

Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Deportes

I. PREGUNTAS GENERALES: Estadísticos generales (*)

Valoración de:	Alumnado		PAS		PDI		Otros		Estadísticos generales					Evolución (**)
	n	Media	n	Media	n	Media	n	Media	n	Mediana	Desviación típica	Media 2013	Media 2010	
	Horario de atención al público.	112	5,79	7	5,86	9	6,33	31	5,81	172	6,00	1,017	5,84	
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	115	5,45	7	6,14	9	5,89	31	5,97	175	6,00	1,201	5,62	5,75	▼
Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, iluminación, etc.)	113	4,93	7	4,86	10	4,80	28	5,50	171	5,00	1,346	5,04	5,28	▼
Información al usuario/a.	111	4,92	7	5,43	9	5,22	30	5,90	171	5,00	1,363	5,13	5,39	▼
Trato recibido.	114	5,23	7	5,29	10	5,60	31	5,87	175	6,00	1,425	5,38	5,42	▼
Agilidad en los trámites.	106	5,36	7	5,57	9	5,11	27	5,56	162	6,00	1,433	5,40	5,50	▼
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	64	4,83	6	5,50	7	4,86	20	5,60	109	5,00	1,430	5,03	5,47	▼
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	75	5,35	7	5,71	7	5,14	21	5,57	123	6,00	1,380	5,45	5,47	▼
Página web del servicio.	93	5,34	7	5,43	8	4,75	23	5,61	144	6,00	1,347	5,37	5,45	▼
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas	63	4,97	6	4,50	7	4,71	21	4,95	109	5,00	1,600	4,94	4,76	▲
Valoración general del servicio recibido.	115	5,49	7	5,43	9	5,44	30	5,67	174	6,00	1,126	5,52	5,55	▼
		5,24		5,43		5,26		5,64				5,34	5,43	▼

(*) Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

(**) Se presentan los resultados obtenidos en las dos últimas evaluaciones junto con un gráfico de la evolución para cada ítem (resultado de 2013 con respecto al mismo ítem en la evaluación anterior): el triángulo verde indica que el resultado del 2013 es superior al de 2010 para ese ítem; si el triángulo es rojo, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Deportes

II. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Valoración de:	Estadísticos generales				
	n	Mediana	Desviación típica	Media 2013	Media 2010
Amplitud y variedad en las actividades ofertadas.	162	6,00	1,34	5,44	5,72
Facilidad en el proceso de reserva de instalaciones.	143	6,00	1,29	5,49	5,74
Relación calidad-precio de las actividades deportivas.	169	6,00	1,47	5,62	5,58
Estado de conservación de las instalaciones.	170	5,00	1,53	4,67	4,71
Higiene de las instalaciones.	173	5,00	1,43	5,16	5,43
Seguridad de las instalaciones.	170	5,00	1,42	5,14	5,32
Material disponible para la práctica deportiva.	168	5,00	1,71	4,47	4,82
Nivel técnico de los monitores.	144	6,00	1,72	5,24	5,39



III. PREGUNTA ABIERTA: En general, ¿qué aspecto o aspectos cree usted que es necesario mejorar con relación al Servicio de Deportes?:



LISTADO DE RESPUESTAS

Ampliación de las instalaciones deportivas
Aula específica para clases de pilates
Bicis averiadas, pesas deterioradas, barra recta de triceps!!!
Conservación de instalaciones, sobre todo del gimnasio. Y el trato del socorrista de mañana deja mucho que desear, es un maleducado
Conservación y renovación de la maquinaria
Creo que el material como la bicicletas, cintas de correr, maquinaria del gimnasio deberían renovarse, darle las gracias por su asesoramiento al monitor Jose M ^a Ardid Martinez y al monitor en prácticas Luis Vaquero Esteve
Deberían facilitar el uso o reservas de instalaciones para los alumnos de GCAFD
Deberían incluir en la cuota de actividades el gimnasio
Duchas
El agua de las duchas casi siempre sale fría
El agua de las duchas, la falta de agua caliente
El gimnasio está sucio, lo he comentado varias veces. Necesita limpieza
El gimnasio suele estar muy lleno, habilitar más huecos y reparar las máquinas
El gimnasio, tipo máquinas y mantenimiento
El material y condiciones de algunas instalaciones
El trato recibido de alguna persona a la entrada, baja la nota del grupo
En las vacaciones abren pocos días, en el gimnasio no hay material suficiente, y cuando sufre desperfectos, tardan mucho en arreglarlo. Agua caliente todo el año.
Gimnasio (más aparatos)
Hay máquinas que se necesitan reparar, así como la adquisición de otras. Los monitores deberían ser más participativos
Instalaciones con mucha falta de mantenimiento
La seguridad en la zona de taquillas, yo ya fui robado y otras que conozco también. Gimnasio muy lleno en algunos momentos.
Las instalaciones son uyy amplias pero al haber tanta gente apuntada, a veces se quedan pequeñas. En líneas generales ¡FENOMENAL!
Los monitores de piscina
Los puntos 6, 10, 12 y 18
Mantenimiento máquinas gimnasio y los horarios
Máquinas nuevas y más espacio. Más variedad de actividades
Máquinas nuevas y más espacio. Más variedad de actividades y más aire acondicionado

Más actividades (Zumba, GAP)
Más material para la práctica deportiva
Mejorar de máquinas fitness
Mejorar de máquinas fitness
Mejorar la relación calidad precio, mejor nivel de los monitores, material nuevo y que funcione.
Mejorar las máquinas de fitness
Mejorar servicio de higiene (agua caliente)
Modernizar las máquinas del gimnasio
Monitor gimnasio, atención al cliente en la entrada, mantenimiento del rocodromo, seguridad del rocodromo en los deplomes superiores
Monitores deficientes
Monitores, máquinas
Padel gratis con TDU, igual que el tenis
Pagar los monitores a fin de mes, no como ahora, que están muchos sin cobrar
Que la subcontrata abra las instalaciones aunque haya huelga de docentes
Que se introduzcan las MMA o AMM
Recepción los fines de semana (cierran la pista de atletismo antes de la hora)
Renovación de las máquinas de cardio y musculación
Reparar maquinaria gimnasio
Rocodromo
Ser más exigente con los usuarios del gimnasio. Pasa de todo los usuarios solo para estudiantes, gimnasio muy masificado
Somos los mejores, muy bueno
Todo muy bien en general
Un servicio abajo en el gimnasio
Uso la piscina 8 años para que pongan banderas. Es increíble que no pueda usar material (la única que he visto en España y fuera)
Variedad de actividades ofertadas y página web. El material está deteriorado en algunos casos y desorganizado
Vestuarios insuficientes, amplitud del gimnasio.

Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Deportes

IV. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio de Deportes
Universo:	Colectivos usuarios del Servicio de Deportes (N=2000)
Muestra realizada:	En total se han realizado 175 encuestas, distribuidas por colectivos del siguiente modo: -Alumnos/as: 115 -PAS: 7 -PDI: 10 -Otros: 31
Tipo de encuesta:	Encuesta autocumplimentada mediante cuestionario impreso
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el conjunto de usuarios de las distintas actividades deportivas del Servicio de Deportes
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,19 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Nivel de confianza	95% (2 sigmas) y P=Q
Fecha de realización:	Del 20 al 30 de mayo de 2013

(*) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas de cada ítem

La MEDIANA representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores)

La DESVIACIÓN TÍPICA es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media

La MEDIA (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)

Informe de resultados del Servicio de Deportes

Resultados Preguntas Generales:

Los resultados de la encuesta de satisfacción de 2013 del Servicio de Deportes son favorables, con una media global de 5,34, sin apenas variación con respecto al resultado obtenido en 2010 (5,43). No se aprecian diferencias significativas entre los resultados medios desagregados por grupo de usuarios, si bien en cualquier caso las cuotas son demasiado reducidas en el caso de PAS y PDI para poder establecer conclusiones significativas por tipo de usuario.

En términos comparativos, el ítem que valoraba la “Respuesta a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios” es el que ha recibido una puntuación menor, con un 4,94. Las variables mejor valoradas son las de “Horario de atención al público” (5,84) y “Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones” (5,62).

Por lo que respecta a las preguntas específicas, las valoraciones más bajas corresponden a los ítems “Material disponible para la práctica” (4,47), “Estado de conservación de las instalaciones” (4,67) y mientras que los aspectos mejor valorados son los de “Relación calidad-precio de las actividades deportivas” (5,62) y “Facilidad en el proceso de reserva de las instalaciones” (5,49).

Resultados preguntas abiertas:

En concordancia con los resultados de las preguntas específicas, el aspecto que más se debería mejorar en opinión de los usuarios es el mantenimiento y renovación del material deportivo, principalmente en el gimnasio, así como el estado de conservación de algunas instalaciones y la necesidad de ampliar determinados espacios, sobre todo el gimnasio.

Ficha técnica:

La encuesta se realizó entre el 20 y el 30 de mayo de 2013. En total se han realizado 175 encuestas con un error muestral de +/-0,19 para un nivel de confianza del 95%, lo que le confiere una alta fiabilidad a los datos.