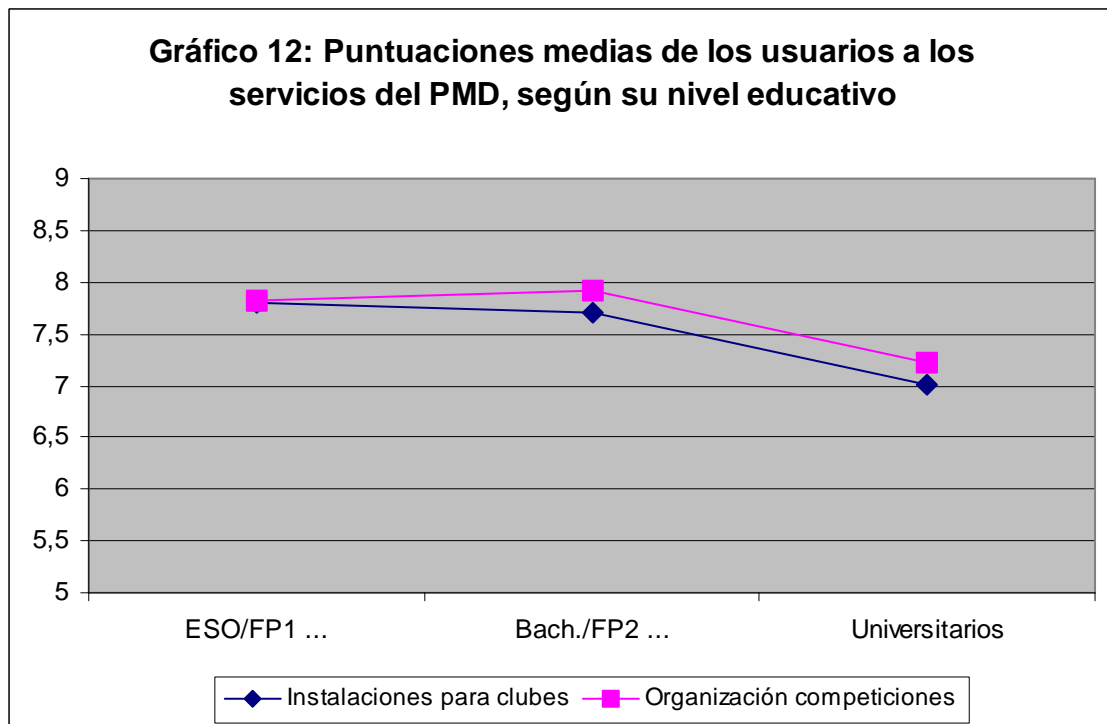
Si consideramos la *Edad* de los usuarios encuestados, vemos que es el grupo *De 16 a 24 años* el que mejor valora los dos servicios del PMD considerados (la valoración del Servicio Médico no ofrece diferencias de puntuación estadísticamente significativas según la edad de los usuarios). Inversamente, observamos que el grupo de edad que peor valora las Instalaciones para los clubes es el *De 45 a 54 años* y el que peor valora la Organización de Competiciones es el *De 35 a 44 años*.



1.3.3.- Valoración por los usuarios de las Instalaciones para los clubes y de la Organización de Competiciones, según su nivel educativo

	Puntuación media de los usuarios		
	<i>EGB/ESO/FP1 /2ºBUP ...</i>	<i>3ºBUP/COU/FP2 ...</i>	<i>Universitarios</i>
Instalaciones para los clubes	7,81	7,70	7,01
Organización Competiciones	7,82	7,91	7,23

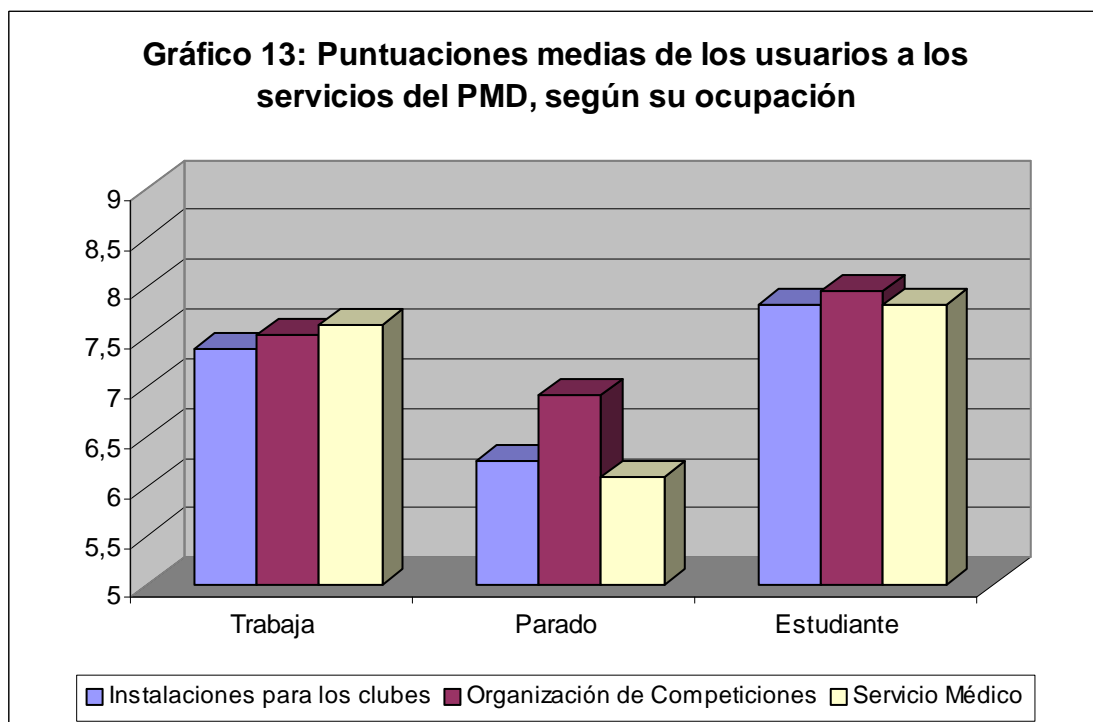
Al considerar el *Nivel Educativo* de los usuarios en la valoración de los dos servicios del PMD considerados, los resultados muestran que son los que tienen nivel de *EGB/ESO/FP1 ...* quienes mejor valoran las Instalaciones para los clubes, mientras que son los de nivel *3ºBUP/COU/FP2 ...* quienes mejor valoran la Organización de las Competiciones. Por el contrario, los que peor valoran ambos servicios son los *Universitarios*.



1.3.4.- Valoración por los usuarios de los Servicios del PMD, según su ocupación

	Puntuación media		
	<i>Trabaja</i>	<i>Parado</i>	<i>Estudiante</i>
Instalaciones para los clubes	7,39	6,25	7,83
Organización de Competiciones	7,52	6,92	7,96
Servicio Médico	7,62	6,10	7,83

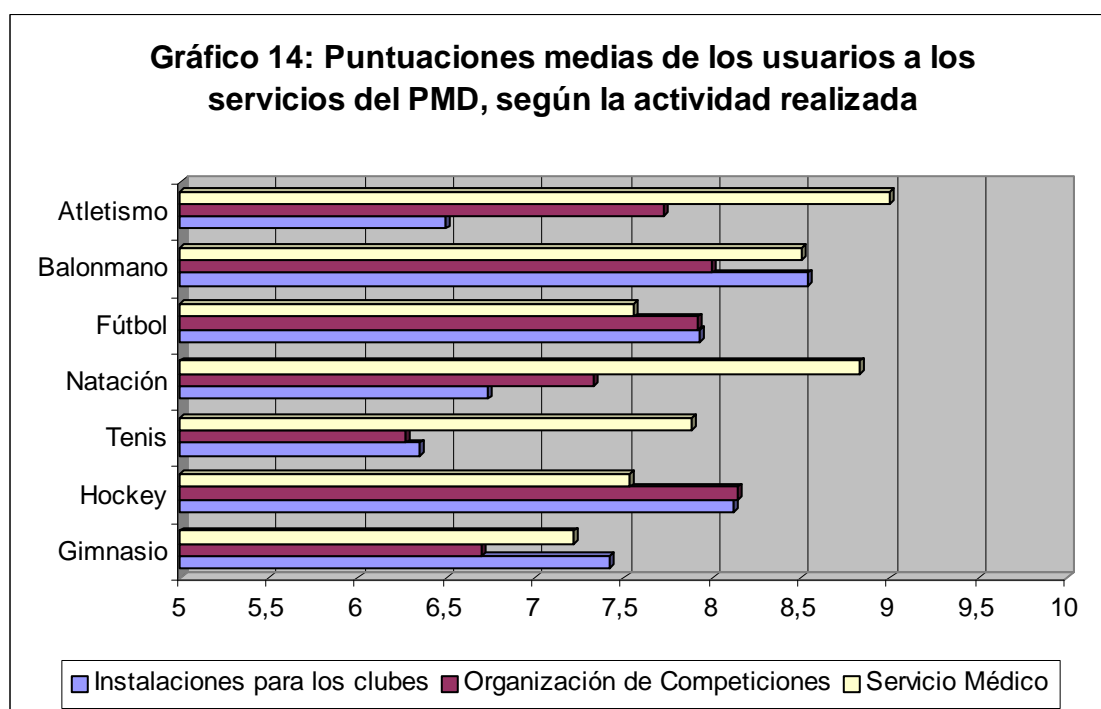
Como vemos, son los *Estudiantes* los usuarios que mejor valoran los tres servicios del PMD, mientras que son los *Parados* quienes peor los valoran. Ni pensionistas ni amas de casa están representados suficientemente en la muestra a los efectos de generalización de sus puntuaciones medias a estos servicios del PMD.



1.3.5.- Valoración por los usuarios de los servicios del PMD según la actividad físico-deportiva que practican

	Puntuación media dada a los servicios		
	Instalaciones para Clubes	Organización Competiciones	Servicio Médico
<i>Atletismo</i>	6,50	7,73	9,00
<i>Balonmano</i>	8,54	8,00	8,50
<i>Fútbol</i>	7,93	7,92	7,56
<i>Natación</i>	6,73	7,33	8,83
<i>Tenis</i>	6,35	6,27	7,88
<i>Hockey</i>	8,12	8,14	7,53
<i>Gimnasio</i>	7,42	6,70	7,22

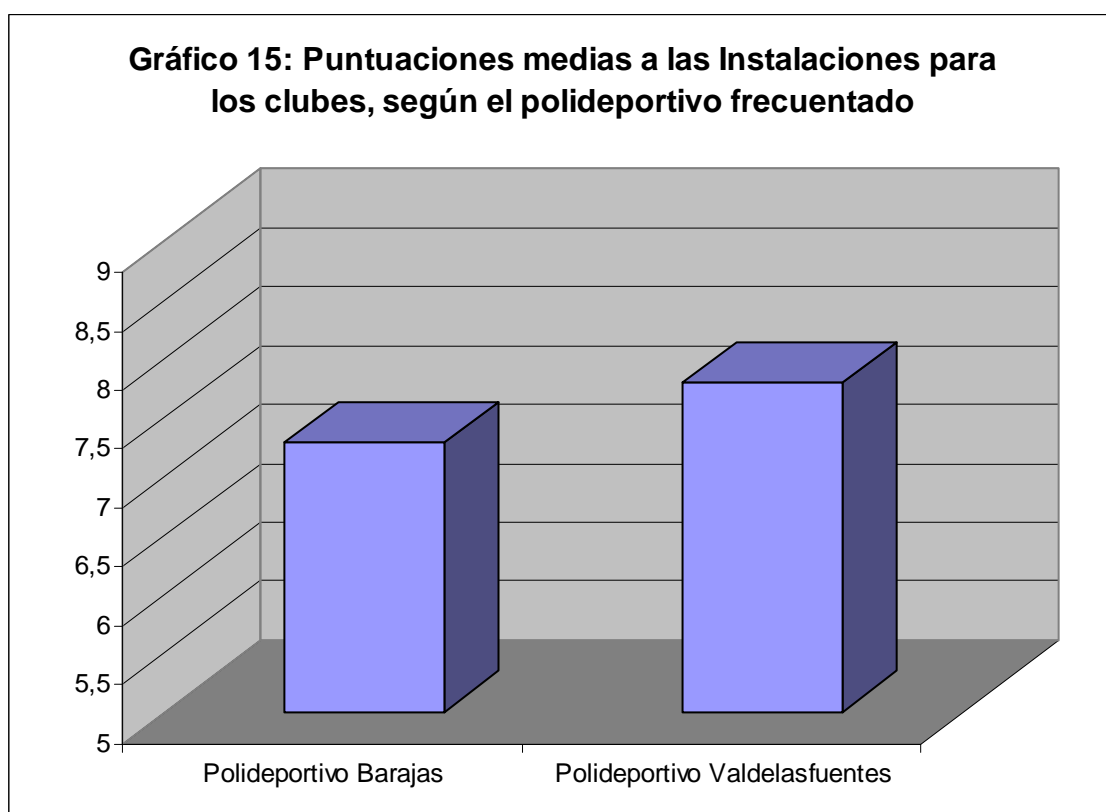
Los usuarios encuestados que practica *Balonmano* son los que mejor valoración presentan de las Instalaciones para los clubes y de la Organización de las competiciones, mientras que son los que practican *Atletismo* quienes mejor valoran el Servicio Médico. Contrariamente, son los usuarios que practican *Tenis* los que peor valoran las Instalaciones para los clubes y la Organización de Competiciones y son los usuarios que acuden al *Gimnasio* los que peor valoran el Servicio Médico.



1.3.6.- Valoración por los usuarios de las Instalaciones para los clubes según el Polideportivo en el que realizan su actividad

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo crta. Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdela-sfuentes</i>
Instalaciones para los clubes	7,29	7,80

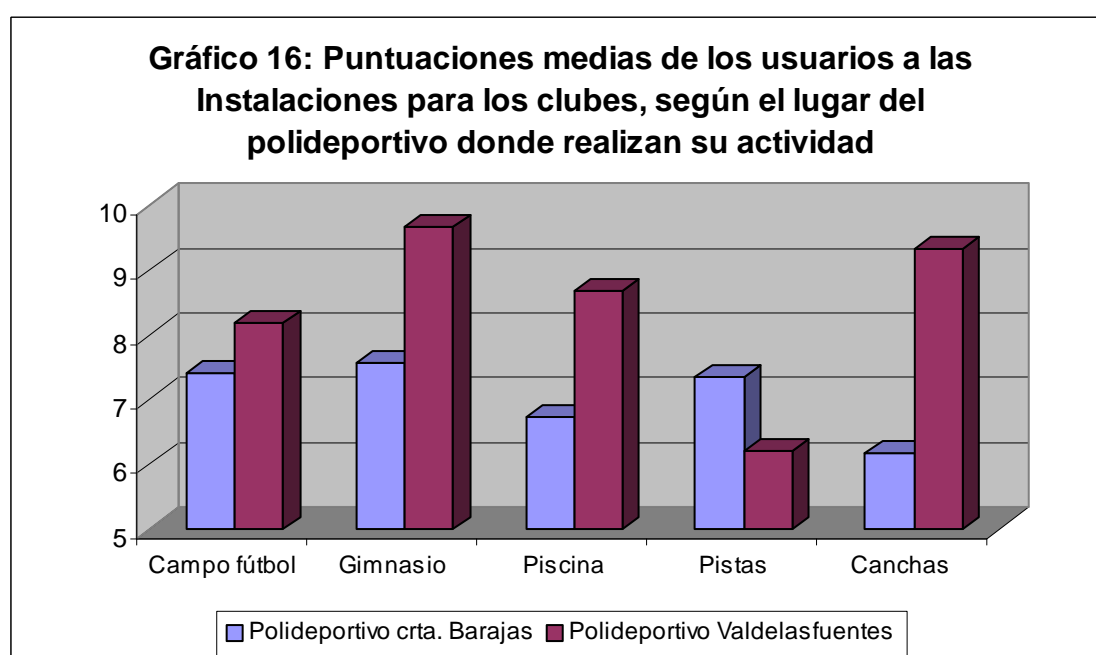
Los usuarios encuestados en el *Polideportivo de Valdela-sfuentes* son los que arrojan una puntuación media más alta para las Instalaciones para los clubes.



1.3.7.- Valoración por los usuarios de las Instalaciones para los clubes según el lugar del Polideportivo donde realizan su actividad

Lugar de la Actividad	Puntuación media a las Instalaciones para los clubes	Puntuación media a este servicio en Polideportivo de carretera de Barajas	Puntuación media a este servicio en Polideportivo de Valdellasfuentes
<i>Campo fútbol</i>	7,92	7,40	8,18
<i>Gimnasio</i>	7,94	7,57	9,67
<i>Piscina</i>	7,14	6,73	8,67
<i>Pistas</i>	6,98	7,34	6,19
<i>Canchas</i>	7,75	6,17	9,33

Los usuarios que llevan a cabo su actividad físico-deportiva en el *Gimnasio* son los que mejor valoran las Instalaciones para los clubes, mientras que los que la realizan en las *Pistas* son quienes peor las valoran. Cuando consideramos el polideportivo frecuentado, este resultado no varía en lo que se refiere a los usuarios que mejor valoran las Instalaciones (los que realizan su actividad en el *Gimnasio*), pero sí lo hace en lo referido a quienes *peor* las valoran: siguen siendo los que realizan su actividad en las *Pistas* entre los que frecuentan el polideportivo de *Valdellasfuentes*, pero pasan a ser los que la realizan en las *Canchas* entre los que frecuentan el polideportivo de la carretera de *Barajas*.



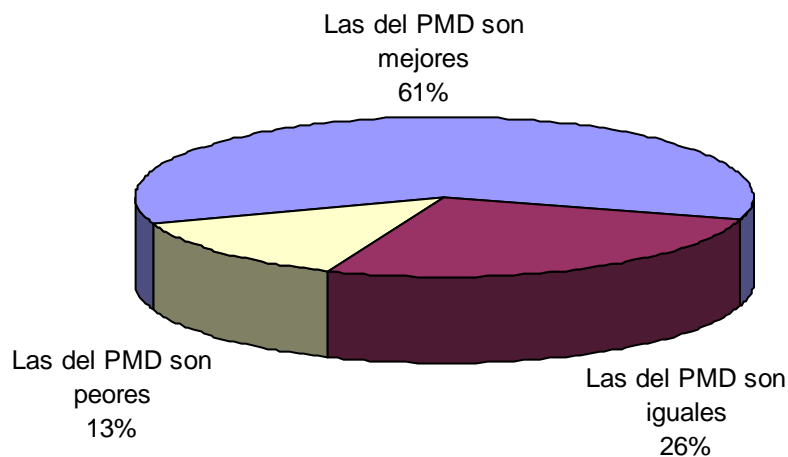
1.4.- Conocimiento por los usuarios de otras instalaciones deportivas municipales en otras localidades y valoración comparativa con las del PMD

1.4.1.- Resultados globales

Conocen instalaciones deportivas mpales. de otras localidades			Valoración comparativa de las Instalaciones del PMD con las instalaciones municipales de otras localidades					
			<i>Mejores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Peores</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	333	83,2	195	60,4	85	26,3	43	13,3
No	67	16,8						
Total	400	100						

Un 83,2% de los usuarios conoce instalaciones deportivas municipales en otras localidades (61% en la encuesta de 2006). De estos, un 60,4% considera *mejores* las instalaciones deportivas municipales de Alcobendas, un 26,3% las considera *iguales* y un 13,3% las juzga como *peores* (en la encuesta de 2006 los porcentajes eran, respectivamente, de 63%, 27% y 10%).

Gráfico 17: Valoración comparativa por los usuarios de las Instalaciones del PMD con instalaciones deportivas municipales de otras localidades



1.4.2.- Conocimiento por los usuarios de instalaciones deportivas municipales de otras localidades, según su lugar de residencia

Lugar de residencia	Conocen instalaciones deportivas mpales. de otras localidades	
	<i>Sí</i>	<i>No</i>
Alcobendas	75,9	24,1
San Sebastián RR.	91,7	8,3
Otra localidad	89,3	10,7

Como vemos, es entre los encuestados que residen en *San Sebastián de los Reyes* donde se da el mayor porcentaje de quienes dicen conocer instalaciones deportivas municipales de otras localidades, seguidos por los que residen en otra localidad. Casi una cuarta parte de los encuestados que residen en *Alcobendas* no conocen otras instalaciones municipales que las de esta ciudad.

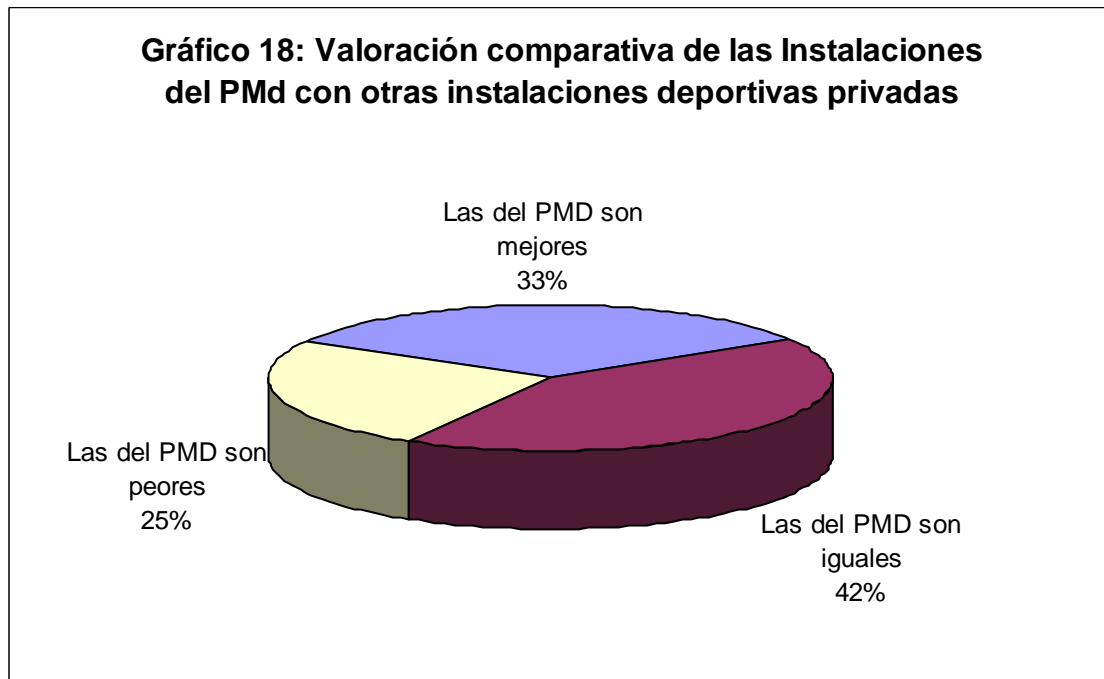
1.5.- Conocimiento por los usuarios de otras instalaciones deportivas privadas y valoración comparativa con las del PMD

1.5.1.- Resultados globales

Conocen instalaciones deportivas privadas			Valoración comparativa de las Instalaciones del PMD con otras instalaciones deportivas privadas					
			<i>Mejores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Peores</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	219	54,8	69	32,7	89	42,2	53	25,1
No	181	45,2						
Total	400	100						

El 55% de los usuarios encuestados dice conocer instalaciones deportivas privadas (27% en la encuesta de 2006). De estos, el 32,7% considera *Mejores* las del PMD, mientras que un 25,1% las considera *Peores* (en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006 los resultados eran considerablemente distintos: un 27% opinaba que las instalaciones del PMD son mejores que las de los centros privados, en tanto que un 17% decía que son peores).

Gráfico 18: Valoración comparativa de las Instalaciones del PMd con otras instalaciones deportivas privadas



1.5.2.- Conocimiento por los usuarios de instalaciones deportivas privadas, según algunas características sociodemográficas de los usuarios

Sexo de los usuarios	Conocen instalaciones deportivas privadas	
	SÍ	NO
Hombres	56,9	43,1
Mujeres	40,0	60,0

Edad de los usuarios	Conocen instalaciones deportivas privadas	
	SÍ	NO
De 16 a 24 años	47,7	54,3
De 25 a 34 años	75,6	24,4
De 35 a 44 años	56,7	43,3
De 45 a 54 años	63,0	37,0

Nivel de estudios	Conocen instalaciones deportivas privadas	
	SÍ	NO
EGB/ESO/FP1/2ºBUP ...	48,0	52,0
3ºBUP/COU/FP2 ...	52,4	47,6
Universitarios	67,0	33,0

Ocupación	Conocen instalaciones deportivas privadas	
	SÍ	NO
Trabajan	64,9	35,1
Parados	64,7	35,3
Estudiantes	44,4	55,6

Lugar de Trabajo	Conocen instalaciones deportivas privadas	
	SÍ	NO
En Alcobendas	73,3	24,7
Fuera de Alcobendas	58,4	41,6

Como puede observarse en las tablas anteriores, los usuarios que arrojan los mayores porcentajes de encuestados que sí conocen instalaciones deportivas privadas son: hombres (56,9%), de 25 a 34 años (75,6%), universitarios (67,0%), que trabajan (64,9%) y que trabajan en Alcobendas (73,3%).

1.5.3.- Valoración comparativa de las instalaciones del PMD con las de Centros Privados según el Polideportivo que frecuentan los usuarios

	Valoración de usuarios (%)			Total
	Instalaciones de Alcobendas			
Polideportivo	<i>Mejores</i>	<i>Iguales</i>	<i>Peores</i>	
Polideportivo de <i>carretera de Barajas</i>	31,5	34,2	34,2	100
Polideportivo de <i>Valdelasfuentes</i>	34,0	51,0	15,0	100

Los usuarios que frecuentan en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* son quienes arrojan el porcentaje más alto entre quienes afirman que las instalaciones deportivas del PMD son “Mejores” que las privadas que conocen, mientras que los que frecuentan el polideportivo de la *carretera de Barajas* son los usuarios que ofrecen el mayor porcentaje de quienes consideran las instalaciones del PMD “Peores” que las privadas que conocen.

1.6.- Lo mejor de las instalaciones y servicios del PMD para los usuarios

Aspectos citados por los usuarios* que frecuentan el polideportivo crta. <i>Barajas</i>	N	%
Instalaciones	68	34,3
Cantidad y variedad de actividades	53	26,8
Campos de fútbol	21	10,6
Profesores	13	6,6
Piscina	10	5,1

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

Aspectos citados por los usuarios* que frecuentan el polideportivo <i>Valdelasfuentes</i>	N	%
Instalaciones	75	37,1
Campos de fútbol	45	22,3
Vestuarios	30	14,9
Piscina	13	6,4
Cantidad y variedad de actividades	12	5,9
Profesores	11	5,4

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

Como puede verse en estas tablas, en ambos polideportivos son las *Instalaciones* el aspecto que resulta mejor valorado por los usuarios. Sin embargo, otros aspectos son valorados de forma diferente por los usuarios dependiendo del polideportivo frecuentado: el segundo mejor aspecto es la *Cantidad y variedad de actividades* para los encuestados en el de la carretera de *Barajas*, mientras que son los *Campos de fútbol* para los encuestados en el de *Valdelasfuentes*, que constituye el tercer aspecto mejor valorado para los primeros, mientras que los segundos citan la *Piscina*.

1.7.- Lo peor de las instalaciones y servicios del PMD para los usuarios

Aspectos citados por los usuarios* que frecuentan el polideportivo crta. <i>Barajas</i>	N	%
Mantenimiento de instalaciones	41	20,7
Aparcamiento	32	16,2
Vestuarios	22	11,1
Masificación	14	7,1
Operarios	11	5,6

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

Aspectos citados por los usuarios* que frecuentan el polideportivo <i>Valdelasfuentes</i>	N	%
Mantenimiento de instalaciones	40	19,8
Falta de baños suficientes	25	12,4
Falta de instalaciones o materiales	11	5,4

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

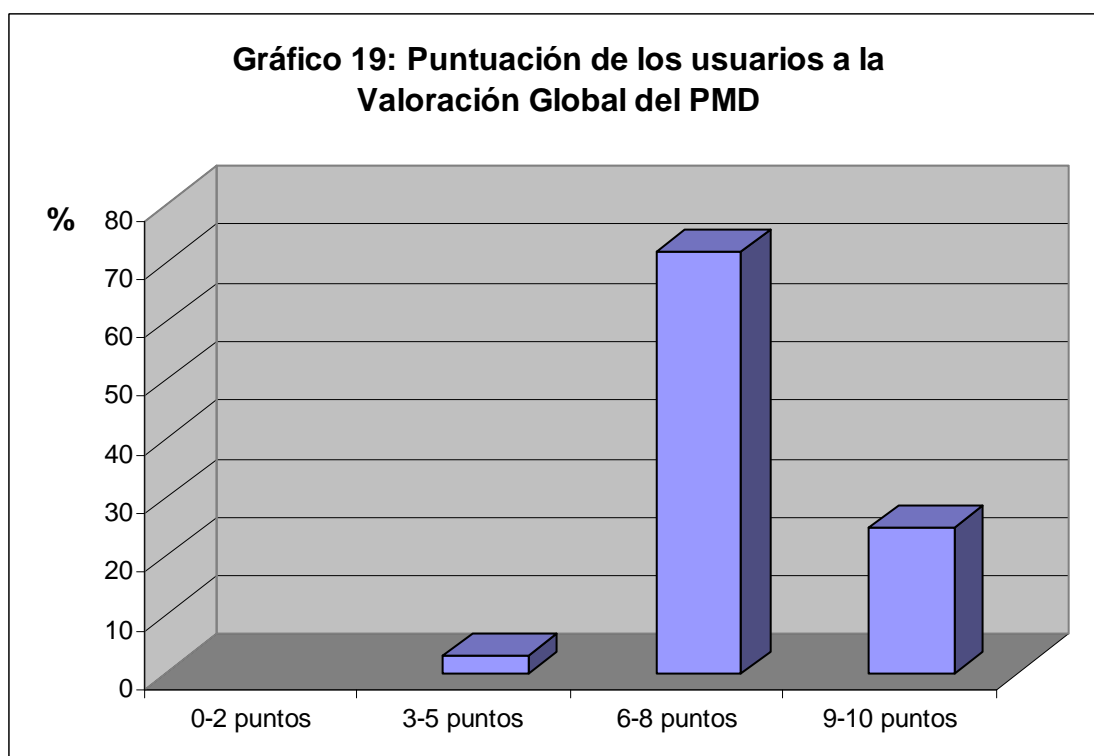
El *Mantenimiento de las instalaciones* es el aspecto que resulta valorado como el peor por los encuestados que frecuentan ambos polideportivos, pero mientras que los usuarios que frecuentan el polideportivo de la carretera de *Barajas* citan como segundo y tercer peores aspectos el *Aparcamiento* y los *Vestuarios*, los que frecuentan el de *Valdelasfuentes* citan la *Falta de baños suficientes* y la *Falta de instalaciones o materiales*.

1.8.- Valoración Global del PMD

1.8.1.- Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	Puntuación media
Valoración Global PMD	-	3,1	72,0	24,8	7,83

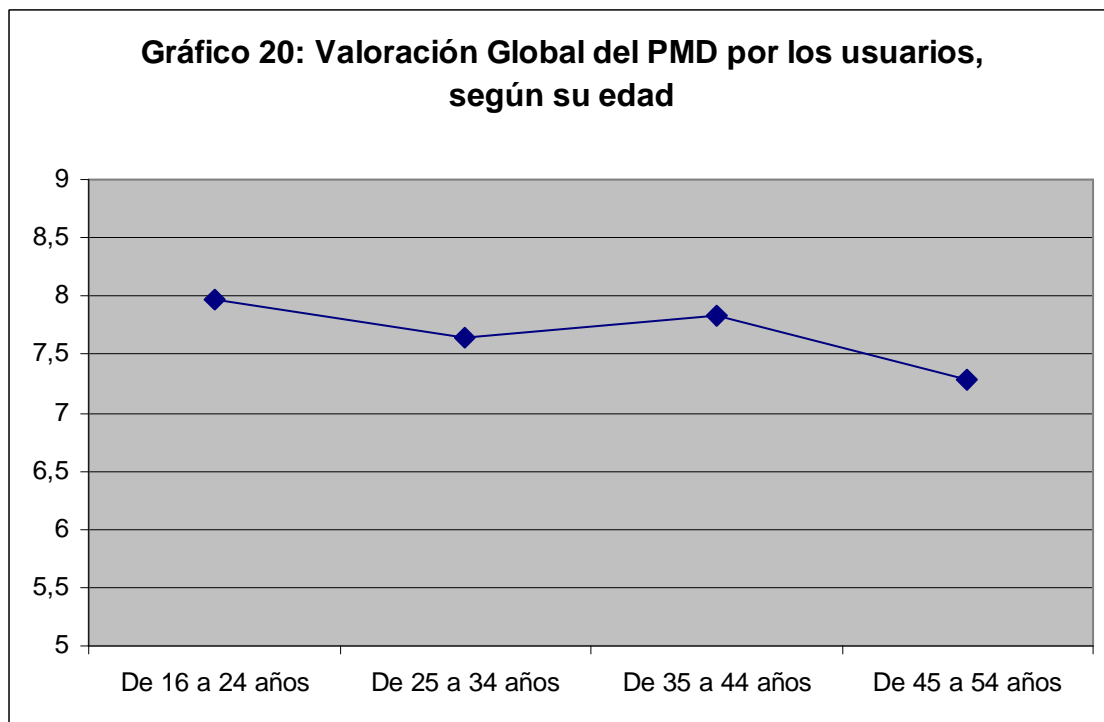
La puntuación global del PMD alcanza 7,83 puntos en una escala de 0-10. La gran mayoría de los usuarios (72%) otorga a esta variable una calificación que oscila entre los 6 y los 8 puntos y otro porcentaje significativo de usuarios (25%) le da una puntuación de entre 9 y 10 puntos en la misma escala.



1.8.2.- Valoración global del PMD por los usuarios según su edad

Puntuación media de los usuarios			
<i>De 16 a 24 años</i>	<i>De 25 a 34 años</i>	<i>De 35 a 44 años</i>	<i>De 45 a 54 años</i>
7,97	7,64	7,83	7,29

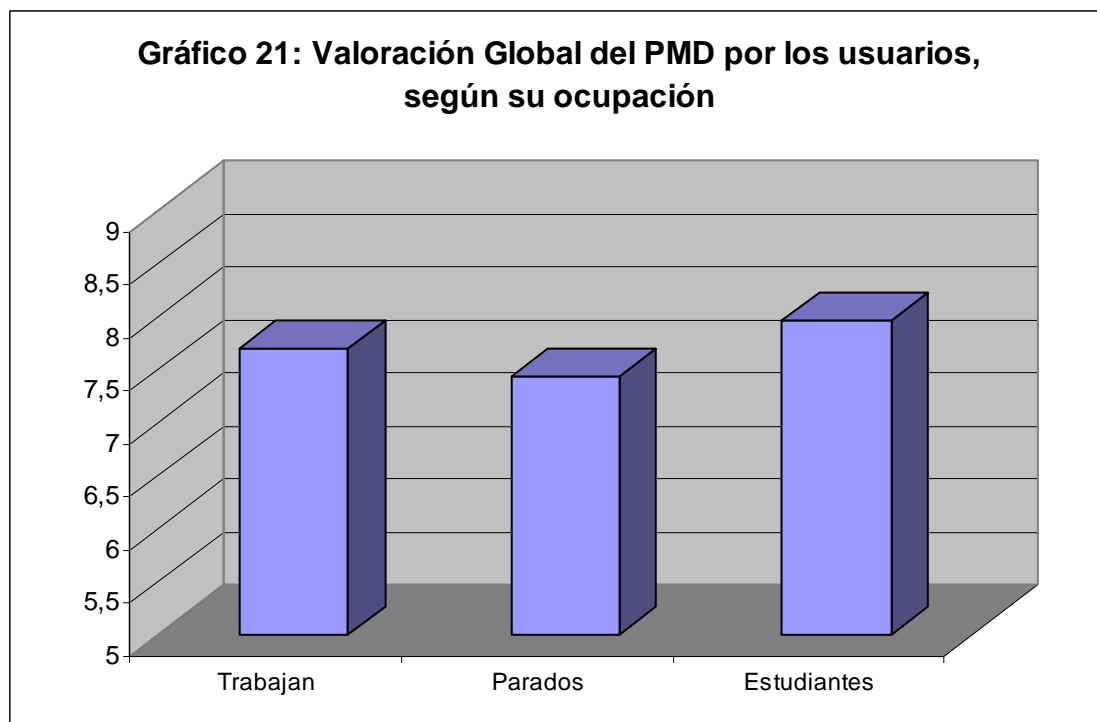
En general, el patrón observable es que a medida que aumenta la edad de los usuarios decrece la puntuación de la *Valoración Global* del PMD, con la excepción del ligero repunte correspondiente al grupo de edad *De 35 a 44 años*.



1.8.3.- Valoración global del PMD por los usuarios según su ocupación

Puntuación media del PMD de los usuarios		
<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Estudiantes</i>
7,70	7,44	7,96

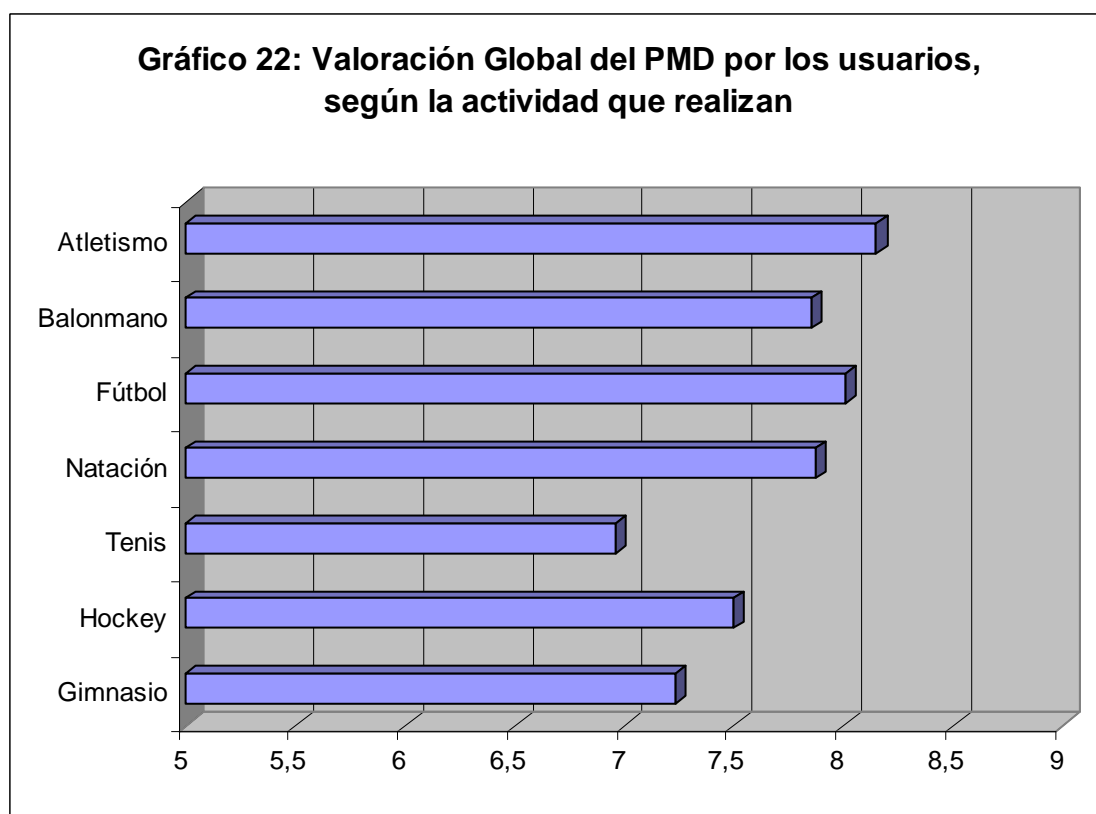
Dejando a un lado a *Amas de casa* y *Pensionistas* por las razones ya señaladas, el grupo de usuarios que arroja la puntuación media más alta para la Valoración Global del PMD son los *Estudiantes*, mientras que son los *Parados* los que ofrecen la más baja.



1.8.4.- Valoración global del PMD por los usuarios según la actividad realizada

Actividad	Puntuación Global del PMD
<i>Atletismo</i>	8,15
<i>Balonmano</i>	7,85
<i>Fútbol</i>	8,01
<i>Natación</i>	7,87
<i>Tenis</i>	6,96
<i>Hockey</i>	7,50
<i>Gimnasio</i>	7,23

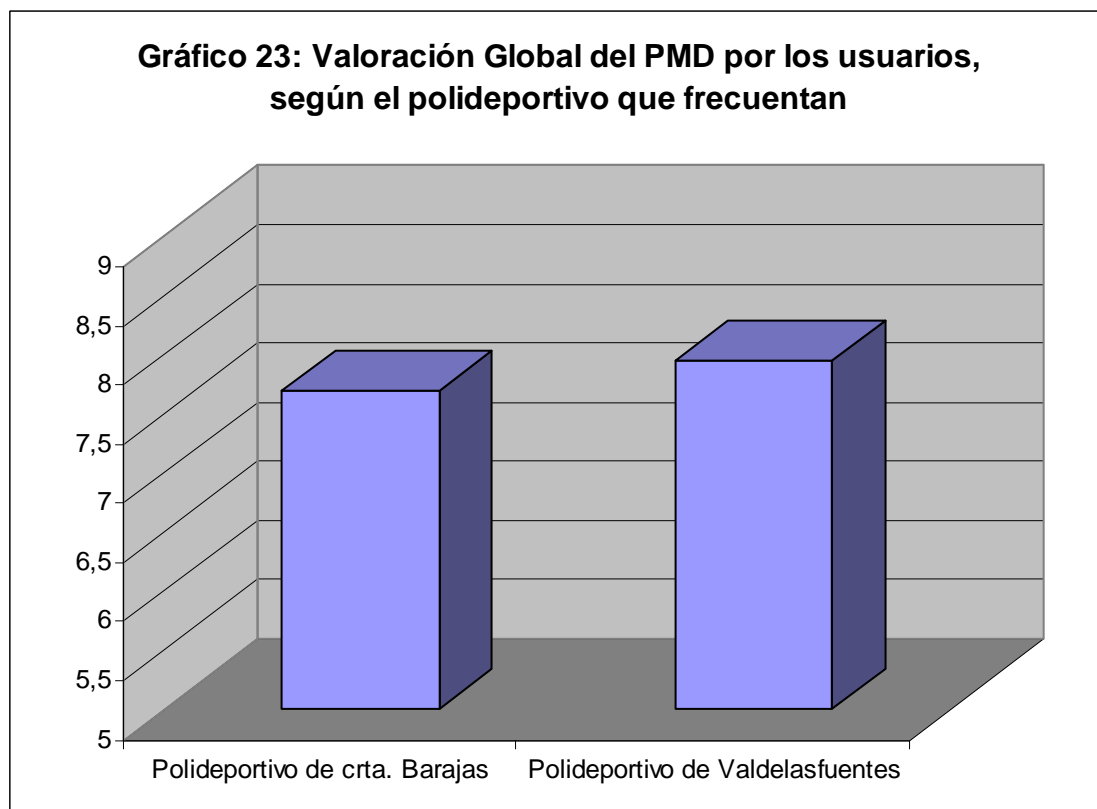
Al tener en cuenta la *Actividad físico-deportiva* realizada por los usuarios en su Valoración Global del PMD, vemos que los que presentan la puntuación más alta son los que practican *Atletismo*. La puntuación más baja, por el contrario, la dan los usuarios que practican *Tenis*.



1.8.5.- Valoración global del PMD por los usuarios según el Polideportivo que frecuentan

Polideportivo	Puntuación Global del PMD
Polideportivo de crta. <i>Barajas</i>	7,69
Polideportivo de <i>Valdelasfuentes</i>	7,95

Los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* son los que dan al PMD la puntuación global más alta, mientras que son los que acuden al de la carretera de *Barajas* quienes le dan la más baja.



1.9.- Sugerencias de los usuarios para el mejor funcionamiento del PMD

Sugerencias de los usuarios* que frecuentan el polideportivo de crta. Barajas	N	%
Mejorar el mantenimiento	37	18,7
Más plazas de aparcamiento	21	10,6
Más instalaciones	12	6,1
Ninguna	39	19,7

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

Sugerencias de los usuarios* que frecuentan el polideportivo de Valdela Fuentes	N	%
Mejorar el mantenimiento	31	15,3
Más baños	25	12,4
Más instalaciones	14	6,9
Más seguridad/vigilancia	10	4,9
Ninguna	22	10,9

* Sólo aspectos citados por 10 o más usuarios

Vemos que la sugerencia más frecuente entre los encuestados en ambos polideportivos es *Mejorar el mantenimiento de las instalaciones*. La segunda y tercera más frecuentes entre los usuarios encuestados en el polideportivo de la carretera de *Barajas* son que se faciliten *Más plazas de aparcamiento* y que haya *Más instalaciones*, mientras que entre los usuarios encuestados en el polideportivo de *Valdela Fuentes* son que haya *Más baños* y, también, que haya *Más instalaciones*. Las otras sugerencias presentan frecuencias de mención mucho más discretas y no se han reflejado en las tablas anteriores. Hemos mostrado en ambas tablas la categoría “Ninguna” por ser indicativa de que una porción notable de los usuarios no encuentra aspectos del PMD mejorables.

2.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA

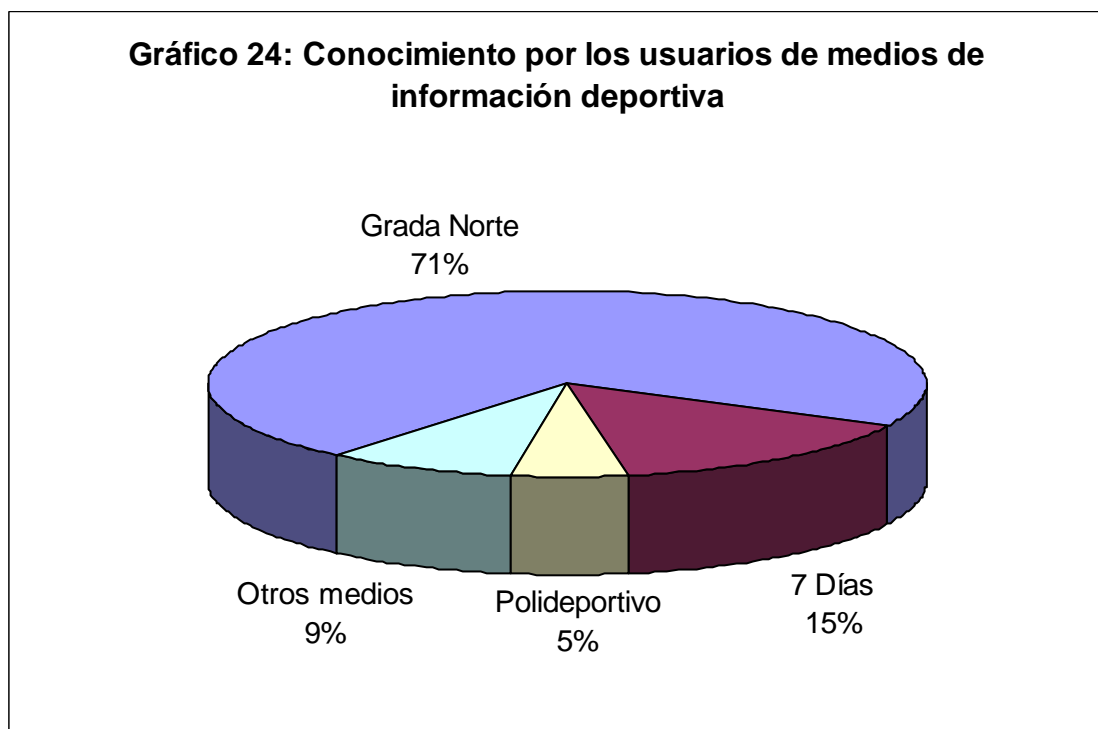
En el cuestionario de la Encuesta también se han incluido tres preguntas con objeto de determinar el grado de conocimiento que tienen los usuarios del PMD de algunos medios de información deportiva. A los encuestados se les ha preguntado si conocen algún medio de información deportiva de Alcobendas o de la corona metropolitana norte de Madrid, si conocen la Revista Municipal *Polideportivo* y si conocen el espacio *Deporte* de la web municipal. Así mismo, se ha preguntado a los encuestados su valoración de estos medios caso de que los conozcan. Los resultados de estas cuestiones son los mostrados seguidamente.

2.1.- Conocimiento de medios de información deportiva de Alcobendas o de la zona al norte de Madrid

CONOCIMIENTO DE MEDIOS	N	%
SÍ conoce medios	254	63,5
NO conoce medios	146	36,5
Total	400	100

MEDIO CONOCIDO	N	%
Grada Norte	181	71,3
7 Días	38	15,0
Polideportivo	13	5,1
Otros medios	22	8,6
Total	254	100

Como vemos, una amplia mayoría de los encuestados (63,5%) dice conocer algún medio de información deportiva de Alcobendas o de la corona metropolitana norte de Madrid. Cuando se pide a los encuestados que concreten el medio de información que conocen, un 71,3% menciona “Grada Norte” y un 15% refiere “7 Días”, mientras que el resto alude a “Polideportivo” y a otros medios.



2.2.- Conocimiento y valoración de la Revista Municipal *Polideportivo*

CONOCIMIENTO DE LA REVISTA	N	%
SÍ la conoce	187	46,8
NO la conoce	213	53,2
Total	400	100

	Media	Moda	S
Valoración de la Revista Polideportivo	6,63	7	1,60

Casi un 47% de los encuestados afirma que conoce la Revista Municipal *Polideportivo*, dándole una calificación media de 6,63 puntos en la escala 0-10, con una moda de 7 puntos y una dispersión de puntuaciones no muy alta ($S = 1,60$).

2.3.- Conocimiento y valoración del espacio *Deporte* de la web municipal

CONOCIMIENTO DEL ESPACIO <i>Deporte</i>	N	%
SÍ lo conoce	87	21,8
NO lo conoce	313	78,2
Total	400	100

	Media	Moda	S
Valoración del espacio de la web <i>Deporte</i>	7,19	7	1,52

Apenas un 22% de los encuestados manifiesta que conoce el espacio *Deporte* de la web municipal, dándole una calificación media de 7,19 puntos en la escala 0-10, con una moda de 7 puntos y una dispersión de puntuaciones poco elevada ($S = 1,52$).

3.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE DISTINTOS EVENTOS DEPORTIVOS EN ALCOBENDAS

En el cuestionario de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD se han incluido por vez primera tres preguntas con objeto de determinar el grado de conocimiento que tienen los usuarios del PMD de algunos eventos deportivos que se celebran en Alcobendas. A los encuestados se les ha preguntado si conocen la *Clásica de Alcobendas*, el *Cross de la Constitución* y las *Cien Horas de Deporte de Alcobendas*. Así mismo, se ha pedido a los encuestados su valoración de estos eventos caso de que los conozcan. Los resultados de estas cuestiones son los mostrados seguidamente.

EVENTO DEPORTIVO	CONOCIMIENTO Y ASISTENCIA AL EVENTO	N	% (paréntesis: % asisten de los que conocen)
<i>Clásica de Alcobendas</i>	Lo conoce	183	45,8
	Ha asistido	83	20,8 (45,4)
<i>Cross de la Constitución</i>	Lo conoce	158	39,5
	Ha asistido	60	15,0 (38,0)
<i>Cien horas del Deporte</i>	Lo conoce	106	26,5
	Ha asistido	66	16,5 (62,3)

	Media	Moda	S
Valoración de <i>La Clásica de Alcobendas</i>	7,89	8	1,23
Valoración del <i>Cross de la Constitución</i>	8,19	8	1,33
Valoración de las <i>Cien horas del Deporte</i>	7,55	8	1,33

Como vemos, el 45,8% de los usuarios encuestados dice conocer la prueba ciclista conocida como *Clásica de Alcobendas*, el 39,5% afirma que conoce la carrera *Cross de la Constitución* y el 26,5% dice que conoce las *Cien Horas del Deporte*. Los porcentajes de encuestados que, señalando que conocen estos eventos deportivos, manifiestan que ha asistido a los mismos son, respectivamente 45,4%, 38,0% y 62,3%. Por otra parte, las puntuaciones medias que arrojan para estos tres eventos los usuarios que afirman haber asistido a su celebración son, respectivamente, 7,89, 8,19 y 7,55 puntos.

4.- CONCLUSIONES

El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD de 2009 en lo que se refiere al tipo de usuarios de ASOCIACIONES y CLUBES permite llegar a una serie de conclusiones que presentamos a continuación de forma resumida.

- ◆ El conjunto de aspectos de las **INSTALACIONES** ha recibido una puntuación por parte de los usuarios de **7,49 puntos** (+0,25 puntos en relación con la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD de 2006). La *Limpieza* y el *Mantenimiento y Conservación* son los aspectos mejor valorados, con una calificación de 7,56 y 7,58 puntos, respectivamente. El *Confort* alcanza los 7,54 puntos y la *Seguridad*, que es el aspecto de las Instalaciones peor valorado, recibe una calificación de 7,27 puntos.
- ◆ El **PERSONAL DE LAS INSTALACIONES** (único grupo del Personal tenido en cuenta para este tipo de usuarios) ha recibido una puntuación de **7,42 puntos** (-0,48 puntos en relación con la ESU de 2006).
- ◆ De los distintos **SERVICIOS que ofrece el PMD** a los usuarios, la **Organización de las competiciones locales** es el que recibe **una puntuación media más alta, de 7,72 puntos**, mientras que las *Instalaciones para los clubes* reciben una puntuación media de 7,56 puntos y el *Servicio Médico* alcanza una puntuación de 7,67 puntos (la puntuación de estos servicios en conjunto es -0,18 puntos en relación con la ESU de 2006).
- ◆ Un **83%** de los usuarios encuestados **CONOCE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE OTRAS LOCALIDADES**. De estos, un 60% dice que las del PMD son *Mejores* que aquéllas, un 26% cree que son *Iguales* y un 13% piensa que las Instalaciones del PMD son *Peores*.
- ◆

- ◆ El **55%** de los usuarios encuestados **CONOCE INSTALACIONES DEPORTIVAS PRIVADAS**. De estos, el 33% juzga que las del PMD son *Mejores*, el 42% dice que son *Iguales* y el 25% afirma que las del PMD son *Peores*.
- ◆ Cuando se pregunta a los usuarios sobre qué es **LO MEJOR del PMD**, el aspecto que alcanza una mayor frecuencia de mención entre los encuestados en ambos polideportivos se refiere a las *Instalaciones en general* (36% en conjunto), pero en segundo y tercer lugar los encuestados en el polideportivo de la carretera de *Barajas* citan la *Cantidad y variedad de actividades* y los *Campos de fútbol* y los encuestados en el de *Valdelasfuentes* citan los *Campos de fútbol* y los *Vestuarios*. Cuando se les pregunta qué es **LO PEOR del PMD**, el mayor porcentaje de mención, entre los encuestados en ambos polideportivos, es el *Mantenimiento de las instalaciones* (20,3% en conjunto), citándose en segundo y tercer lugares el *Aparcamiento* y los *Vestuarios*, entre los encuestados en el polideportivo de la carretera de *Barajas*, y la *Falta de Baños* y de *Instalaciones y materiales*, entre los encuestados en el polideportivo de *Valdelasfuentes*.
- ◆ La **VALORACIÓN GLOBAL DEL PMD** alcanza una puntuación media de **7,83 puntos** (-0,01 puntos en relación con la ESU de 2006). Además, un 72% de los usuarios puntúan esta cuestión con entre 6 y 8 puntos y casi un 25% con entre 9 y 10 puntos.
- ◆ Las **SUGERENCIAS** más frecuentes que realizan los usuarios son *Mejorar el mantenimiento de las instalaciones* (17% en el conjunto de encuestados en ambos polideportivos), *Procurar más plazas de aparcamiento* (11% entre los encuestados en el polideportivo de la carretera de *Barajas*) y *Más baños disponibles* (12% entre los encuestado en el polideportivo de *Valdelasfuentes*).
- ◆ Por otro lado, un **64%** de los encuestados dice **CONOCER** algún **MEDIO DE INFORMACIÓN DEPORTIVA** (tres puntos porcentuales más que en la encuesta de 2006). De estos, un **71%** señala la publicación “**Grada Norte**” y un 15% la

publicación “Siete Días”. Además, un **47%** de los encuestados afirma que conoce la revista municipal “**Polideportivo**”, a la que califica con una puntuación media de

- ◆ **6,63 puntos** en la escala 0-10, y un **22%** manifiesta que conoce el **espacio de la web municipal “Deporte”**, al que otorga un calificación media de **7,19 puntos** en la misma escala.

- ◆ Finalmente, el **46%** de los encuestados **CONOCE** la prueba ciclista *Clásica de Alcobendas* (y el 45% de éstos ha asistido alguna vez a la misma); el **40%** conoce el *Cross de la Constitución* (y el 38% de éstos lo ha presenciado alguna vez); y el **27%** conoce las *Cien Horas del Deporte* (y el 62% lo ha presenciado alguna vez). Las **calificaciones** que dan los encuestados a estos tres eventos deportivos, en una escala 0-10, son, **7,89**, **8,19** y **7,55**, respectivamente.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

SEXO	N	%
Hombres	350	87,5
Mujeres	50	12,5
Total	400	100

EDAD	N	%
De 16 a 24 años	219	54,8
De 25 a 34 años	86	21,5
De 35 a 44 años	60	15,0
De 45 a 54	27	6,8
De 55 a 64	7	1,8
65 y más años	1	0,2
Total	400	100

NIVEL DE ESTUDIOS	N	%
Menos que primarios	1	0,2
Primarios y hasta 6° EGB	4	1,0
EGB/ESO/FP1/1°-2° BUP	102	25,5
3° BUP/COU/FP2/Bach. Su	189	47,2
Universitarios	103	25,7
NS/NC	1	0,2
Total	400	100

LUGAR DE RESIDENCIA	N	%
Alcobendas	191	47,8
San Sebastián Reyes	60	15,0
Otros lugares	149	37,2
Total	400	100

OCUPACIÓN	N	%
Trabajan	202	50,5
Parados	20	5,0
Pensionistas	2	0,5
Amas de casa	1	0,2
Estudiantes	171	42,8

NS/NC	4	1,0
Total	400	100

LUGAR DE TRABAJO	N	%
En Alcobendas	77	38,1
Fuera de Alcobendas	125	61,9
Total	202	100

ACTIVIDAD	N	%*
Ajedrez	9	2,3
Atletismo	17	4,3
Baloncesto	12	3,0
Balonmano	13	3,3
Fútbol	219	54,8
Gimnasia	26	6,5
Natación	46	11,5
Tenis	31	7,8
Hockey	19	4,8
Frontón	12	3,0
Judo	13	3,3
Gimnasio	41	10,3
Pádel	15	3,8
Otros	47	11,8

* % sobre el total de encuestados

POLIDEPORTIVO EN EL QUE SE ENCUESTA AL USUARIO	N	%
Polideportivo carretera Barajas	198	49,5
Polideportivo de Valdelasfuentes	202	50,5
Total	400	100

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD en el subgrupo de ASOCIACIONES Y CLUBES se ha realizado con una muestra de 400 individuos sobre una población de 4.129 personas. El trabajo de campo, en la modalidad de encuesta presencial, ha sido realizado por Metroscopia, S.L. entre el 22.04.09 y el 30.04.09. En el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), el margen de error para datos globales es de $\pm 4,75\%$, considerado habitualmente como aceptable a efectos de generalización de los resultados.

En el Informe solamente aparecen los cruces de variables clasificatorias con variables valorativas que resultan *estadísticamente significativos* (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

Las puntuaciones medias más bajas y los porcentajes menos favorables de los distintos aspectos considerados en la encuesta se han resaltado con *negrita*, ya que son las cuestiones del PMD que producen una mayor insatisfacción de los usuarios con el servicio recibido y se entiende que interesa darles sobrerrelieve. También se han resaltado, utilizando un tipo de letra de mayor tamaño (*Verdana*), las puntuaciones medias más altas y los porcentajes más favorables, con objeto de facilitar la lectura de las tablas estadísticas.

ANEXO

Una explotación estadística algo más profunda que la anteriormente expuesta pone de manifiesto que si relacionamos mediante el coeficiente oportuno la variable *Valoración Global del PMD* con las otras variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta, puede observarse una relación más fuerte entre la valoración de los aspectos *Mantenimiento y Conservación y Confort* de las Instalaciones e *Instalaciones para los clubes* y la *Valoración Global* que el resto de aspectos valorados. Es decir, que puntuaciones altas o bajas en esas variables se corresponden con puntuaciones altas o bajas, igualmente, de la *Valoración Global*. Podría concluirse, por tanto, que los aspectos que más tienen que ver con la valoración general del PMD son los mencionados antes, mientras que el resto de aspectos guardan una menor relación con esa valoración general.

Coeficientes de correlación de Spearman*

	Limpie.	Mantm.	Confort	Segur.	Personal Instals.	Instals. Clubes	Organiz. Compts.	Serv. Médico
Valoración Global PMD	0,317	0,541	0,510	0,436	0,432	0,502	0,447	0,344

(*) El coeficiente varía entre 0 y ± 1