

Serie Documentos Especiales

Nº 165

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

**Usuarios de Abono Deporte, por Libre, Abono de
Actividades, Escuelas Deportivas y Cursos**

Junio 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 del PMD	4
1.1.1.- Resultados globales	4
1.1.2.- Valoración del Confort según la tipología de los usuarios	5
1.1.3.- Valoración de Instalaciones según edad de los usuarios	6
1.1.4.- Valoración del Mantenimiento según n. educativo usuarios	7
1.1.5.- Valoración del Mantenimiento según ocupación de usuarios	8
1.1.6.- Valoración de Instalaciones según lugar de actividad	9
1.1.7.- Valoración de Instalaciones según polideportivo frecuentado	10
1.2.- Valoración del Personal del PMD	11
1.2.1.- Resultados globales	11
1.2.2.- Valoración del Profesorado según tipología de los usuarios	12
1.2.3.- Valoración del Profesorado y P. Oficinas según sexo de usuarios ...	13
1.2.4.- Valoración del P. de Instalaciones y Oficinas según edad	14
1.2.5.- Valoración del Personal de Oficinas según nivel educativo	15
1.2.6.- Valoración del P. de Instalaciones y Oficinas según ocupación	16
1.2.7.- Valoración del Profesorado según lugar de trabajo de usuarios	17
1.2.8.- Valoración del Profesorado y P. Oficinas según la actividad	18
1.2.9.- Valoración del Personal PMD según polideportivo frecuentado	19
1.3.- Valoración de los Horarios ofrecidos por el PMD para realización de actividades	20
1.3.1.- Resultados globales	20
1.3.2.- Valoración de los horarios según actividad realizada	21
1.4.- Valoración de la cantidad de gente con la que se comparte la actividad realizada	22

1.4.1.- Resultados globales	22
1.4.2.- Valoración de la cantidad de gente según tipología de usuario	23
1.4.3.- Valoración de la cantidad de gente según edad del usuario	24
1.4.4.- Valoración de la cantidad de gente según la ocupación	25
1.4.5.- Valoración de la cantidad de gente según lugar de residencia	26
1.4.6.- Valoración de la cantidad de gente según instalación usada	27
1.4.7.- Valoración de la cantidad de gente según actividad realizada	28
1.4.8.- Valoración de la cantidad de gente según día de la semana	29
1.5.- Valoración de los servicios ofrecidos por el PMD	30
1.5.1.- Resultados globales	30
1.5.2.- Valoración de Abono Deporte y Servicio Médico según la edad	31
1.5.3.- Valoración del Servicio Médico según nivel educativo	32
1.5.4.- Valoración del Servicio Médico según la ocupación	33
1.5.5.- Valoración del Abono Deporte según polideportivo frecuentado	34
1.6.- Conocimiento de instalaciones deportivas municipales de otros municipios y valoración comparativa con las del PMD	35
1.7.- Conocimiento de instalaciones deportivas privadas y valoración comparativa con las del PMD	38
1.8.- Lo <i>mejor</i> de las instalaciones y servicios del PMD	42
1.9.- Lo <i>peor</i> de las instalaciones y servicios del PMD	43
1.10.- Valoración Global del PMD por los usuarios	44
1.10.1.- Resultados globales	44
1.10.2.- Valoración Global del PMD según el sexo de los usuarios	45
1.10.3.- Valoración Global del PMD según la edad de los usuarios	46
1.10.4.- Valoración Global del PMD según la ocupación	47
1.10.5.- Valoración Global del PMD según polideportivo frecuentado	48
1.10.6.- Valoración Global del PMD según tipología de usuarios	49
1.10.7.- Valoración Global del PMD según lugar de la actividad	50
1.11.- Sugerencias de los usuarios	51

2.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA	52
2.1.- Conocimiento de medios de información deportiva de Alcobendas o de la zona al norte de Madrid	52
2.2.- Conocimiento y valoración de la Revista <i>Polideportivo</i>	54
2.2.- Conocimiento y valoración de la web municipal <i>Deporte</i>	54
3.- CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE EVENTOS DEPORTIVOS DE ALCOBENDAS	55
4.- CONCLUSIONES	56
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	59
FICHA TÉCNICA	61
ANEXO: Correlación entre variables valorativas y Valoración Global PMD	62

1.- VALORACIÓN DEL PMD POR LOS USUARIOS

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

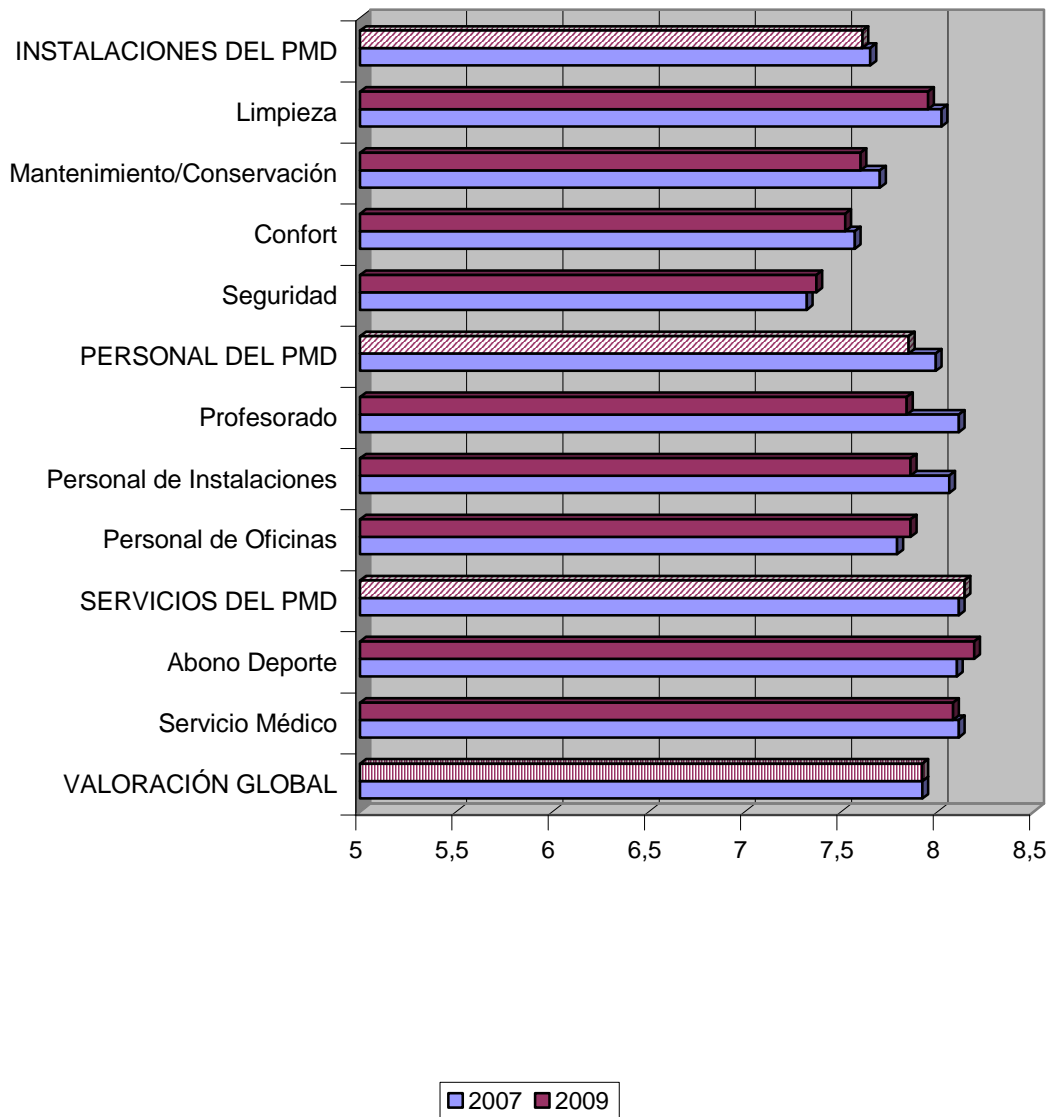
Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones PMD	7,61	8	1,67
Limpieza	7,95	8	1,39
Mantenimiento/Conservación	7,60	8	1,64
Confort	7,52	8	1,52
Seguridad	7,37	8	2,12
Personal del PMD	7,85	8	1,60
Profesorado	7,84	8	1,82
Personal de Instalaciones	7,86	8	1,48
Personal de Oficinas	7,86	8	1,51
Servicios del PMD	8,14	8	1,54
Abono Deporte	8,19	8	1,51
Servicio Médico	8,08	8	1,57
VALORACIÓN GLOBAL	7,92	8	1,12

Como vemos, la puntuación media más alta es la que recibe el conjunto relativo a los *Servicios del PMD*, que alcanza 8,14 puntos en la escala 0-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 8 puntos y una desviación típica (dispersión de las puntuaciones) más bien discreta, $S = 1,54$. El siguiente conjunto mejor valorado por los usuarios es el *Personal del PMD*, que presenta una puntuación media de 7,85 puntos, con una moda de 8 puntos y $S = 1,60$. El conjunto *Instalaciones* alcanza una puntuación media de 7,61 puntos, con una moda de 8 puntos y $S = 1,67$, siendo el peor valorado de los tres considerados. Finalmente, la *Valoración Global* del PMD es de 7,92 puntos, con una baja dispersión de puntuaciones ($S = 1,12$) que indica una notable coincidencia en la valoración que hacen los usuarios del PMD en su conjunto.

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	
Instalaciones PMD	7,65	7,61	-0,04
Limpieza	8,02	7,95	-0,07
Mantenimiento/Conservación	7,70	7,60	-0,10
<i>Confort</i>	7,57	7,52	-0,05
Seguridad	7,32	7,37	+0,05
Personal del PMD	7,99	7,85	-0,14
<i>Profesorado</i>	8,11	7,84	-0,27
<i>Personal de Instalaciones</i>	8,06	7,86	-0,20
<i>Personal de Oficinas</i>	7,79	7,86	+0,07
Servicios del PMD	8,11	8,14	+0,03
<i>Abono Deporte</i>	8,10	8,19	+0,09
Servicio Médico	8,11	8,08	-0,03
VALORACIÓN GLOBAL	7,92	7,92	0

Gráfico 1: Comparación de las puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio del PMD en 2006 y 2009

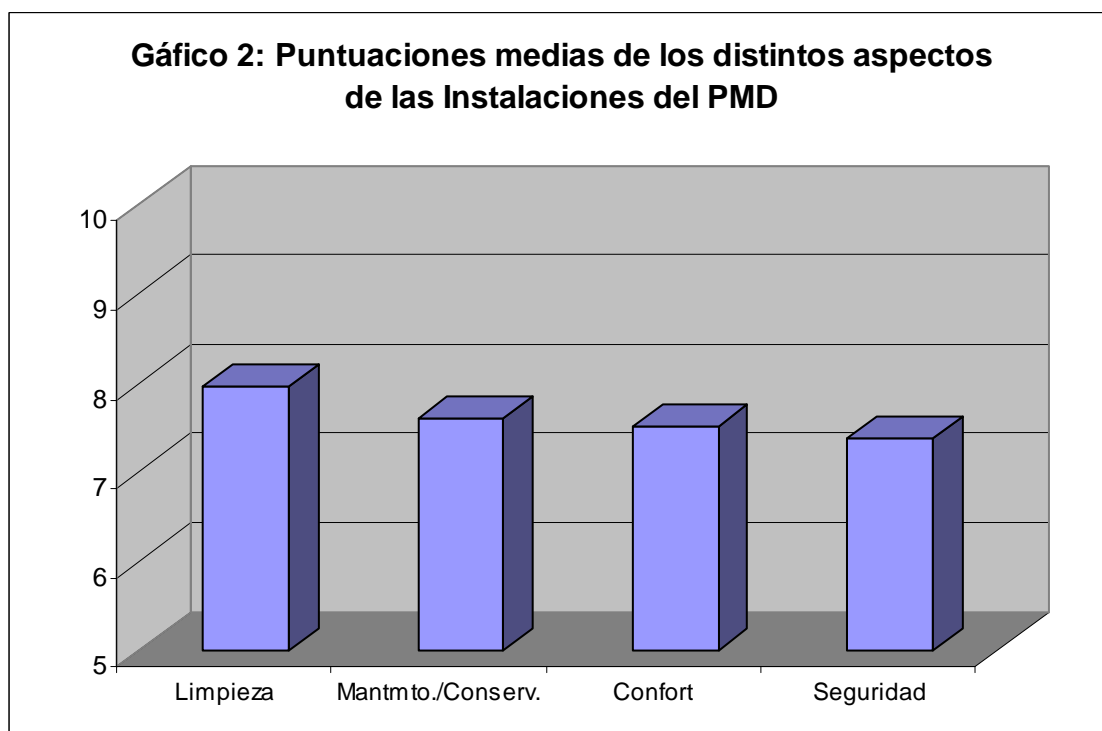


1.1.- Valoración de las Instalaciones

1.1.1. Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	Puntuación media
Limpieza	0,5	4,5	60,5	34,0	7,95
Mantmt./Conserv.	1,4	7,0	62,3	28,5	7,60
Confort	0,9	9,5	63,0	26,7	7,52
Seguridad	3,0	14,9	48,5	31,1	7,37

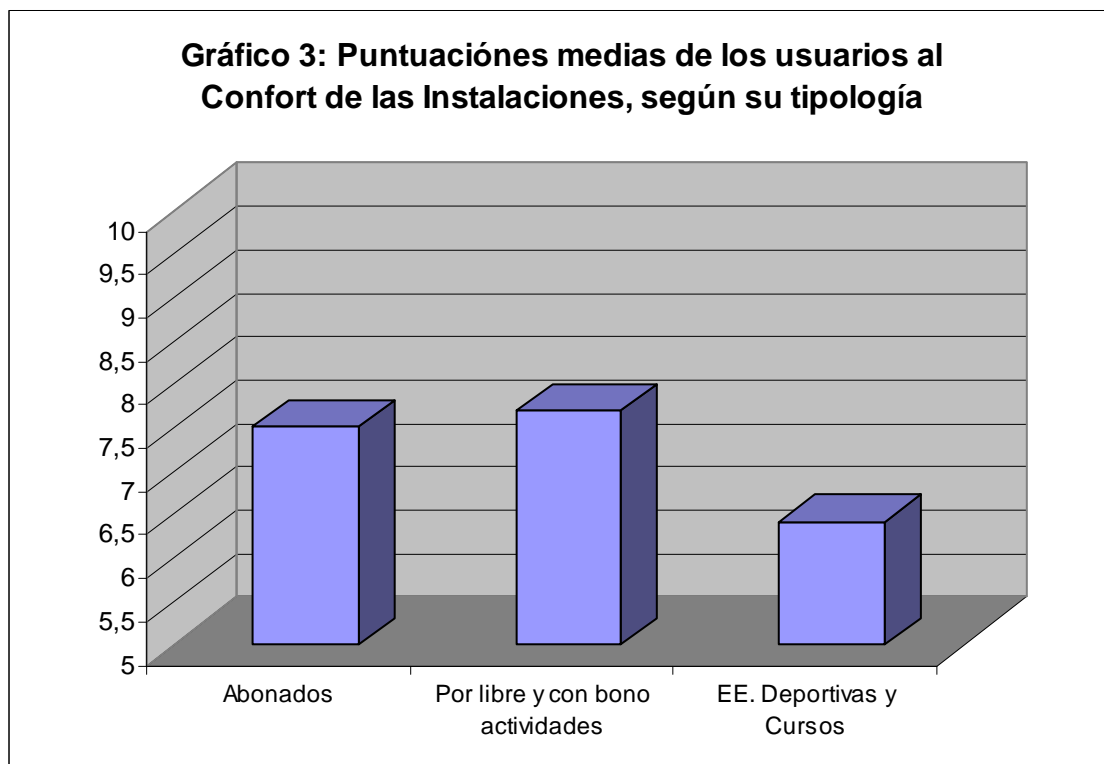
La *Limpieza* resulta ser, como vemos, el aspecto de las instalaciones mejor valorado por los usuarios, con una puntuación de 7,95 en una escala de 0-10 puntos. Por el contrario, el aspecto peor valorado por los usuarios es la *Seguridad*, con 7,37 puntos de media y casi un 18% de usuarios que le dan 5 o menos puntos.



1.1.2.- Valoración por los usuarios del Confort de las Instalaciones según su tipología

	Puntuación media de los usuarios		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Confort de Instalaciones	7,51	7,70	6,41

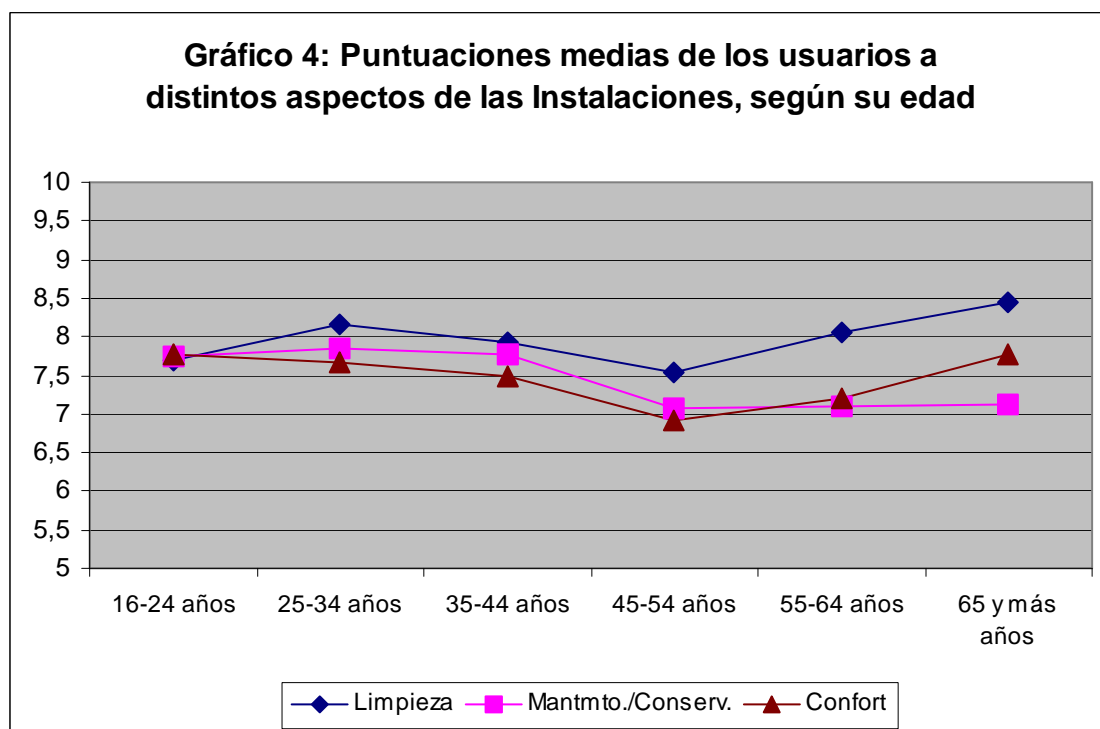
Los usuarios que realizan su actividad físico-deportiva *Por libre* o con *Abono de Actividades* son los que mejor valoran el Confort de las Instalaciones, mientras que quienes peor lo valoran son los que la realizan en *Escuelas Deportivas y Cursos*.



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

	Puntuación media de los usuarios					
	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años
Limpieza	7,69	8,17	7,93	7,54	8,05	8,44
Mantmtto./Conserv.	7,74	7,85	7,76	7,06	7,09	7,13
Confort	7,76	7,67	7,50	6,93	7,21	7,78

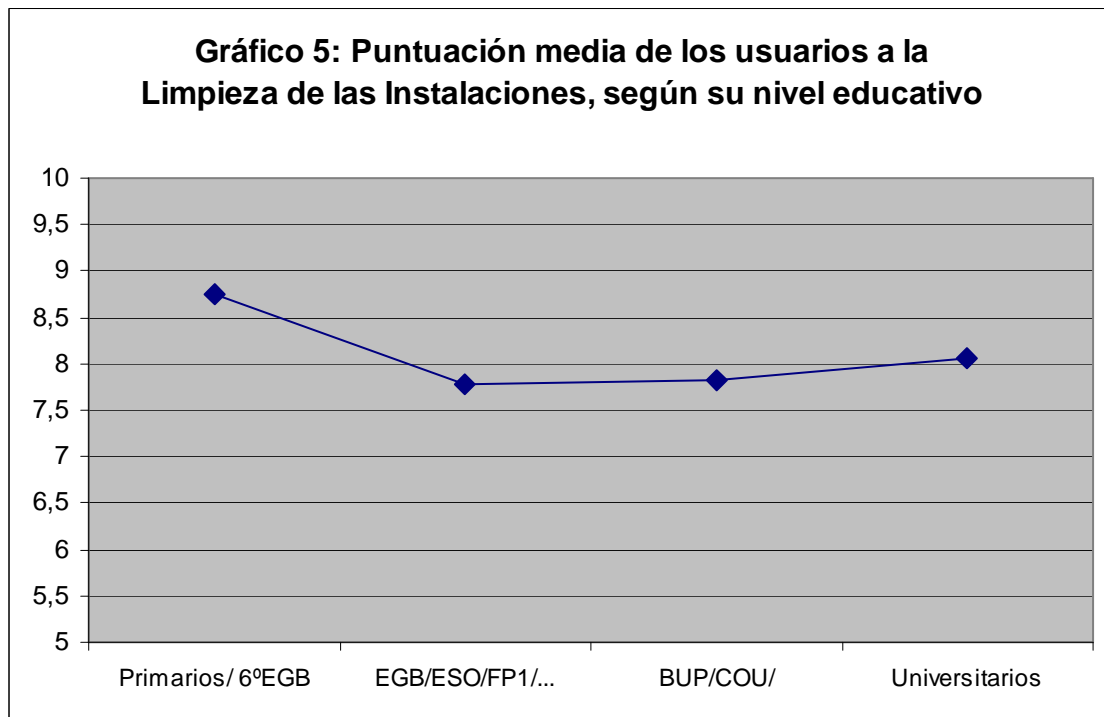
Al considerar la variable *Edad* en la valoración que los usuarios hacen de los distintos aspectos de las Instalaciones, vemos que el grupo de usuarios de *65 y más años* es el que mejor valora la Limpieza y el Confort de las Instalaciones y que el grupo *de 25 a 34 años* es el que mejor valora su Mantenimiento y Conservación. El grupo *de 45 a 54 años* es el que arroja las puntuaciones medias más bajas para el Mantenimiento y el Confort de las Instalaciones, mientras que el grupo *de 16 a 24 años* es el que peor valora la Limpieza.



1.1.4.- Valoración por los usuarios de la Limpieza de las Instalaciones según su nivel educativo

Puntuación media de los usuarios				
	<i>Primarios/ 6ºEGB</i>	<i>EGB/ESO/F P1/...</i>	<i>BUP/COU/ FP2 ...</i>	<i>Universitarios</i>
Limpieza de Instalaciones	8,76	7,79	7,82	8,06

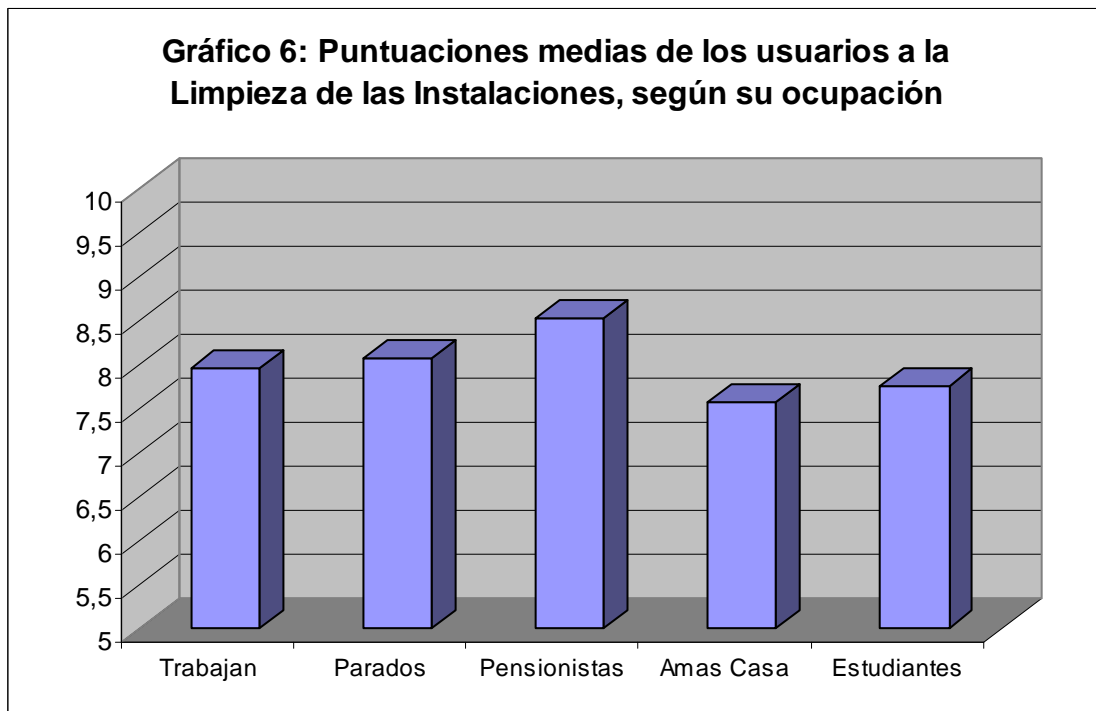
Los usuarios que tienen el nivel educativo más bajo son los que mejor valoran la Limpieza de las Instalaciones, mientras que los que tienen un nivel de *EGB/ESO/FP1...* son quienes la valoran peor.



1.1.5.- Valoración por los usuarios de la Limpieza de las Instalaciones según su ocupación

	Puntuación media de los usuarios				
	<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Amas Casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Limpieza de Instalaciones	7,96	8,08	8,53	7,58	7,77

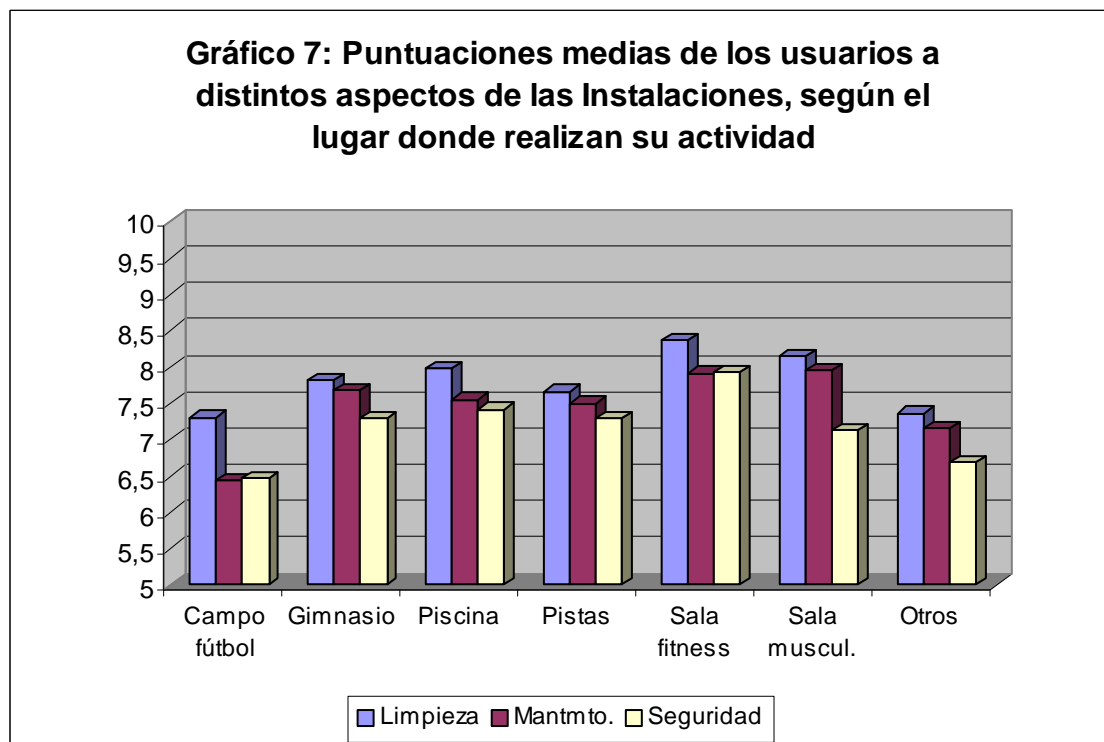
Como vemos, los usuarios encuestados que mejor valoran la Limpieza de las Instalaciones son los *Pensionistas*, mientras que los que peor valoran este aspecto son las *Amas de Casa*.



1.1.6.- Valoración de distintos aspectos de las instalaciones por los usuarios según el lugar del Polideportivo donde realizan su actividad principal

Lugar de la Actividad	Puntuación media de los usuarios		
	Limpieza	Mantmto.	Seguridad
<i>Campo fútbol</i>	7,31	6,44	6,47
<i>Gimnasio</i>	7,82	7,68	7,29
<i>Piscina</i>	7,99	7,56	7,42
<i>Pistas</i>	7,67	7,50	7,29
<i>Sala fitness</i>	8,36	7,91	7,92
<i>Sala muscul.</i>	8,15	7,95	7,12
<i>Otros</i>	7,36	7,16	6,68

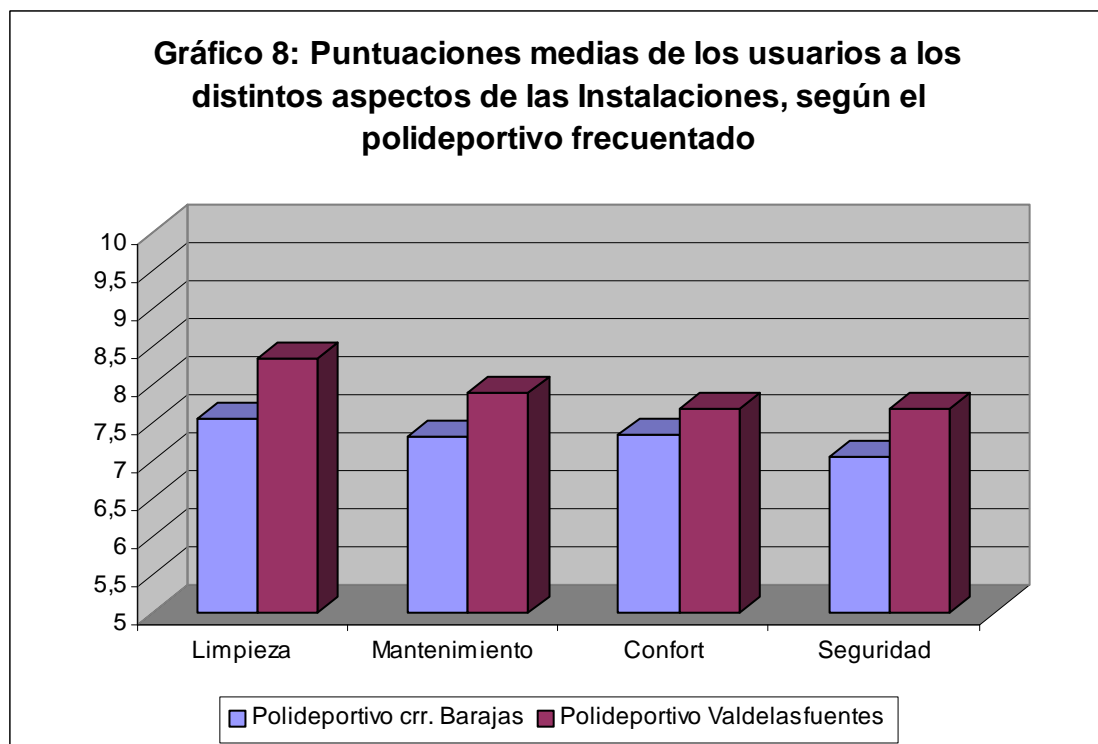
Como puede verse en la tabla, los usuarios que realizan su actividad principal en el *Campo de fútbol* son los que presentan las puntuaciones medias más bajas para los tres aspectos de las instalaciones considerados. Los usuarios que realizan su actividad principal en la *Sala de fitness* son, por el contrario, quienes mejor valoran la Limpieza y la Seguridad de las Instalaciones (y también presentan la segunda puntuación media más alta para el Mantenimiento, después de los que realizan su actividad en la *Sala de musculación*).



1.1.7.- Valoración de los distintos aspectos de las instalaciones por los usuarios según la instalación del PMD que utilizan

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdela-sfuentes</i>
Limpieza	7,56	8,34
Mantmtto./Conserv.	7,32	7,89
Confort	7,34	7,69
Seguridad	7,05	7,69

Como vemos, los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdela-sfuentes* arrojan puntuaciones medias más altas que los usuarios encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* para todos los aspectos de las Instalaciones.



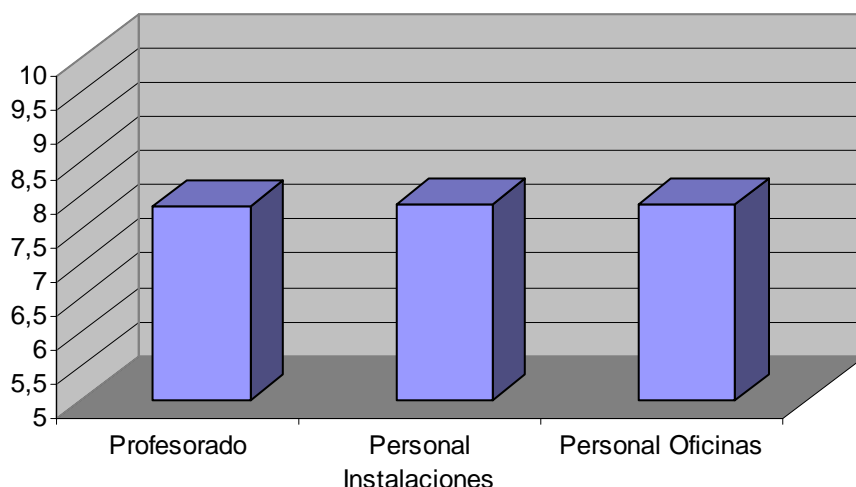
1.2.-Valoración del Personal

1.2.1.- Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	NS/NC %	Puntuación media
Profesorado	0,2	6,3	27,1	24,0	42,0	7,84
Personal instalaciones	0,7	4,2	58,0	30,2	7,0	7,86
Personal oficinas	0,8	4,0	49,2	26,5	19,5	7,86

Puede observarse que todos los grupos del Personal del PMD obtienen prácticamente la misma valoración: 7,86 puntos de media en la escala 0-10 el *Personal de Instalaciones* y el *Personal de oficinas* y 7,84 puntos de media el *Profesorado*. Presumimos que los altos porcentajes de usuarios que no valoran al *Profesorado* y al *Personal de oficinas* se derivan del hecho de que esos usuarios no mantienen contacto con este personal.

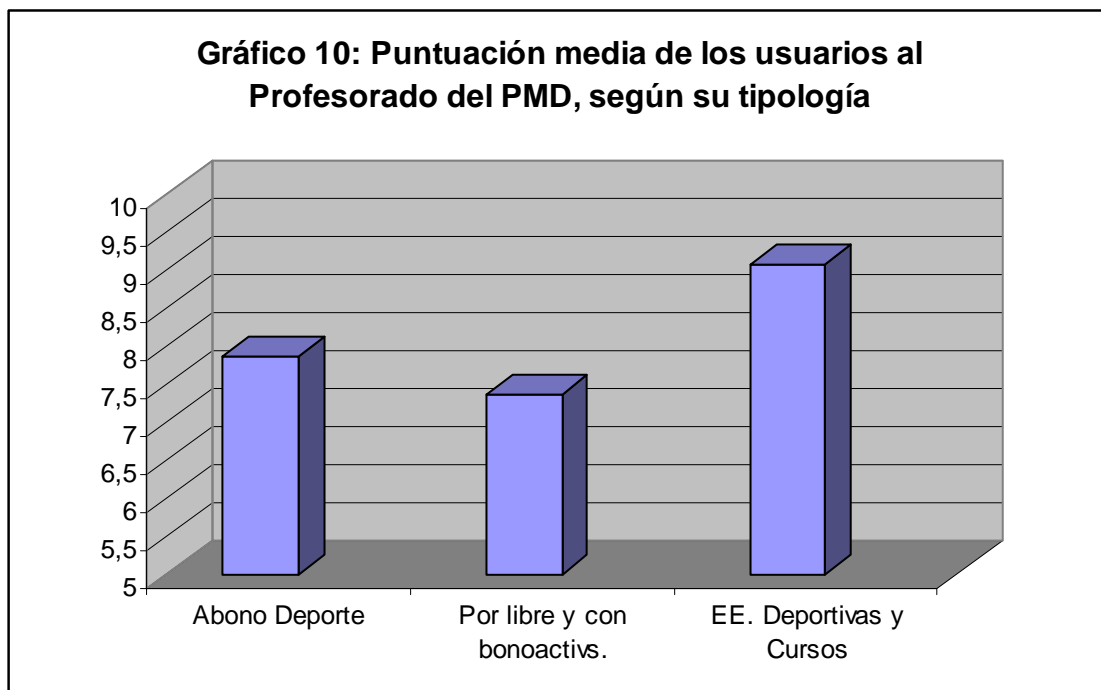
Gráfico 9: Puntuaciones medias de los usuarios a los distintos grupos del Personal



1.2.2.- Valoración por los usuarios del Profesorado según su tipología

	Puntuación media de los usuarios		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Profesorado	7,87	7,37	9,08

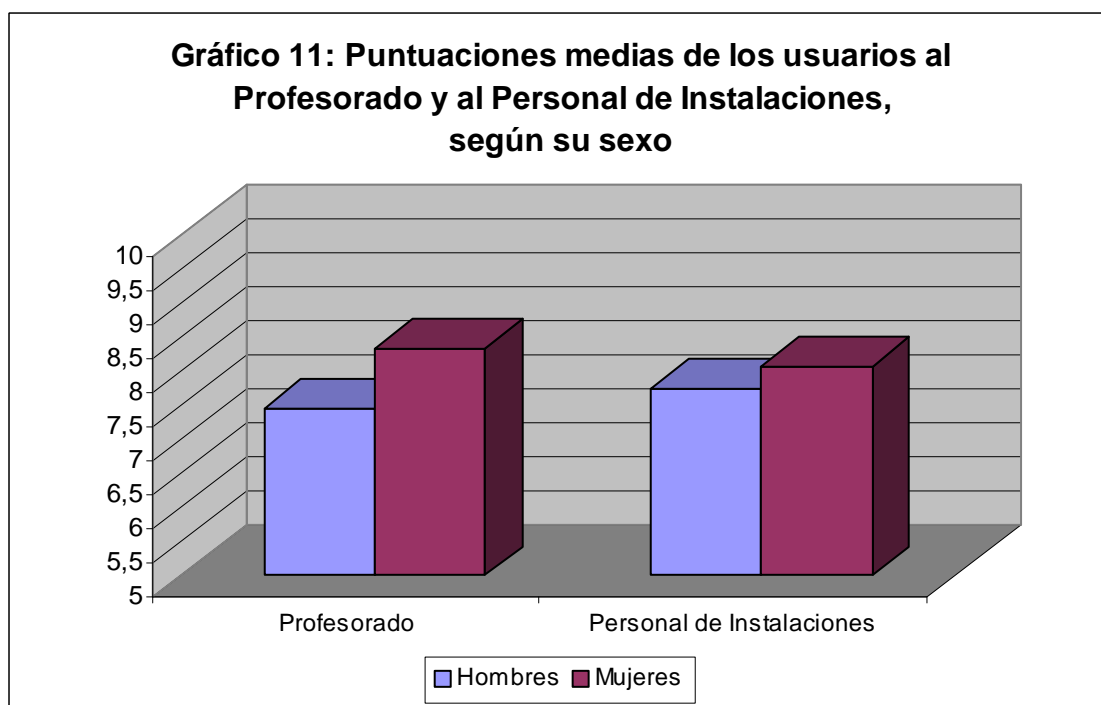
Puede verse que son los usuarios encuestados que realizan su actividad físico-deportiva a través de las *Escuelas Deportivas y Cursos* quienes más alta puntuación presentan para el Profesorado del PMD, mientras que son los que la realizan *Por libre o con Abono de actividades* quienes la presentan más baja.



1.2.3.- Valoración por los usuarios del Profesorado y del Personal de Instalaciones del PDM según su sexo

	Puntuación media de usuarios	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Profesorado	7,46	8,34
Personal de Instalaciones	7,75	8,07

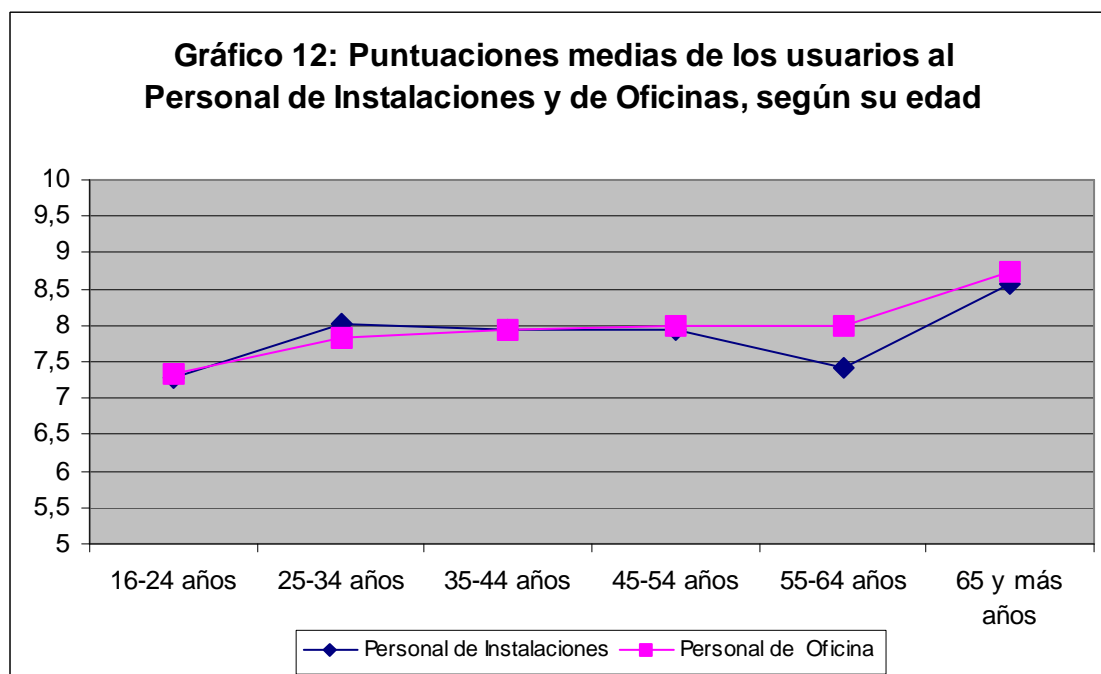
Si tenemos en cuenta el Sexo de los usuarios, resulta que las *Mujeres* puntúan mejor que los *Hombres* tanto al Profesorado como al Personal de Instalaciones del PMD. El Personal de Oficinas no ofrece diferencias de puntuación estadísticamente significativas en función del Sexo de los usuarios.



1.2.4.- Valoración por los usuarios del Personal de Instalaciones y del Personal de Oficinas según su edad

	Puntuación media de los usuarios					
	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años
Personal de Instalaciones	7,28	8,03	7,95	7,94	7,42	8,57
Personal de Oficina	7,33	7,82	7,93	8,00	8,00	8,75

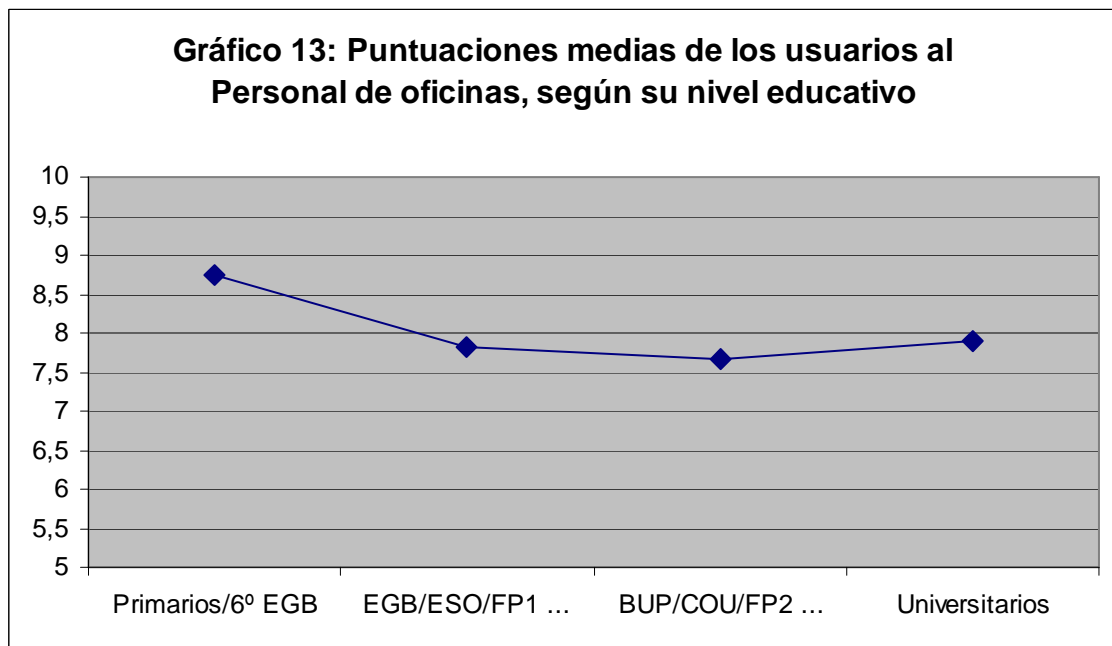
Al considerar la edad de los usuarios, vemos que el grupo de los que tienen 65 y más años es el que mejor valora a ambos grupos de Personal, mientras que el que peor los valora es el grupo de De 16 a 24 años.



1.2.5.- Valoración por los usuarios del Personal de Oficinas según su nivel de estudios

	Puntuación media de los usuarios			
	<i>Primarios/ 6ºEGB</i>	<i>EGB/ESO/F PI/...</i>	<i>BUP/COU/ FP2 ...</i>	<i>Universitarios</i>
Personal de oficinas	8,75	7,83	7,66	7,90

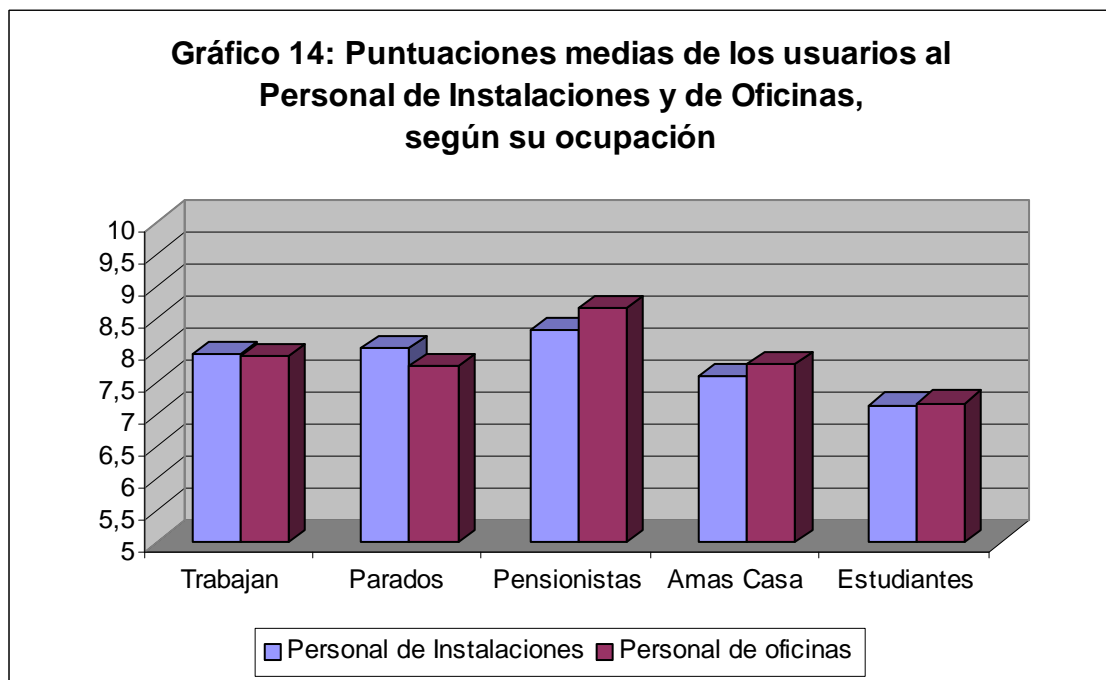
Como vemos, los usuarios encuestados con nivel de estudios *Primarios/6ºEGB* son los que ofrecen las más altas puntuaciones medias para el Personal de Oficinas del PMD. Inversamente, los usuarios con nivel de estudios *BUP/COU/FP2 ...* son los que arrojan las puntuaciones más bajas para ese grupo de personal del PMD.



1.2.6.- Valoración por los usuarios del Personal del PMD según su ocupación

		Puntuación media de los usuarios				
		<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Amas de Casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Personal de Instalaciones		7,94	8,03	8,31	7,59	7,14
Personal de oficinas		7,91	7,76	8,66	7,79	7,17

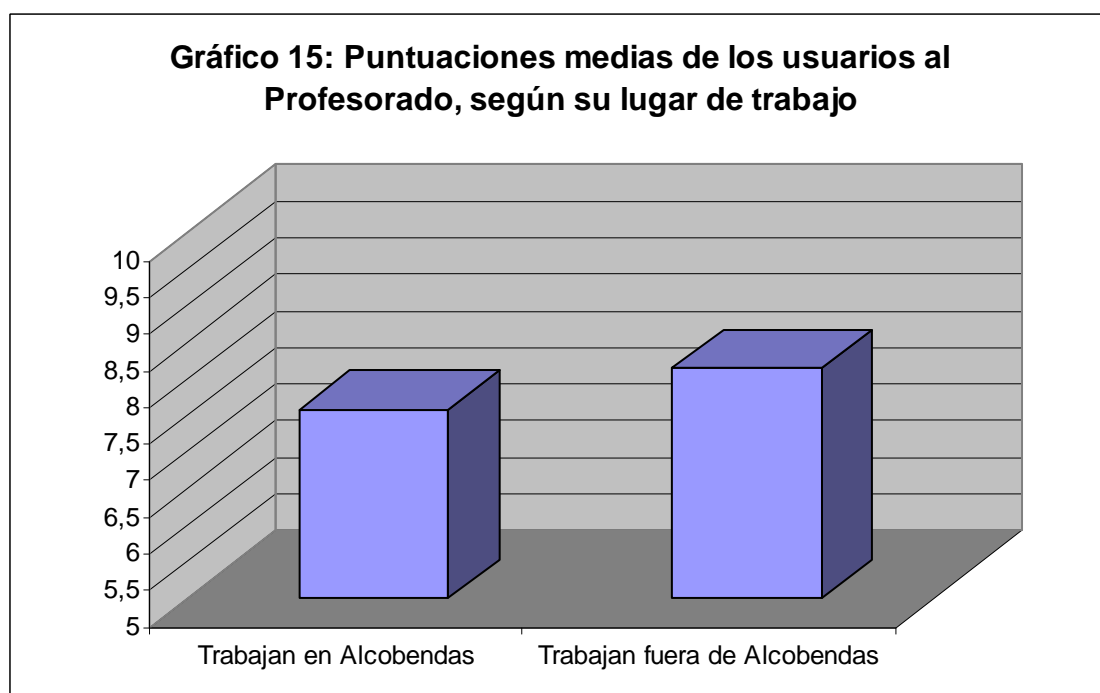
Si tenemos en cuenta la ocupación de los usuarios encuestados, observamos que los *Pensionistas* son quienes mejor valoran a estos dos grupos de personal del PMD, mientras que son los *Estudiantes* quienes peor los valoran.



1.2.7.- Valoración por los usuarios del Profesorado según su lugar de trabajo

	Puntuación media de usuarios	
	<i>Trabajan en Alcobendas</i>	<i>Trabajan fuera de Alcobendas</i>
Profesorado	7,58	8,14

Los usuarios encuestados que trabajan *Fuera de Alcobendas* ofrecen una puntuación media más alta para el Profesorado que aquellos que trabajan *En Alcobendas*.



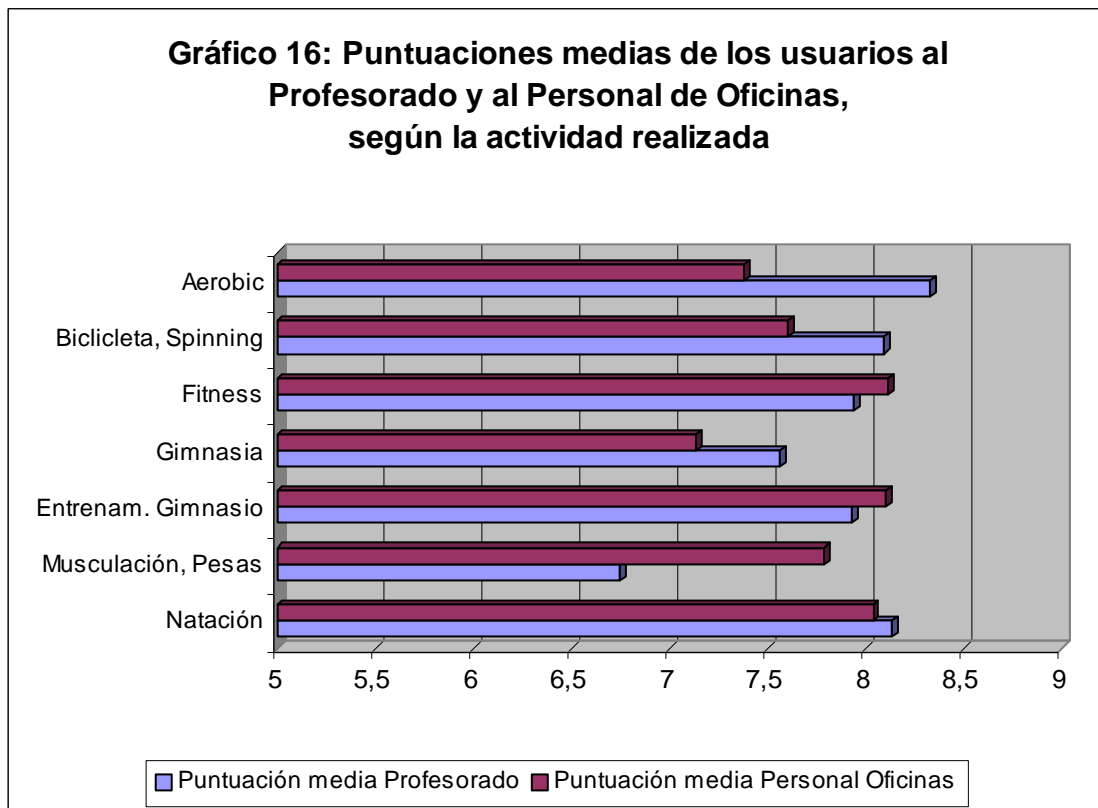
1.2.8.- Valoración por los usuarios del Profesorado y del Personal de Oficinas según la actividad que realizan

Actividad practicada	Puntuación media Profesorado	Puntuación media Personal Oficinas
<i>Aerobic</i>	8,33	7,38
<i>Bicicleta, Spinning</i>	8,10	7,61
<i>Fitness</i>	7,94	8,12
<i>Gimnasia</i>	7,57	7,14
<i>Entrenam. Gimnasio</i>	7,93	8,11
<i>Musculación, Pesas</i>	6,75	7,79
<i>Natación</i>	8,14	8,04

* Sólo se consideran actividades con 15 o más practicantes en la muestra

El Profesorado recibe su mejor calificación de quienes practican *Aeróbic* (8,33 puntos de media) y la peor de los que hacen *Musculación o pesas* (6,75 puntos de media). El Personal de Oficinas recibe su mejor calificación de los que practican *Fitness* (8,12 puntos de media) y la peor de quienes hacen *Gimnasia* (7,14 puntos de media). El Personal de Instalaciones no presenta diferencias de calificación estadísticamente significativas en función de la actividad que practican los usuarios.

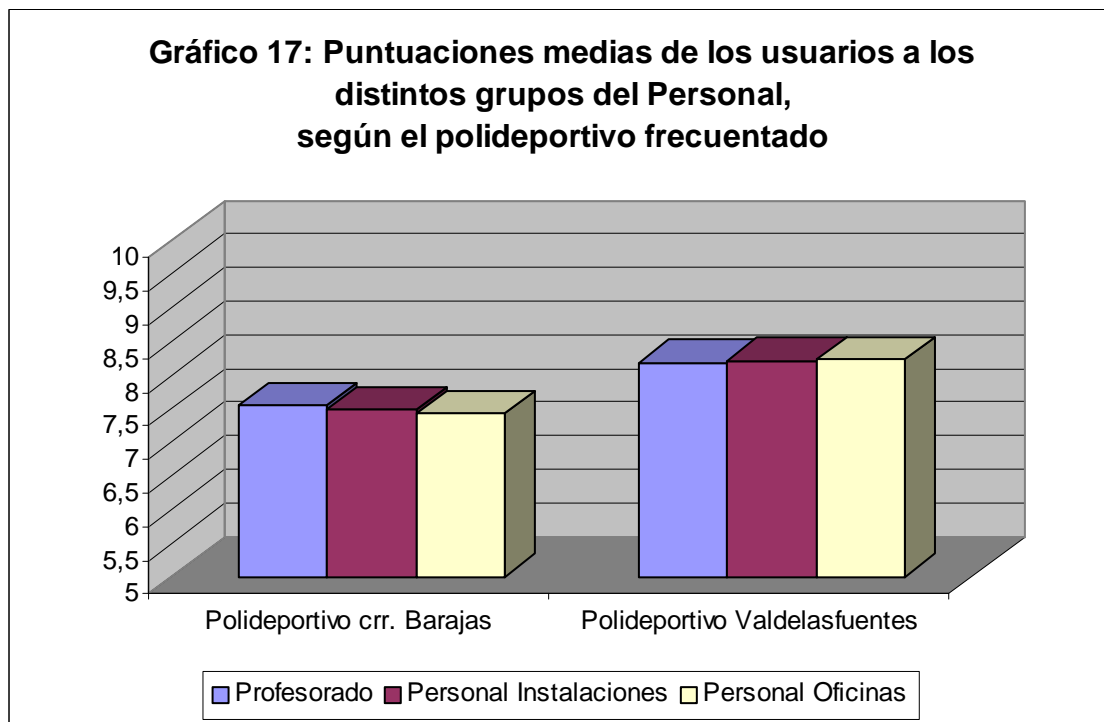
Gráfico 16: Puntuaciones medias de los usuarios al Profesorado y al Personal de Oficinas, según la actividad realizada



1.2.9.- Valoración de los distintos aspectos de las instalaciones por los usuarios según la instalación del PMD que utilizan

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Profesorado	7,54	8,18
Personal Instalaciones	7,49	8,22
Personal Oficinas	7,43	8,23

Como vemos, los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* arrojan puntuaciones medias más altas que los usuarios encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* para los tres grupos del Personal del PMD.

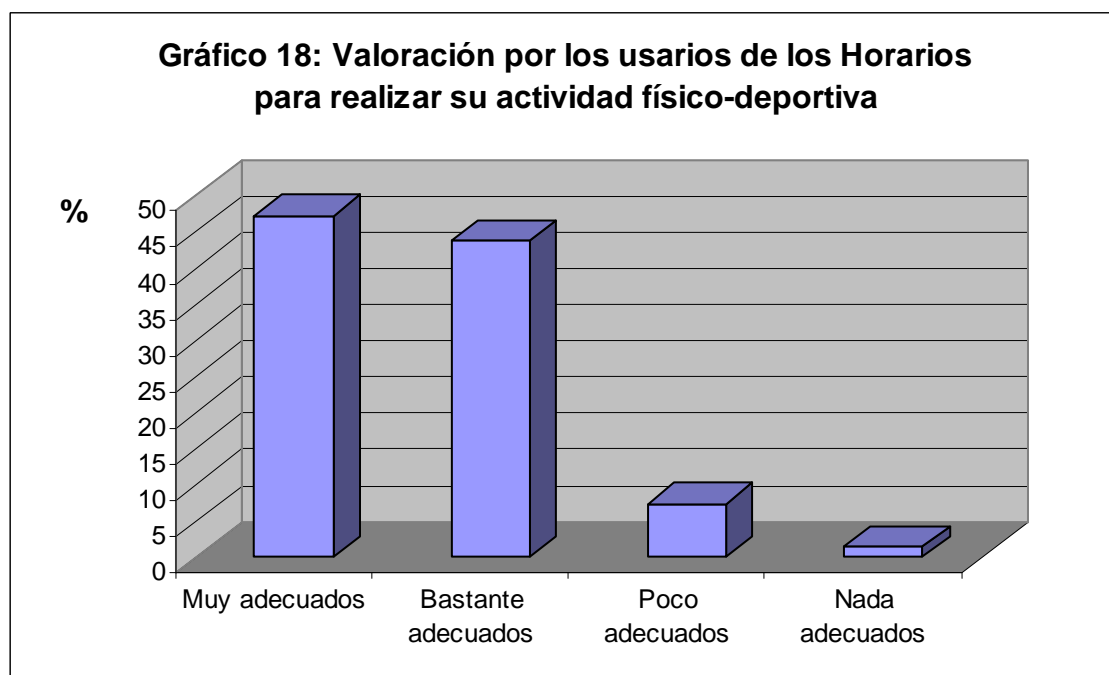


1.3.-Valoración de los Horarios ofrecidos por el PMD para actividades físico-deportivas

1.3.1.- Resultados globales

Muy adecuados (%)	Bastante adecuados (%)	Poco adecuados (%)	Nada adecuados (%)
47,3	43,8	7,4	1,5

Un 47% de los usuarios encuestados considera *Muy adecuados* los horarios que ofrece el PMD para realizar actividades físico-deportivas (4 puntos porcentuales menos que en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006). Si sumamos los porcentajes de las dos categorías positivas de esta pregunta (*Muy adecuados* y *Bastante adecuados*), el resultado es que algo más del 91% de los usuarios se encuentra satisfecho con los horarios ofrecidos (92% en la encuesta anterior). Sólo la actividad físico-deportiva realizada resulta discriminante, en términos de significación estadística, de la valoración de los Horarios ofrecidos por el PMD para practicar una actividad.

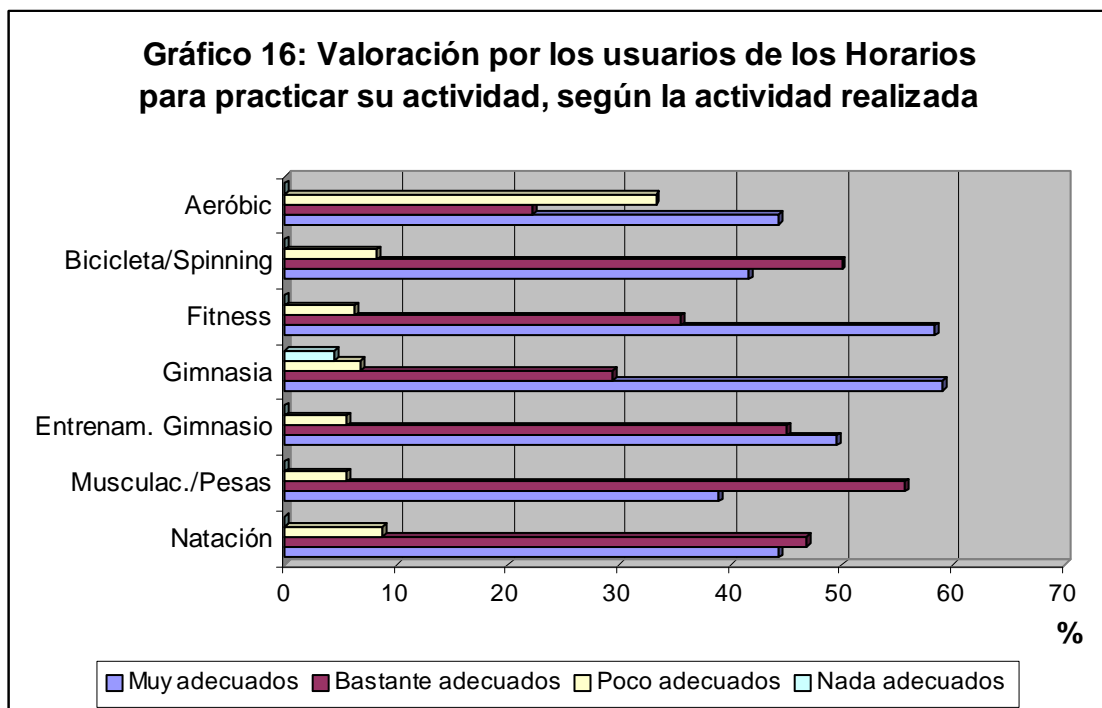


1.3.2.- Valoración por los usuarios de los horarios en que realizan su actividad según la actividad que realizan

Actividad practicada	Muy adecuados (%)	Bastante adecuados (%)	Poco adecuados (%)	Nada adecuados (%)
<i>Aeróbic</i>	44,4	22,3	33,3	-
<i>Bicicleta/Spinning</i>	41,7	50,0	8,3	-
<i>Fitness</i>	58,3	35,5	6,2	-
<i>Gimnasia</i>	59,1	29,4	6,8	4,5
<i>Entrenam. Gimnasio</i>	49,5	45,0	5,5	-
<i>Musculac./Pesas</i>	38,9	55,6	5,5	-
<i>Natación</i>	44,3	46,9	8,8	-

* Sólo se consideran actividades con 15 o más practicantes en la muestra

Como vemos, los usuarios encuestados que practican *Gimnasia* son los que más satisfechos se encuentran con los horarios que se les ofrecen para realizar su actividad físico-deportiva (59% dicen que son “muy adecuados”, aunque este grupo de usuarios también arroja el porcentaje más alto de quienes juzgan los horarios “muy inadecuados”), mientras que los que en mayor medida los consideran “inadecuados” son los que practican *Aeróbic*.

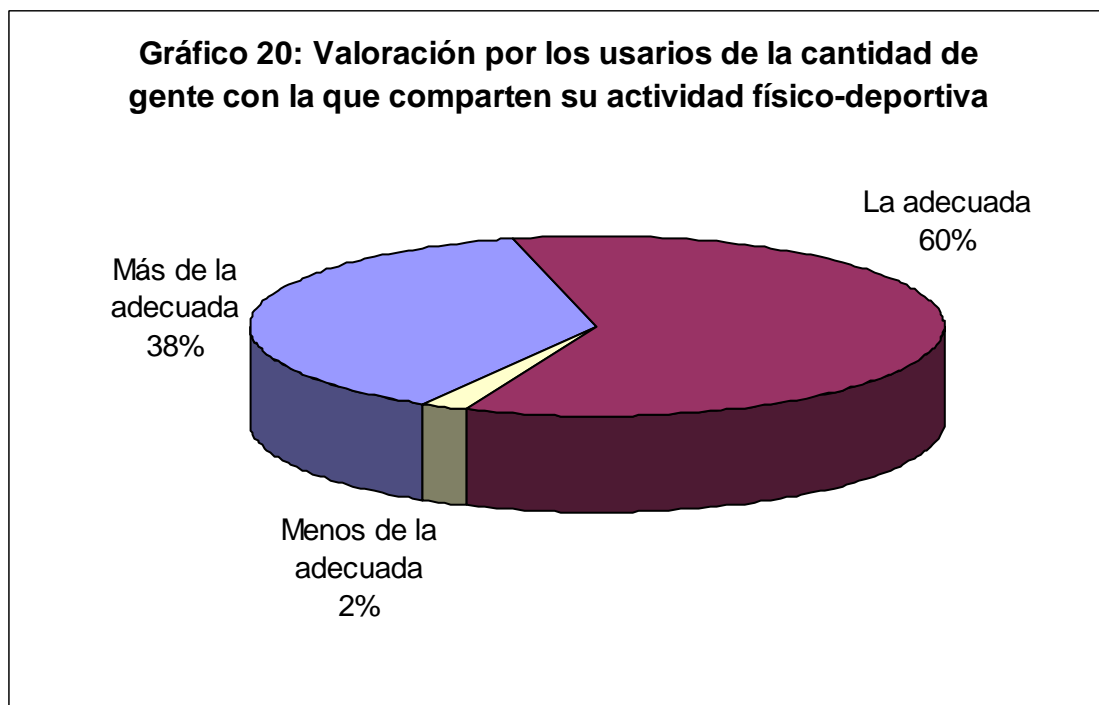


1.4.- Valoración de la cantidad de gente con la que el usuario comparte su actividad físico-deportiva

1.4.1.- Resultados globales

Más de la adecuada (%)	La cantidad adecuada (%)	Menos de la adecuada (%)
37,7	60,1	2,2

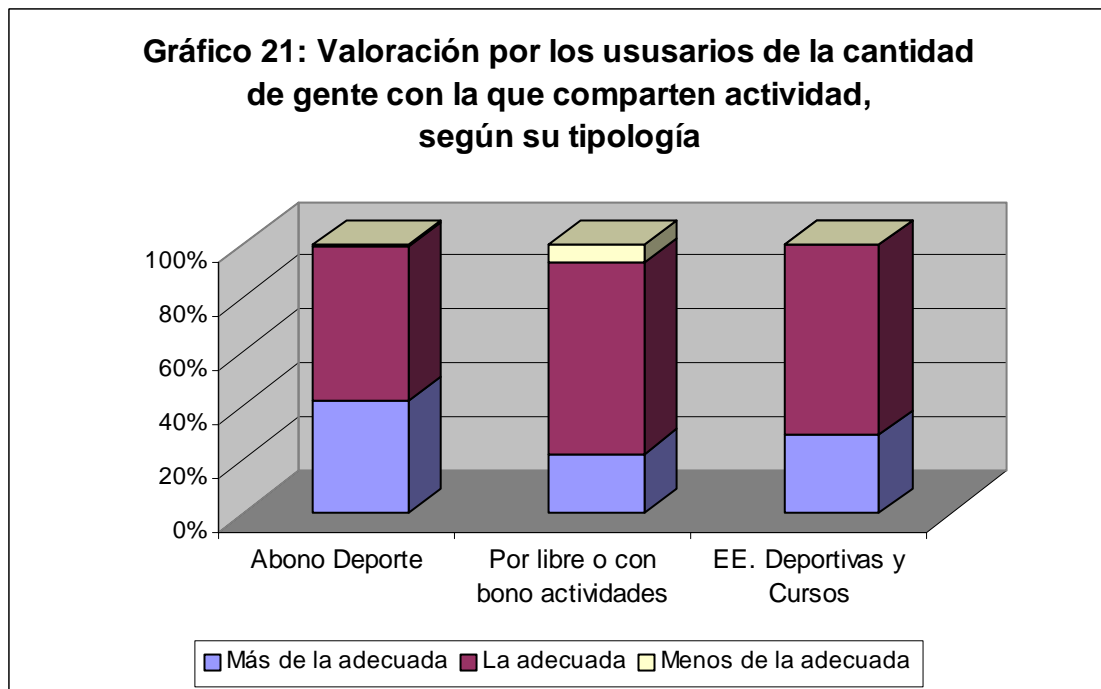
La mayoría de los usuarios encuestados (60%) considera que la cantidad de gente con la que comparte su actividad físico-deportiva es la *Adecuada* (apenas un punto porcentual menos que los que arrojaba la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006). Sin embargo, algo más de un tercio de los usuarios considera que comparte su actividad con *Más gente de la adecuada* (un punto porcentual más que en la anterior encuesta).



1.4.2.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según su tipología

	Valoración de los usuarios (%)		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Más de la adecuada	42,1	22,1	29,4
La adecuada	56,8	71,3	70,6
Menos de la adecuada	1,1	6,6	-
Total	100	100	100

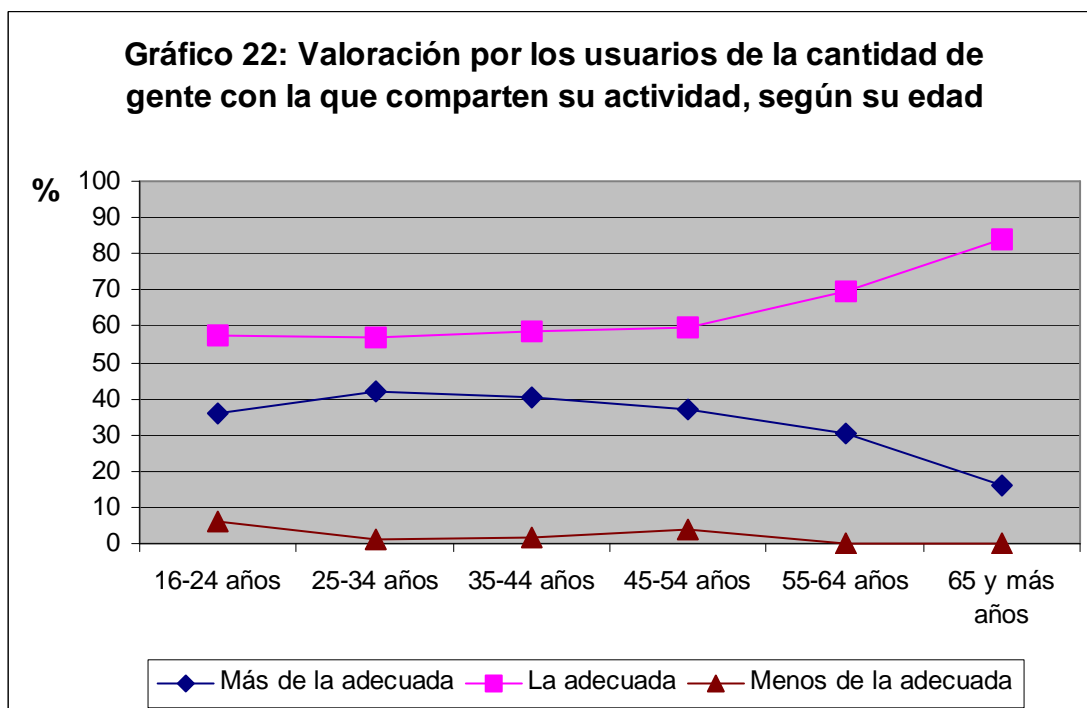
Son los usuarios que realizan sus actividades físico-deportivas *Por libre o con abono de actividades* quienes arrojan el mayor porcentaje de quienes afirman que la cantidad de gente con la que comparte su actividad es la “Adecuada”. Los usuarios encuestados que realizan sus actividades en la modalidad de *Abono Deporte* son los que presentan el mayor porcentaje de los que dicen que realizan su actividad con “Más gente de la adecuada”.



1.4.3.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según su edad

	Puntuación media de los usuarios					
	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años
Más de la adecuada	36,1	41,9	40,3	36,9	30,2	16,1
La adecuada	57,7	57,1	58,3	59,5	69,8	83,9
Menos de la adecuada	6,2	1,0	1,4	3,6	-	-

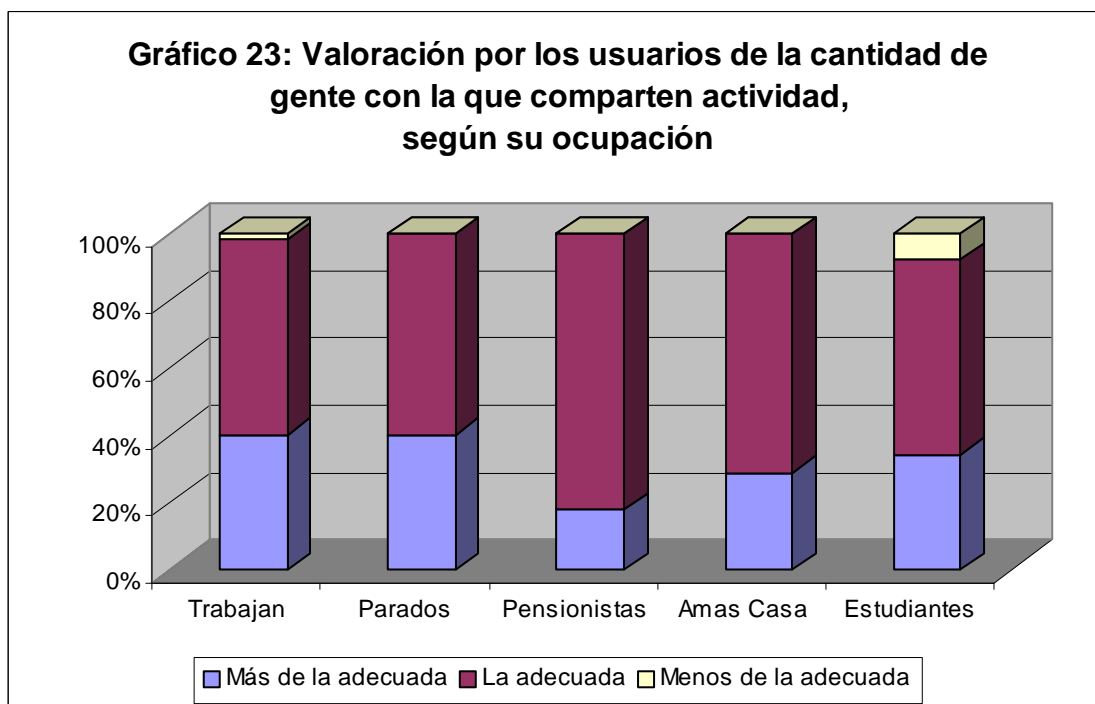
Puede observarse el patrón valorativo general de que a medida que aumenta la edad de los usuarios encuestados, aumenta asimismo el porcentaje de estos que considera que comparte su actividad físico-deportiva con la cantidad de gente “adecuada” y disminuye paralelamente el porcentaje de quienes consideran que la comparten con “más gente de la adecuada”.



1.4.4.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según su ocupación

	Valoración de los usuarios (%)				
	<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Amas de Casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Más de la adecuada	40,2	40,0	17,9	29,0	34,4
La adecuada	57,8	60,0	82,1	71,0	57,8
Menos de la adecuada	1,9	-	-	-	7,8
Total	100	100	100	100	100

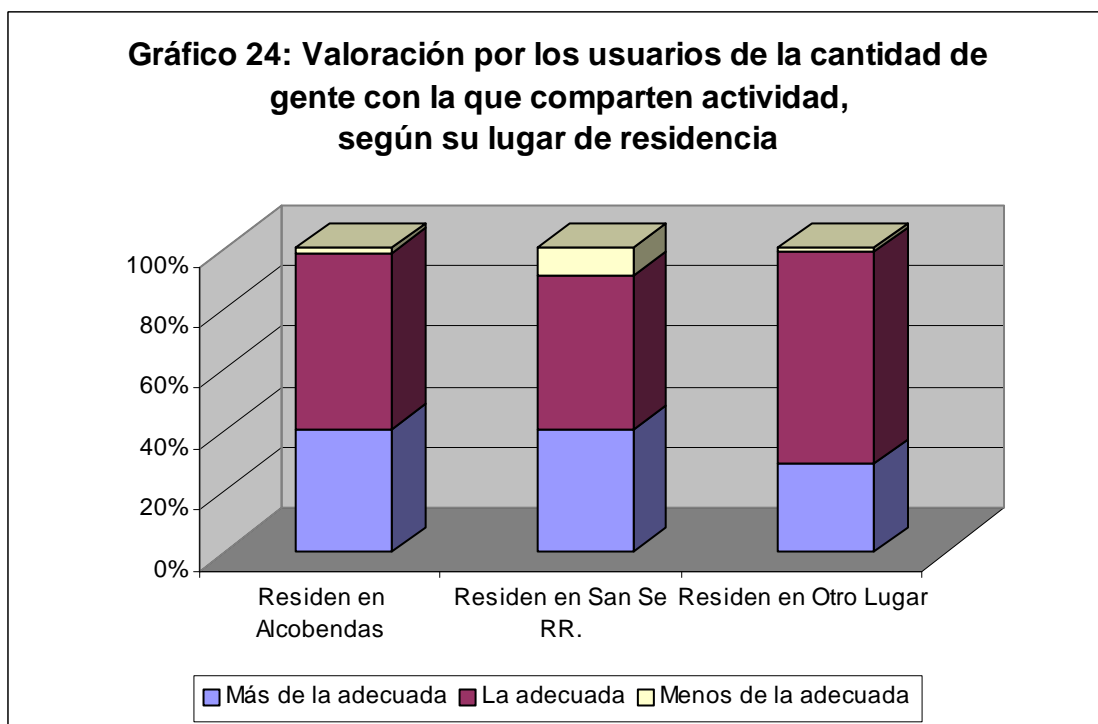
Como vemos en la tabla, los *Pensionistas* son el grupo de usuarios que arroja un mayor porcentaje de quienes piensan que comparten su actividad con la cantidad “Adecuada” de gente, mientras que son los que *Trabajan* quienes ofrecen la mayor proporción de usuarios que juzgan que comparten su actividad con una cantidad de gente “Más de la adecuada”. Los estudiantes, por su parte, son el único grupo de usuarios que presenta un porcentaje apreciable entre los que señalan que comparten su actividad con una cantidad de gente “Menos de la adecuada”.



1.4.5.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según su lugar de residencia

	Valoración de los usuarios (%)		
	<i>Residen en Alcobendas</i>	<i>Residen en San Sebastián Reyes</i>	<i>Residen en Otro lugar</i>
Más de la adecuada	40,6	40,0	29,0
La adecuada	57,9	50,9	69,7
Menos de la adecuada	1,5	9,1	1,3
Total	100	100	100

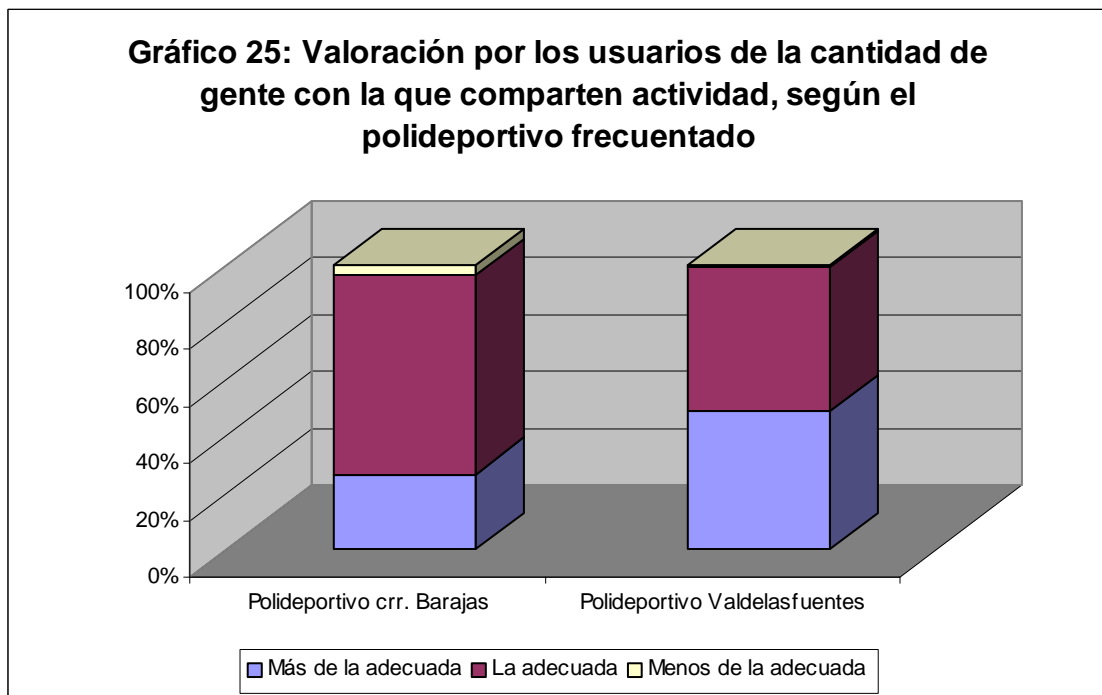
Los usuarios que residen en *San Sebastián de los Reyes* son los que menos satisfechos se hallan con la cantidad de gente con la que comparten la realización de su actividad física-deportiva (40% afirman que la comparten con más gente de la adecuada y 9% que la comparten con menos gente de la adecuada), seguidos de los que residen en *Alcobendas*, mientras que son los usuarios que residen en *Otras localidades* quienes en mayor medida se encuentran satisfechos con la cantidad de gente con la que comparten su actividad (casi un 70% que afirman que es la adecuada).



1.4.6.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según la instalación frecuentada

	Valoración de los usuarios (%)	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdeltasfuentes</i>
Más de la adecuada	26,5	48,8
La adecuada	69,8	50,5
Menos de la adecuada	3,7	0,7
Total	100	100

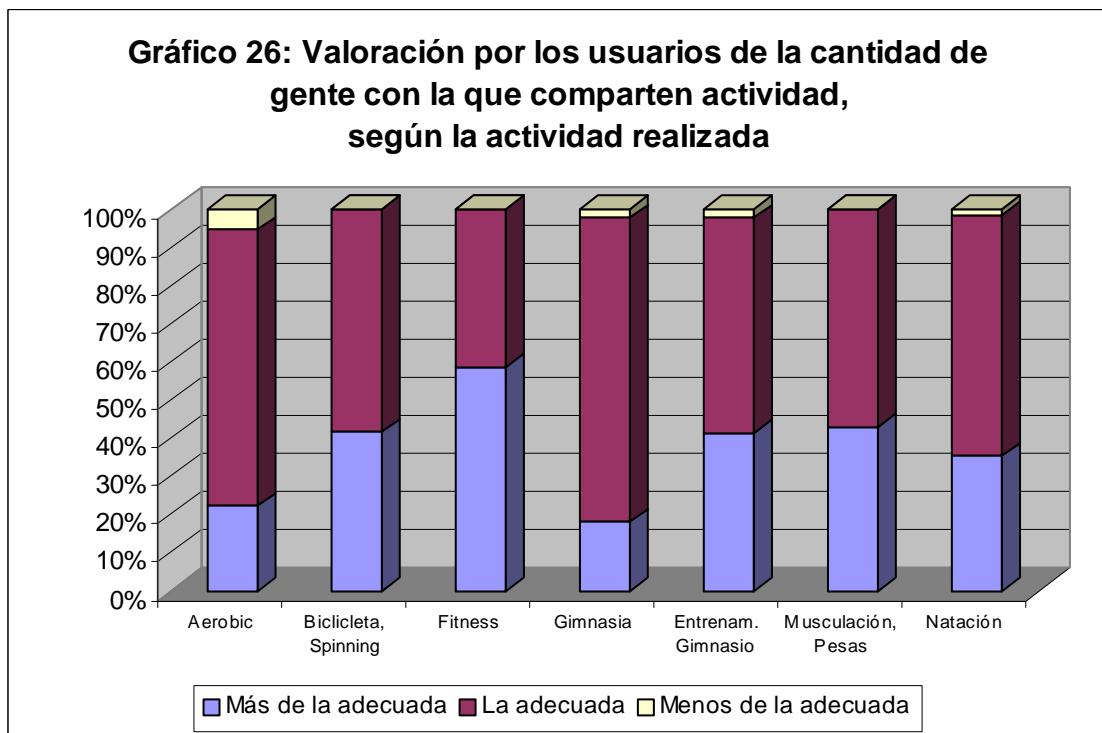
Como vemos, el porcentaje de quienes afirman que la cantidad de gente con la que comparten su actividad físico-deportiva es “Más de la adecuada” es mucho mayor entre los que frecuentan el Polideportivo de *Valdeltasfuentes* que entre los que frecuentan el Polideportivo de la carretera de *Barajas*. Inversamente, para la gran mayoría de estos últimos (casi el 70%), la cantidad de gente con la que comparten actividad es la “Adecuada”.



1.4.7.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según la actividad practicada

Actividad practicada	Más de la adecuada	La adecuada	Menos de la adecuada
<i>Aerobic</i>	22,2	72,2	5,6
<i>Bicicleta, Spinning</i>	41,7	58,3	-
<i>Fitness</i>	58,7	41,3	-
<i>Gimnasia</i>	18,2	79,5	2,3
<i>Entrenam. Gimnasio</i>	41,3	56,5	2,2
<i>Musculación, Pesas</i>	42,9	57,1	-
<i>Natación</i>	35,2	63,3	1,5

Los usuarios encuestados que practican *Fitness* son los que ofrecen el porcentaje más alto (58,7%) de los que opinan que comparten su actividad con más gente de la adecuada. Los que practican *Gimnasia* son, por el contrario, los que en mayor medida estiman que la cantidad de gente con la que comparten su actividad es la adecuada (79,5%).



1.4.8.- Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según la el día de la semana en el que se realiza

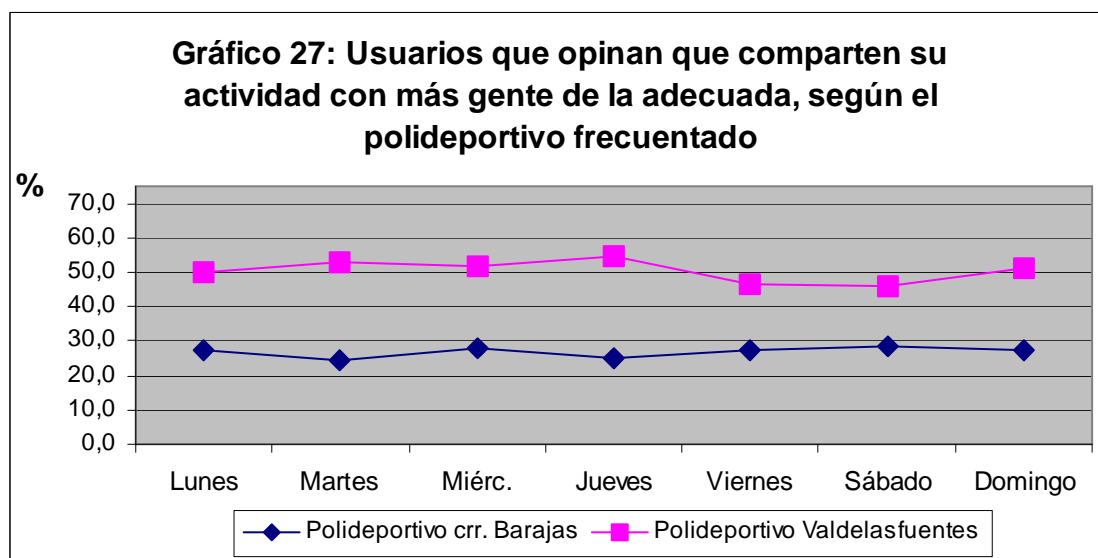
Polideportivo de la carretera de Barajas

	Lunes	Martes	Miérc.	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Más de la adecuada	27,5	24,3	27,8	25,0	27,2	28,6	27,1
La adecuada	70,5	73,9	69,4	72,6	68,6	67,5	70,8
Menos de la adecuada	2,0	1,8	2,8	2,4	4,2	3,9	2,1

Polideportivo de Valdela Fuentes

	Lunes	Martes	Miérc.	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Más de la adecuada	50,0	53,0	51,7	54,4	46,7	45,8	50,9
La adecuada	50,0	47,0	47,8	45,0	52,1	52,5	48,2
Menos de la adecuada	-	-	0,5	0,6	1,2	1,7	0,9

Como podemos observar en las tablas, los usuarios que en mayor medida opinan que comparten su actividad con más gente de la adecuada son los encuestados en el Polideportivo de *Valdela Fuentes*. Dentro de estos últimos, son los que fueron encuestados el *jueves* los que arrojan el porcentaje más alto de quienes estiman que comparten la actividad con más gente de la adecuada (54,4%). Entre los encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas*, son los que lo fueron el *sábado* quienes presentan el porcentaje más elevado de esa opinión (28,6%).

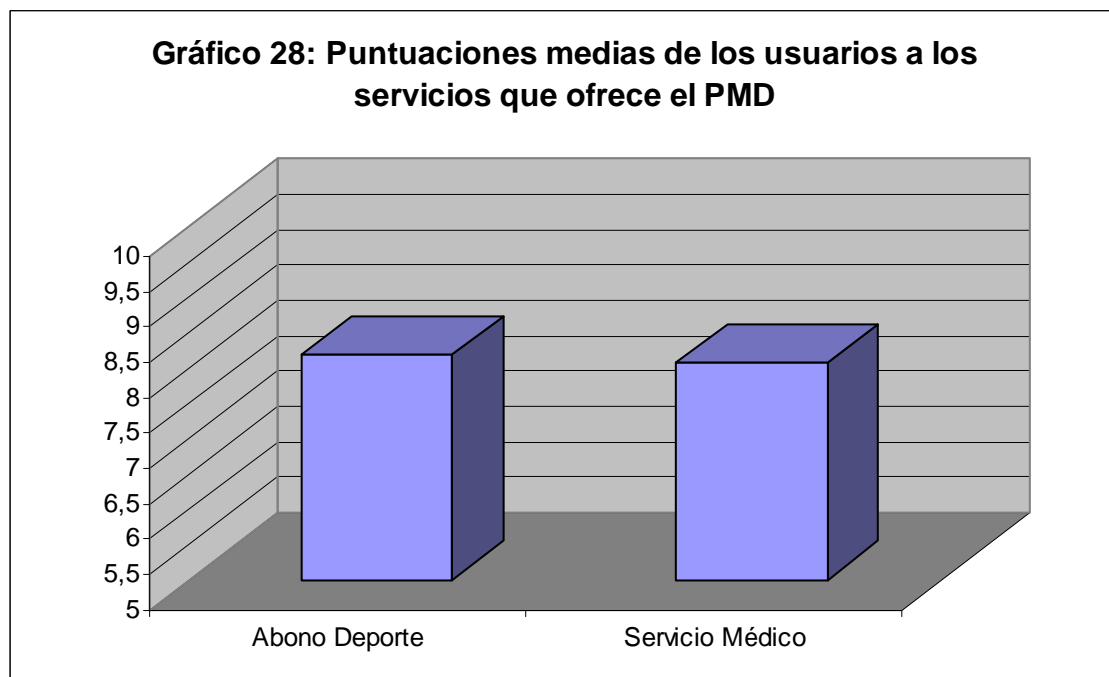


1.5.- Valoración de distintos servicios ofrecidos por el PMD al usuario

1.5.1.- Resultados globales

	0-2 puntos (%)	3-5 puntos (%)	6-8 puntos (%)	9-10 puntos (%)	NS/NC (%)	Puntuación media
Abono Deporte	0,5	3,5	37,5	34,7	23,8	8,19
Servicio Médico	0,4	2,7	22,8	18,5	55,7	8,08

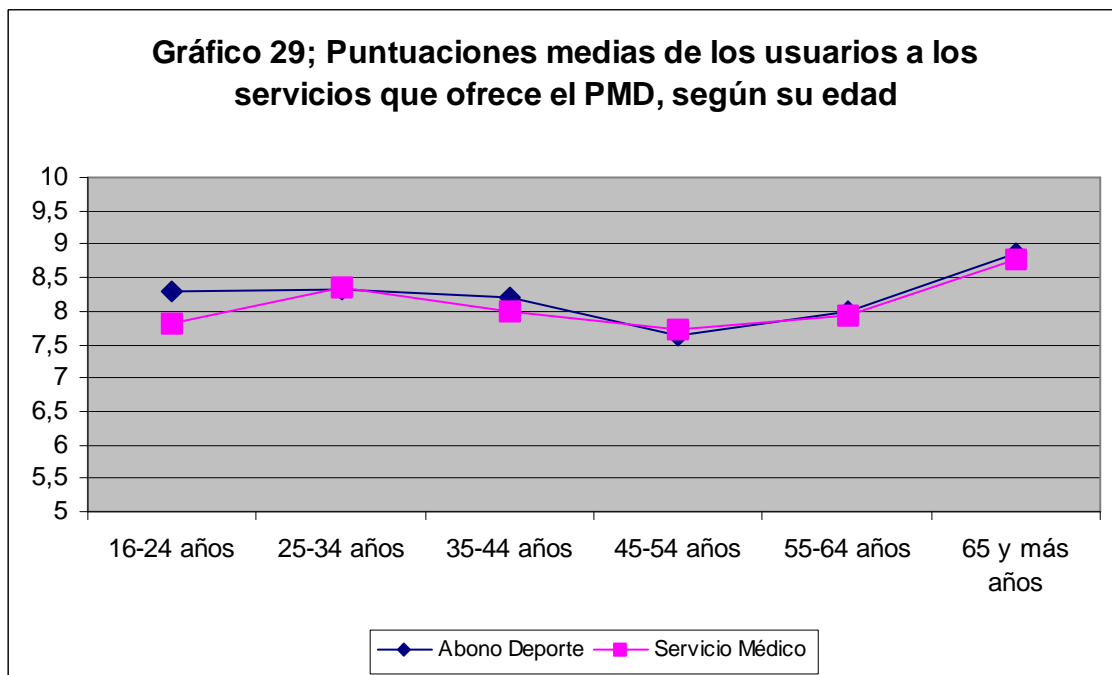
El *Abono Deporte* recibe una calificación de 8,19 puntos en la escala 0-10, prácticamente la misma que la recibida en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006. El *Servicio Médico*, al que el 56% de los usuarios no da valoración (probablemente porque, en la mayoría de los casos, no lo ha utilizado), recibe por su parte una puntuación de 8,08 puntos, también casi la misma que la recibida en la anterior encuesta.



1.5.2.- Valoración por los usuarios del Abono Deporte y del Servicio Médico según su edad

	Puntuación media de los usuarios					
	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años
Abono Deporte	8,29	8,32	8,20	7,62	8,00	8,86
Servicio Médico	7,81	8,36	7,98	7,71	7,92	8,78

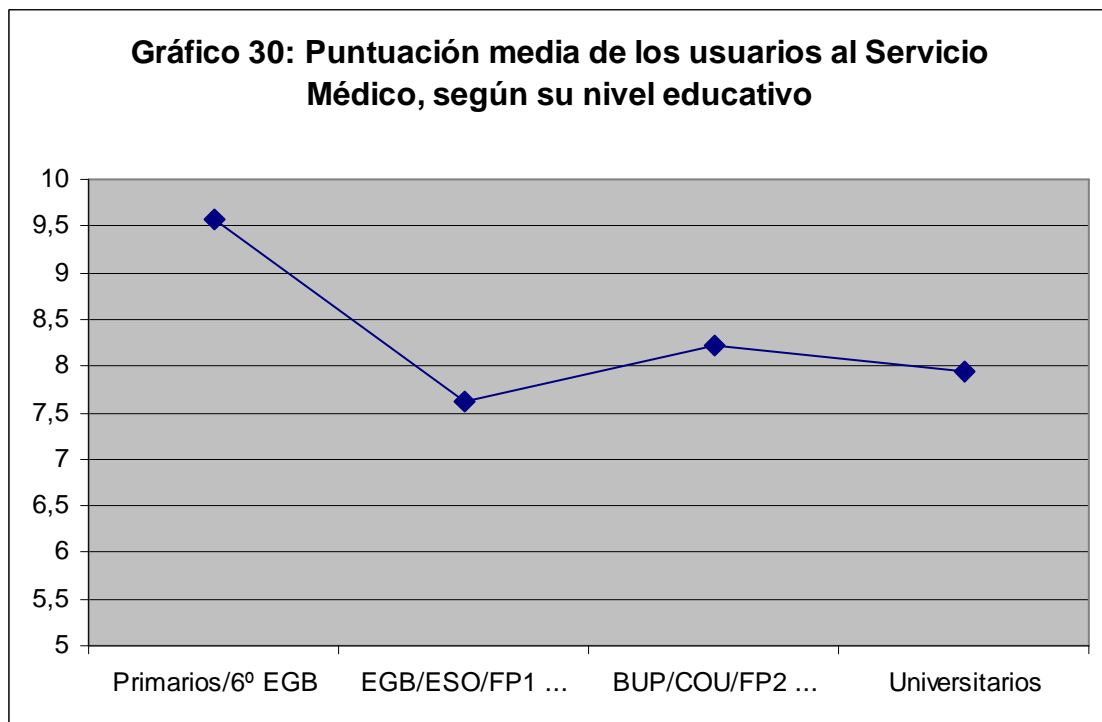
Los usuarios *De 65 y más años* son aquellos que presentan una puntuación media más alta tanto para el Abono Deporte como para el Servicio Médico, en tanto que los usuarios *De 45 a 54 años* son quienes la ofrecen más baja.



1.5.3.- Valoración por los usuarios del Servicio Médico según su nivel de estudios

	Puntuación media de los usuarios			
	<i>Primarios/ 6°EGB</i>	<i>EGB/ESO/ FP1/...</i>	<i>BUP/COU/ FP2 ...</i>	<i>Universitarios</i>
Servicio Médico	9,57	7,62	8,22	7,93

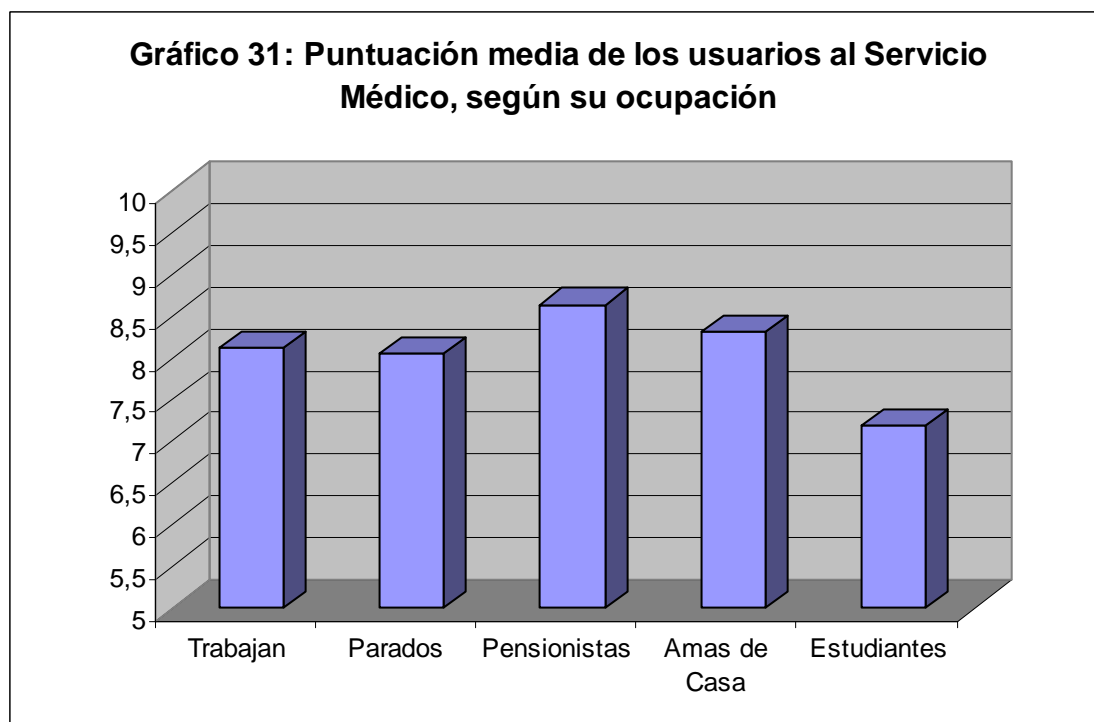
Como vemos en la tabla, son los usuarios con nivel de estudios *Primarios/6°EGB* quienes más alta puntuación dan al Servicio Médico, mientras que son los usuarios con nivel *EGB/ESO/FP1/...* los que la dan más baja.



1.5.4.- Valoración por los usuarios del Servicio Médico según su ocupación

	Valoración de los usuarios (%)				
	<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Amas de Casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Servicio Médico	8,12	8,06	8,64	8,31	7,19

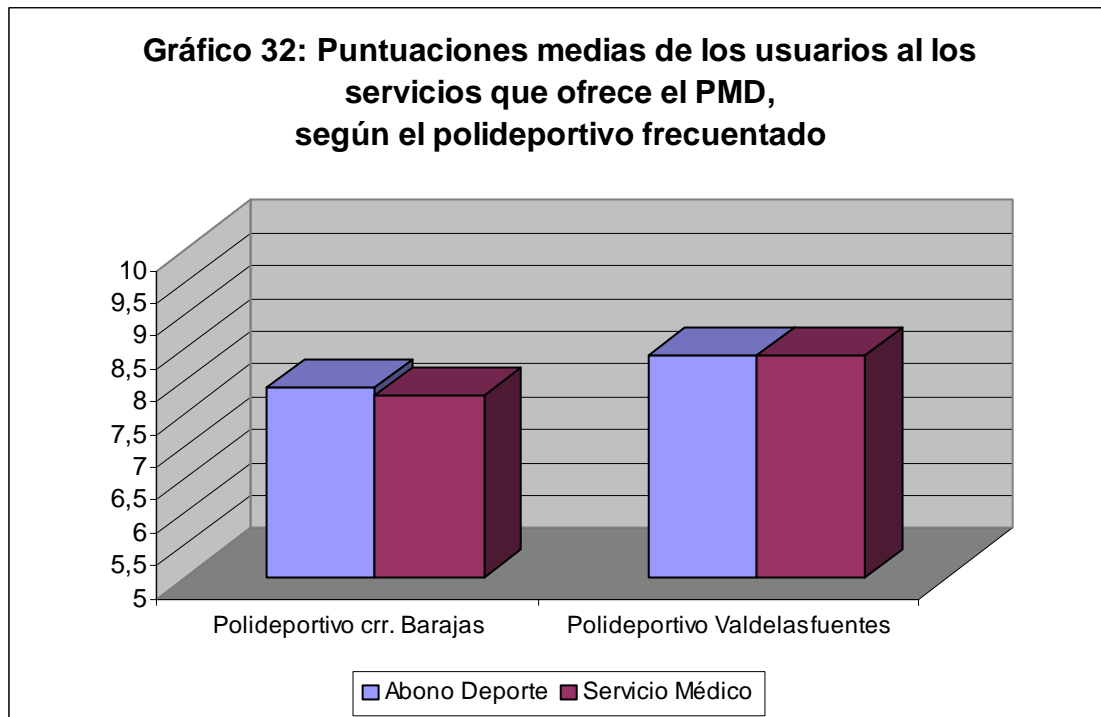
Los usuarios encuestados *Pensionistas* son los que más alta puntuación ofrecen para el Servicio Médico, mientras que son los *Estudiantes* quienes la presentan más baja.



1.5.5.- Valoración por los usuarios del Abono Deporte según la instalación frecuentada

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Abono Deporte	7,90	8,38
Servicio Médico	7,78	8,39

Los usuarios encuestados que realizan su actividad físico-deportiva en el *Polideportivo de Valdelasfuentes* puntúan más alto que los que la realizan en el *Polideportivo de la carretera de Barajas* tanto el Abono Deporte como el Servicio Médico.

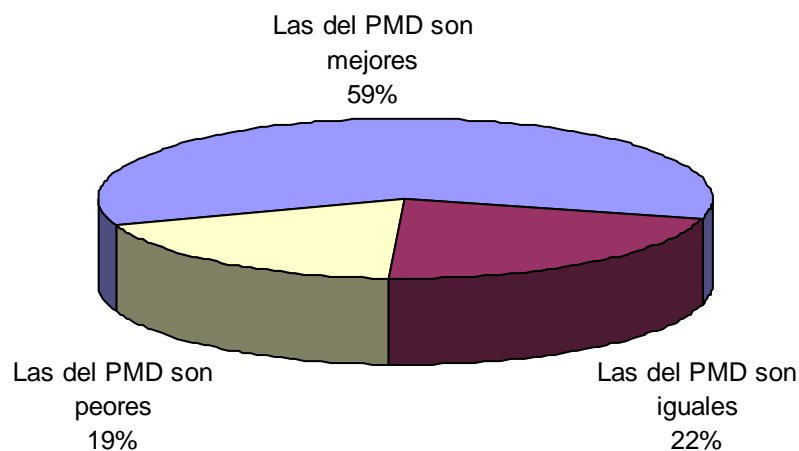


1.6.- Conocimiento por los usuarios de instalaciones deportivas municipales en otras localidades y valoración comparativa con las del PMD

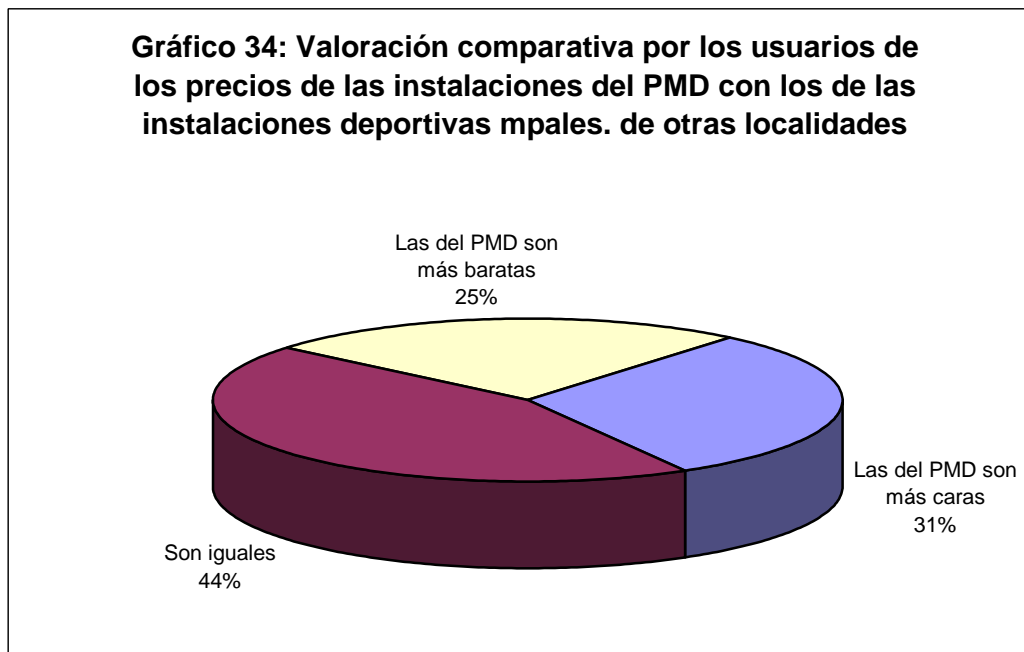
Conocimiento de otras Instalaciones mpales.			Valoración comparativa de los usuarios											
			Instalaciones de Alcobendas						Precios de Alcobendas					
			<i>Mejores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Peores</i>		<i>Mayores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Menores</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	348	58,0	202	58	73	21	62	18	93	27	136	39	78	22
No	252	42,0												
Total	600	100,0												

Tal como puede observarse, un 58% de los usuarios encuestados conoce otras instalaciones deportivas municipales distintas de las del PMD (doce puntos porcentuales más que en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006). De estos, el 58% considera *mejores* las del PMD de Alcobendas, mientras que quienes las consideran *peores* solamente representan un 10% de estos usuarios. En la encuesta de 2006 estos resultados eran, respectivamente, 74% y 7%, de modo que se ha producido una apreciable disminución del diferencial de valoración positiva que merecen las instalaciones del PMD en relación con las de otros municipios.

Gráfico 33: Valoración comparativa por los usuarios de las Instalaciones del PMD con las instalaciones deportivas municipales de otras localidades



Por otro lado, cuando los usuarios que conocen instalaciones deportivas de otros municipios comparan Precios de las instalaciones deportivas, los que consideran *Más caras* las del PMD alcanzan el 27% y los que las juzgan *Más baratas* llegan al 22% (en la encuesta de 2006 estos porcentajes fueron, respectivamente, 22% y 30%).



Valoración comparativa de las instalaciones del PMD con otras instalaciones deportivas municipales según la Instalación frecuentada

Instalaciones del PMD	Valoración comparativa (%)	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Mejores	40,2	86,7
Iguales	29,4	11,2
Peores	30,4	2,1
Total	100	100

Como vemos, los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* arrojan un porcentaje más del doble superior al de los encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* entre quienes afirman que las instalaciones del PMD son “mejores” que las instalaciones deportivas de otros municipios.

Valoración comparativa de las instalaciones del PMD con otras instalaciones deportivas municipales según la tipología de los usuarios

Instalaciones del PMD	Valoración de los usuarios (%)		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Mejores	66,7	40,6	44,4
Iguales	17,7	31,6	44,4
Peores	15,6	27,8	11,2
Total	100	100	100

Los usuarios que llevan a cabo su actividad físico-deportiva en la modalidad de Abono Deporte son los que presentan el porcentaje más elevado entre quienes opinan que las instalaciones del PMD son mejores que otras instalaciones deportivas municipales que conocen. Los que la llevan a cabo en la modalidad de Por libre o con Abono de actividades son los que ofrecen el porcentaje más alto entre quienes opinan que las instalaciones del PMD son peores.

Valoración comparativa de los precios de las instalaciones del PMD según la Instalación que frecuentan los usuarios

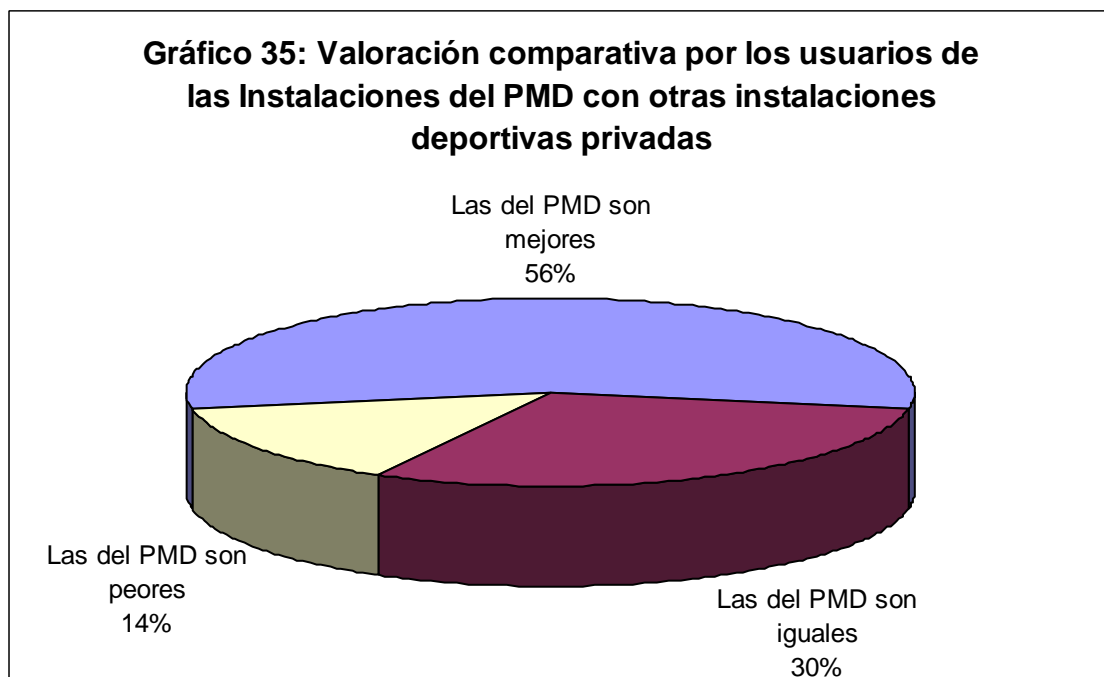
Precios del PMD	Valoración comparativa (%)	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Más caros	28,5	32,8
Iguales	52,0	33,6
Más baratos	19,6	33,6
Total	100	100

Observamos una estructura aparentemente paradójica de los resultados, pues si bien los usuarios encuestados que frecuentan las instalaciones del Polideportivo de *Valdelasfuentes* son quienes arrojan el porcentaje más alto entre quienes afirman que los precios de las instalaciones del PMD son “más baratos” que los las instalaciones deportivas de otros municipios, también son estos usuarios los que presentan el porcentaje más alto entre quienes dicen que los precios del PMD son “más baratos”.

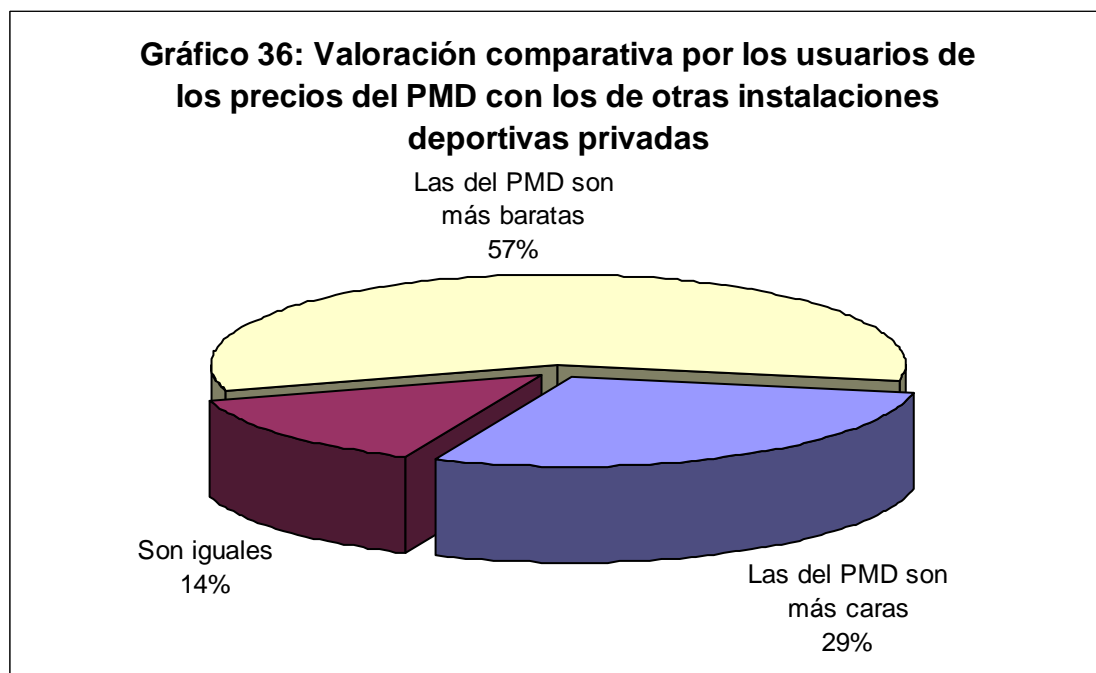
1.7.- Conocimiento por los usuarios de otras instalaciones deportivas privadas y valoración comparativa con las del PMD

Conocimiento de otras Instalaciones privadas			Valoración comparativa											
			Instalaciones municipales						Precios municipales					
			<i>Mejores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Peores</i>		<i>Mayores</i>		<i>Iguales</i>		<i>Menores</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	329	54,8	177	54	96	29	46	14	90	27	41	13	179	54
No	271	45,2												
Total	600	100,0												

Un 55% de los usuarios encuestados dice conocer instalaciones deportivas privadas (en la encuesta de 2006, este porcentaje era del 37%). De estos, el 54% considera *Mejores* las del PMD, mientras que un 14% las considera *Peores* (en la encuesta de 2006 un 48% opinaba que las instalaciones del PMD eran mejores que las de los centros privados, en tanto que un 15% afirmaba que eran peores).



Por otro lado, cuando los usuarios encuestados que conocen otras instalaciones deportivas privadas comparan sus precios con los del PMD, un 54% afirma que los del PMD son “menores” que los de las privadas, frente al 27% que dice que los precios del PMD son “mayores” (en la encuesta de 2006 los resultados de esta pregunta diferían de los presentes: un 69% de los encuestados manifestaba que los precios del PMD eran menores que los de las privadas, frente al 12% que opinaba lo contrario).



Valoración comparativa de las instalaciones con otras instalaciones deportivas privadas según la Instalación que frecuentan los usuarios

Instalaciones del PMD	Valoración comparativa (%)	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdela Fuentes</i>
Mejores	41,2	68,7
Iguals	33,3	27,1
Peores	25,5	4,2
Total	100	100

Quienes en mayor medida opinan que las Instalaciones del PMD son mejores que las otras instalaciones privadas que conocen son los que frecuentan el Polideportivo de *Valdela Fuentes*.

Valoración comparativa de las instalaciones del PMD con otras instalaciones deportivas privadas según la tipología de los usuarios

Instalaciones del PMD	Valoración de los usuarios (%)		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Mejores	47,2	68,4	20,0
Iguales	39,1	21,1	20,0
Peores	13,7	10,5	60,0
Total	100	100	100

Puede observarse que los usuarios que realizan su actividad físico-deportiva *Por libre* o en la modalidad de *Abono de actividades* presentan el porcentaje más alto de quienes afirman que las instalaciones del PMD son “mejores” que las privadas que conocen. Inversamente, son los usuarios inscritos en *Escuelas Deportivas* o *Cursos* los que arrojan el porcentaje más alto de los que dicen que las instalaciones del PMD son “peores”, pero hay que tener en cuenta que el tamaño de este grupo es demasiado pequeño -cinco usuarios- a efectos de generalización.

Valoración comparativa de los precios del PMD con los de otras instalaciones privadas según la Instalación que frecuentan los usuarios

Precios del PMD	Valoración comparativa (%)	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Más caros	56,1	4,3
Iguales	16,2	10,5
Más baratos	27,7	85,2
Total	100	100

Los usuarios encuestados en el Polideportivo de Valdelasfuentes arrojan el mayor porcentaje de quienes opinan que el precio por uso de las instalaciones del PMD es más bajo que el de las instalaciones privadas que conocen.

Valoración comparativa de los precios del PMD con los de otras instalaciones privadas según la tipología de los usuarios

Precios del PMD	Valoración de los usuarios (%)		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Más caros	23,0	52,5	66,7
Iguales	12,1	18,6	-
Más baratos	64,9	28,8	33,3
Total	100	100	100

Si atendemos a la tipología de los usuarios, vemos que los que realizan su actividad físico-deportiva mediante el *Abono Deporte* son los que arrojan el mayor porcentaje de quienes afirman que los precios del PMD son “más baratos” que los de las instalaciones deportivas privadas que conocen, mientras que son los usuarios que utilizan las instalaciones del PMD en *Escuelas Deportivas y Cursos* quienes arrojan el mayor porcentaje de los que dicen que los precios del PMD son “más caros”.

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

Aspectos citados por el usuario*	N	%
Las instalaciones en general	169	28,2
La variedad de actividades ofertadas	106	17,7
La piscina	78	13,0
Los horarios ofrecidos	47	7,8
La sala de <i>spa</i>	38	6,3
Los profesores o monitores	26	4,3
El gimnasio	23	3,8
Cercanía del domicilio/trabajo	20	3,3

*Sólo aspectos con 20 o más menciones

Como puede verse en esta tabla, son las *Instalaciones en general* y la *Variedad de actividades físico-deportivas ofertadas* los aspectos que resultan mejor valorados por los usuarios. Otros aspectos como la *Piscina*, los *Horarios* ofrecidos y la *Sala de spa* o los *Profesores y monitores* son mencionados por los usuarios con menor frecuencia.

Los usuarios encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* citan como tres mejores aspectos la variedad de actividades ofertadas (26%), las instalaciones (24%) y los horarios (9%), mientras que los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* citan las instalaciones (32%), la piscina (20%) y el Spá (36%).

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

Aspectos elegidos por el usuario*	N	%
Mucha gente, masificación	134	22,3
El aparcamiento	56	9,3
Mantenimiento y conservación	43	7,2
Los precios	37	6,2
Temperatura agua en piscina y duchas	21	3,5
Las piscinas	20	3,3

*Sólo aspectos con 20 o más menciones

Puede verse que la *Masificación* o exceso de gente con la que se comparte actividad en las instalaciones es el aspecto del PMD que los usuarios consideran como el peor. Otros aspectos del PMD considerados como lo peor de sus instalaciones y servicios son el *Mantenimiento y conservación* de las instalaciones o la escasez de *Aparcamiento*.

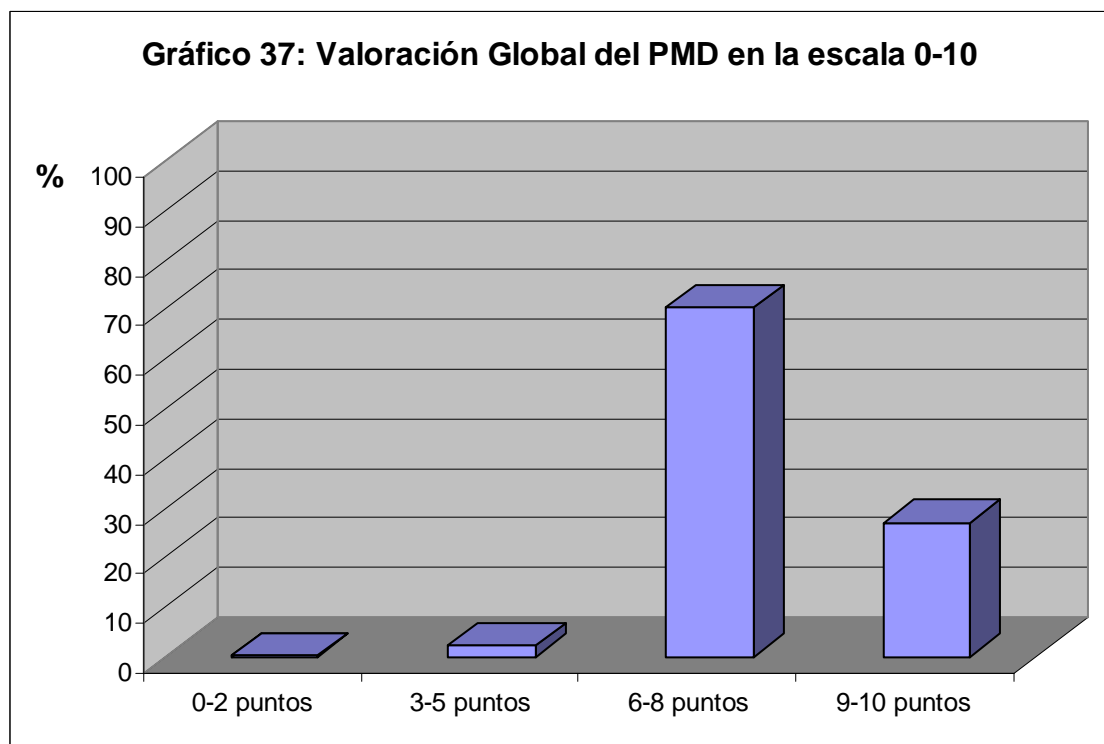
Los usuarios encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* citan como tres peores aspectos el aparcamiento (17%), la masificación (12%) y el mantenimiento de las instalaciones (9%), mientras que los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* citan la masificación (33%), el mantenimiento de las instalaciones (6%) y los precios (6%).

1.10.- Valoración Global del PMD

1.10.1.- Resultados globales

	0-2 puntos %	3-5 puntos %	6-8 puntos %	9-10 puntos %	Puntuación media
Valoración Global PMD	0,2	2,3	70,5	27,0	7,92

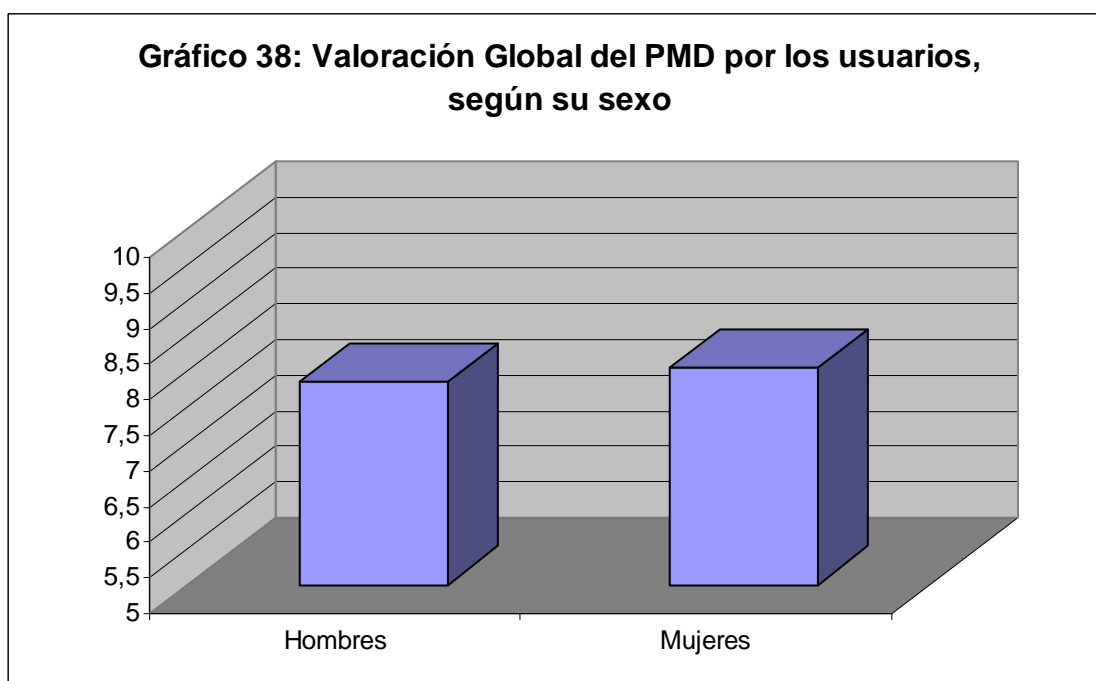
La *Valoración Global* del PMD alcanza 7,92 en una escala de 0-10 puntos (la misma puntuación media que ofrecía la encuesta de 2006, aunque ahora los usuarios que califican con 9 y 10 la *Valoración Global* aumentan en 1,4 puntos porcentuales).



1.10.2.- Valoración Global del PMD por los usuarios según su sexo

	Puntuación media de usuarios	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Valoración Global del PMD	7,85	8,04

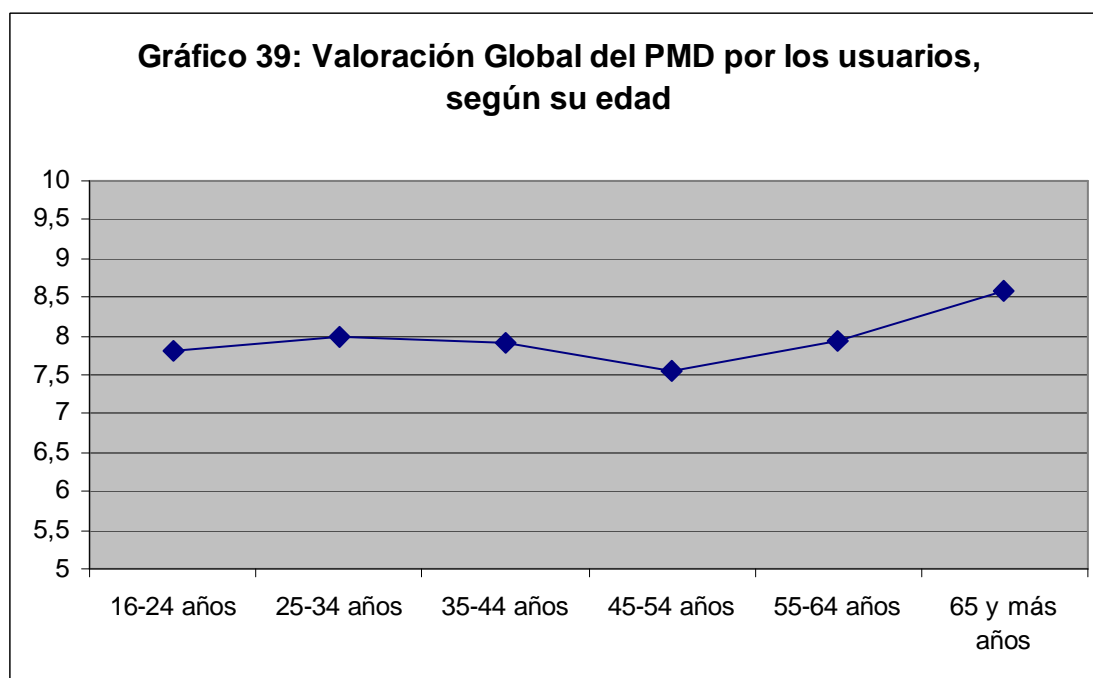
Las mujeres presentan una puntuación media algo más alta que los hombres en su *Valoración Global* del PMD.



1.10.3.- Valoración Global del PMD por los usuarios según su edad

	Puntuación media de los usuarios					
	16-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años
Valoración Global del PMD	7,82	8,00	7,91	7,56	7,95	8,59

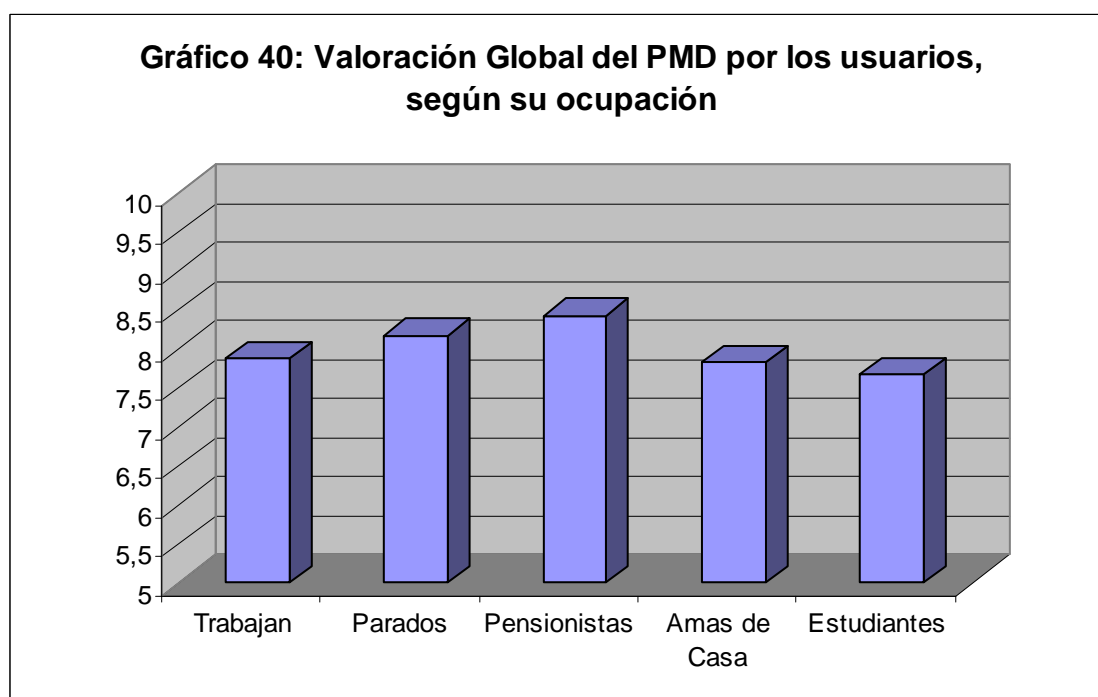
La *Valoración Global* del PMD en virtud de la edad de los usuarios encuestados presenta el patrón valorativo general (con la inflexión más notable del grupo de edad *De 45 a 54 años*) de que a medida que aumenta la edad aumenta asimismo la puntuación media de la *Valoración Global* del PMD.



1.10.4.- Valoración Global del PMD por los usuarios según su ocupación

	Puntuación media de los usuarios				
	<i>Trabajan</i>	<i>Parados</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Amas de Casa</i>	<i>Estudiantes</i>
Valoración Global del PMD	7,88	8,18	8,44	7,84	7,68

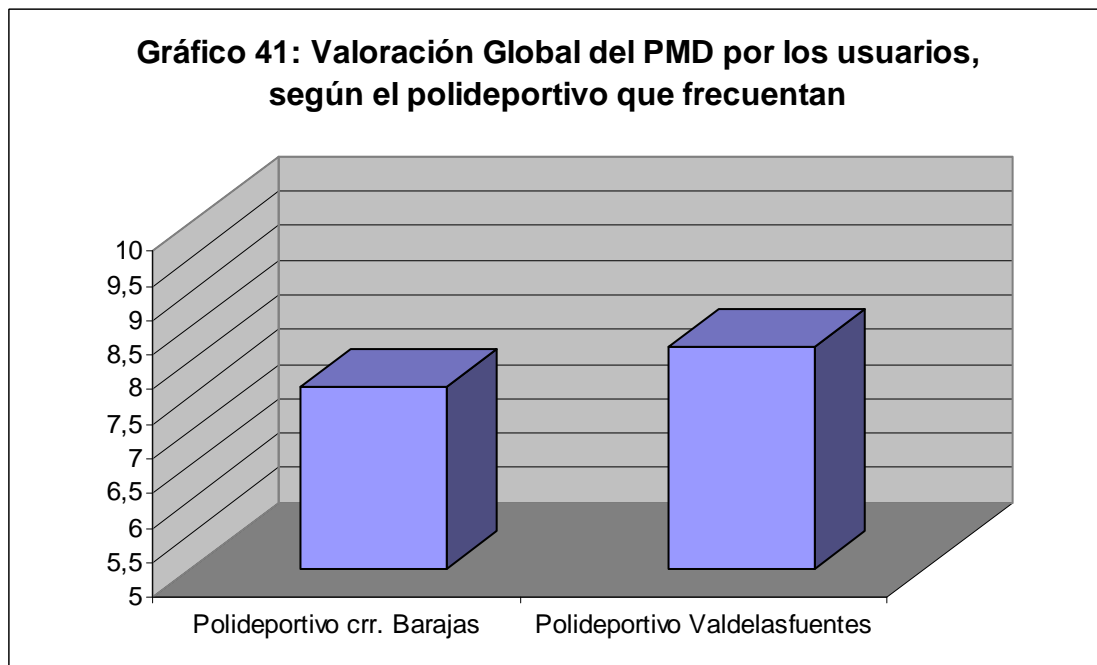
Los usuarios *Pensionistas* son los que ofrecen una *Valoración Global* del PMD más alta, mientras que los *Estudiantes* son los que la presentan más baja.



1.10.5.- Valoración Global del PMD por los usuarios según la instalación que frecuentan

	Puntuación media de los usuarios	
	<i>Polideportivo Barajas</i>	<i>Polideportivo Valdelasfuentes</i>
Valoración Global PMD	7,62	8,20

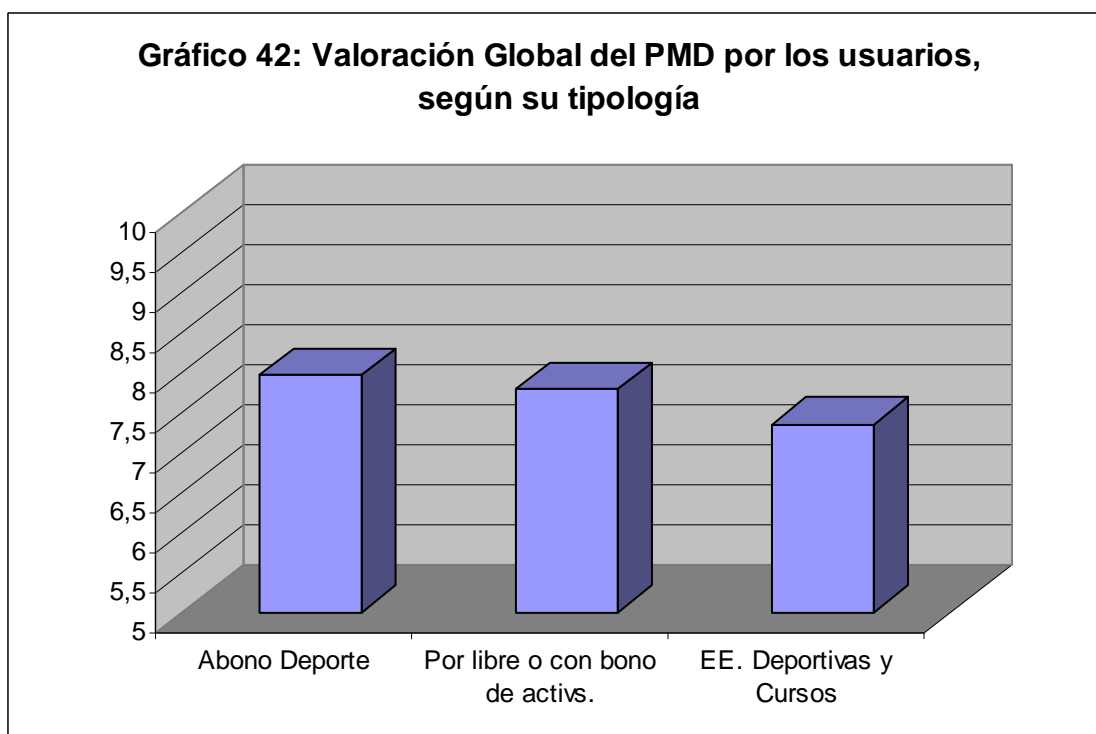
Como vemos, los usuarios que frecuentan el Polideportivo de *Valdelasfuentes* arrojan una puntuación media más alta para la *Valoración Global* del PMD que los que frecuentan el Polideportivo de la carretera de *Barajas*. Parece que las diferencias en la *Valoración Global* del PMD en virtud de la instalación frecuentada se acentúan con el paso del tiempo, pues en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006 las puntuaciones medias que arrojaron los encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* y en el de *Valdelasfuentes* fueron de 7,74 y 8,05, respectivamente.



1.10.6.- Valoración Global del PMD por los usuarios según la su tipología

	Puntuación media de los usuarios		
	<i>Abono Deporte</i>	<i>Por libre o con abono actividades</i>	<i>EE. Deportivas y Cursos</i>
Valoración Global del PMD	7,97	7,78	7,35

Los usuarios encuestados que realizan su actividad físico-deportiva en la modalidad de *Abono Deporte* son los que mejor *Valoración Global* del PMD presentan, mientras que los que la realizan en la modalidad de *Escuelas Deportivas y Cursos* son la que la ofrecen más baja.



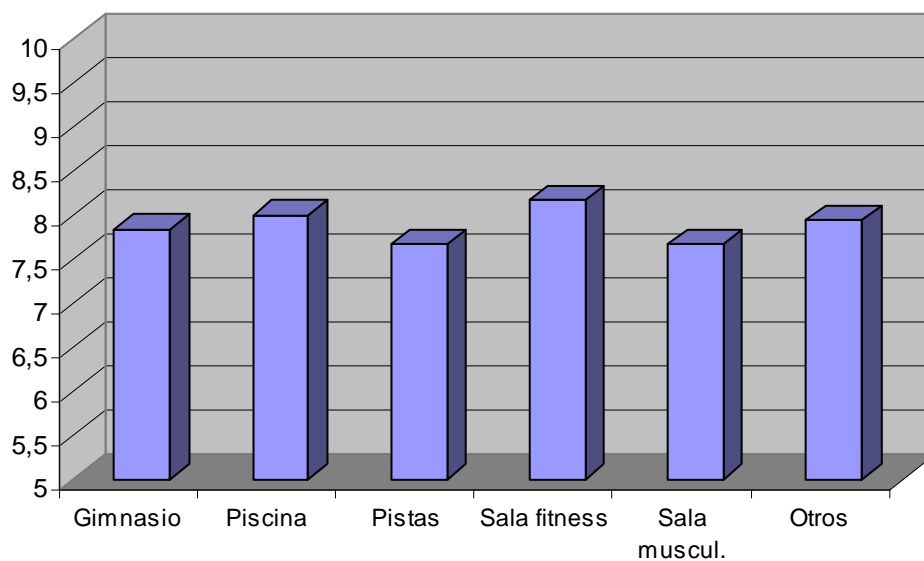
1.10.7.- Valoración Global del PMD por los usuarios según el lugar del Polideportivo en el que se realiza la actividad

Lugar de la Actividad	Valoración Global del PMD
<i>Gimnasio</i>	7,84
<i>Piscina</i>	8,00
<i>Pistas</i>	7,67
<i>Sala fitness</i>	8,17
<i>Sala muscul.</i>	7,67
<i>Otros</i>	7,95

* Sólo se consideran actividades con 15 o más practicantes en la muestra

Aquellos usuarios que realizan su actividad en la *Sala de Fitness* son los que arrojan la puntuación media más alta para la *Valoración Global* del PMD, mientras que los que la realizan en las *Pistas* y en la *Sala de Musculación* son los que la arrojan más baja (7,67 en ambos casos).

Gráfico 43: Valoración Global del PMD por los usuarios, según el lugar donde realizan su actividad



1.11.- Sugerencias de los usuarios para mejorar el funcionamiento del PMD

Sugerencia	N	%
Mejorar el mantenimiento	64	10,5
Más instalaciones	63	10,4
Menores precios	48	8,0
Ampliar los horarios	44	7,3
Más plazas de aparcamiento	37	6,2
Mejorar los vestuarios	28	4,7
Mayor seguridad/vigilancia	20	3,3
Otras	56	9,3
Ninguna	88	14,7

Vemos que las sugerencias más frecuentes tienen que ver con la mejora del mantenimiento de las instalaciones y con la disponibilidad de más instalaciones. También presentan frecuencias de cierto relieve las sugerencias relativas a la demanda de menores precios y de ampliación de horarios, así como de más plazas de aparcamiento. Hemos incluido en la tabla de registro de sugerencias la categoría “Ninguna” por ser indicativa de que un porcentaje notorio de los usuarios (14,7%) no encuentra aspectos del PMD modificables para conseguir una mejora del servicio.

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

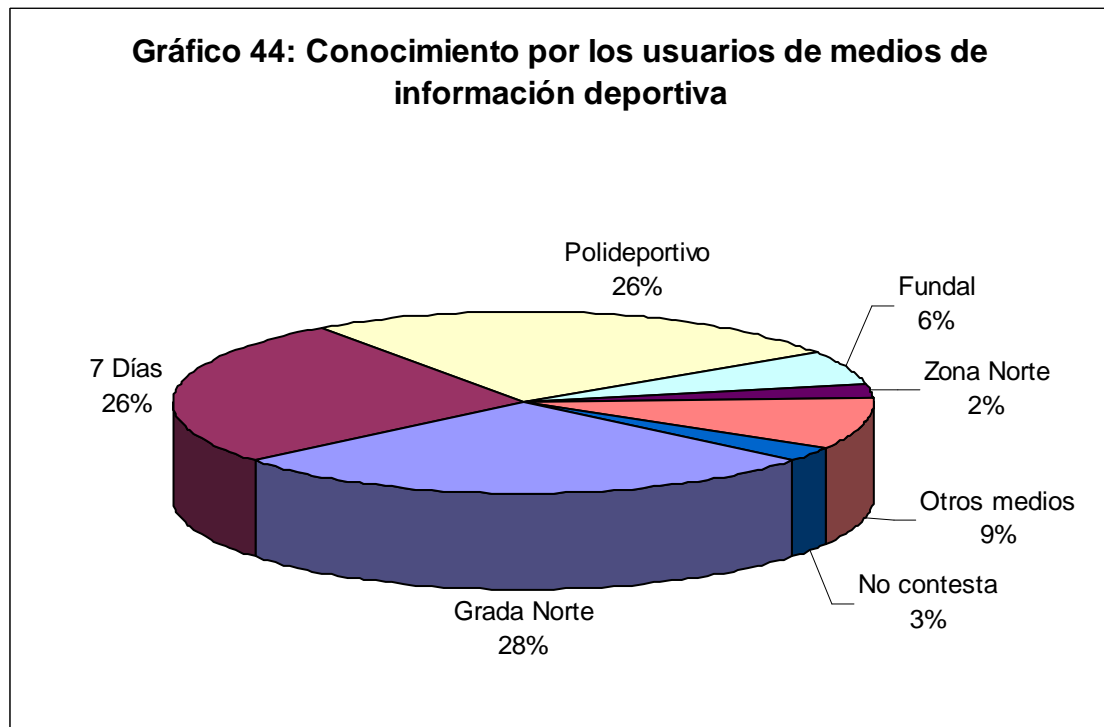
En el cuestionario de la Encuesta también se han incluido tres preguntas con objeto de determinar el grado de conocimiento que tienen los usuarios del PMD de algunos medios de información deportiva. A los encuestados se les ha preguntado si conocen algún medio de información deportiva de Alcobendas o de la corona metropolitana norte de Madrid, si conocen la Revista Municipal *Polideportivo* y si conocen el espacio *Alcobendas es 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 y valoración de medios de información deportiva de Alcobendas o de la zona al norte de Madrid

CONOCIMIENTO DE MEDIOS	N	%
NO conoce medios	392	65,3
SÍ conoce medios	208	34,7
Total	600	100

MEDIO CONOCIDO	N	%
Grada Norte	58	27,9
7 Días	55	26,4
Polideportivo	53	25,5
Fundal	12	5,8
Zona Norte	5	2,4
Otros medios	19	9,1
No contesta	6	2,9
Total	208	100

Gráfico 44: Conocimiento por los usuarios de medios de información deportiva



Como vemos, son una minoría, aunque importante (35%), los encuestados que dicen 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 28% menciona “Grada Norte” y un 52% las revistas municipales “7 Días” y “Polideportivo” (26% cada una; la última llega a ser conocida por un 52%, cuando se les cita expresamente), mientras que el resto señala “Fundal”, “Zona Norte” y otros medios o no contesta. La valoración que dan los usuarios encuestados a estos medios es la que se refleja en la tabla siguiente:

<i>Valoración del medio</i>	Media	Moda	S
Grada Norte	6,87	7	1,56
7 Días	6,80	7	1,55
Fundal	6,91	8	1,87
Zona Norte	6,00	5	1,00

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

CONOCIMIENTO DE LA REVISTA	N	%
NO la conoce	286	47,7
SÍ la conoce	314	52,3
Total	600	100

	Media	Moda	S
Valoración de la Revista Polideportivo	6,54	7	1,56

Poco más de un 52% de los encuestados afirma que conoce la Revista Municipal *Polideportivo*, dándole una calificación media de 6,54 puntos en la escala 0-10 (0,09 puntos menos que lo alcanzado en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006), con una moda de 7 puntos y una dispersión de puntuaciones más bien discreta (S = 1,56).

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

CONOCIMIENTO DE Deporte	N	%
NO lo conoce	465	77,5
SÍ lo conoce	135	22,5
Total	600	100

	Media	Moda	S
Valoración del espacio Deporte	7,08	7	1,41

Apenas un 23% de los encuestados manifiesta que conoce el espacio de la web municipal *Deporte*, dándole una calificación media de 7,08 puntos en la escala 0-10, con una moda de 7 puntos y una dispersión de puntuaciones discreta (S = 1,41).

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	<i>CONOCIMIENTO Y ASISTENCIA AL EVENTO</i>	N	% (paréntesis: % asisten de los que conocen)
Clásica de Alcobendas	Lo conoce	268	44,7
	Ha asistido	118	19,7 (44,0)
<i>Cross de la Constitución</i>	Lo conoce	209	34,8
	Ha asistido	97	16,2 (46,4)
<i>Cien horas del Deporte</i>	Lo conoce	88	14,7
	Ha asistido	26	4,3 (29,5)

	Media	Moda	S
<i>Valoración de La Clásica de Alcobendas</i>	7,55	7	1,23
<i>Valoración del Cross de la Constitución</i>	7,62	8	1,08
<i>Valoración de las Cien horas del Deporte</i>	8,09	8	0,95

Como vemos, el 44,7% de los usuarios encuestados dice conocer la prueba ciclista conocida como *Clásica de Alcobendas*, el 34,8% afirma que conoce la carrera *Cross de la Constitución* y el 14,7% 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, 44%, 46% y 30%. Por otra parte, las puntuaciones que arrojan para estos tres eventos los usuarios que afirman haber asistido a su celebración son, respectivamente, 7,55, 7,62 y 8,09.

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 ABONADOS, USUARIOS POR LIBRE O CON BONO DE ACTIVIDADES Y ESCUELAS DEPORTIVAS Y CURSOS permite llegar a una serie de conclusiones que presentamos a continuación de forma resumida.

- ◆ La **VALORACIÓN GLOBAL DEL PMD** alcanza una puntuación media de **7,92 puntos** (misma puntuación que la recogida en la encuesta de satisfacción de usuarios del PMD de 2006). Además, el 71% de los usuarios puntúan esta cuestión con entre 6 y 8 puntos y el 27% con entre 9 y 10 puntos.
- ◆ El conjunto de aspectos de las **INSTALACIONES** han recibido una puntuación global por parte de los usuarios que alcanza los **7,61 puntos** (baja 0,04 puntos con relación a la encuesta de 2006, pero sube de 7,13 a 7,32 en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* y baja de 8,04 a 7,90 en el Polideportivo de *Valdelasfuentes*). La *Limpieza* es el aspecto de las Instalaciones mejor valorado, con una calificación de 7,95 puntos. El aspecto peor valorado de las Instalaciones es la *Seguridad*, que recibe una calificación de 7,37 puntos.
- ◆ El conjunto de diferentes grupos del **PERSONAL** ha recibido una puntuación global de los **7,85 puntos** (baja 0,14 puntos con respecto a la encuesta de 2006). El *Personal de Instalaciones* y el *Personal de Oficinas* son los grupos mejor valorados, ambos con 7,86 puntos de media, seguido muy de cerca por el *Profesorado*, con 7,84 puntos de media.
- ◆ Los **HORARIOS** que ofrece el PMD a los usuarios para la realización de sus actividades físico-deportivas son considerados *Muy adecuados* por un 47% de los usuarios encuestados y *Bastante adecuados* por un 44% de los mismos. Menos de un 9% de los usuarios consideran los Horarios *Poco* o *Nada adecuados*.

- ◆ La **CANTIDAD DE GENTE CON LA QUE SE COMPARTE LA ACTIVIDAD** es *La adecuada para un 60%* de los usuarios encuestados, mientras que un **38%** opina que es *Más de la adecuada*. Los usuarios encuestados en el Polideportivo de *Valdelasfuentes* arrojan un porcentaje de quienes opinan que comparten su actividad con más gente que la adecuada que duplica al de quienes tienen la misma opinión entre los encuestados en el Polideportivo de la carretera de *Barajas* (50% frente a 26%)
- ◆ Los dos **SERVICIOS** que ofrece el PMD a los usuarios reciben una elevada calificación: **8,19 puntos de media el Servicio Médico** (sube nueve centésimas con relación a la encuesta de 2006) y **8,08 puntos el Abono Deporte** (desciende 0,03 puntos en relación con la encuesta de 2006).
- ◆ Un **58%** de los usuarios encuestados **CONOCE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DE OTRAS LOCALIDADES** (doce puntos porcentuales más que en la encuesta de 2006). De estos, un 58% afirma que las Instalaciones del PMD son *Mejores* que aquéllas (74% en la encuesta de 2006), un 21% que son *Iguales* y un 18% dice que las del PMD son *Peores* (10% en la encuesta de 2006). En lo relativo a los **PRECIOS**, el 27% de los usuarios afirma que los del PMD son *Más caros* (22% en la encuesta de 2006), un 48% que son *Iguales* y un 22% que son *Más baratos* (30% en la encuesta de 2006).
- ◆ El **55%** de los usuarios encuestados **CONOCE INSTALACIONES DEPORTIVAS PRIVADAS** (37% en la encuesta de 2006). De estos, el 54% juzga que las del PMD son *Mejores* (seis puntos porcentuales más que en la encuesta de 2006), el 29% dice que son *Iguales* y el 14% afirma que las del PMD son *Peores* (15% en la encuesta de 2006). En relación con los **PRECIOS**, un 27% dice que las del PMD son *Más caras* (quince puntos porcentuales más que en la encuesta de 2006), un 19% que son *Iguales* y un 54% que son *Más baratas* (69% en la encuesta de 2006).

- ◆ Cuando se pregunta a los usuarios sobre qué es **LO MEJOR del PMD**, los aspectos que alcanzan una mayor frecuencia de mención son *Las instalaciones en general* (28%) *La variedad de actividades ofertadas* (18%), y *La piscina* (13%). Cuando se les pregunta qué es **LO PEOR del PMD**, los mayores porcentajes de mención son para *La cantidad de gente con la que se comparte actividad* (22%), el *Aparcamiento* (9%) y el *Mantenimiento y conservación de las instalaciones* (7%). Existen diferencias notables en la mención de mejores y peores aspectos del PMD en virtud de la instalación donde se ha encuestado al usuario: para los encuestados en el de la carretera de *Barajas* el mejor aspecto es la variedad de actividades ofertadas (26%) y el peor es el aparcamiento (17%); para los encuestados en el de *Valdelasfuentes*, el mejor aspecto es las instalaciones (32%) y el peor es la masificación (33%).

- ◆ Finalmente, las tres **SUGERENCIAS** con mayores porcentajes de mención son *Mejorar el mantenimiento de la instalaciones* (11%), que haya *Más instalaciones* (10%), y que haya *Menores precios* (8%).

- ◆ Por otro lado, casi un **35%** de los encuestados afirma que **CONOCE** algún **MEDIO DE INFORMACIÓN DEPORTIVA de Alcobendas o de la zona norte de Madrid** (seis puntos porcentuales más que en la encuesta de 2006). De estos, un **28%** menciona la publicación “Grada Norte” y un **6%** la publicación “Fundal”. Además, un **52%** de los encuestados afirma que conoce la revista municipal “**Polideportivo**”, a la que califica con una puntuación media de **6,54 puntos** en la escala 0-10, y un **23%** manifiesta que conoce el **espacio de la web municipal “Deporte”**, al que otorga un calificación media de **7,08 puntos** en la misma escala.

- ◆ Así mismo, el **45%** de los encuestados **CONOCE** la prueba ciclista *Clásica de Alcobendas* (y el 44% de éstos ha asistido alguna vez a la misma); el **35%** conoce el *Cross de la Constitución* (y el 46% de éstos lo ha presenciado alguna vez); y el **15%** conoce las *Cien Horas del Deporte* (y el 30% lo ha presenciado alguna vez). Las **calificaciones** que dan los encuestados a estos tres eventos deportivos, en una escala 0-10, son, **7,55**, **7,62** y **8,09**, respectivamente.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

TIPO DE USUARIO	N	%
Abono Deporte	416	69,4
Por libre/con Bono de actividades	122	20,3
Escuelas Deportivas y Cursos	62	10,3
Total	600	100

SEXO	N	%
Hombres	386	64,3
Mujeres	214	35,7
Total	600	100

EDAD	N	%
De 16 a 24 años	97	16,2
De 25 a 34 años	198	33,0
De 35 a 44 años	145	24,2
De 45 a 54 años	85	14,2
De 55 a 64 años	43	7,2
65 y más años	32	5,3
Total	600	100

NIVEL DE ESTUDIOS	N	%
Primarios y hasta 6º EGB	21	3,5
EGB/ESO/FP1/Bach. Elem.	94	15,7
BUP/COU/FP2/Bach. Sup.	204	34,0
Universitarios	276	46,0
NS/NC	5	0,8
Total	600	100

LUGAR RESIDENCIA	N	%
Alcobendas	400	66,7
San Sebastián Reyes	55	9,2
Otras localidades	145	24,1
Total	600	100

OCUPACIÓN	N	%
Trabajan	417	69,5
Parado	40	6,7
Pensionista	40	6,7
Ama de casa	31	5,2
Estudiante	64	10,7
Total	600	100

LUGAR DE TRABAJO	N	%
En Alcobendas	168	40,3
Fuera de Alcobendas	249	59,7
Total	417	100

ACTIVIDAD REALIZADA	N	%
<i>Aeróbic</i>	24	4,0
<i>Atletismo</i>	14	2,3
<i>Baloncesto</i>	8	1,3
<i>Balonmano</i>	2	0,3
<i>Bicicleta/Spinning</i>	58	9,7
<i>Carrera</i>	20	3,3
<i>Fitness</i>	68	11,3
<i>Frontón</i>	9	1,5
<i>Gimnasia</i>	64	10,7
<i>Entrenar gimnasio</i>	123	20,5
<i>Máquinas</i>	17	2,8
<i>Mantenimiento</i>	9	1,5
<i>Muscul./Pesas</i>	47	7,8
<i>Natación</i>	314	52,3
<i>Pádel</i>	17	2,8
<i>Sauna/Spá</i>	47	7,8
<i>Squash</i>	11	1,8
<i>Tenis</i>	29	4,8
<i>Yoga</i>	7	1,2
<i>Otros</i>	31	5,2

(*) Los valores absolutos no suman 600 porque hay usuarios que practican varias actividades en las instalaciones del PMD. Los porcentajes son sobre el total de 600 encuestados

INSTALACIÓN DEL PMD EN LA QUE EL USUARIO ES ENCUESTADO	N	%
Polideportivo C. Barajas	300	50,0
Polideportivo Valdelasfuentes	300	50,0
Total	600	100

FICHA TÉCNICA

La encuesta de satisfacción de usuarios del PMD en el subgrupo de ABONADOS, USUARIOS POR LIBRE O CON BONO DE ACTIVIDADES Y ESCUELAS DEPORTIVAS Y CURSOS se ha realizado sobre una muestra de 600 individuos. El trabajo de campo, en la modalidad de encuesta por entrevistas cara a cara, 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 ($p = q = 0,50$; $\sigma = 2$), el margen de error es de $\pm 4,53\%$ para los datos referidos únicamente a la población constituida por abonados y miembros de escuelas y cursos, pero el hecho de que no se pueda determinar fiablemente el número de usuarios por libre y con abono de actividades impide fijar el error muestral total y por tanto hace aconsejable la mayor prudencia al efecto de realizar generalizaciones del conjunto de los datos.

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 cuando éstas comprenden una elevada cantidad de datos.

ANEXO

Una explotación estadística de los resultados de la encuesta algo más detenida 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 los aspectos Limpieza, Mantenimiento, Seguridad y Abono Deporte y la *Valoración Global* que el resto de aspectos valorados. Es decir, que puntuaciones altas o bajas en estas últimas variables se corresponden (en la medida que indica el coeficiente) 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.

Coefficientes de correlación de Spearman*

	Limp.	Mant.	Conf.	Segur.	Pers. Profs.	Pers. Instals	Pers. Ofic.	Abono Deporte	Serv. Méd.
Valoración Global PMD	0,494	0,492	0,452	0,501	0,380	0,442	0,469	0,518	0,461

(*) El coeficiente varía entre 0 y ± 1