

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 313

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL PMD 2018

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

Enero 2019



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DEL PMD POR LOS USUARIOS	1
1.1. Cuadro de resumen de los principales estadísticos de las variables valorativas	1
1.2. Valoración de las Instalaciones del PMD	4
1.3. Valoración del Personal	8
1.4. Valoración de los Horarios ofrecidos por el PMD	12
1.5. Valoración de los Horarios de las Actividades.....	16
1.6. Valoración de la facilidad para elegir horario en las actividades elegidas.....	22
1.7. Valoración de la cantidad de gente con la que el usuario comparte su actividad físico-deportiva	28
1.8. Valoración de los servicios ofrecidos por el PMD al usuario.....	35
1.9. Conocimiento de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de otras localidades y valoración comparativa con las del PMD	37
1.10. Conocimiento por los usuarios de instalaciones deportivas privadas y valoración comparativa con las del PMD	40
1.11. Lo mejor de las instalaciones y servicios del PMD para los usuarios.....	43
1.12. Lo peor de las instalaciones y servicios del PMD para los usuarios.....	46
1.13. Valoración de la evolución de los servicios ofrecidos por el PMD en los dos últimos años	49
1.14. Valoración Global del PMD.....	51
1.15. Sugerencias de los usuarios para mejorar el funcionamiento del PMD	53

2. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA	55
2.1. Conocimiento y valoración del espacio “Deporte” de la web municipal.....	55
2.2. Conocimiento y valoración de las redes sociales de deporte del Ayuntamiento de Alcobendas	56
3. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE GRANDES EVENTOS DEPORTIVOS DE ALCOBENDAS	57
4. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO DEPORTIVO.....	58
5. USUARIOS DE ABONO DEPORTE.....	60
5.1. Valoración de diversos aspectos relativos al Abono Deporte.....	60
5.2. Instalaciones más utilizadas	61
5.3. Opinión de los usuarios sobre la variedad deportiva incluidas en el Abono Deporte	63
5.4. Opinión sobre la variedad de servicios prestados por el Servicio Médico.....	64
5.5 Valoración de la relación calidad-precio que ofrece el servicio Abono Deporte...	66
6. CONCLUSIONES	67
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	70
FICHA TÉCNICA	72

1. VALORACIÓN DEL P.M.D. POR LOS USUARIOS

Todos los atributos evaluados respecto del Patronato Municipal de Deportes se sitúan por encima de los 7 puntos, en una escala de valoración de 0 a 10 puntos. De los 12 aspectos evaluados, 10 han sido puntuados por encima de 8 puntos, dichos datos revelan una satisfacción de los usuarios de notable.

1.1. CUADRO DE RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ESTADÍSTICOS DE LAS VARIABLES VALORATIVAS.

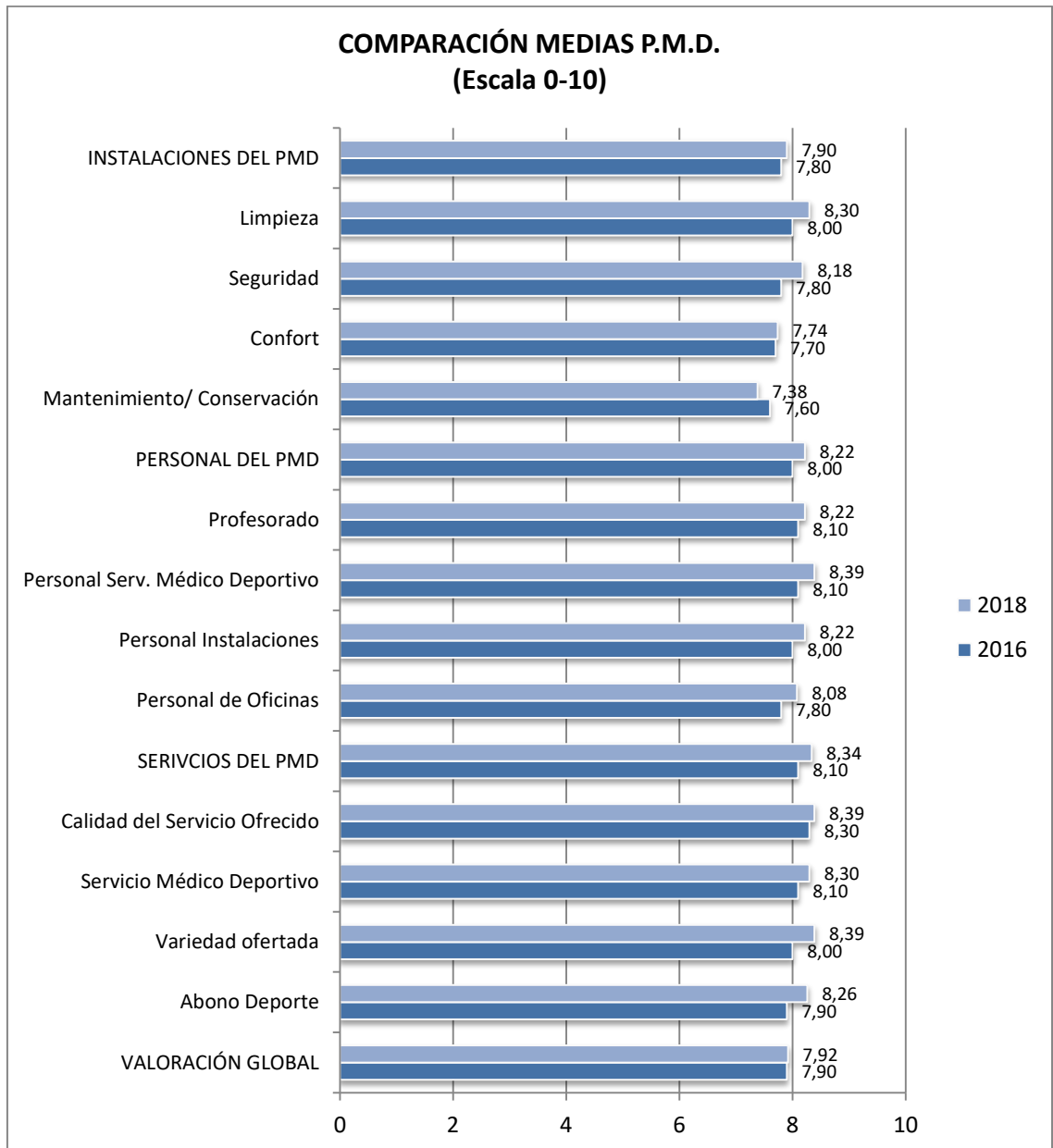
A continuación se muestra una tabla con el resumen de resultados obtenidos según la valoración de los encuestados, en una escala de valoración de 0 a 10.

ASPECTOS DEL SERVICIO	MEDIA
Instalaciones PMD	7,90
Limpieza	8,30
Seguridad	8,18
Confort	7,74
Mantenimiento/ Conservación	7,38
Personal del PMD	8,22
Profesorado	8,22
Personal Serv. Médico Deportivo	8,39
Personal Instalaciones	8,22
Personal de Oficinas	8,08
Servicios del PMD	8,34
Calidad del Servicio Ofrecido	8,39
Servicio Médico Deportivo	8,30
Variedad ofertada	8,39
Abono Deporte	8,26
VALORACIÓN GLOBAL	7,92

- ✓ El conjunto **Instalaciones** obtiene una puntuación media de 7,9 puntos.
- ✓ El conjunto del **Personal del PMD** obtiene una puntuación media de 8,22.
- ✓ El conjunto de **Servicios del PMD** obtiene una puntuación media de 8,34.
- ✓ Los aspectos mejor valorados han sido el **Personal del Servicio Médico Deportivo**, la **Calidad del Servicio Ofrecido** y la **Variedad Ofertada en actividades y escuelas deportivas**, todas ellas con una puntuación media de 8,39 sobre 10.
- ✓ Los aspectos menos valorados han sido el **Mantenimiento/Conservación** con 7,38 puntos, el **Confort** con 7,74 y el **Personal de Oficinas** con 8,08.
- ✓ La **Valoración Global del PMD** es de 7,9 puntos.
- ✓ Análisis comparativo:

ASPECTOS DEL SERVICIO	MEDIA		DIFERENCIA 2016-2018
	2016	2018	
Instalaciones PMD	7,80	7,90	0,10
Limpieza	8,00	8,30	0,30
Seguridad	7,80	8,18	0,38
Confort	7,70	7,74	0,04
Mantenimiento/ Conservación	7,60	7,38	-0,22
Personal del PMD	8,00	8,22	0,22
Profesorado	8,10	8,22	0,12
Personal Serv. Médico Deportivo	8,10	8,39	0,29
Personal Instalaciones	8,00	8,22	0,22
Personal de Oficinas	7,80	8,08	0,28
Servicios del PMD	8,10	8,34	0,24
Calidad del Servicio Ofrecido	8,30	8,39	0,09
Servicio Médico Deportivo	8,10	8,30	0,20
Variedad ofertada	8,00	8,39	0,39
Abono Deporte	7,90	8,26	0,36
VALORACIÓN GLOBAL	7,90	7,92	0,02

- ✓ El análisis comparativo con los resultados de 2016 muestran un aumento en la satisfacción global en 2018, tan sólo un atributo ha sufrido un descenso, Mantenimiento/Conservación, el cual ha caído 0,22 puntos respecto de la anterior edición.



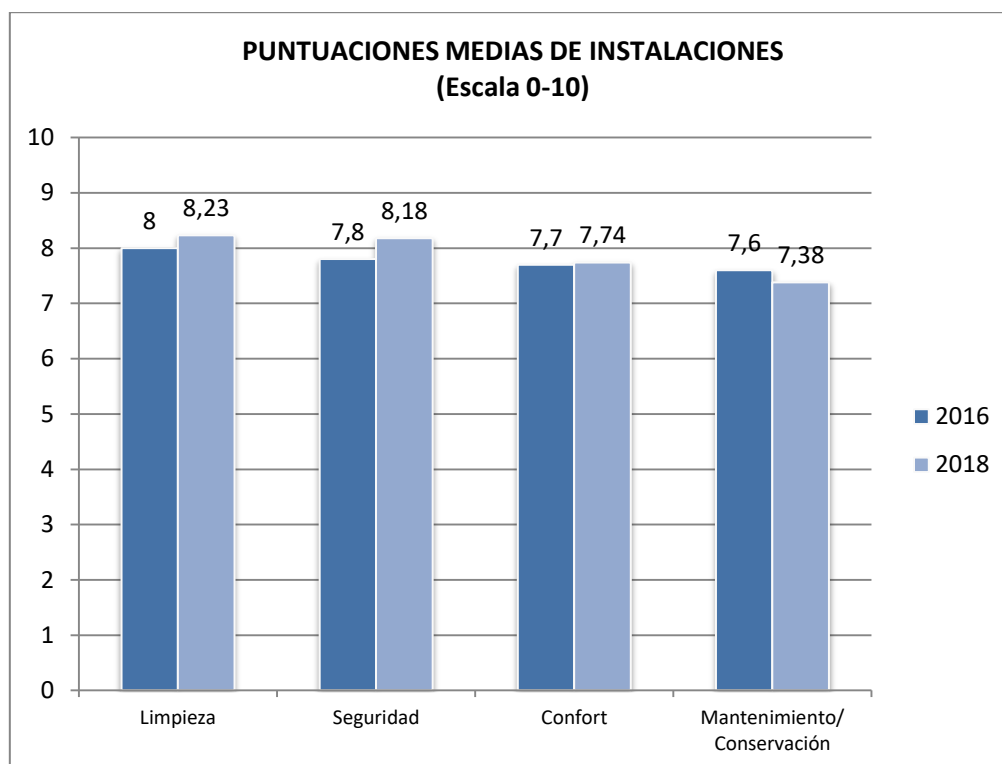
1.2 VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

1.2.1 Resultados globales.

La limpieza es el aspecto de las Instalaciones mejor valorado por los usuarios, con una puntuación de 8,23 puntos, seguida de la seguridad (8,18) y el confort (7,74).

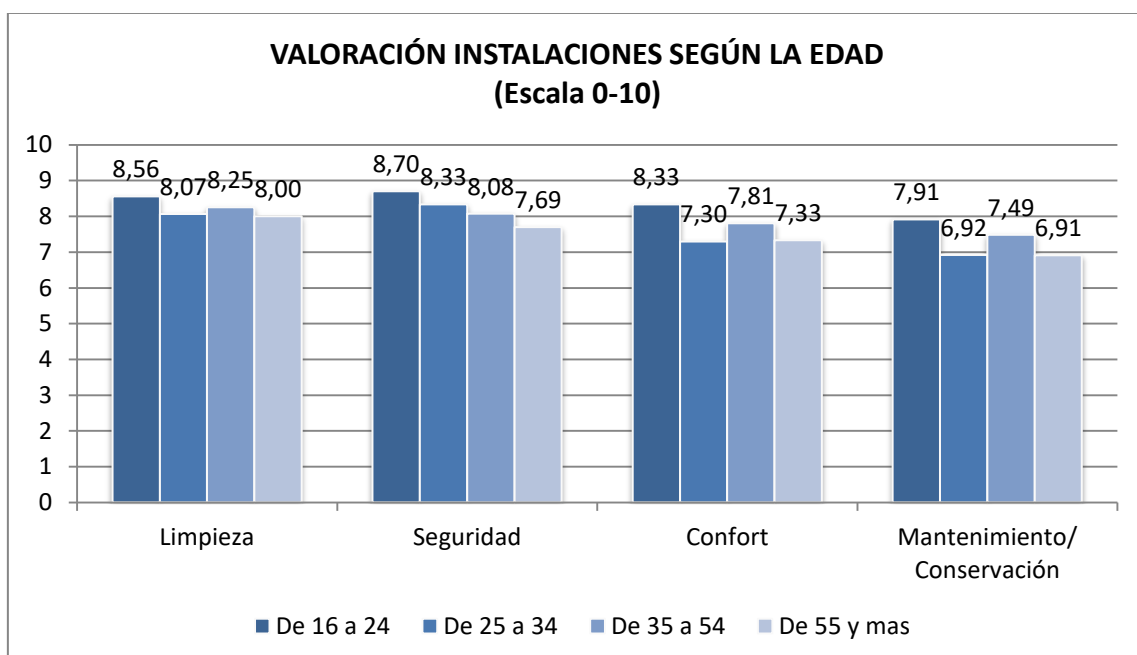
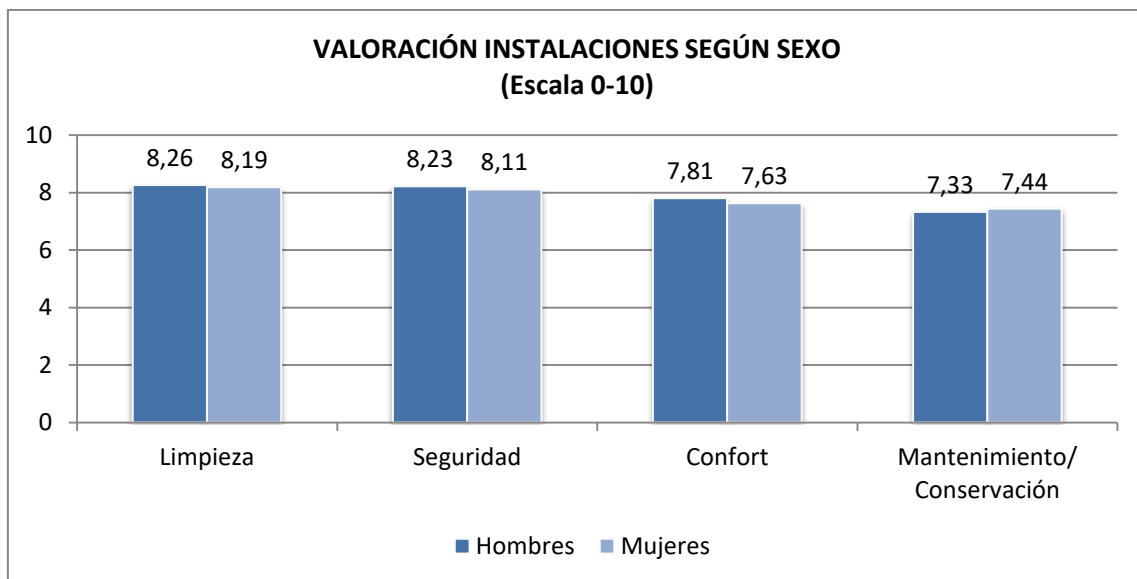
	0-2 puntos	3-5 puntos	6-8 puntos	9-10 puntos	NS/NC	Puntuación media
Limpieza		4,2%	51,9%	43,9%		8,23
Seguridad	1,7%	5,7%	41,9%	48,4%	2,2%	8,18
Confort	0,7%	8,2%	58,9%	32,2%		7,74
Mantenimiento/Conservación	1,2%	12,0%	62,8%	23,9%		7,38

Al igual que en 2016, la **limpieza** vuelve a ser el aspecto de las Instalaciones mejor valorado por los usuarios, aumentando en el 2018 dos décimas respecto a 2016.



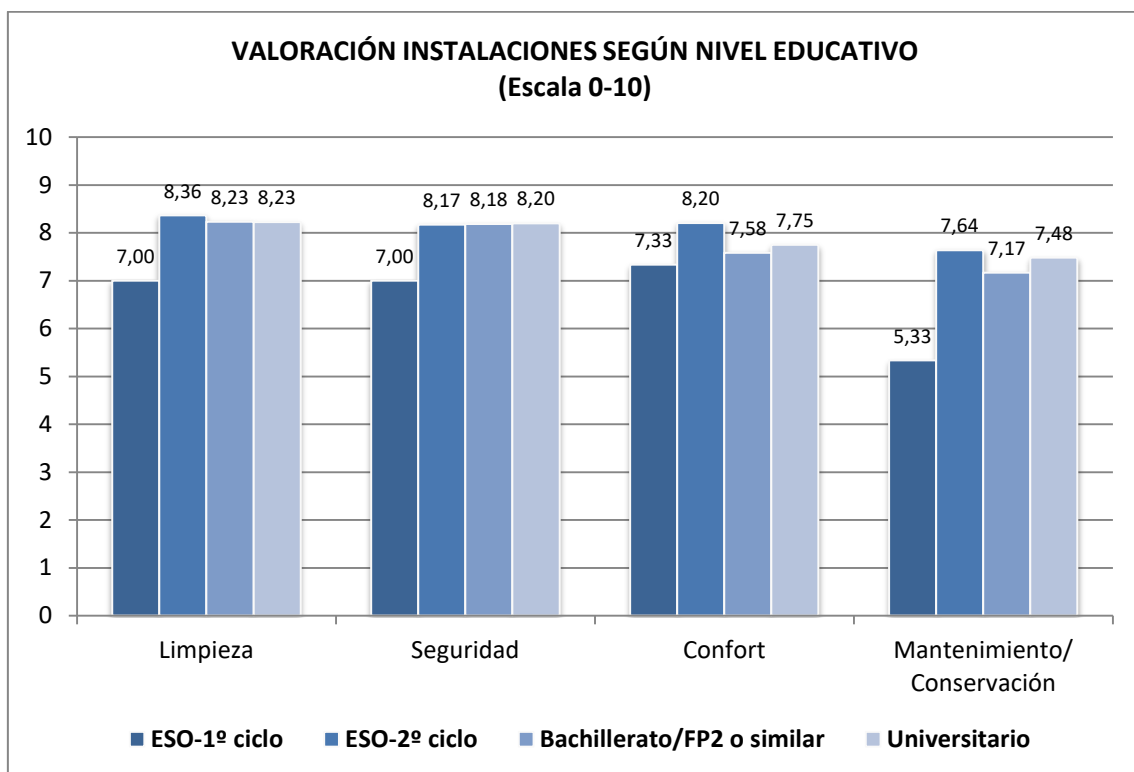
1.2.2 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según su perfil sociodemográfico.

Por género, no hay grandes diferencias en las valoraciones dadas entre hombres y mujeres. Sin embargo, los hombres valoran ligeramente mejor las Instalaciones en comparación con las mujeres, a excepción del mantenimiento/conservación, donde son las mujeres las que ligeramente lo valoran con mayor puntuación.

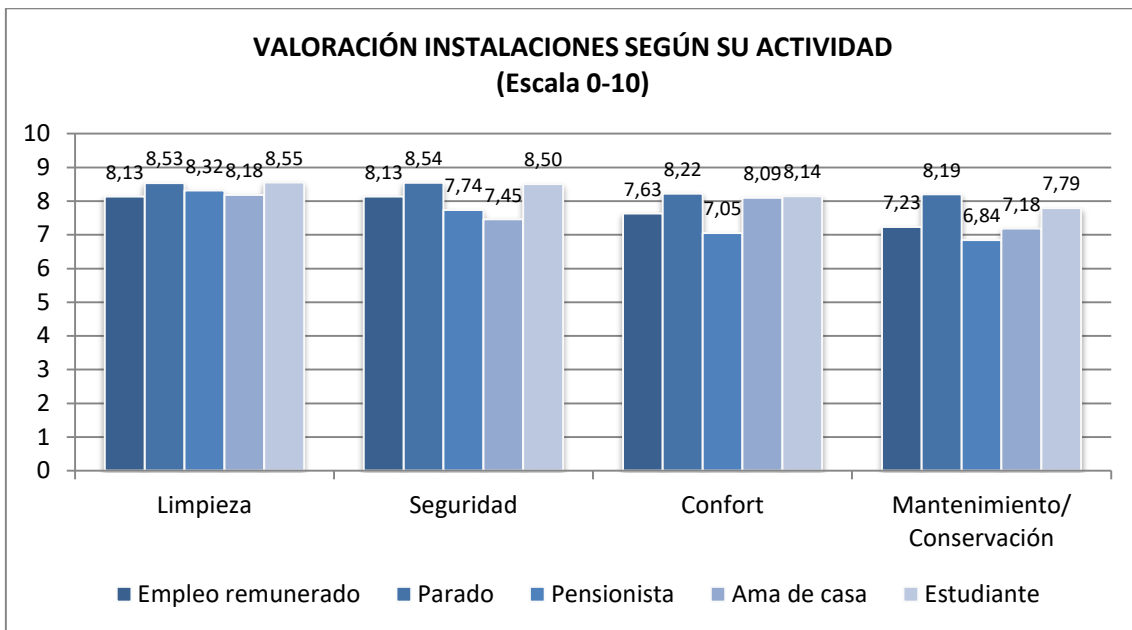


En la valoración de las Instalaciones según la edad de los usuarios, se observa una tendencia general de mayor satisfacción entre los más jóvenes (de 16 a 24 años).

En función de los estudios realizados, cabe señalar que los usuarios de menor nivel educativo son quienes ofrecen las valoraciones más bajas en todos los atributos, mientras que los encuestados con un nivel formativo de 2º ciclo son los que mejor valoran los distintos aspectos de las Instalaciones.

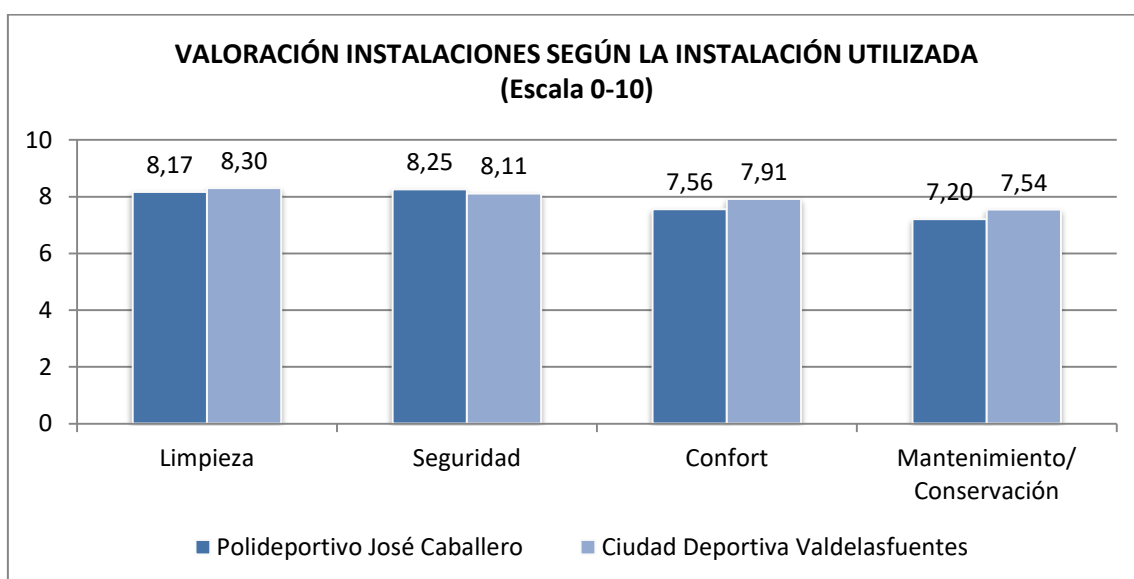


De acuerdo a la situación laboral, los estudiantes junto con aquellos en situación de desempleo son los colectivos de usuarios que otorgan mejores valoraciones a todos los aspectos evaluados acerca de las Instalaciones.



1.2.3 Valoración por los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones según la instalación del PMD que utiliza.

En la distribución de puntuaciones, según la instalación utilizada por los usuarios, se observa una tendencia que muestra mejores valoraciones referidas a la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes, en todos los aspectos, excepto en relación a la seguridad, ligeramente mejor valorada en la instalación del Polideportivo de José Caballero.



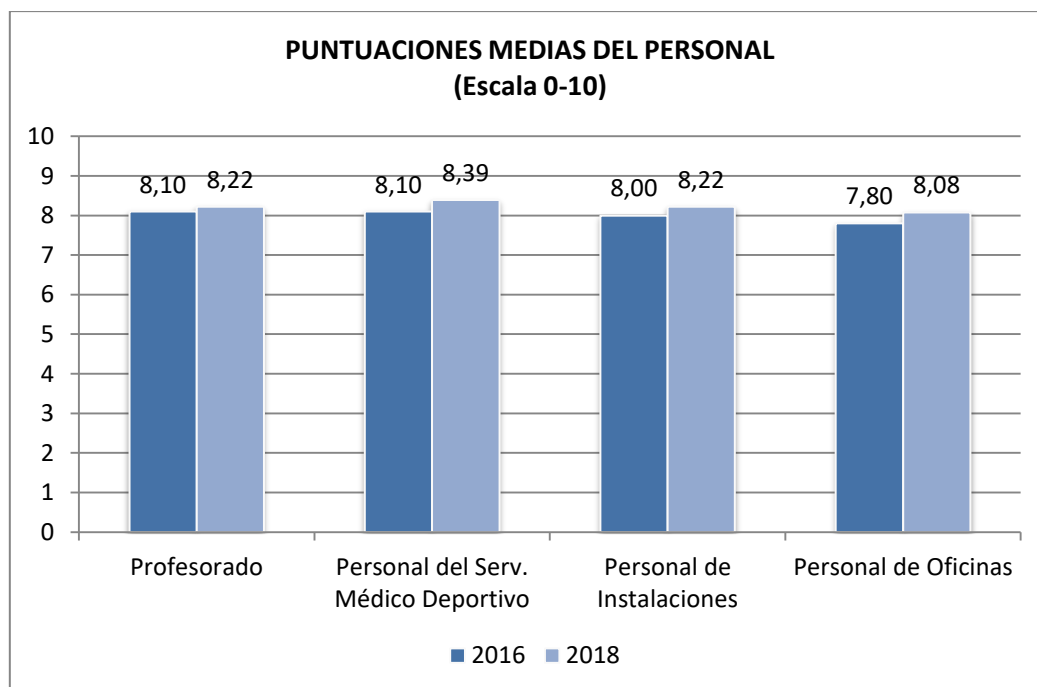
1.3 VALORACIÓN DEL PERSONAL DEL PMD.

1.3.1 Resultados globales.

El personal del Servicio Médico Deportivo es el aspecto relativo al personal mejor valorado por los usuarios encuestados.

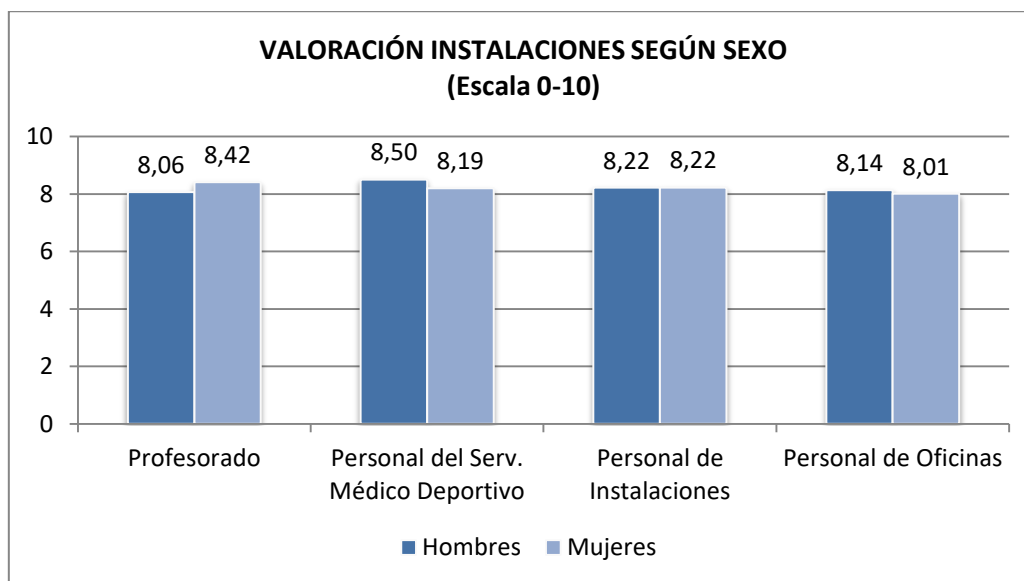
	0-2 puntos	3-5 puntos	6-8 puntos	9-10 puntos	NS/NC	Puntuación media
Profesorado	1,0%	3,5%	29,4%	31,9%	34,2%	8,22
Personal del Serv. Médico Deportivo	0,2%	1,2%	22,9%	22,7%	52,9%	8,39
Personal de Instalaciones	0,7%	3,0%	52,4%	41,4%	2,5%	8,22
Personal de Oficinas	0,7%	4,5%	49,1%	36,7%	9,0%	8,08

En comparación con 2016 se observa una situación que tiende a la mejora. Todas las categorías de Personal de las instalaciones deportivas del PMD han mejorado entorno a dos décimas respecto al 2016.



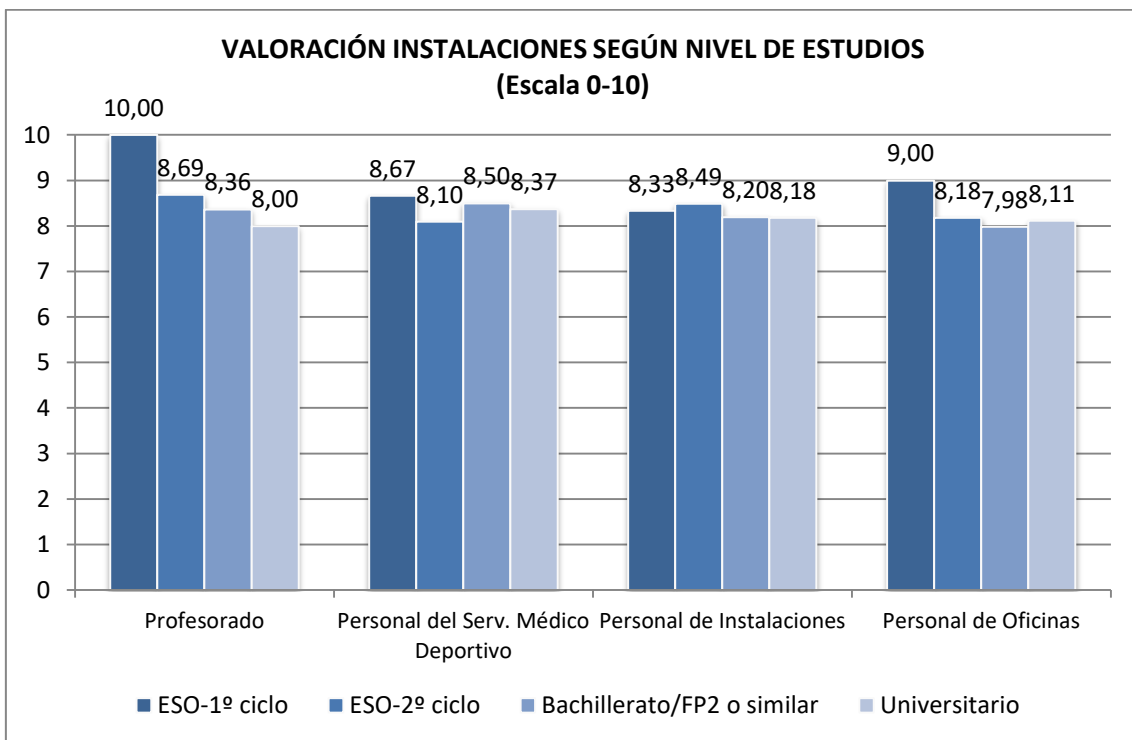
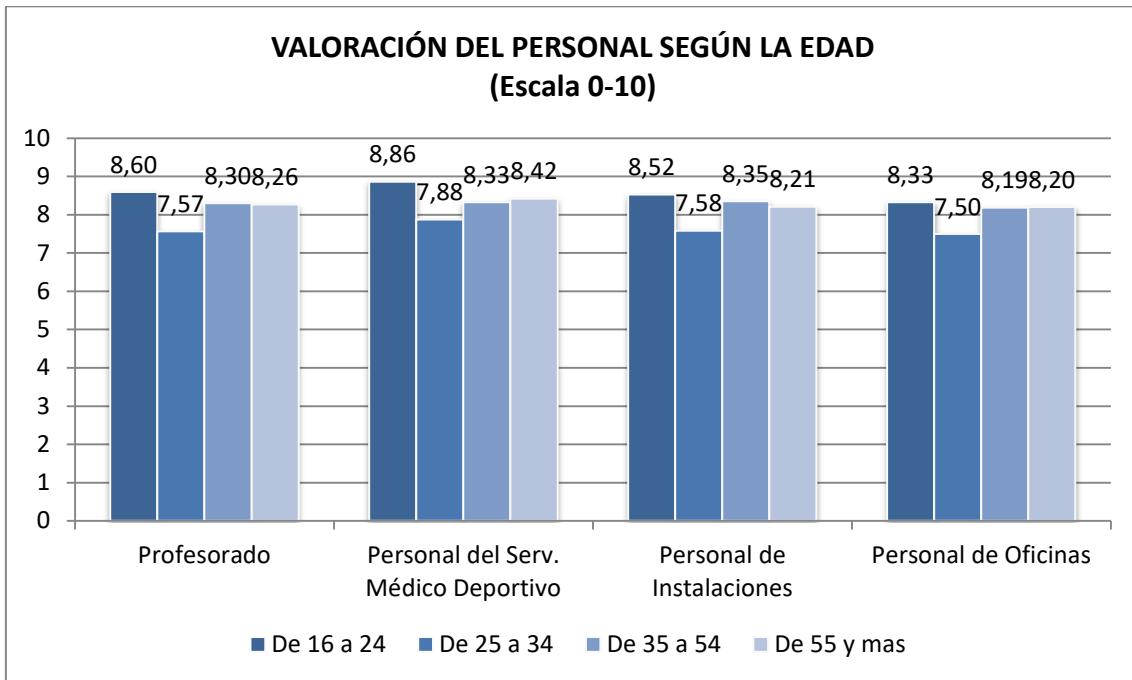
1.3.2 Valoración del personal del PMD según el perfil sociodemográfico.

Los datos comparados, según el sexo de los usuarios, no registran grandes diferencias. Se aprecia que los hombres valoran con mayor puntuación el personal médico y el de oficinas, mientras que las mujeres valoran mejor que los hombres, con casi 4 décimas de diferencia, el profesorado.



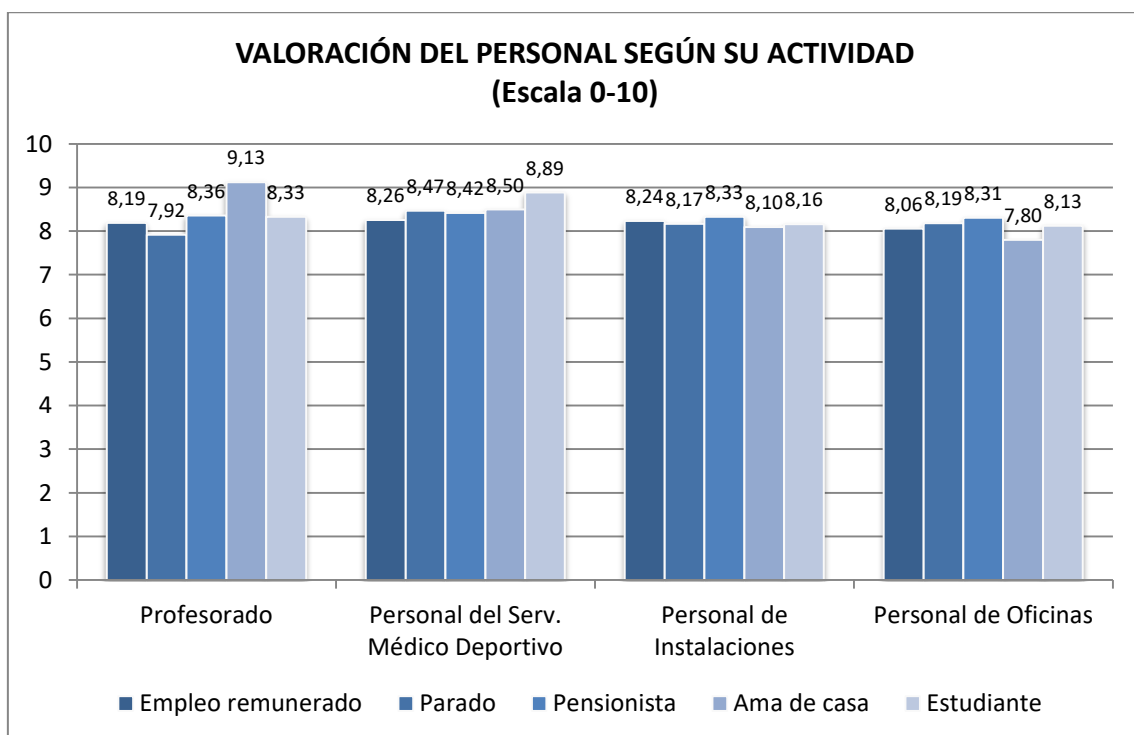
Atendiendo a los datos según la edad del usuario encuestado, se observas que se repite el mismo patrón que en la evaluación de las Instalaciones, el Personal es mejor valorado entre la población más joven, aquellos menos de 25 años. Por otro lado, son los usuarios encuestados entre 25 y 34 años los que menor puntuación otorgan a los diferentes grupos de personal que componen el PMD.

Los usuarios con menor nivel educativo son los que mejor puntuación aportan en la escala de valoración del Personal, a excepción del personal de las Instalaciones, en cuyo caso son aquellos con estudios de 2º ciclo los que mejor lo valoran.



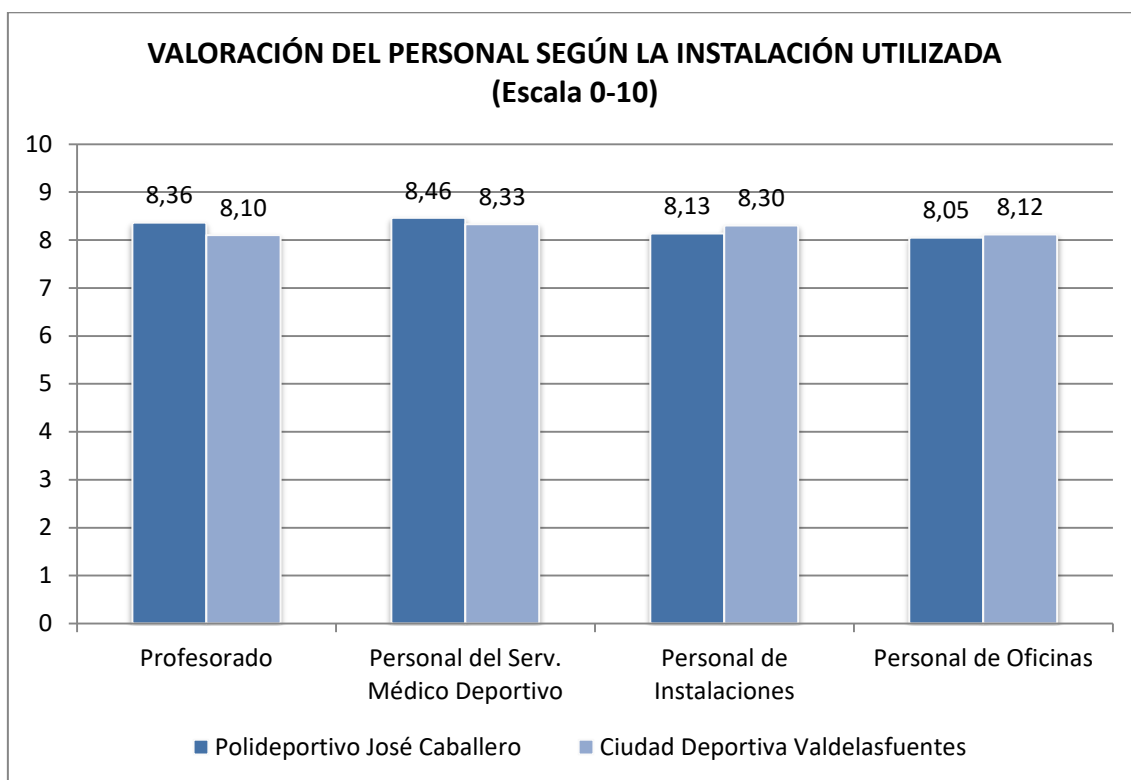
Respecto al Personal, la valoración según la actividad del encuestado, varía según la tipología. En el caso del Profesorado y el Personal Médico Deportivo, son las amas de casa y los estudiantes los que mejor lo valoran. En el caso del Personal de Instalaciones y de Oficinas son los pensionistas los que mejor puntuación aportan.

En general habría que mencionar que todos los grupos de personal son valorados con puntuaciones entorno al 8, en una escala de 0 a 10, por parte de los usuarios independientemente de la actividad que desarrollen.



1.3.3 Valoración del personal por los usuarios según la instalación del PMD que utilicen.

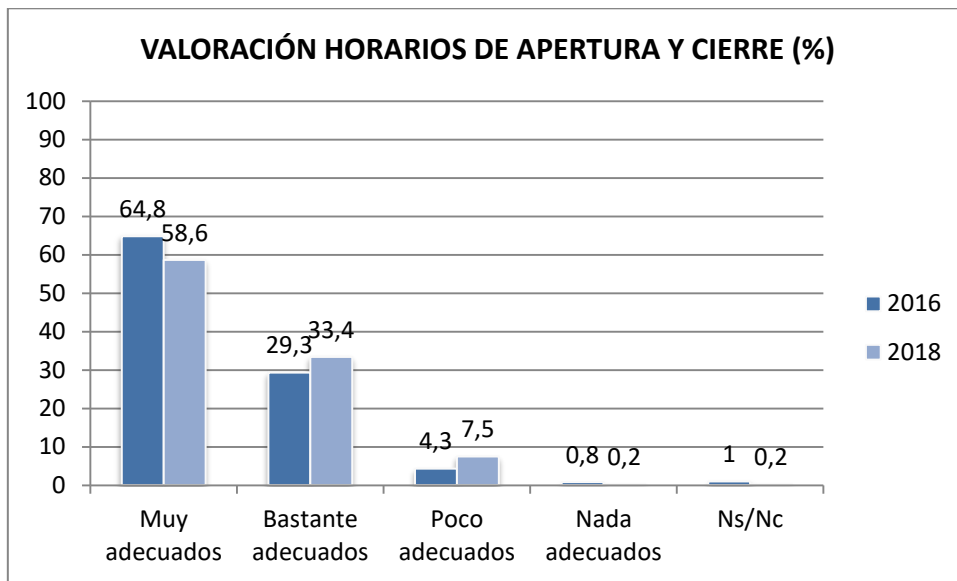
La valoración del Personal varía en función de la tipología y de la instalación utilizada. En el caso del Profesorado y del Personal Médico Deportivo es mejor valorado en el Polideportivo José Caballero, mientras que el Personal de las Instalaciones y de las Oficinas son mejor valorados en la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes.



1.4 VALORACIÓN DE LOS HORARIOS OFRECIDOS POR EL PMD.

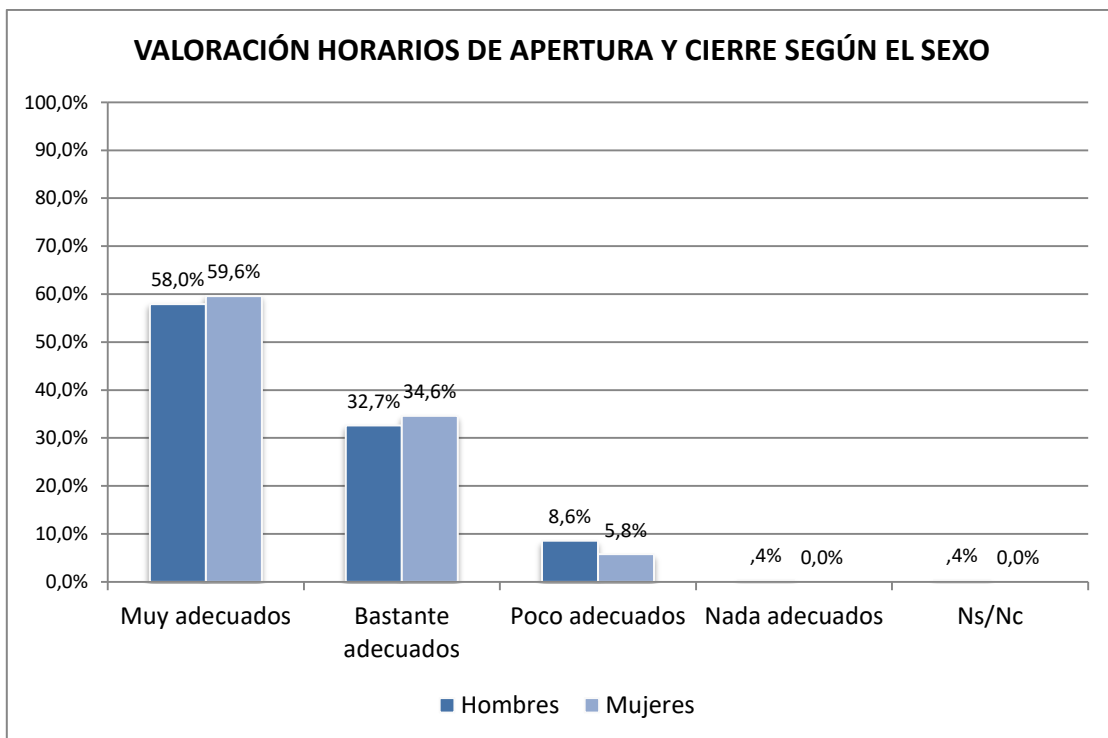
1.4.1 Resultados globales.

El 58,6% de los usuarios encuestados considera muy adecuados los horarios que ofrece el PMD para realizar las actividades físico-deportivas, y un 33,4% considera que son bastante adecuados. Globalmente, el 92% de los usuarios se manifiesta satisfecho con los horarios ofrecidos (94,1% en la encuesta de 2016). Tan sólo un 7,5% de los usuarios cree que los horarios son poco o nada adecuados (4,3% en la encuesta de 2016).

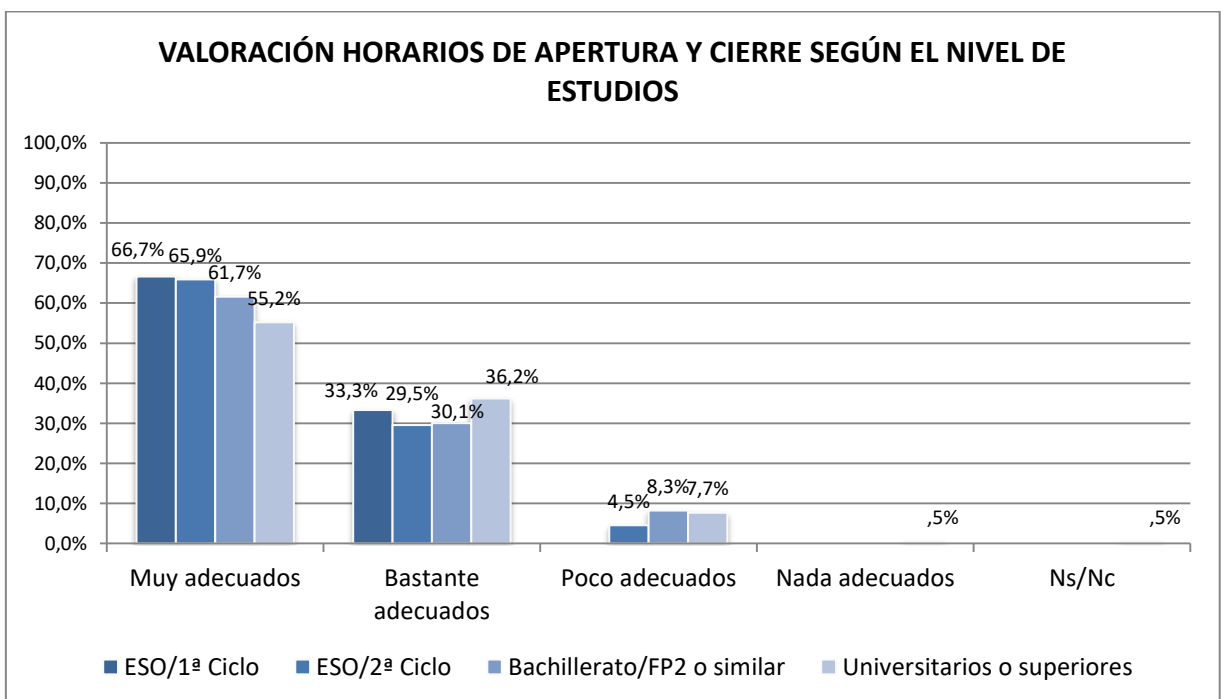
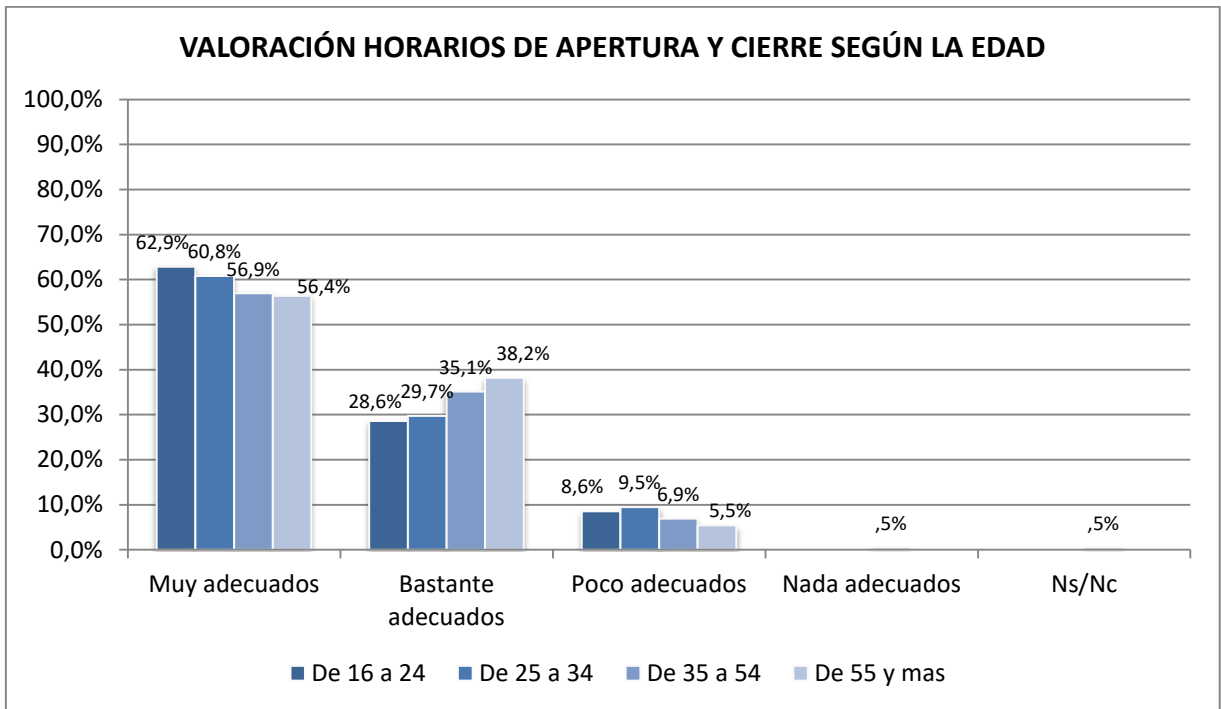


1.4.2 Valoración de los horarios según el perfil sociodemográfico.

La opinión de los usuarios respecto al horario de apertura y cierre de las instalaciones del PMD se observa una valoración más satisfactoria entre las mujeres.

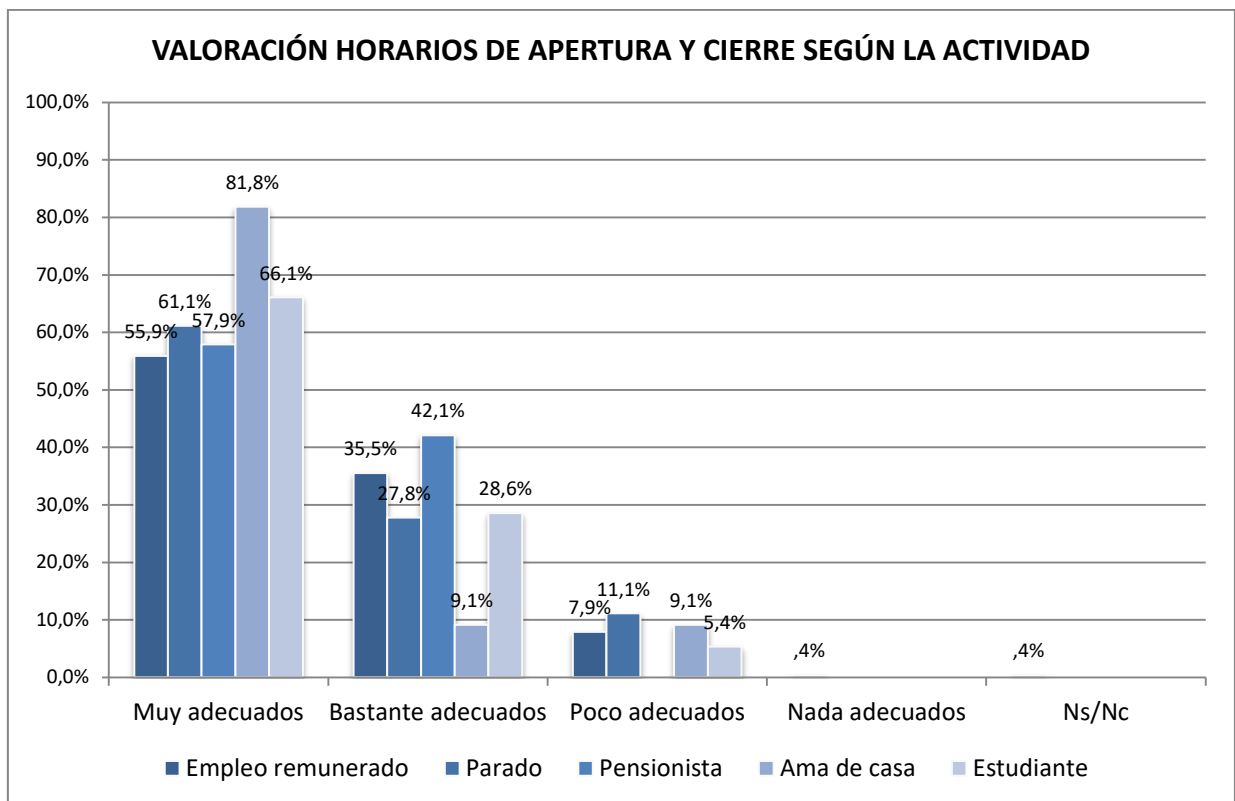


Si se analizan los datos por grupos de edad, los usuarios encuestados comprendidos entre los 35 y 54 años son los que más adecuados consideran los horarios de apertura y cierre de las instalaciones del PMD.



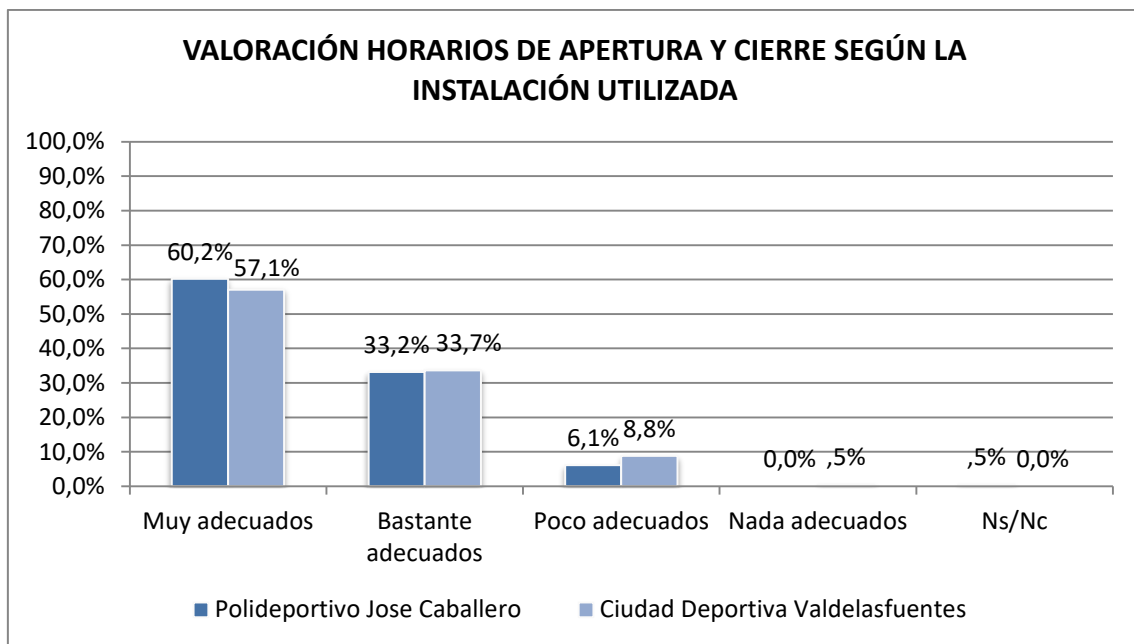
Los usuarios con un nivel de estudios de 1º ciclo son el grupo de encuestados más satisfechos con los horarios de apertura y cierre de las instalaciones del PMD.

Atendiendo a la actividad de aquellos usuarios encuestados, los pensionistas son el colectivo que muestra más adecuación a los horarios de apertura y cierre de las instalaciones del PMD, cabe destacar que son un colectivo con una hipotética mayor flexibilidad horaria, por lo que se debe tener en cuenta que el segundo grupo más satisfecho, el de empleados remunerados.



1.4.3 Valoración de los horarios por los usuarios según la instalación utilizada.

Tomando como referencia únicamente aquellos que consideran los horarios de apertura y cierre de las instalaciones muy adecuados, son los usuarios del Polideportivo José Caballero los más satisfechos, con un 60,2% frente a un 57,1% en la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes.



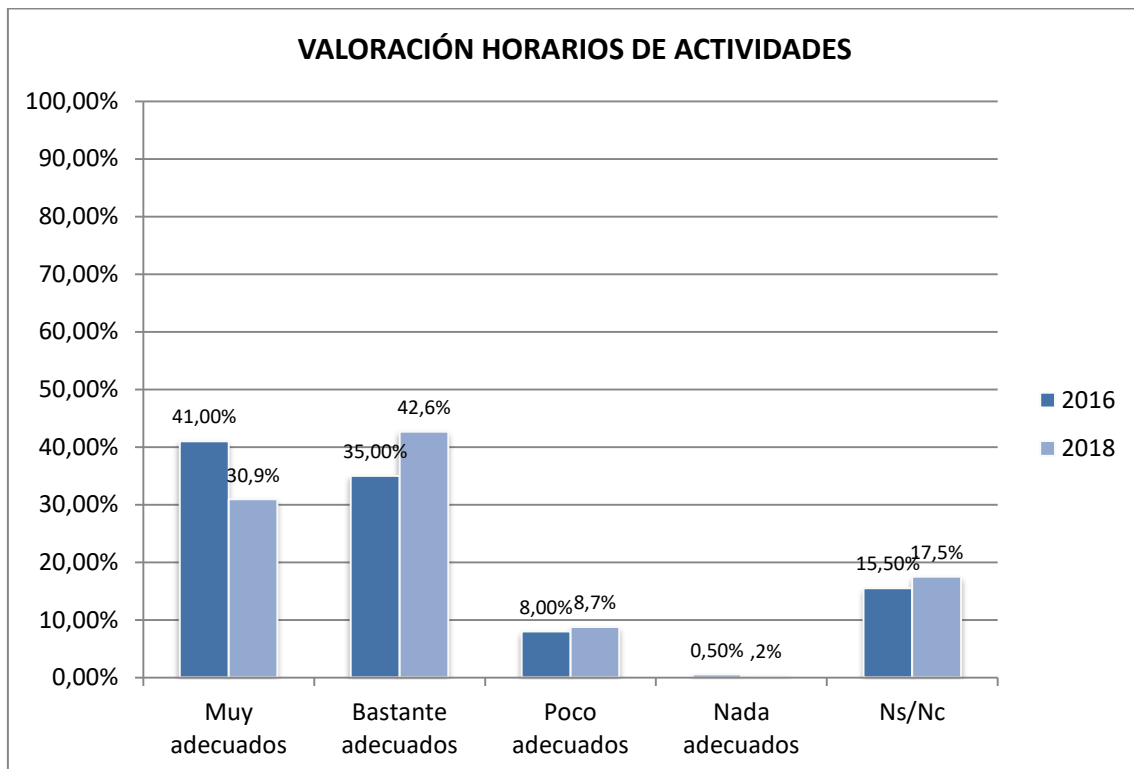
1.5 VALORACIÓN DE LOS HORARIOS DE ACTIVIDADES.

1.5.1 Resultados Globales.

En cuanto al horario de actividades, un 30,9% los considera muy adecuados y un 42,6% bastante adecuados. Globalmente, un 73,5% de los usuarios encuestados se muestra satisfecho con los horarios de actividades.

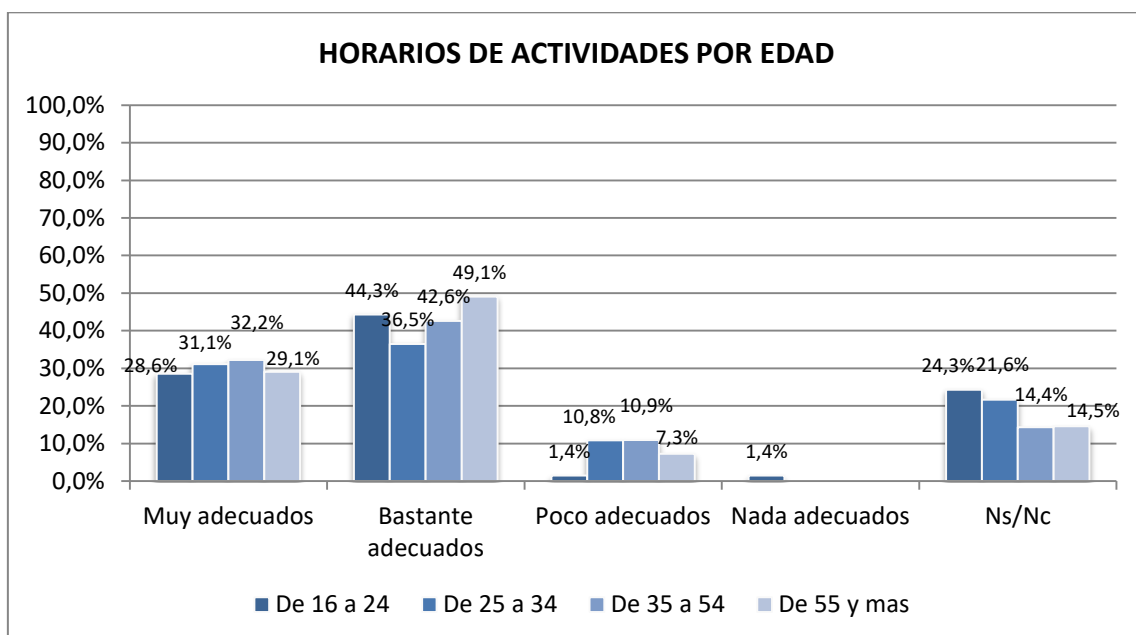
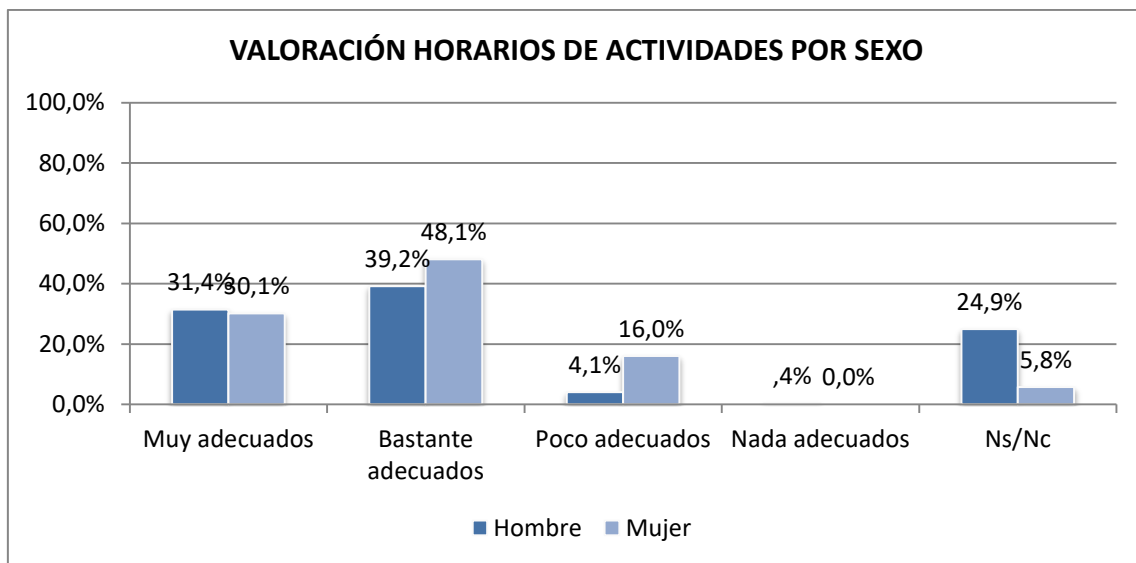
Por el contrario, el 8,9% de los usuarios considera que los horarios de las actividades son poco o nada adecuados.

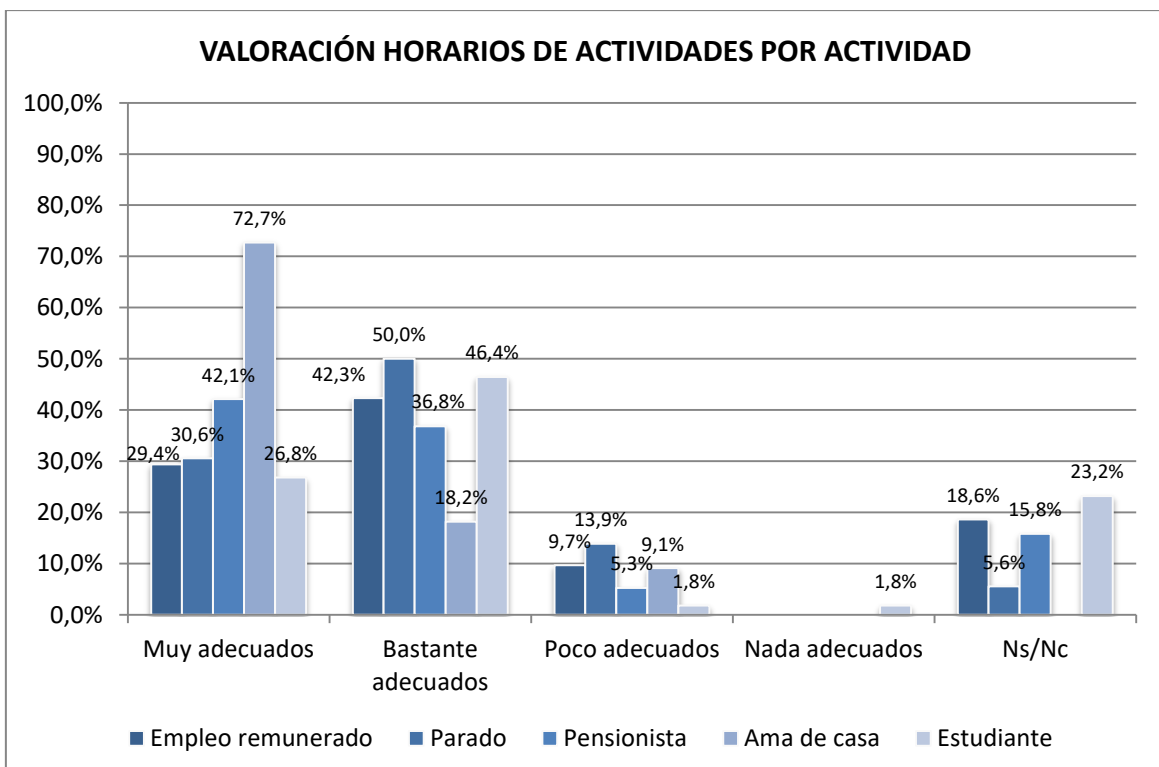
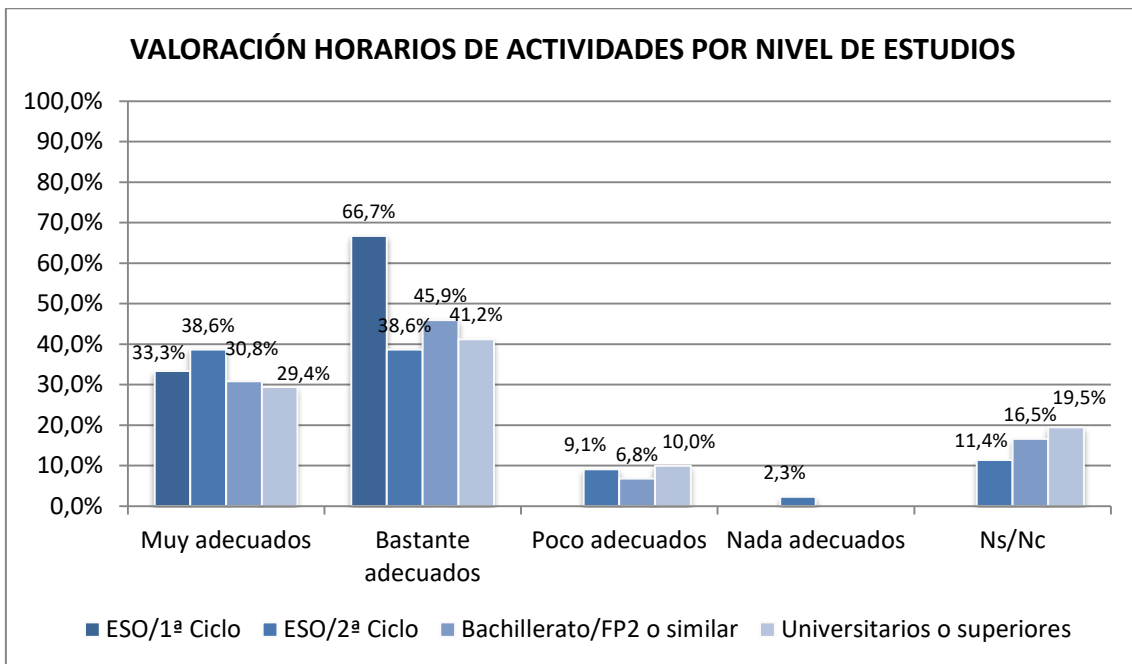
En comparación con la anterior edición, 2016, se observa un descenso en el 2018 respecto al porcentaje de encuestados que consideran muy adecuados los horarios de las actividades, 41% frente a un 30,9%, mientras que aquellos que lo consideran bastante adecuados refleja un aumento en el 2018 respecto del 2016, 42,6% frente a un 35%. Analizando el cómputo total, se aprecia un descenso en aquellos encuestados que se muestran satisfechos con los horarios de las actividades, siendo un 76% en el 2016 frente a un 73,5% en el 2018.



1.5.2 Valoración de los horarios de las actividades según perfiles sociodemográficos.

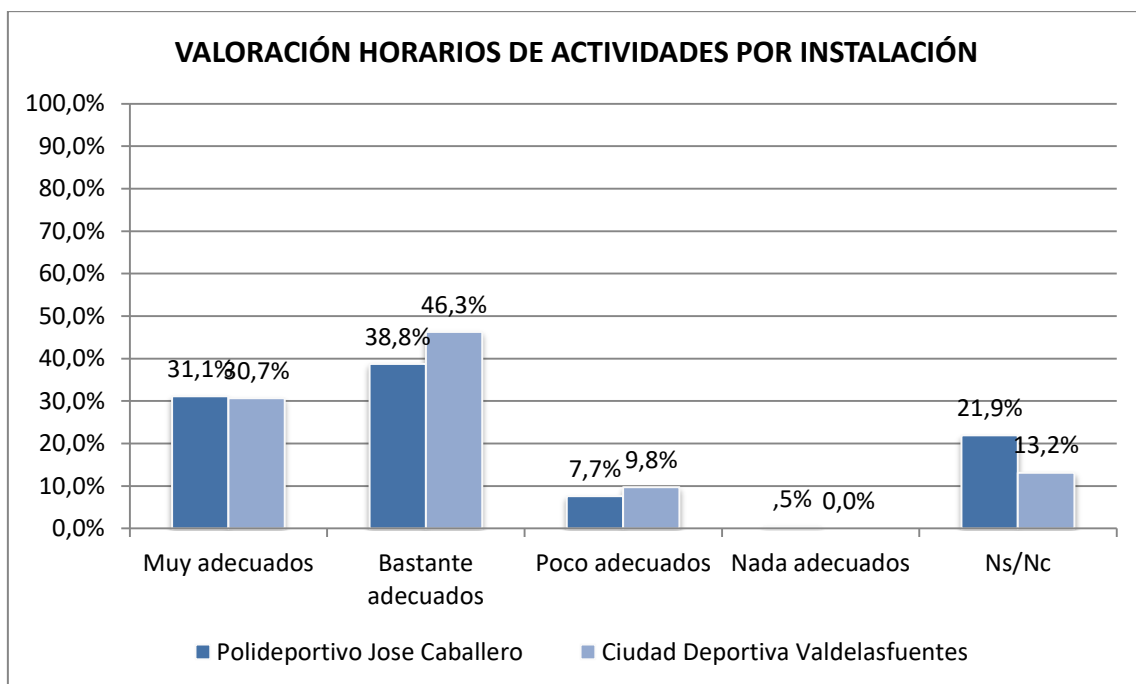
Tomando como referencia a quienes consideran muy o bastante adecuados los horarios de las actividades, los colectivos más satisfechos son las mujeres (78,2%), aquellos con edades comprendidas entre los 34 y 54 años (74,8%), con estudios de primer ciclo (100%) y amas de casa (90,9%).





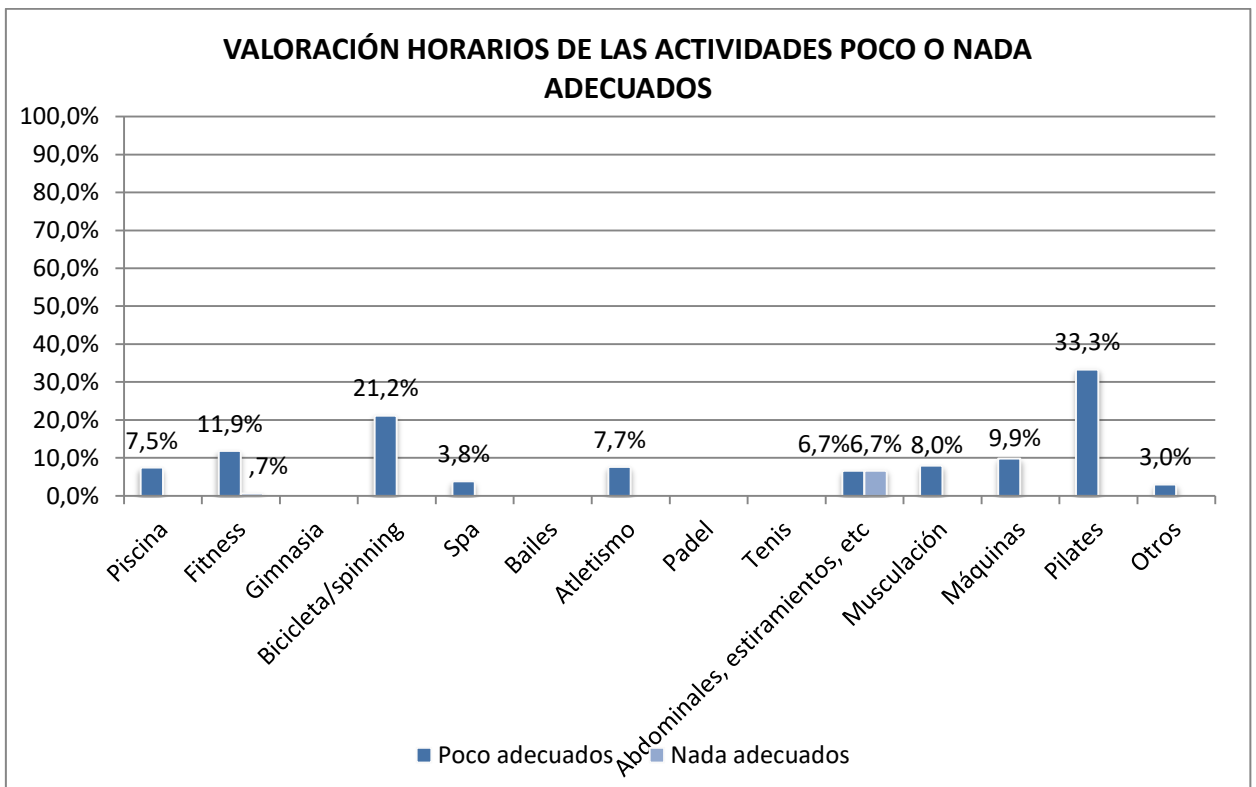
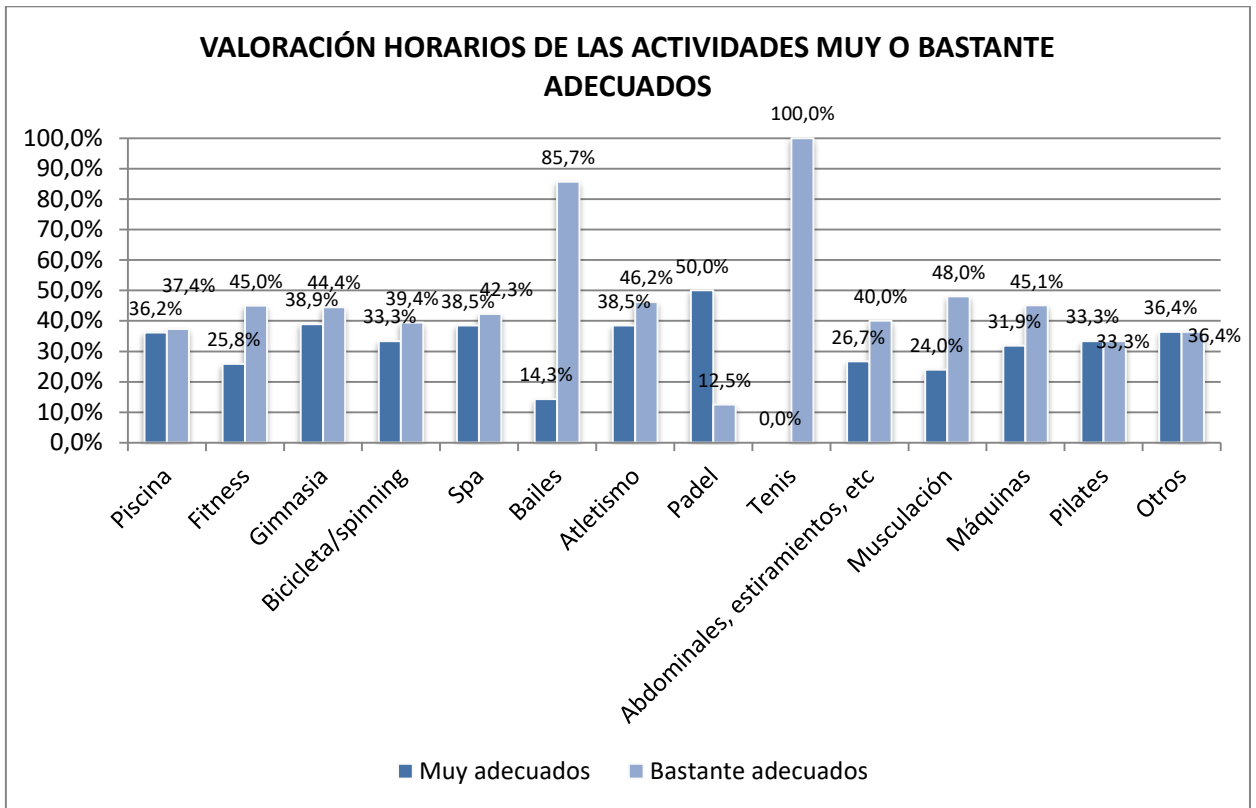
1.5.3 Valoración de los horarios de las actividades según instalación utilizada y actividad realizada.

Teniendo en cuenta la instalación utilizada, los usuarios que más satisfechos se muestran respecto a los horarios de las actividades son aquellos de Ciudad Deportiva Valdelasfuentes con 77,1% de aquellos que los consideran como muy o bastante adecuados.



Si se analiza la satisfacción de los usuarios con los horarios de las actividades atendiendo la actividad realizada, se observa que la mayor satisfacción se da con el tenis (100%), los bailes (100%) y el atletismo (84,62%).

Por el contrario, las actividades que menor satisfacción registran respecto a los horarios son las de pilates (33,3%), bicicleta/spining (21,2%) y abdominales y estiramientos (13,3%).



1.6 VALORACIÓN DE LA FACILIDAD PARA ELEGIR HORARIO EN LAS ACTIVIDADES ELEGIDAS.

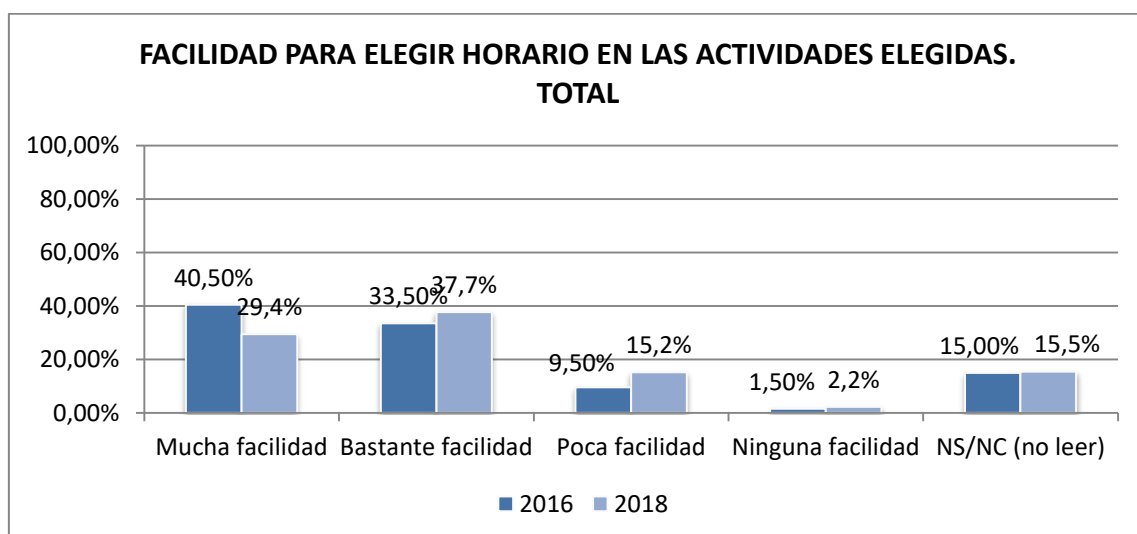
1.6.1 Resultados Globales.

En cuanto a la facilidad para elegir horario en las actividades elegidas, un 29,4% de los usuarios encuestados, encuentra mucha facilidad y un 37,7% bastante facilidad. Globalmente, un 67,1% de los usuarios encuestados encuentra facilidad para elegir el horario de la actividad deseada.

Por el contrario, el 2,2% no encuentra ninguna facilidad para elegir horario en la actividad deseada y un 15,2% poca facilidad, como cómputo global representarían el 17,4%.

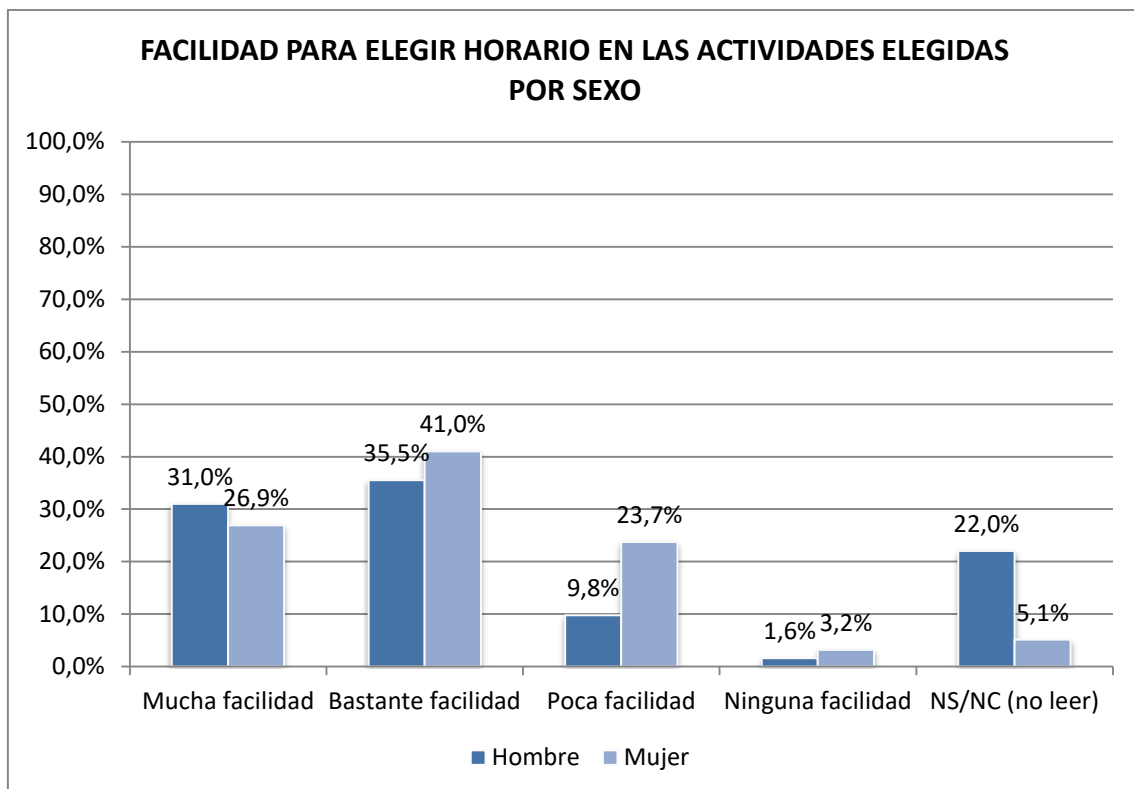
En comparación con la anterior edición, 2016, se observa un descenso en el 2018 respecto al porcentaje de encuestados que consideran encontrar mucha facilidad a la hora de elegir el horarios de las actividades deseadas, 29,4% frente a un 40,50%, mientras que aquellos que consideran encontrar bastante facilidad reflejan un aumento en el 2018 respecto del 2016, 37,7% frente a un 33,50%.

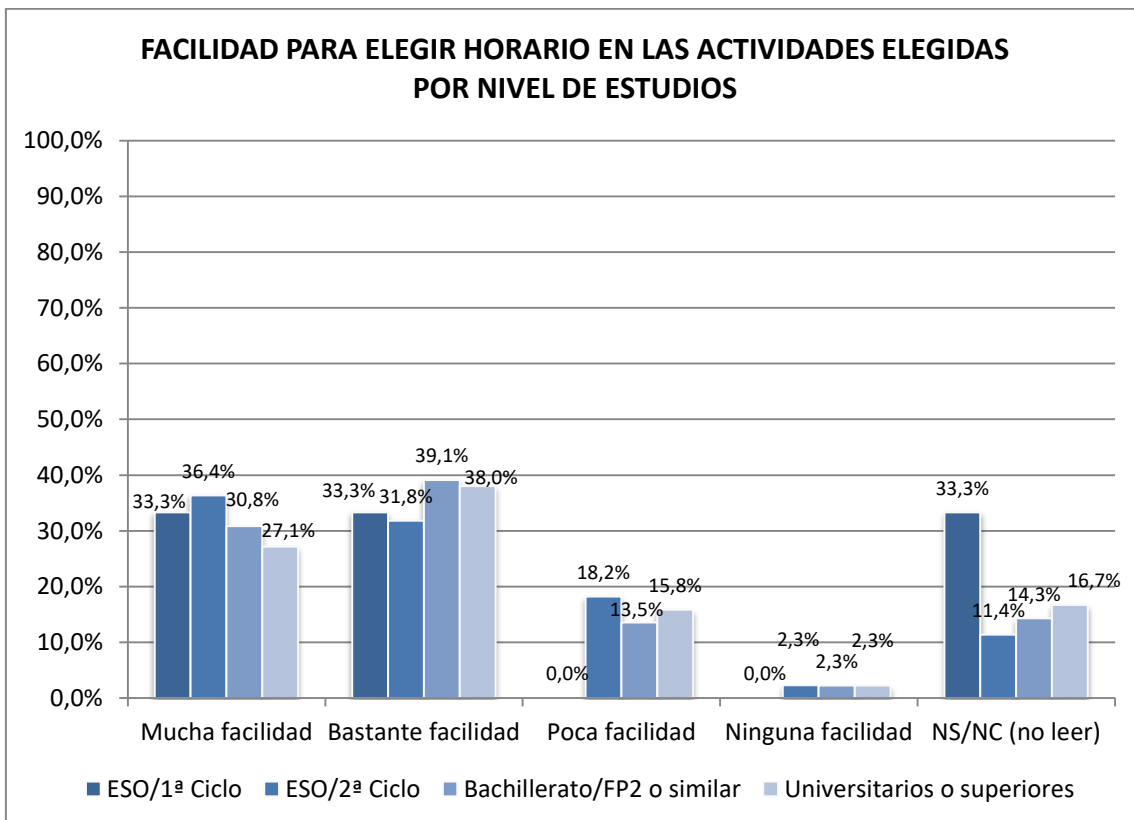
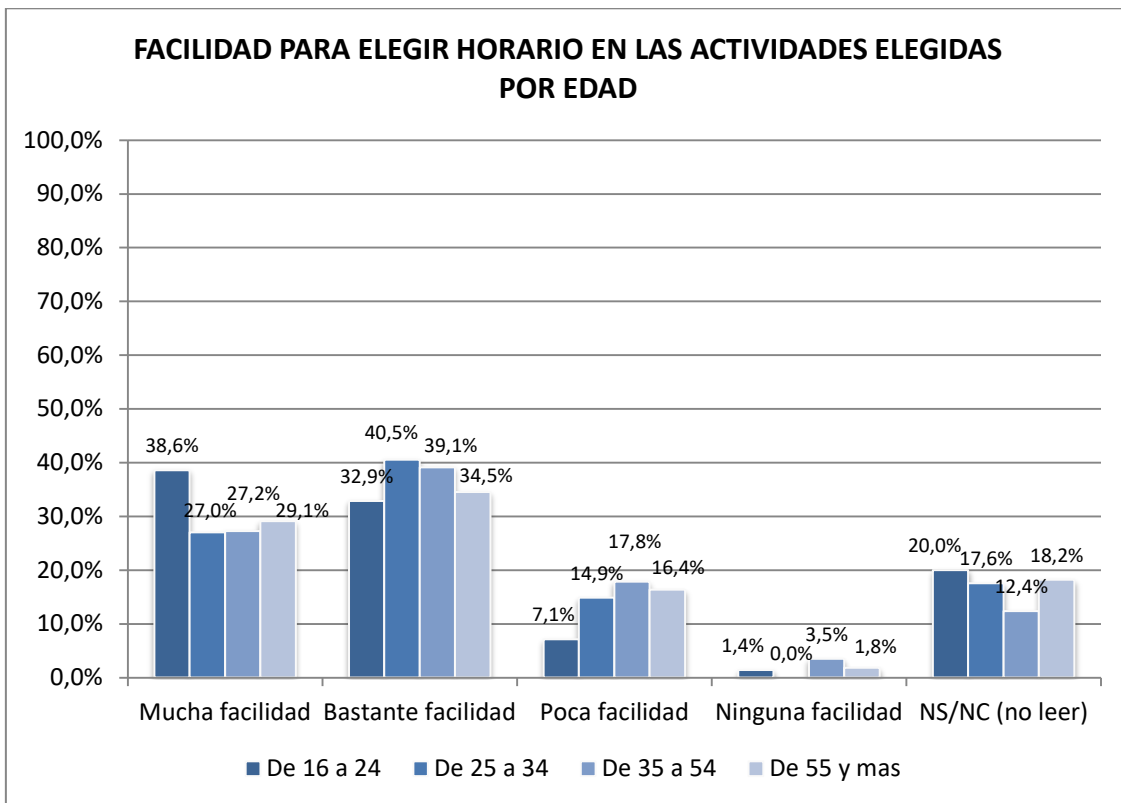
Analizando el cómputo total, se aprecia un descenso en aquellos encuestados que encuentran facilidades para elegir horarios de actividades deseadas, siendo un 74% en el 2016 frente a un 67,1% en el 2018.

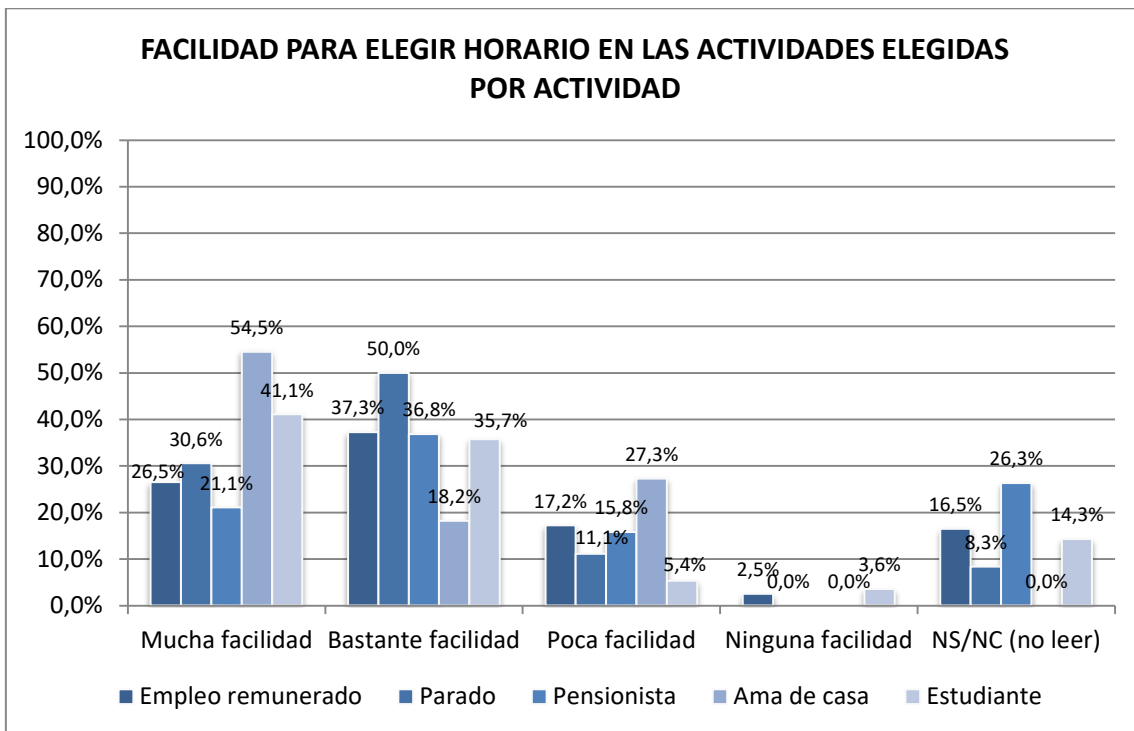


1.6.2 Valoración de los horarios de las actividades según perfiles sociodemográficos.

Tomando como referencia a quienes encuentran mucha o bastante facilidad para elegir horario en las actividades deseadas, los colectivos más satisfechos son las mujeres (67,9%), aquellos con edades comprendidas entre los 16 y 24 años (71,4%), con estudios de bachillerato (69,9%) y los parados (81%).

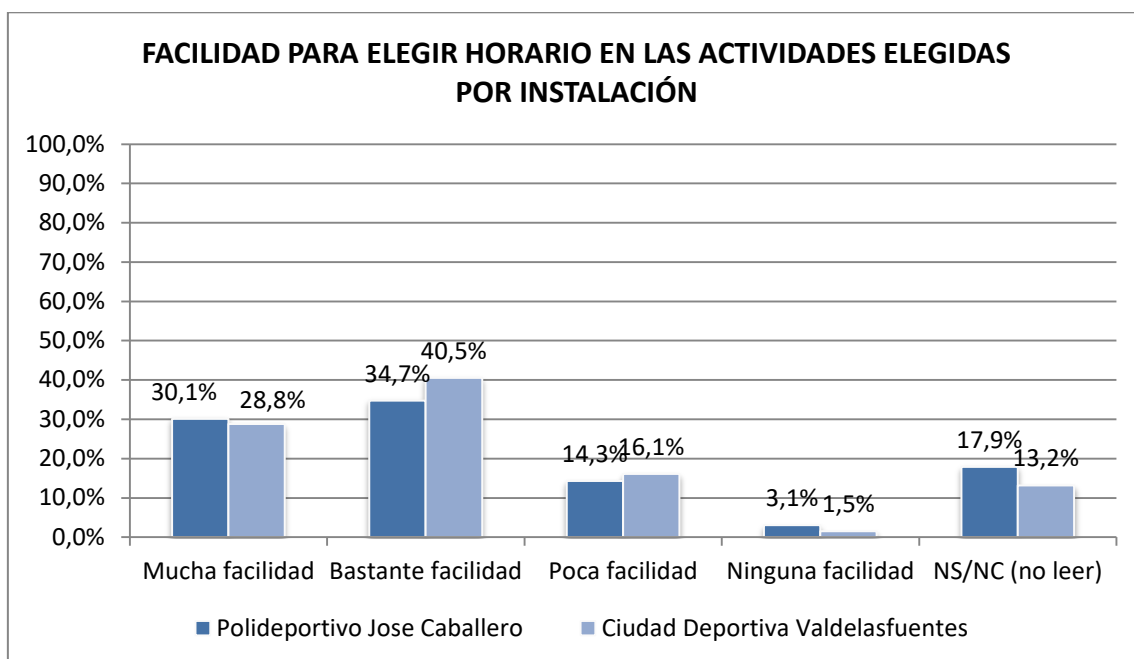






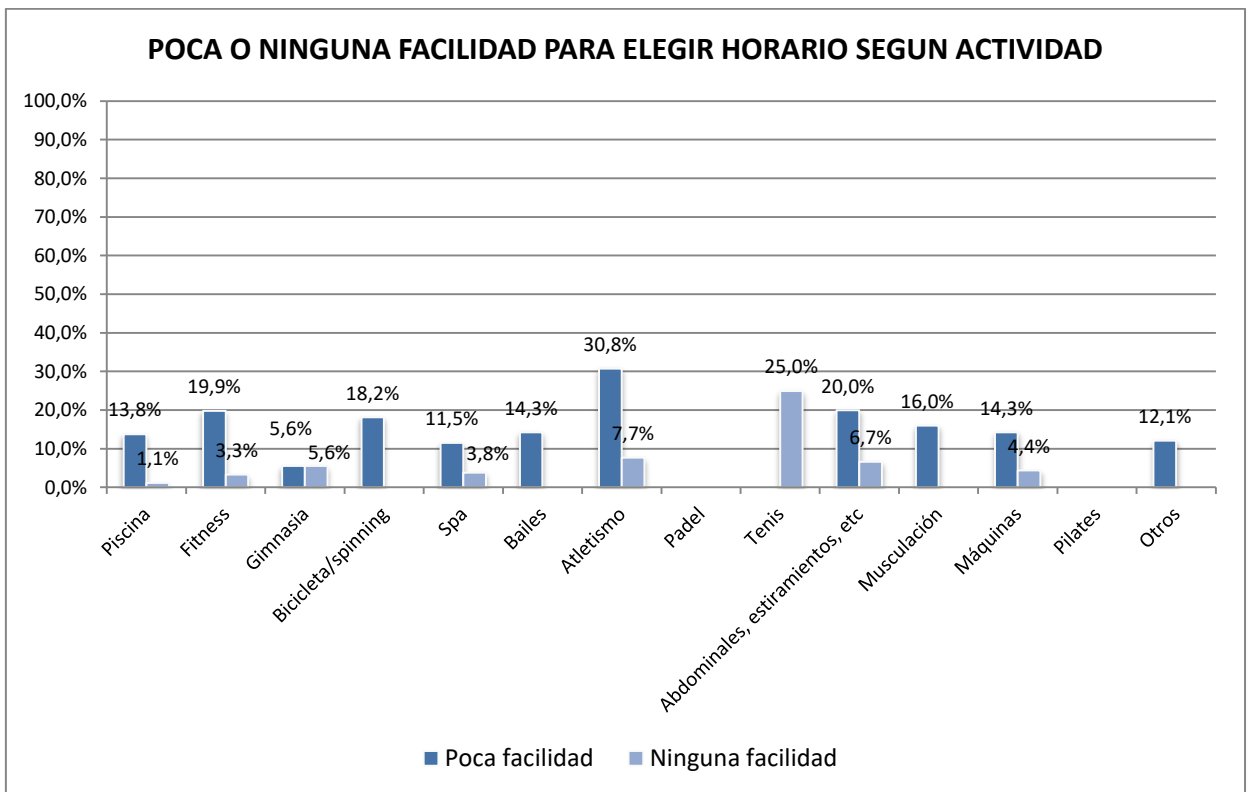
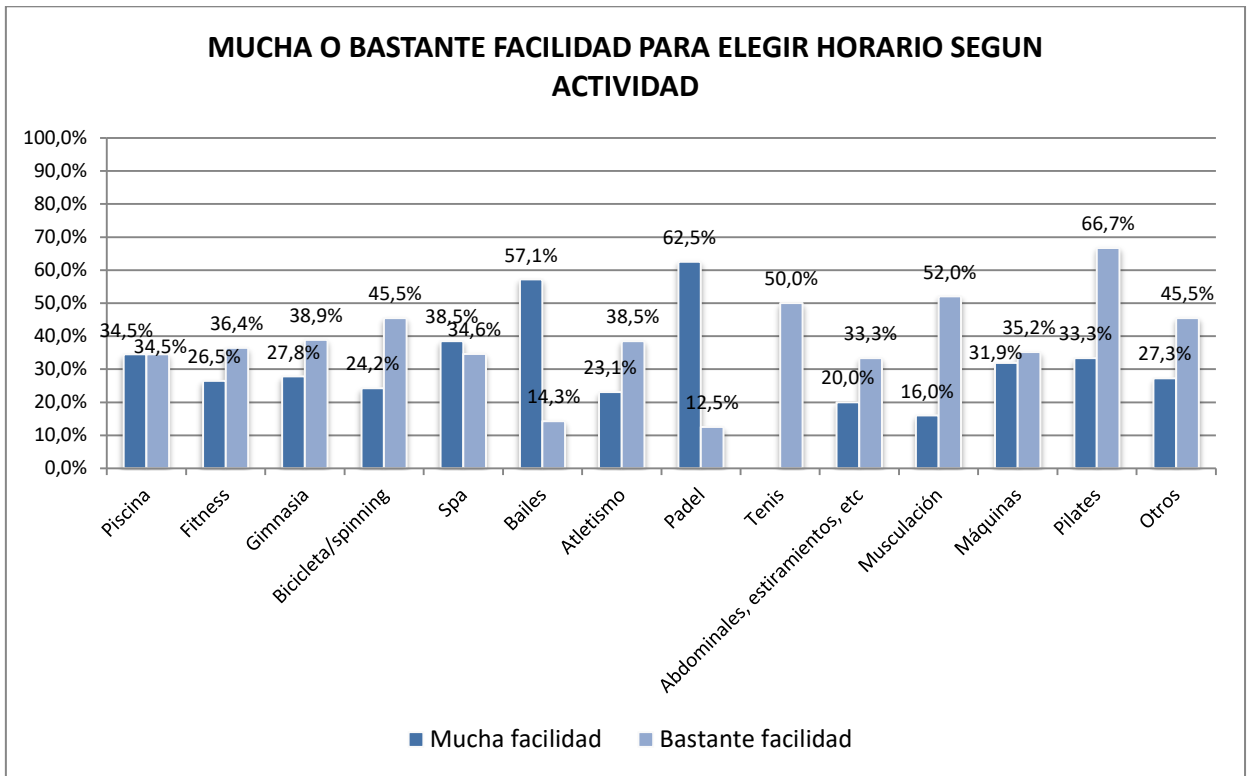
1.6.3 Valoración de los horarios de las actividades según instalación utilizada y actividad realizada.

Teniendo en cuenta la instalación utilizada, los usuarios que más facilidad encuentran a la hora de elegir horarios en las actividades deseadas son aquellos de Ciudad Deportiva Valdelasfuentes con 69,3% de aquellos que los consideran que encuentran mucha o bastante facilidad.



Si se analiza la facilidad con la que los usuarios se encuentran a la hora de elegir el horario de las actividades deportivas, considerando aquellos que lo encuentran con mucha o bastante facilidad, lo mejor valorados son el pilates (100%), el padel (75%) y el spa (73,1%).

Por el contrario, las actividades consideradas más complicadas para elegir horarios, según sus usuarios, son el atletismo (38,5%), abdominales y estiramientos (26,7%) y el tenis (25%).

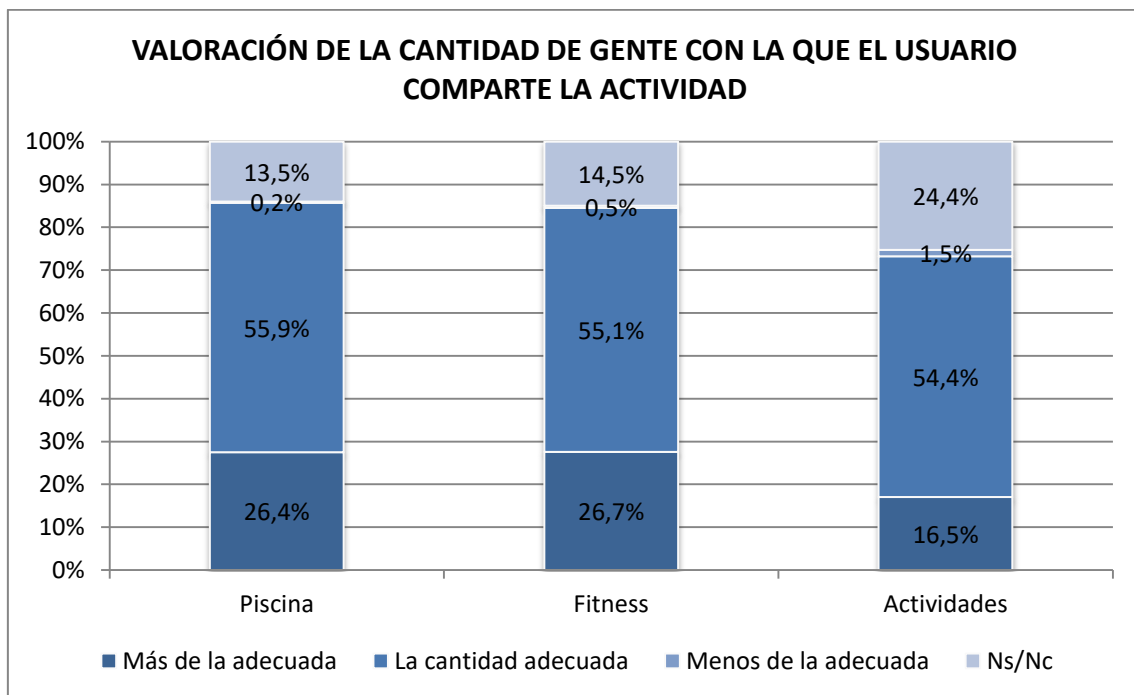


1.7 VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE GENTE CON LA QUE EL USUARIO COMPARTE SU ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA.

1.7.1 Resultados globales.

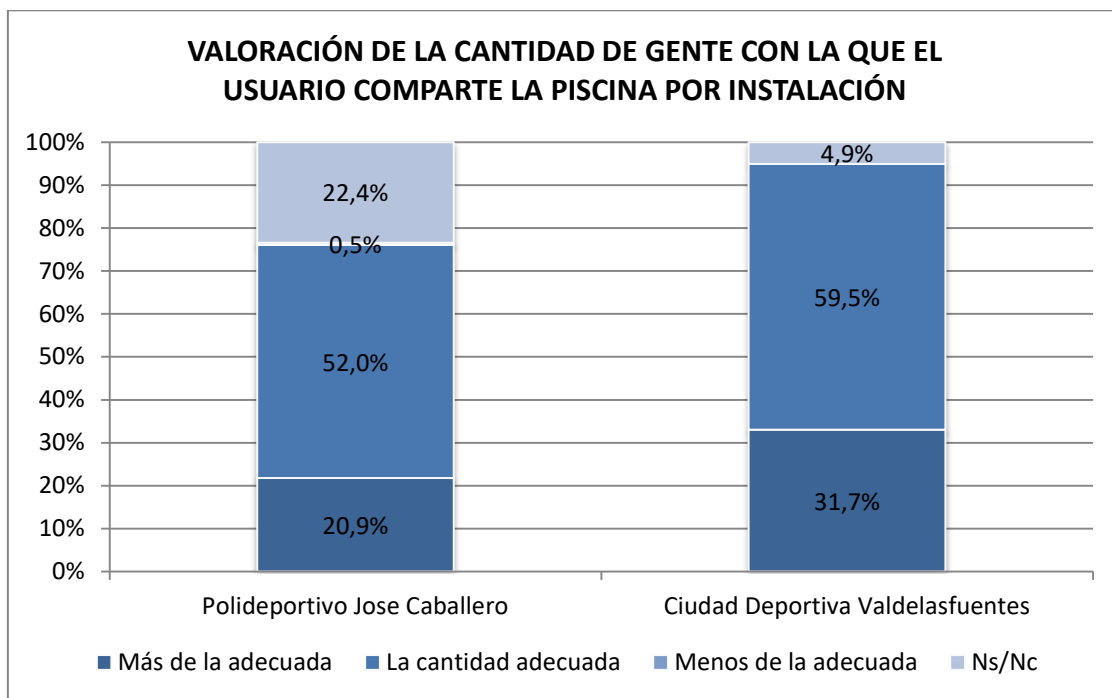
De las tres actividades analizadas, respecto a la cantidad de gente con la que se comparte, la mitad de los encuestados considera que tanto en la piscina, como en la sala de fitness o en las actividades consideran que lo hacen con la cantidad de gente adecuada.

No obstante, la actividad más masificada según la opinión de los usuarios, es la sala de fitness, con el 26,7%, seguida de la piscina con un 26,4% y las actividades con un 16,5%.

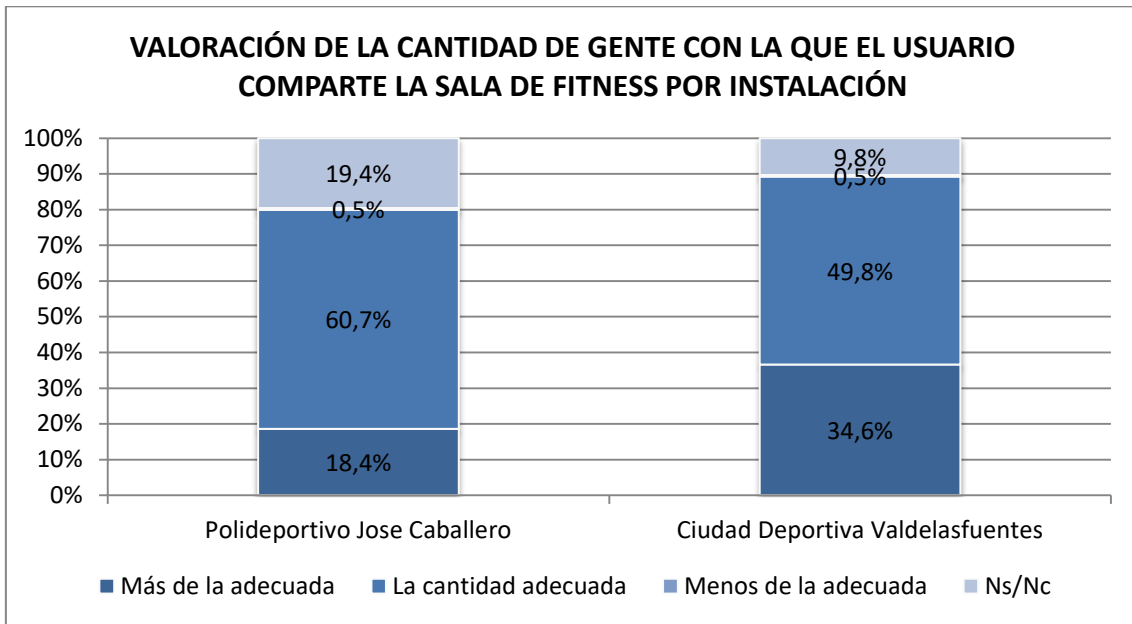


1.7.2 Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según la instalación usada.

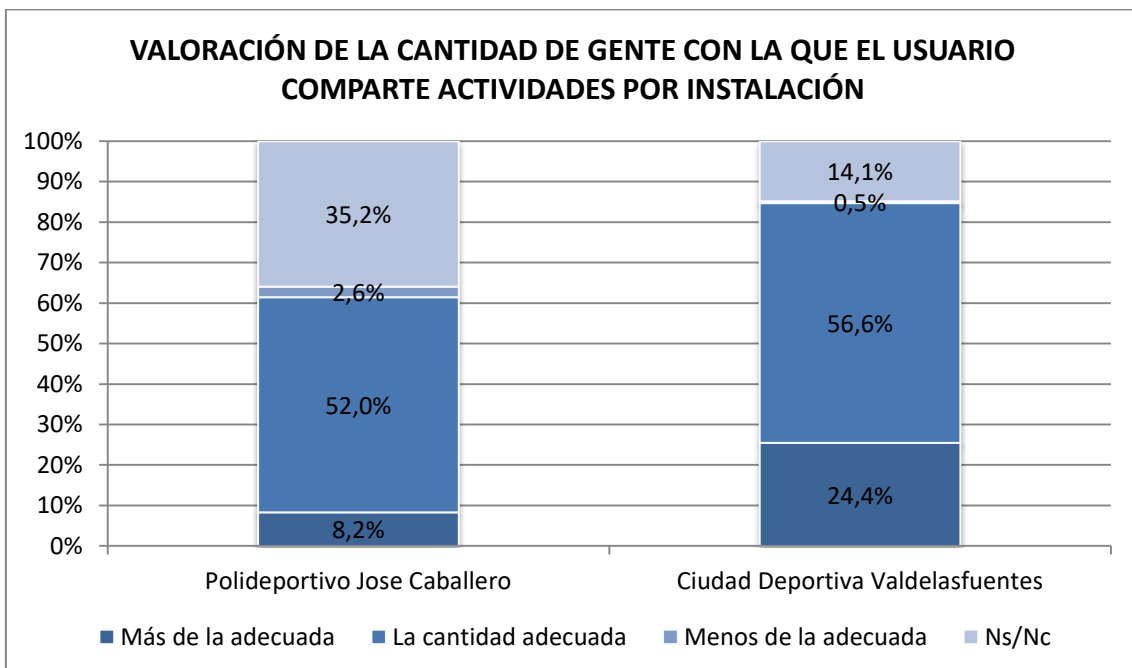
La masificación subjetiva de la piscina es más acusada entre los usuarios de la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes, señalada por el 31,7% frente al 20,9% de los insatisfechos del Polideportivo José Caballero.



Esta misma pregunta para los usuarios de las instalaciones de fitness, una vez más muestra que Valdelasfuentes está más masificada que José Caballero, con un 34,6% frente a un 18,4%.



Por último, al preguntar a usuarios de actividades, es donde más diferencia se muestra respecto a la cantidad de gente con la que se comparte, siendo un 24,4% en Valdelasfuentes frente a un 8,2% en José Caballero.



Si se comparan los datos obtenidos con los datos del 2016 se concluye un aspecto positivo a tener en cuenta, según los usuarios encuestados, la masificación subjetiva ha descendido de manera considerable tanto en la piscina, como en la sala de fitness o en las actividades.

	Piscina		Fitness		Actividades	
	2016	2018	2016	2018	2016	2018
Más de la adecuada	46,7%	26,4%	34,9%	26,7%	30,3%	16,5%
La cantidad adecuada	42,5%	55,9%	52,1%	55,1%	53,6%	54,4%
Menos de la adecuada	4,5%	0,2%	4,1%	0,5%	4,9%	1,5%
Ns/Nc	6,3%	13,5%	8,9%	14,5%	11,2%	24,4%

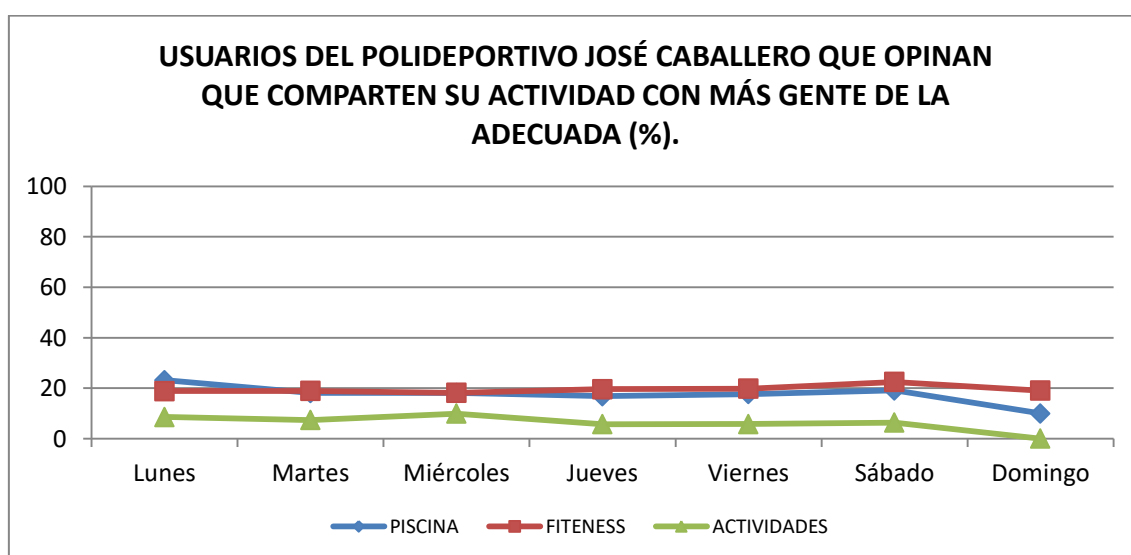
1.7.3 Valoración por los usuarios de la cantidad de gente con la que comparten su actividad según la instalación usada y el día de la semana en el que se realizan.

En cuanto a los distintos días de la semana, los usuarios de la piscina del Polideportivo José Caballero acusan más gente de la adecuada los lunes. El 23,19% de los usuarios así lo indican respecto a este día. El domingo es el día menos evaluado por los usuarios, ya que el 25% no se manifiesta a este respecto. El sábado, es considerado el mejor en cuanto a su masificación subjetiva: el 60,0% de los usuarios opina que es un día en que comparten la piscina con la cantidad de gente adecuada.

En cuanto al fitness, todos los días son eminentemente valorados como satisfactorios en cuanto a la cantidad de usuarios. En torno a un 65% de los usuarios considera que comparte la actividad con una cantidad de gente adecuada cualquier día de la semana. En la sala fitness la masificación subjetiva se acusa ligeramente los sábados.

En cuanto a las actividades se aprecia también la satisfacción general con la cantidad de gente con la que comparten espacio.

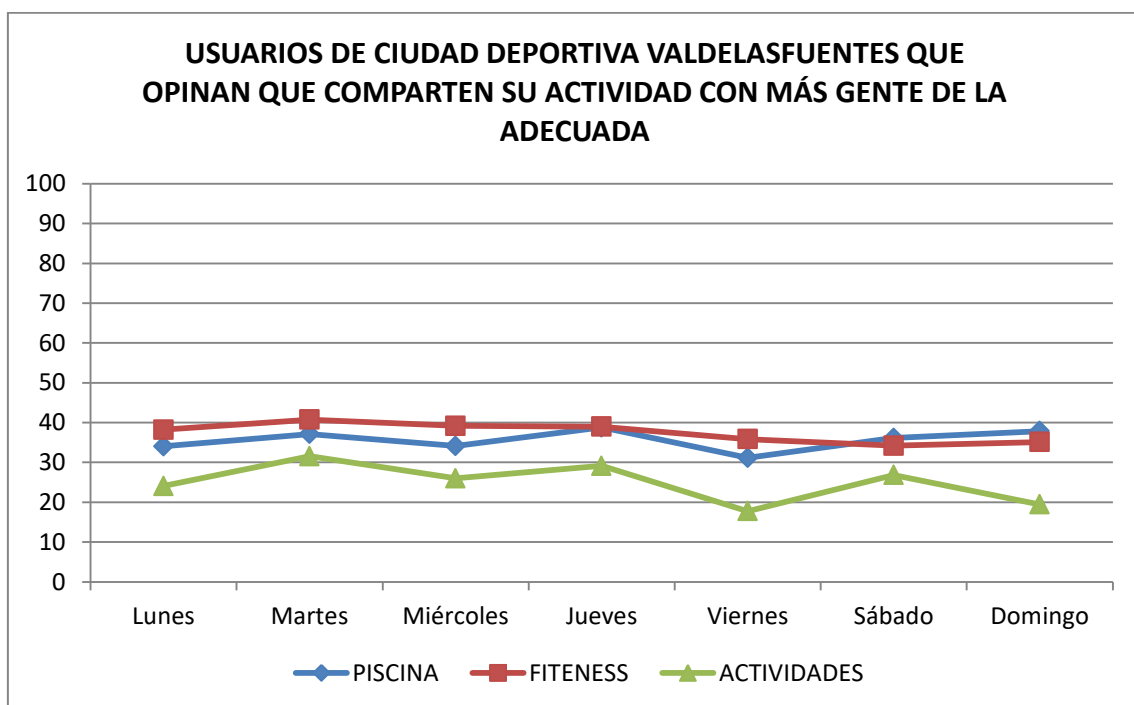
VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE GENTE QUE SE COMPARTE ACTIVIDAD SEGÚN EL DÍA DE LA SEMANA EN EL QUE SE REALIZA POLIDEPORTIVO JOSE CABALLERO							
%							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
PISCINA							
Más de la adecuada	23,19	18,10	18,11	16,83	17,65	19,15	10,00
La cantidad adecuada	51,45	60,00	56,69	60,40	55,88	55,32	50,00
Menos de la adecuada	0,00	0,00	0,79	0,00	0,00	2,13	5,00
Ns/Nc	25,36	21,90	24,41	22,77	26,47	23,40	35,00
FITENESS							
Más de la adecuada	18,88	18,92	18,18	19,63	19,81	22,45	19,05
La cantidad adecuada	65,03	63,96	66,67	65,42	66,04	63,27	66,67
Menos de la adecuada	0,70	0,00	0,76	0,00	0,94	0,00	0,00
Ns/Nc	15,38	17,12	14,39	14,95	13,21	14,29	14,29
ACTIVIDADES							
Más de la adecuada	8,57	7,41	9,92	5,71	5,83	6,38	0,00
La cantidad adecuada	54,29	62,04	54,20	63,81	56,31	51,06	50,00
Menos de la adecuada	2,14	1,85	3,05	1,90	1,94	8,51	10,00
Ns/Nc	35,00	28,70	32,82	28,57	35,92	34,04	40,00



En cuanto a los distintos días de la semana según los usuarios de la piscina del la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes, consideran que los jueves es el día más masificado, registrando el más alto porcentaje de opinión con un 38,78%. El viernes, es considerado el mejor en cuanto a su masificación subjetiva, el 64,15% de los usuarios opina que es un día en que comparten la piscina con la cantidad de gente adecuada.

En cuanto al fitness, todos los días son valorados como satisfactorios en cuanto a la cantidad de usuarios, en concreto el día menos masificado es el domingo con un 59,45% de usuarios que consideran que comparten instalación con la cantidad de gente adecuada, mientras que es el martes, con un 40,74%, el día que más masificación subjetiva se detecta.

En cuanto a las actividades, el lunes es el día con una menor masificación subjetiva y el martes con la mayor.



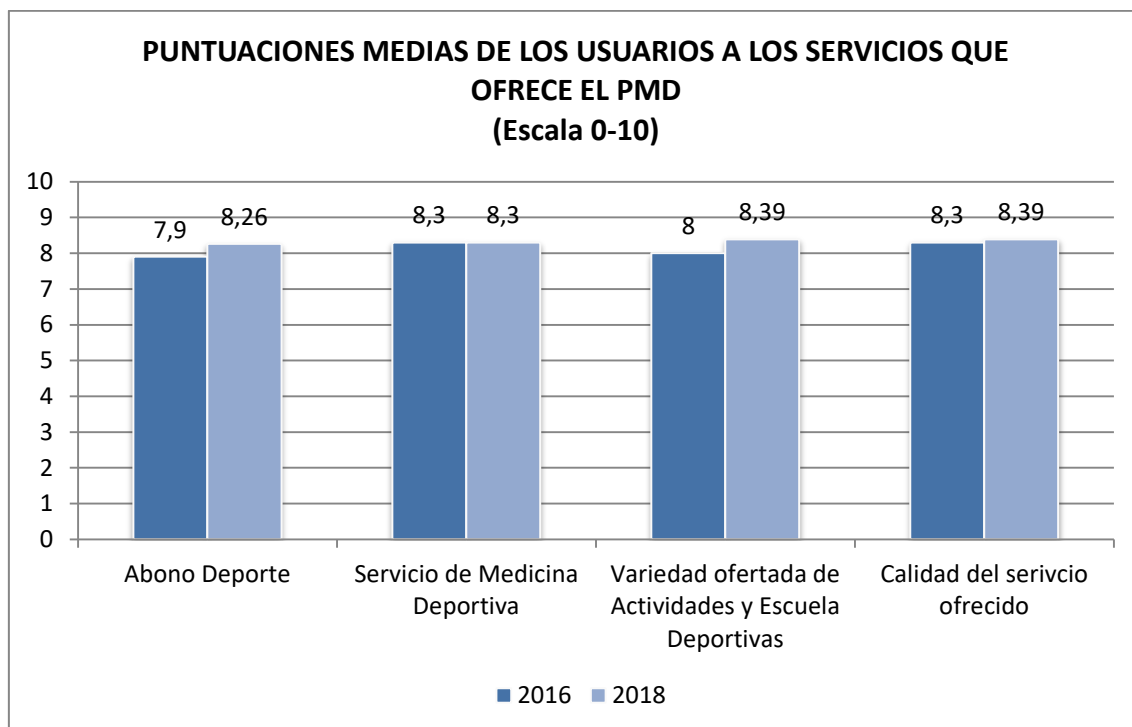
VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE GENTE QUE SE COMPARTE ACTIVIDAD SEGÚN EL DÍA DE LA SEMANA EN EL QUE SE REALIZA CIUDAD DEPORTIVA VALDELASFUENTES							
%							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
PISCINA							
Más de la adecuada	34,04	37,14	34,11	38,78	31,13	36,11	37,84
La cantidad adecuada	61,70	60,00	60,47	57,14	64,15	58,33	54,05
Menos de la adecuada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ns/Nc	4,26	2,86	5,43	4,08	4,72	5,56	8,11
FITNESS							
Más de la adecuada	38,24	40,74	39,20	39,00	35,85	34,21	35,14
La cantidad adecuada	52,21	50,93	51,20	50,00	52,83	52,63	59,46
Menos de la adecuada	0,74	0,00	0,80	0,00	0,94	0,00	0,00
Ns/Nc	8,82	8,33	8,80	11,00	10,38	13,16	5,41
ACTIVIDADES							
Más de la adecuada	24,09	31,53	25,98	29,13	17,76	26,83	19,44
La cantidad adecuada	62,77	57,66	61,42	60,19	59,81	46,34	61,11
Menos de la adecuada	0,73	0,90	0,79	0,97	0,93	9,76	0,00
Ns/Nc	12,41	9,91	11,81	9,71	21,50	17,07	19,44

1.8 VALORACIÓN DE LOS DISINTOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PMD AL USUARIO.

1.8.1 Resultados Globales.

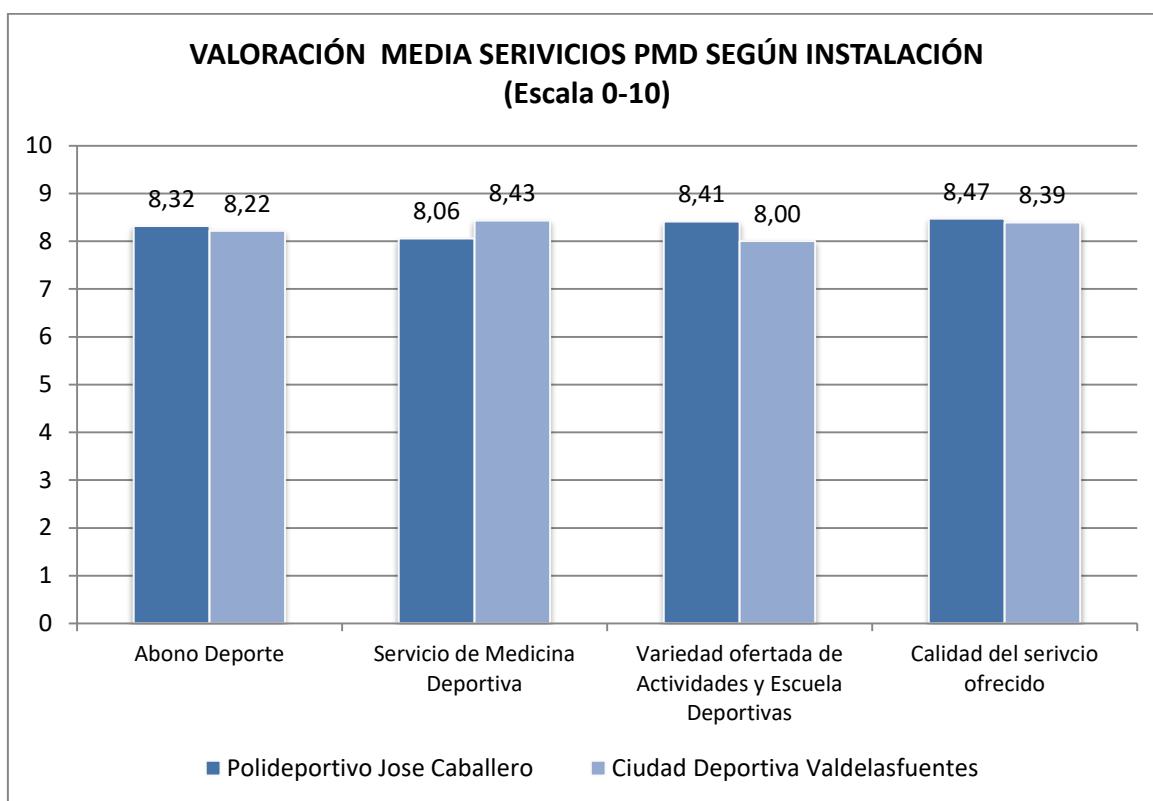
En el año 2018 todos los servicios por los que se ha preguntado han obtenido valoraciones medias en torno al 8. La variedad de oferta de actividades y escuelas deportivas es el servicio mejor valorado en 2018, con una puntuación media de 8,39. El Abono Deporte es el servicio menos valorado con 8,26 puntos sobre 10.

La variación respecto a los resultados de 2016 ha sido positiva, alcanzando un máximo de 0,39 puntos de diferencia en cuanto a la variedad de oferta del servicio, que ha pasado de un 8 en 2016 a un 8,39 en el presente año. También debería considerarse la puntuación recibida del abono deporte, que ha pasado de 7,9 puntos a 8,26, lo que supone una diferencia de 0,36 puntos.



1.8.2 Valoración de los distintos servicios ofrecidos por el PMD según la instalación utilizada.

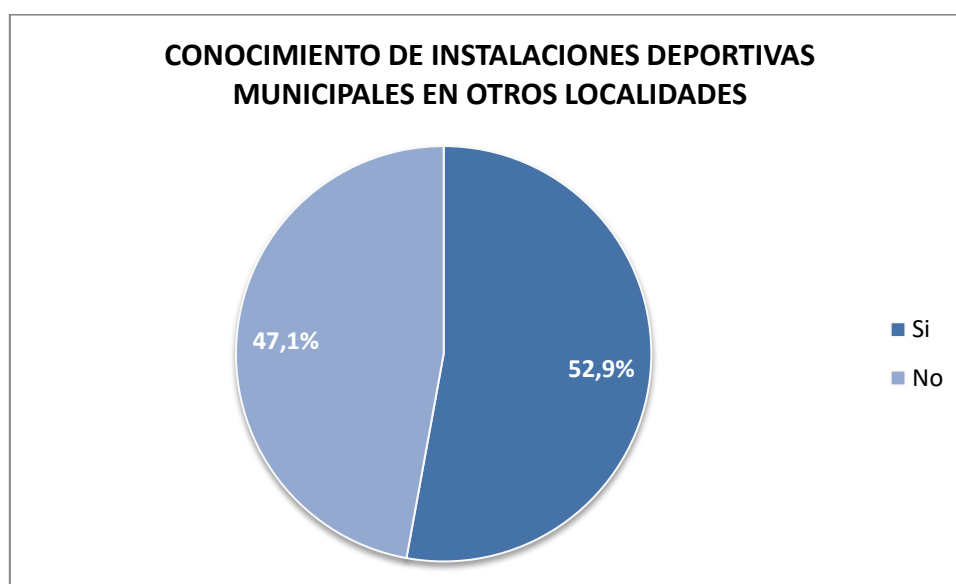
Al analizar los servicios ofertados por el PMD, según la instalación utilizada, se observa que todos ellos han sido ligeramente mejor valorados por los usuarios del Polideportivo José Caballero, a excepción del servicio de medicina deportiva, el cual ha obtenido una mejor puntuación entre los usuarios de la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes.



1.9. CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES EN OTRAS LOCALIDADES Y VALORACIÓN COMPARATIVA CON LAS DEL PMD.

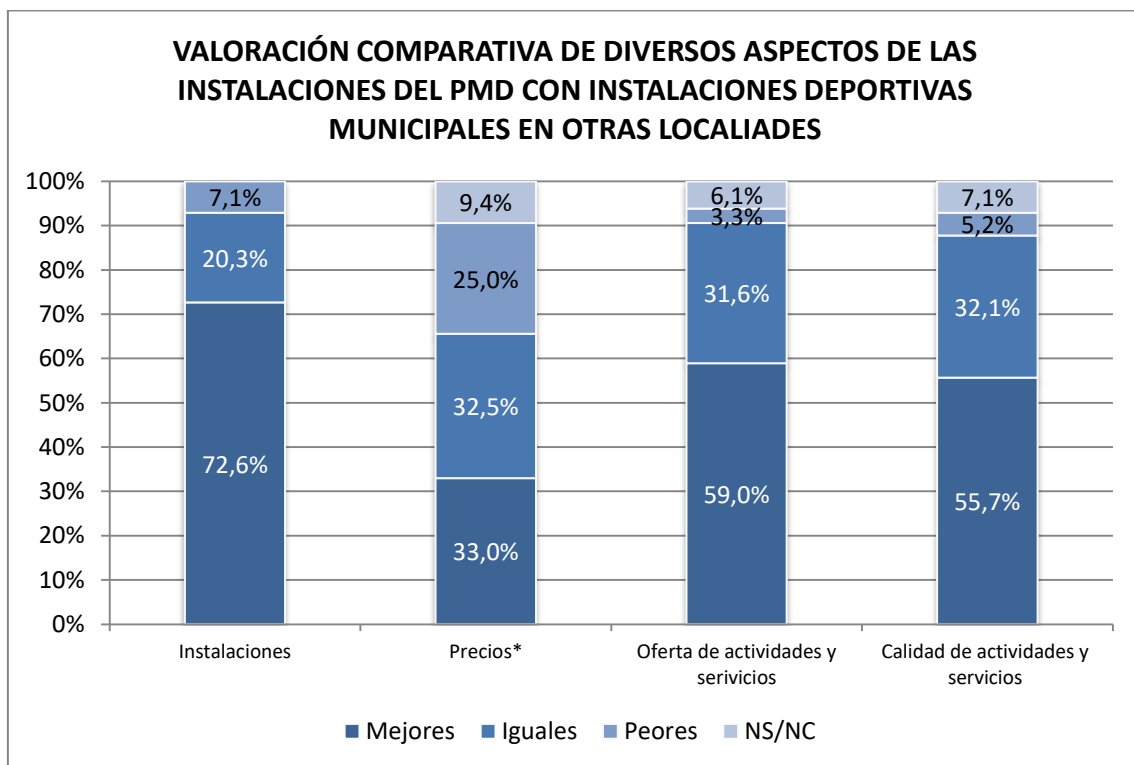
El 47,1% de los encuestados afirman no conocer otras instalaciones deportivas municipales en otras localidades.

Los colectivos más informados sobre otras instalaciones deportivas municipales son los hombres, de entre 35 y 54 años, residentes en otras localidades y que acuden a las instalaciones deportivas de Alcobendas con una frecuencia de 3 días a la semana.



	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA			FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Si	52,9%	56,7%	46,8%	48,6%	50,0%	58,9%	40,0%	50,2%	55,6%	70,0%	47,6%	57,0%	54,1%
No	47,1%	43,3%	53,2%	51,4%	50,0%	41,1%	60,0%	49,8%	44,4%	30,0%	52,4%	43,0%	45,9%

Analizando distintos aspectos de las instalaciones deportivas de Alcobendas con las de otros municipios, se observa que el 72,6% los usuarios encuestados considera que las de Alcobendas son mejores, un 33% afirma que los precios son más baratos en Alcobendas, el 59% considera mejor la oferta de Alcobendas y el 55,7% es mejor la calidad que ofrece el PMD.



* Respecto a los PRECIOS, la categoría “Mejor” corresponde a “Más baratos” y la categoría “Peor” a “Más caros”.

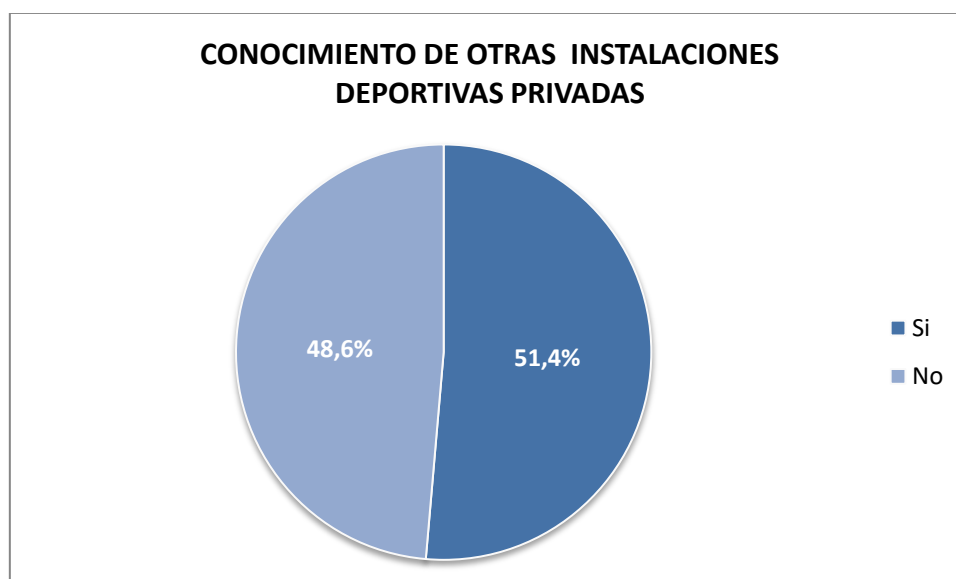
**VALORACIÓN COMPARATIVA DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS
INSTALACIONES DEL PMD CON OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS
MUNICIPALES DE OTRAS LOCALIDADES POR INSTALACIÓN UTILIZADA**

	Polideportivo Jose Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Instalaciones		
Mejores	68,9%	76,4%
Iguales	23,6%	17,0%
Peores	7,5%	6,6%
NS/NC		
Precios		
Más caros	27,4%	38,7%
Iguales	34,9%	30,2%
Más baratos	25,5%	24,5%
NS/NC	12,3%	6,6%
Oferta activ. y serv. deport.		
Mejores	53,8%	64,2%
Iguales	34,9%	28,3%
Peores	4,7%	1,9%
NS/NC	6,6%	5,7%
Calidad activ. y serv. deport		
Mejores	48,1%	63,2%
Iguales	38,7%	25,5%
Peores	6,6%	3,8%
NS/NC	6,6%	7,5%

1.10 CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS PRIVADAS Y VALORACION COMPARATIVA CON LAS DEL PMD.

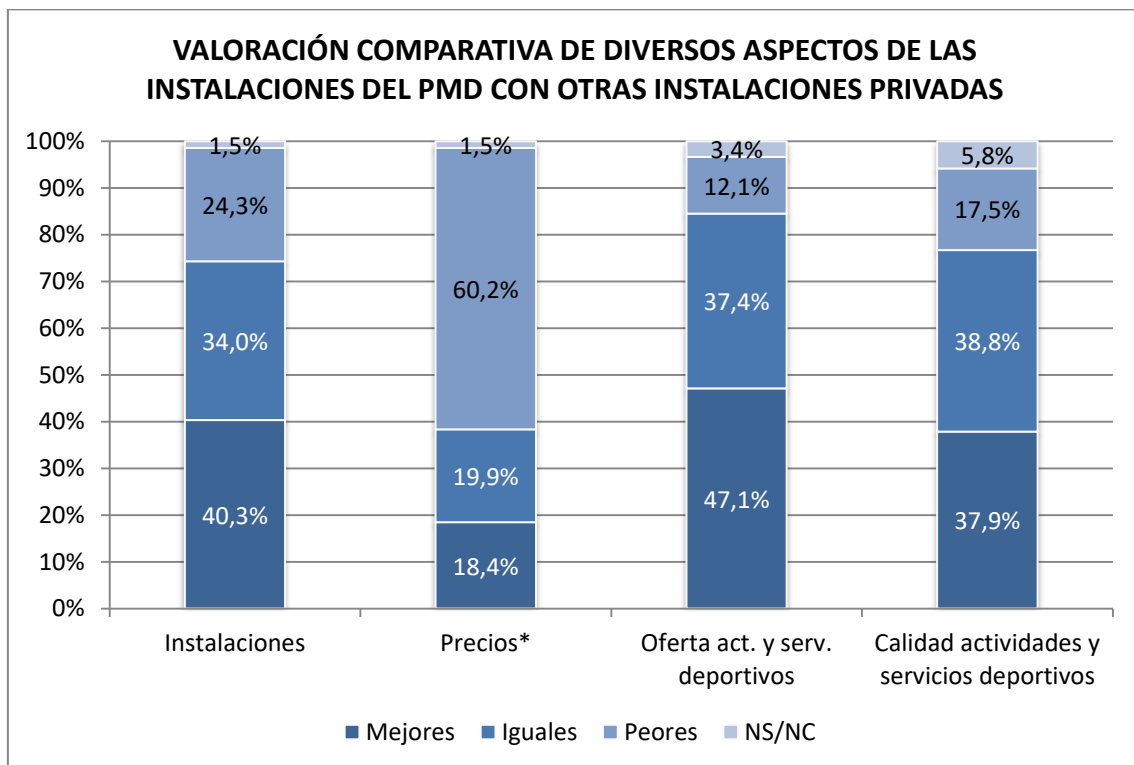
El 48,6% de los encuestados afirman no conocer otras instalaciones deportivas privadas.

Los colectivos más informados sobre otras instalaciones deportivas municipales son los hombres, de entre 25 y 34 años, residentes en otras localidades y que acuden a las instalaciones deportivas de Alcobendas con una frecuencia mayor 3 días a la semana.



	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA			FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Si	51,4%	53,9%	47,4%	48,6%	64,9%	53,5%	29,1%	50,5%	44,4%	60,0%	41,1%	50,5%	59,4%
No	48,6%	46,1%	52,6%	51,4%	35,1%	46,5%	70,9%	49,5%	55,6%	40,0%	58,9%	49,5%	40,6%

Analizando distintos aspectos de las instalaciones deportivas de Alcobendas con otras de carácter privado, se observa que el 40,3% de los usuarios encuestados considera que las de Alcobendas son mejores, un 18,4% afirma que los precios son más baratos en Alcobendas, el 47,1% considera mejor la oferta de Alcobendas y el 37,9% que es mejor la calidad que ofrece el PMD.



* Respecto a los PRECIOS, la categoría “Mejor” corresponde a “Más baratos” y la categoría “Peor” a “Más caros”.

**VALORACIÓN COMPARATIVA DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS
INSTALACIONES DEL PMD CON OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS
PRIVADAS POR INSTALACIÓN UTILIZADA**

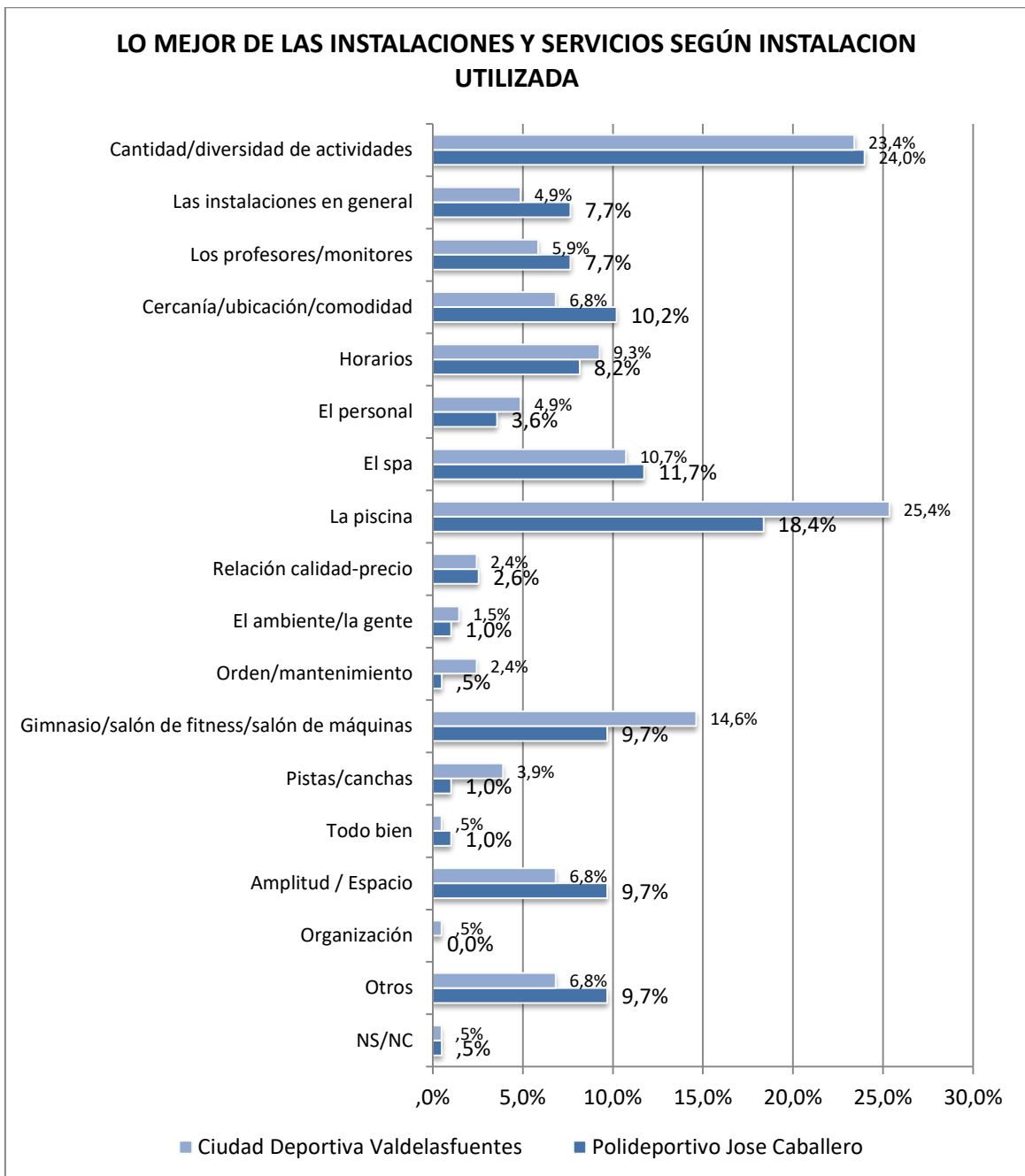
	Polideportivo José Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Instalaciones		
Mejores	37,7%	43,5%
Iguales	35,1%	32,6%
Peores	25,4%	22,8%
NS/NC		
Precios		
Más caros	14,9%	22,8%
Iguales	20,2%	19,6%
Más baratos	62,3%	57,6%
Ns/Nc (No leer)	2,6%	0,0%
Oferta activ. y serv. deport.		
Mejores	43,0%	52,2%
Iguales	36,0%	39,1%
Peores	16,7%	6,5%
NS/NC	4,4%	2,2%
Calidad activ. y serv. deport		
Mejores	32,5%	44,6%
Iguales	38,6%	39,1%
Peores	21,1%	13,0%
NS/NC	7,9%	3,3%

1.11 LO MEJOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD

Los aspectos mejor valorados por los usuarios del PMD son la cantidad/ diversidad de actividades (23,7%), seguido de la piscina (21,9%) y el gimnasio/salón de fitness/ máquinas (12,2%).



A continuación se muestra un gráfico comparativo según la instalación utilizada y una tabla según las variables sociodemográficas:

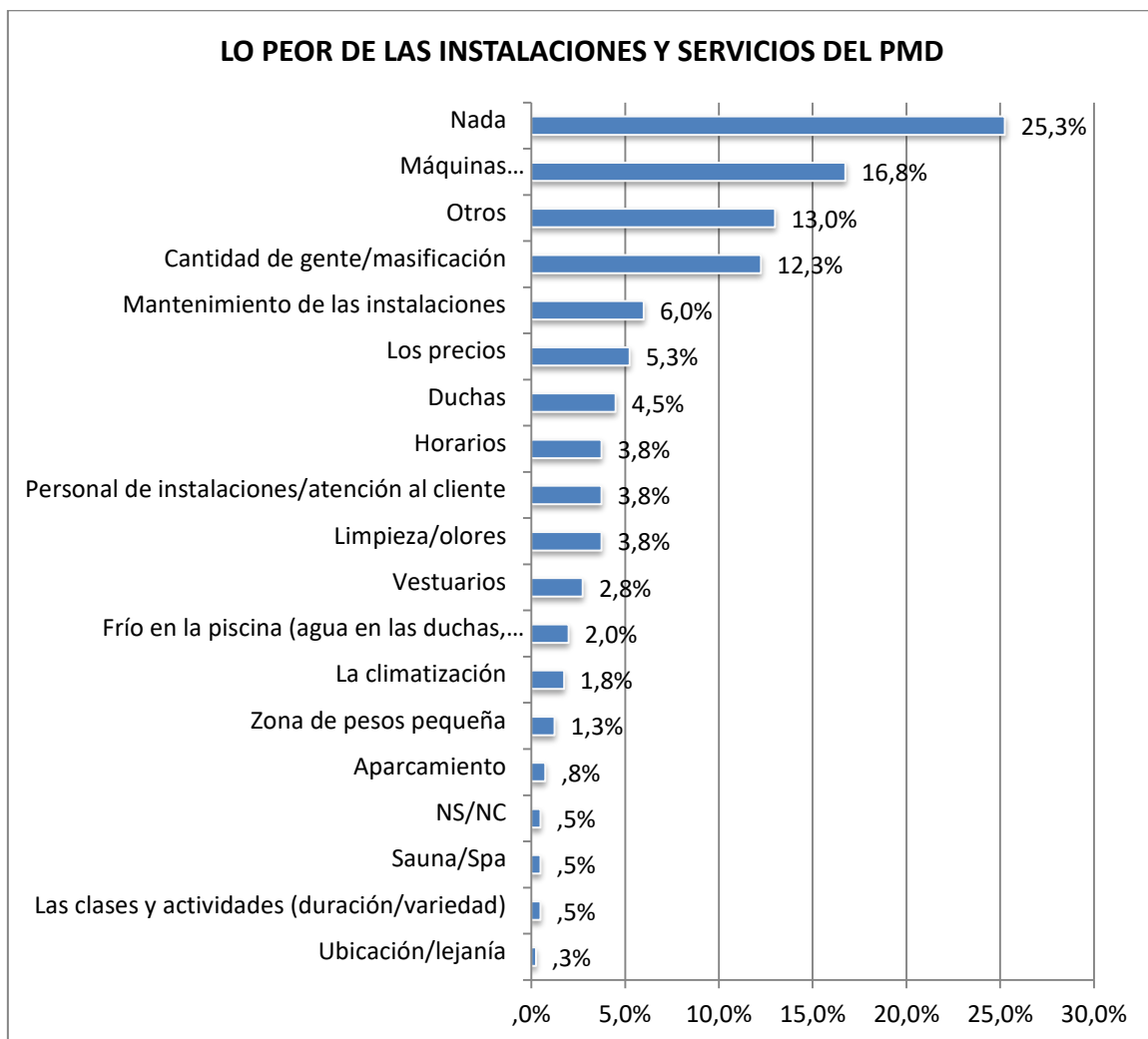


Observando los resultados, según la instalación utilizada por el usuario encuestado, los datos reflejan que en el caso del Polideportivo José Caballero lo más valorado es la cantidad y diversidad de actividades (24%), mientras que en el caso de la Ciudad Deportiva de Valdela Fuentes es la piscina (25,4%).

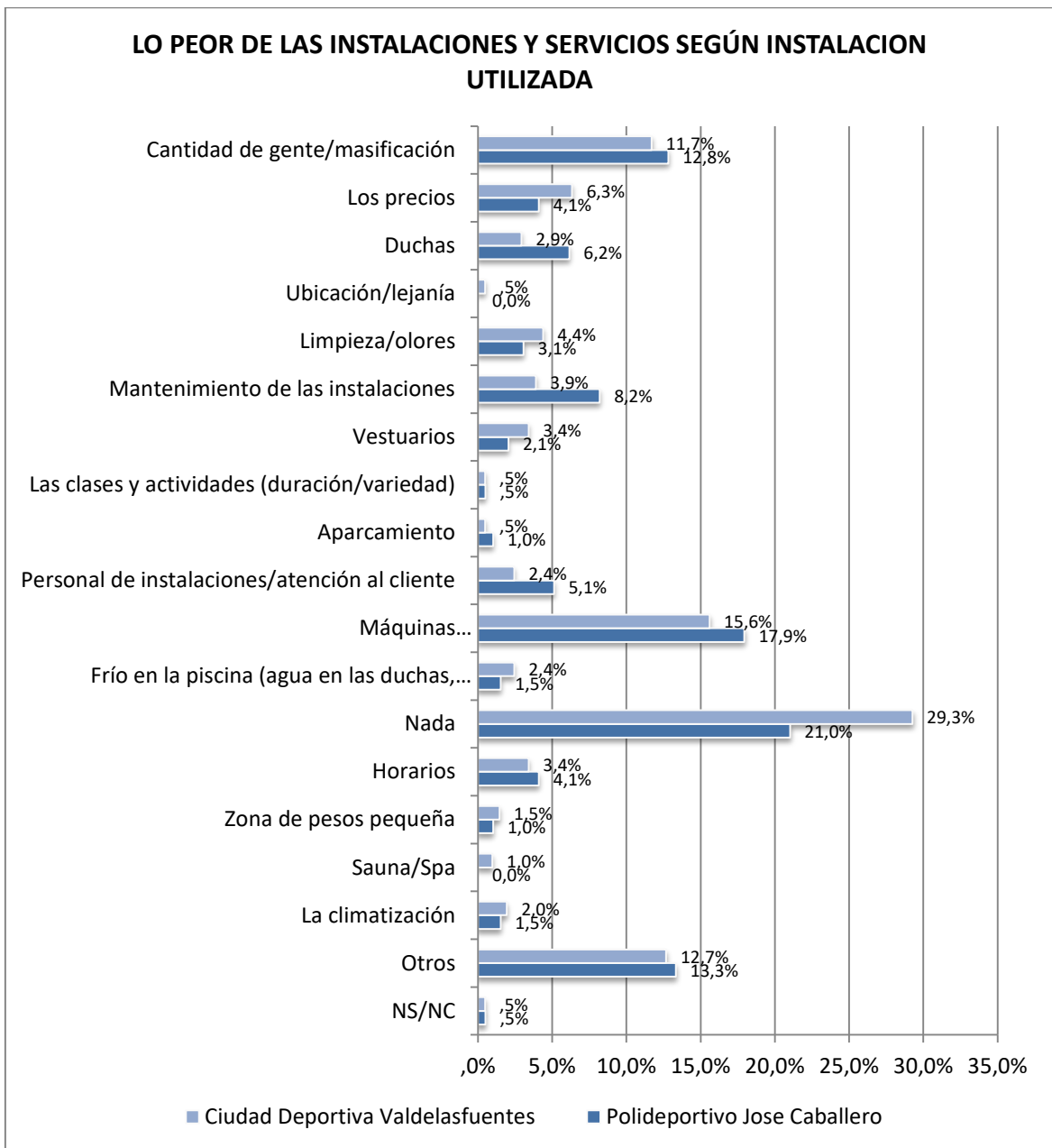
	TOTAL	SEXO		EDAD				FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	55 y más	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Cantidad/diversidad de actividades	23,7%	23,3%	24,4%	18,6%	23,0%	25,2%	25,5%	25,8%	25,2%	21,2%
Las instalaciones en general	6,2%	4,5%	9,0%	5,7%	8,1%	4,5%	10,9%	4,8%	5,6%	7,6%
Los profesores/monitores	6,7%	7,8%	5,1%	4,3%	8,1%	7,9%	3,6%	6,5%	6,5%	7,1%
Cercanía/ubicación/comodidad	8,5%	7,3%	10,3%	11,4%	13,5%	6,4%	5,5%	10,5%	8,4%	7,1%
Horarios	8,7%	7,3%	10,9%	7,1%	4,1%	11,4%	7,3%	11,3%	11,2%	5,3%
El personal	4,2%	5,3%	2,6%	4,3%	2,7%	5,4%	1,8%	2,4%	2,8%	6,5%
El spa	11,2%	11,4%	10,9%	11,4%	9,5%	12,4%	9,1%	13,7%	10,3%	10,0%
La piscina	21,9%	22,9%	20,5%	25,7%	20,3%	19,8%	27,3%	19,4%	18,7%	25,9%
Relación calidad-precio	2,5%	2,9%	1,9%	4,3%	2,7%	1,5%	3,6%	1,6%	2,8%	2,9%
El ambiente/la gente	1,2%	2,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,5%	0,0%	1,6%	1,9%	,6%
Orden/mantenimiento	1,5%	1,6%	1,3%	0,0%	1,4%	2,5%	0,0%	,8%	3,7%	,6%
Gimnasio/salón de fitness/salón de máquinas	12,2%	11,4%	13,5%	11,4%	13,5%	11,9%	12,7%	8,9%	13,1%	14,1%
Pistas/canchas	2,5%	3,3%	1,3%	1,4%	1,4%	2,0%	7,3%	2,4%	4,7%	1,2%
Todo bien	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
Amplitud / Espacio	8,2%	7,8%	9,0%	10,0%	12,2%	7,4%	3,6%	6,5%	9,3%	8,8%
Organización	0,2%	,4%	0,0%	0,0%	0,0%	,5%	0,0%	0,0%	0,0%	,6%
Otros	8,2%	9,4%	6,4%	12,9%	8,1%	6,9%	7,3%	6,5%	9,3%	8,8%
NS/NC	0,5%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	,5%	1,8%	0,0%	,9%	,6%
TOTAL	401	245	156	70	74	202	55	124	107	170

1.12 LO PEOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD

Los aspectos categorizados como peores por los usuarios del PMD son las máquinas (cantidad/mantenimiento/antigüedad/tiempo de reparación) con un 16,8%, seguido de la masificación de gente con 12,3%.



A continuación se muestra un gráfico comparativo según la instalación utilizada y una tabla según las variables sociodemográficas:

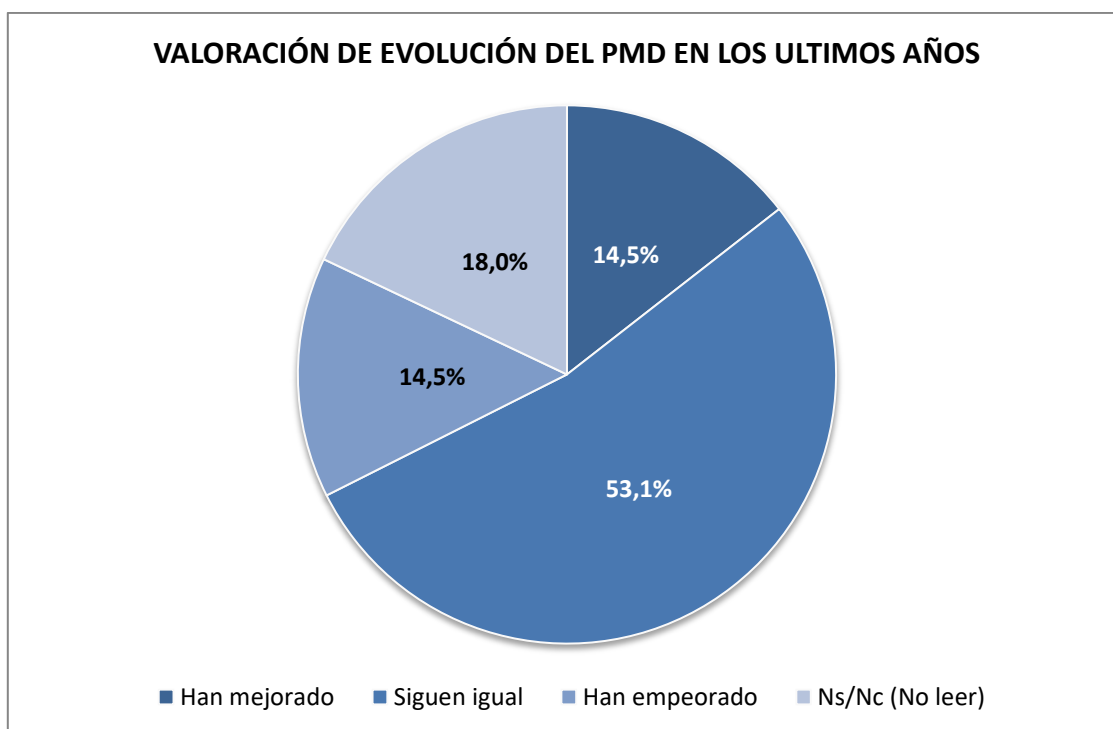


Observando los resultados según la instalación utilizada por el usuario encuestado, los datos reflejan que tanto en el caso del Polideportivo José Caballero como en la Ciudad Deportiva de Valdelaesfuentes, lo menos valorado son las máquinas con un 17,9% y un 15,6% respectivamente.

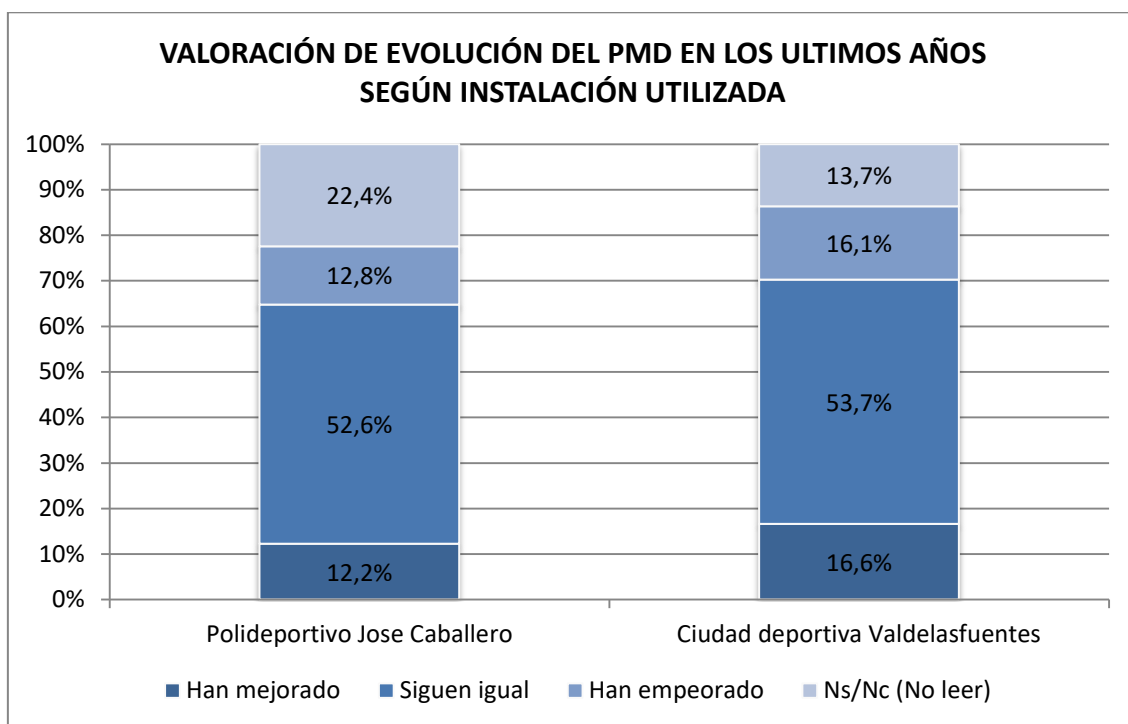
	TOTAL	SEXO		EDAD				FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	55 y más	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Cantidad de gente/masificación	12,3%	13,5%	10,3%	8,6%	17,8%	11,9%	10,9%	14,5%	10,4%	11,8%
Los precios	5,3%	4,1%	7,1%	5,7%	1,4%	5,4%	9,1%	6,5%	5,7%	4,1%
Duchas	4,5%	5,3%	3,2%	1,4%	4,1%	5,4%	5,5%	5,6%	4,7%	3,5%
Ubicación/lejanía	,3%	0,0%	,6%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,6%
Limpieza/olores	3,8%	3,7%	3,8%	8,6%	1,4%	2,5%	5,5%	2,4%	2,8%	5,3%
Mantenimiento de las instalaciones	6,0%	7,4%	3,8%	5,7%	9,6%	3,5%	10,9%	3,2%	3,8%	9,4%
Vestuarios	2,8%	3,7%	1,3%	4,3%	4,1%	1,5%	3,6%	1,6%	1,9%	4,1%
Las clases y actividades (duración/variedad)	,5%	,4%	,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	,8%	0,0%	,6%
Aparcamiento	,8%	,8%	,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,6%	,9%	0,0%
Personal de instalaciones/atención al cliente	3,8%	2,5%	5,8%	7,1%	1,4%	3,5%	3,6%	3,2%	5,7%	2,9%
Máquinas (cantidad/mantenimiento/antigüedad/tiempo de reparación)	16,8%	17,6%	15,4%	14,3%	16,4%	18,3%	14,5%	13,7%	18,9%	17,6%
Frío en la piscina (agua en las duchas, temperatura de la piscina)	2,0%	1,6%	2,6%	1,4%	1,4%	1,5%	5,5%	2,4%	1,9%	1,8%
Nada	25,3%	21,7%	30,8%	24,3%	24,7%	28,2%	16,4%	29,8%	25,5%	21,8%
Horarios	3,8%	5,7%	,6%	5,7%	2,7%	3,5%	3,6%	4,0%	4,7%	2,9%
Zona de pesos pequeña	1,3%	,4%	2,6%	1,4%	0,0%	1,5%	1,8%	,8%	0,0%	2,4%
Sauna/Spa	,5%	,4%	,6%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	,6%
La climatización	1,8%	1,2%	2,6%	0,0%	4,1%	1,0%	3,6%	2,4%	1,9%	1,2%
Otros	13,0%	13,1%	12,8%	11,4%	16,4%	13,9%	7,3%	10,5%	13,2%	14,7%
NS/NC	,5%	,4%	,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	1,2%
BASE	400	244	156	70	73	202	55	124	106	170

1.13 VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PMD EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

Al preguntar a los usuarios del PMD su opinión acerca de los servicios ofrecidos en los dos últimos años, un 53,1% observa que sigue igual, el porcentaje de aquellos que opinan que han empeorado frente aquellos que opinan que ha mejorado coincide en porcentajes con un 14,5%.



Entre los usuarios de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes priman las opiniones positivas en comparación con aquellos de José Caballero, 16,6% frente a un 12,2% que considera que ha mejorado, lo mismo sucede en cuanto a la opinión de empeoramiento con un 16,1% frente a un 12,8% entre los usuarios de José Caballero.



	TOTAL	SEXO		EDAD				FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	55 y más	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Han mejorado	14,5%	13,5%	16,0%	20,0%	9,5%	13,9%	16,4%	16,1%	13,1%	14,1%
Siguen igual	53,1%	52,7%	53,8%	42,9%	52,7%	58,9%	45,5%	58,1%	51,4%	50,6%
Han empeorado	14,5%	16,3%	11,5%	8,6%	13,5%	13,4%	27,3%	8,9%	17,8%	16,5%
Ns/Nc (No leer)	18,0%	17,6%	18,6%	28,6%	24,3%	13,9%	10,9%	16,9%	17,8%	18,8%
TOTAL	401	245	156	70	74	202	55	124	107	170

Los hombres y los usuarios de 55 y más años son los más críticos respecto a la evolución de los servicios, un 16,3% y el 27,3% respectivamente, considera que los servicios del PMD han empeorado.

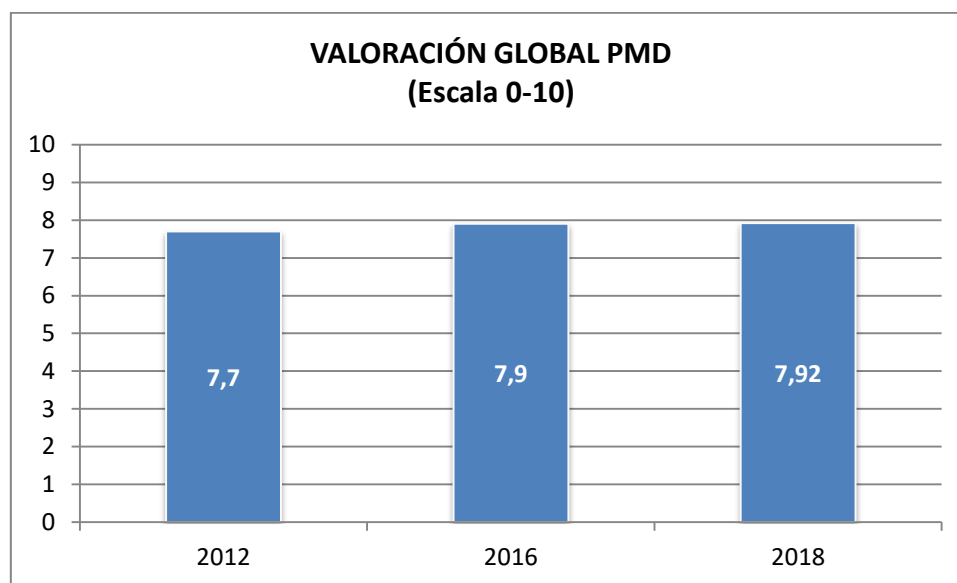
Así mismo sucede con aquellos usuarios que utilizan los centros deportivos con una frecuencia de 3 días a la semana (17,8%).

1.14 VALORACIÓN GLOBAL DEL PMD

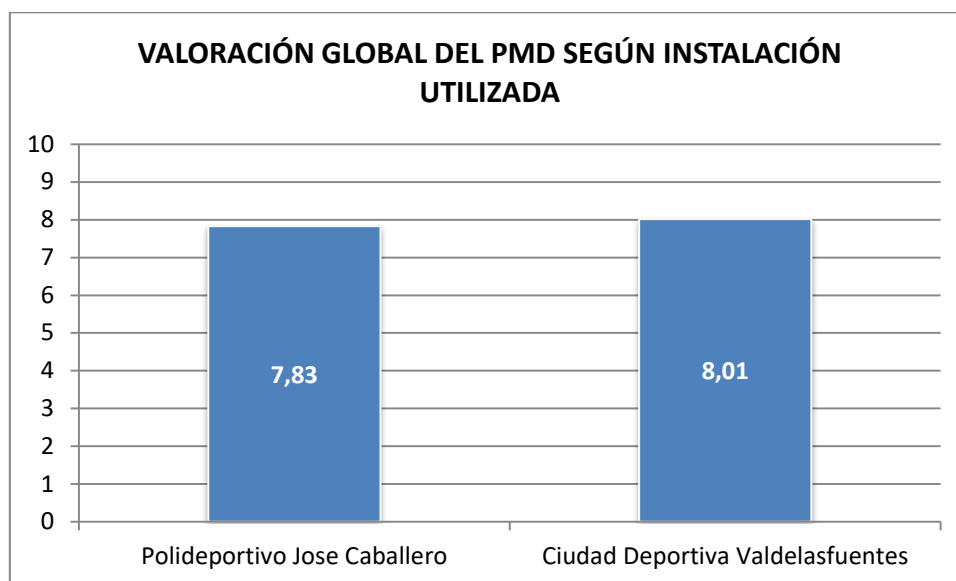
	De 0 a 2 puntos	De 3 a 5 puntos	De 6 a 8 puntos	9 y 10 puntos	NS/NC	Puntuación Media
Valoración Global PMD	0,5%	3,2%	63,3%	32,7%	0,2%	7,92

En cuanto a la valoración global del PMD, la mayor parte de los usuarios los puntúan, según una escala entre 0 y 10, entre 6 y 8 puntos, obteniendo una media de 7,92., superando en dos décimas la puntuación obtenida en el 2016.

No obstante cabe destacar que un 32,7% de los usuarios han valorado de manera global al PMD con 9 y 10 puntos.



Analizando los datos según la instalación utilizada, la Ciudad Deportiva de Valde lasfuentes registra una ventaja frente al Polideportivo José Caballero de dos décimas.

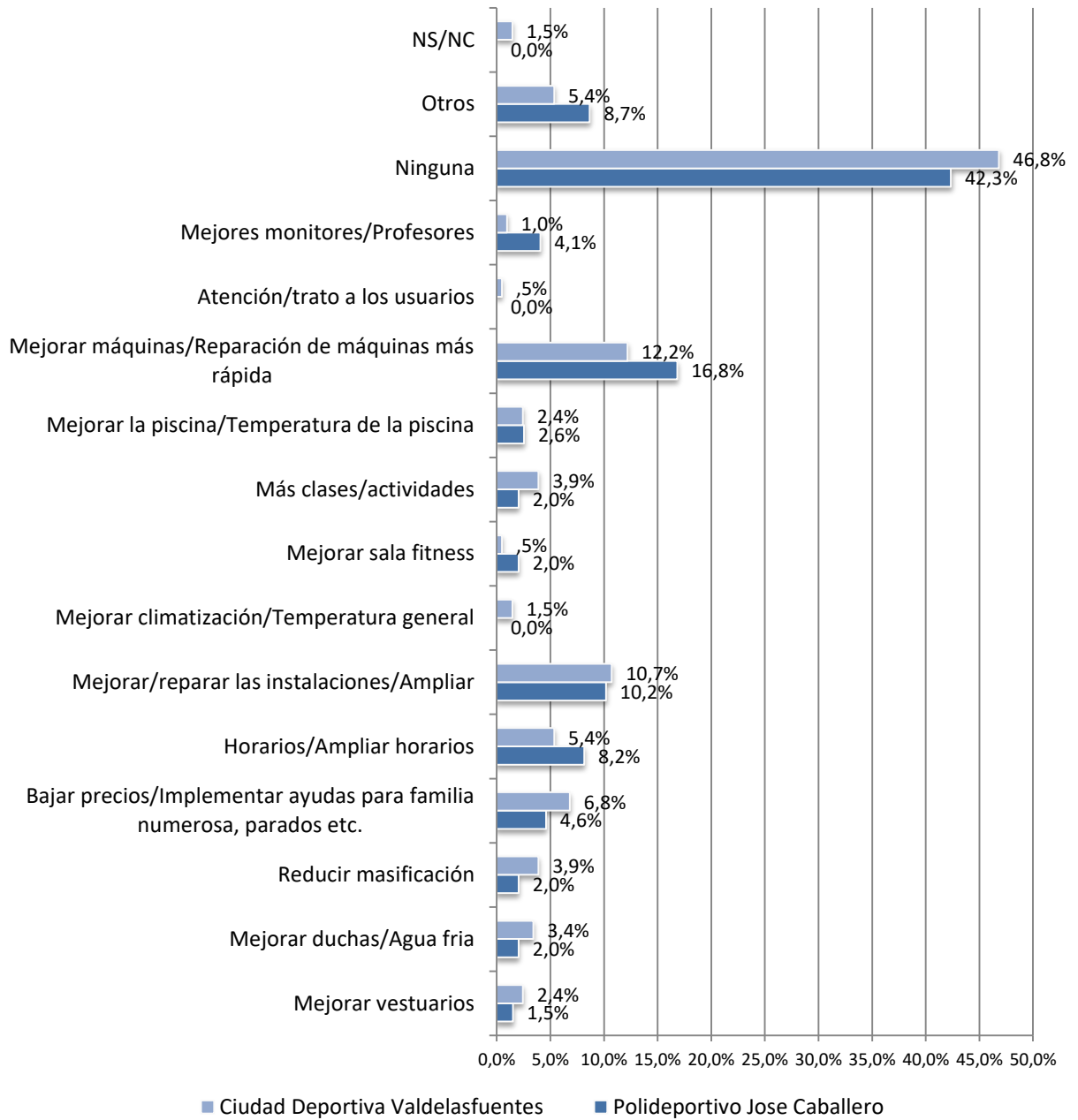


1.12 SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PMD.

La sugerencia más mencionada (14,5%) es mejorar las máquinas y repararlas más rápido, seguida de la mejora y reparación de las instalaciones (10,5%) y de la ampliación de horarios (6,7%).

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PMD	N	Porcentaje
Mejorar máquinas/Reparación de máquinas más rápida	58	14,5%
Mejorar/reparar las instalaciones/Ampliar	42	10,5%
Otros	28	7,0%
Horarios/Ampliar horarios	27	6,7%
Bajar precios/Implementar ayudas para familia numerosa, parados etc.	23	5,7%
Reducir masificación	12	3,0%
Más clases/actividades	12	3,0%
Mejorar duchas/Agua fría	11	2,7%
Mejorar la piscina/Temperatura de la piscina	10	2,5%
Mejores monitores/Profesores	10	2,5%
Mejorar vestuarios	8	2,0%
Mejorar sala fitness	5	1,2%
Mejorar climatización/Temperatura general	3	0,7%
NS/NC	3	0,7%
Atención/trato a los usuarios	1	0,2%
Ninguna	179	44,6%

SUGERENCIAS SEGÚN INSTALACIÓN DEPORTIVA



2. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA

2.1 CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL ESPACIO “DEPORTE” DE LA PÁGINA WEB MUNICIPAL.

CONOCIMIENTO Y VALORACION DEL ESPACIO DEPORTE DE LA WEB MUNICIPAL	
CONOCE	VALORA
35,90%	7,15

Sólo el 35,90% de los usuarios conoce el espacio “Deporte” de la web del Ayuntamiento de Alcobendas. Estos usuarios le otorgan una valoración media de 7,15 puntos sobre 10.

	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Si	35,9%	33,1%	40,4%	25,7%	41,9%	39,6%	27,3%	36,0%	44,4%	32,0%
No	64,1%	66,9%	59,6%	74,3%	58,1%	60,4%	72,7%	64,0%	55,6%	68,0%
Media	7,15	7,09	7,22	7,12	6,74	7,30	7,29	7,24	6,86	6,63

Los usuarios que mayor porcentaje de conocimiento del espacio “Deporte” reflejan son mujeres de entre 25 y 54 años, con residencia en San Sebastián de Los Reyes.

El espacio “Deporte” de la web municipal ha obtenido sus mejores puntuaciones entre las usuarias (7,22) de 35 a 44 años (7,30) y residentes en Alcobendas (7,24).

2.2 CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE DEPORTE DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.

CONOCIMIENTO Y VALORACION DE LAS REDES SOCIALES DE DEPORTE DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS	
CONOCE	VALORA
18,5%	7,46

Sólo el 18,5% de los usuarios conoce las redes sociales de deporte del Ayuntamiento de Alcobendas. Estos usuarios le otorgan una valoración media de 7,46 puntos sobre 10.

	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Si	18,5%	17,1%	20,5%	22,9%	21,6%	18,3%	27,3%	20,7%	0,0%	10,0%
No	81,5%	82,9%	79,5%	77,1%	78,4%	81,7%	72,7%	79,3%	100,0%	90,0%
Media	7,46	7,41	7,53	7,50	7,13	7,57	7,75	7,52		6,80

Los usuarios que mayor porcentaje de conocimiento de redes sociales reflejan son mujeres de 55 años en adelante, con residencia en Alcobendas.

Las redes sociales de deporte han obtenido sus mejores puntuaciones entre las usuarias (7,53) de 55 años y más (7,75) y residentes en Alcobendas (7,52).

3. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE GRANDES EVENTOS DEPORTIVOS EN ALCOBENDAS.

CONOCIMIENTO, ASISTENCIA Y VALORACION DE GRANDES EVENTOS DEPORTIVOS		
CONOCE	HA ASISTIDO	VALORACIÓN
58,10%	58,40%	7,99

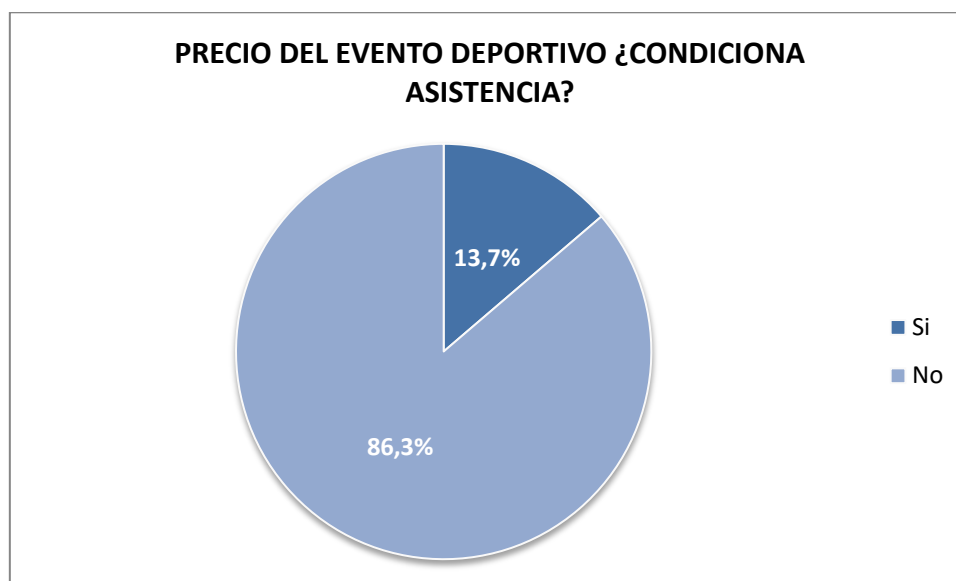
	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Conoce	58,1%	59,2%	56,4%	51,4%	51,4%	61,4%	63,6%	60,7%	61,1%	40,0%
Ha asistido	58,4%	59,3%	56,8%	61,1%	57,9%	60,5%	48,6%	60,4%	54,5%	40,0%
Media	7,99	7,88	8,20	8,19	7,90	8,05	7,62	8,02	8,13	7,67

Los grandes eventos deportivos de Alcobendas alcanzan un nivel de conocimiento del 58,10%. Cabe destacar que de estos usuarios el 58,40 % además ha asistido a estos eventos. La valoración que otorgan los asistentes a estos eventos es de 7,99 puntos.

Destaca el conocimiento de estos eventos entre el colectivo de hombres, de 55 años y más y residentes en San Sebastián de los Reyes.

Los que mejor valoran los grandes eventos deportivos en Alcobendas son mujeres de entre 16 y 24 años y residentes en San Sebastián de los Reyes.

Al preguntar a los usuarios si el precio de los grandes eventos deportivos condicionan su asistencia, una clara mayoría afirma que no, con un 86,3% de representación total.



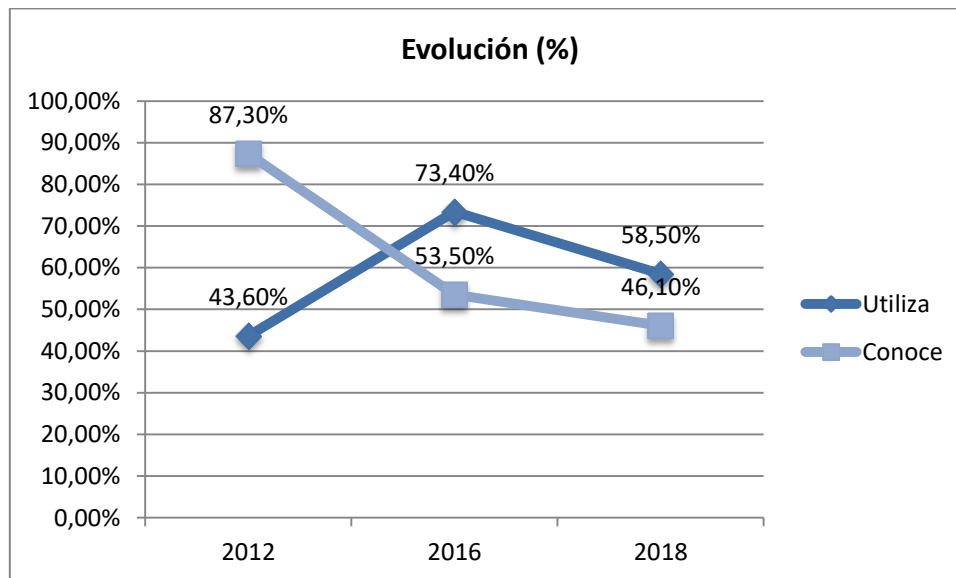
4. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO DEPORTIVO.

CONOCIMIENTO, ASISTENCIA Y VALORACION DEL SERVICIO MÉDICO DEPORTIVO		
CONOCE	LO HA UTILIZADO	VALORACIÓN
46,1%	58,5%	8,3

De aquellos usuarios del PMD encuestados, un 46,1% afirma conocer el Servicio de Medicina Deportiva, de los cuales hacen uso de dicho servicio un 58,5%. La valoración media del servicio médico deportivo es muy positiva, alcanzando el 8,3 puntos sobre 10.

Observando la evolución del conocimiento de los usuarios de dicho servicio se registra un significativo decrecimiento desde el 2012, donde un 87,30% confirmaba conocerlo frente a un 46,1% en 2018.

Lo mismo sucede en cuanto al uso del servicio, tras el repunte que se dio en 2016, con un 73,40% de los usuarios, nuevamente vuelve a caer hasta un 58,50%, no obstante sigue dándose un mayor porcentaje de uso mayor que en el 2012, donde representaba un 43,60%.



El colectivo que mayor conocimiento muestra del servicio son mujeres, de 55 años y más y residentes de Alcobendas.

De aquellos que afirman usarlo se registra el mayor porcentaje entre mujeres, de 25 a 34 años y residentes de Alcobendas.

Las mejores puntuaciones se han dado entre hombres, de 16 a 24 años residentes en Alcobendas.

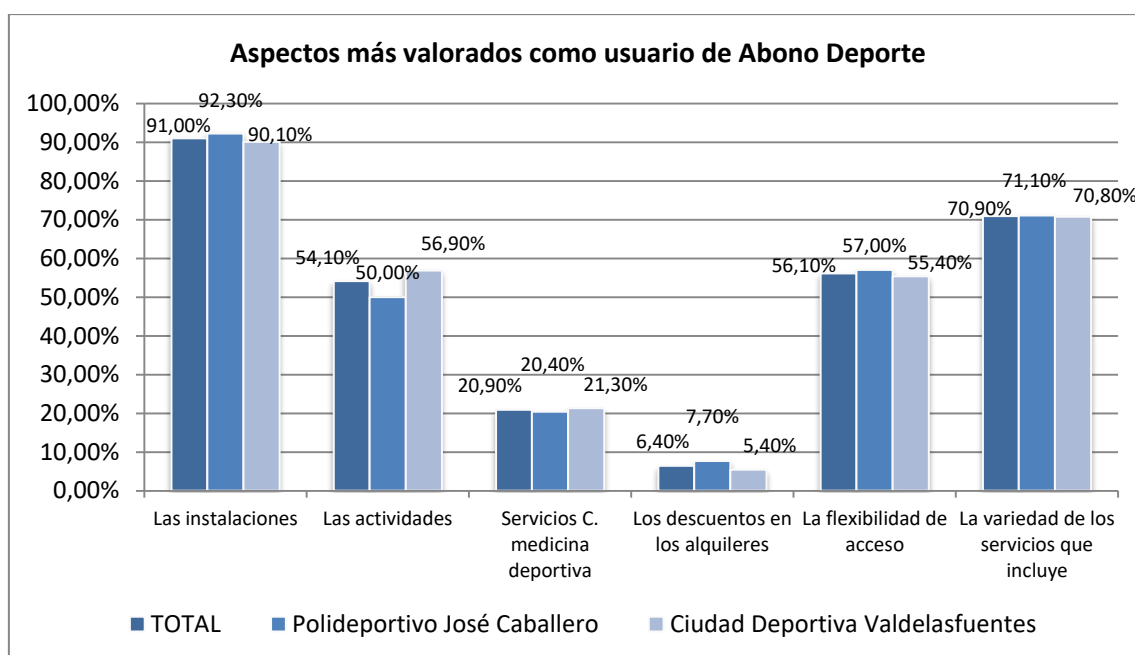
	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Conoce	46,1%	46,1%	46,2%	51,4%	51,4%	61,4%	63,6%	48,0%	22,2%	42,0%
Ha asistido	58,5%	79,6%	81,9%	61,1%	57,9%	60,5%	48,6%	82,5%	50,0%	71,4%
Media	8,3	8,47	8,03	8,19	7,90	8,05	7,62	8,34	6,50	8,13

5. USUARIOS DE ABONO DEPORTE.

5.1 VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS RELATIVOS AL ABONO DEPORTE.

	TOTAL	POLIDEPORTIVO	
		Polideportivo José Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Las instalaciones	91,0%	92,3%	90,1%
Las actividades	54,1%	50,0%	56,9%
Servicios C. medicina deportiva	20,9%	20,4%	21,3%
Los descuentos en los alquileres	6,4%	7,7%	5,4%
La flexibilidad de acceso	56,1%	57,0%	55,4%
La variedad de los servicios que incluye	70,9%	71,1%	70,8%

Los tres servicios más valorados por los usuarios con Abono Deporte son las instalaciones con un 91%, seguido de la variedad que el servicio incluye, con un 70,9% y la flexibilidad de acceso con un 56,10%.



Analizando los aspectos más valorados por los usuarios del Abono Deporte según la instalación utilizada, se observa que el Polideportivo José Caballero mantiene la misma dinámica que en los datos totales, mientras que aquellos usuarios de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes aportan una variedad en el tercer aspecto más valorado, donde son las actividades y no la flexibilidad como tercer aspecto más valorado.

A continuación se muestra una tabla con los resultados por sexo, edad y lugar de residencia.

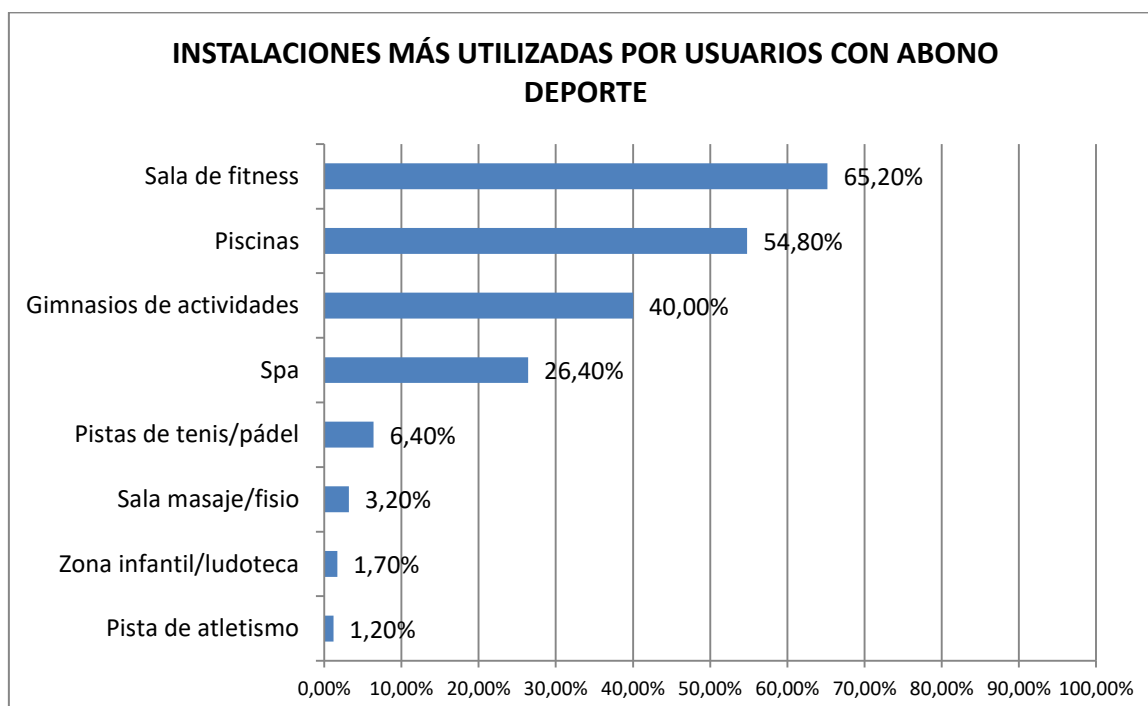
	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Las instalaciones	91,0%	92,4%	88,7%	92,2%	91,7%	89,5%	93,9%	91,4%	73,3%	94,7%
Las actividades	54,1%	46,4%	66,2%	46,9%	48,3%	58,5%	55,1%	54,0%	60,0%	52,6%
Servicios C. medicina deportiva	20,9%	23,7%	16,5%	25,0%	18,3%	17,0%	32,7%	22,0%	6,7%	18,4%
Los descuentos en los alquileres	6,4%	6,2%	6,8%	0,0%	10,0%	7,0%	8,2%	5,5%	20,0%	7,9%
La flexibilidad de acceso	56,1%	59,2%	51,1%	64,1%	53,3%	57,9%	42,9%	56,4%	53,3%	55,3%
La variedad de los servicios que incluye	70,9%	72,0%	69,2%	71,9%	75,0%	70,2%	67,3%	70,8%	73,3%	71,1%

5.2 INSTALACIONES MÁS UTILIZADAS POR USUARIOS CON ABONO DEPORTE.

La sala fitness (65,2%), la piscina (54,8%) y el gimnasio de actividades (40%) son las instalaciones más utilizadas por los usuarios con Abono Deporte.

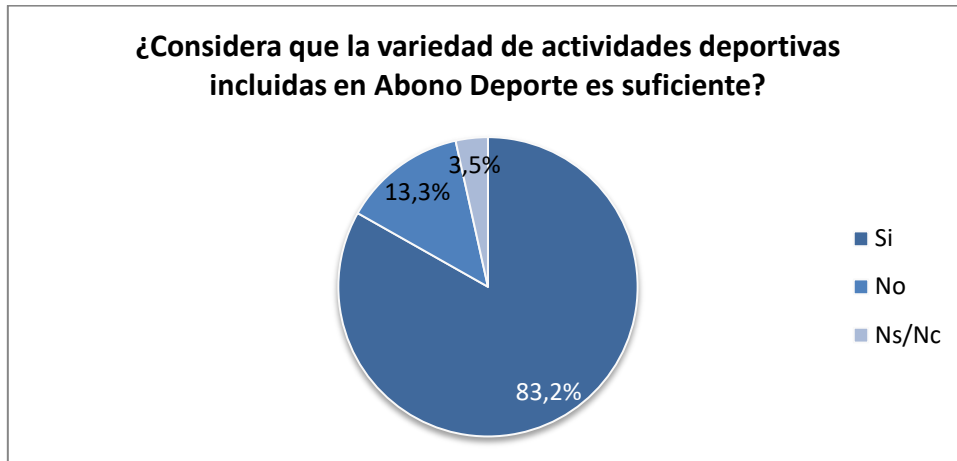
Analizando los resultados según la instalación utilizada, se observa que en el caso del Polideportivo José Caballero la instalación más utilizada es la sala de fitness (73,4%), mientras que aquellos que acuden a la Ciudad deportiva de Valdelasfuentes es la piscina (63,9%).

	TOTAL	SEXO		POLIDEPORTIVO	
		Hombre	Mujer	Polideportivo Jose Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Sala de fitness	65,2%	70,3%	57,1%	73,4%	59,4%
Gimnasios de actividades	40,0%	34,9%	48,1%	37,1%	42,1%
Piscinas	54,8%	50,0%	62,4%	42,0%	63,9%
Spa	26,4%	25,9%	27,1%	10,5%	37,6%
Pistas de tenis/pádel	6,4%	7,5%	4,5%	9,1%	4,5%
Sala masaje/fisio	3,2%	3,3%	3,0%	2,8%	3,5%
Zona infantil/ludoteca	1,7%	0,5%	3,8%	2,1%	1,5%
Pista de atletismo	1,2%	1,4%	0,8%	2,1%	0,5%

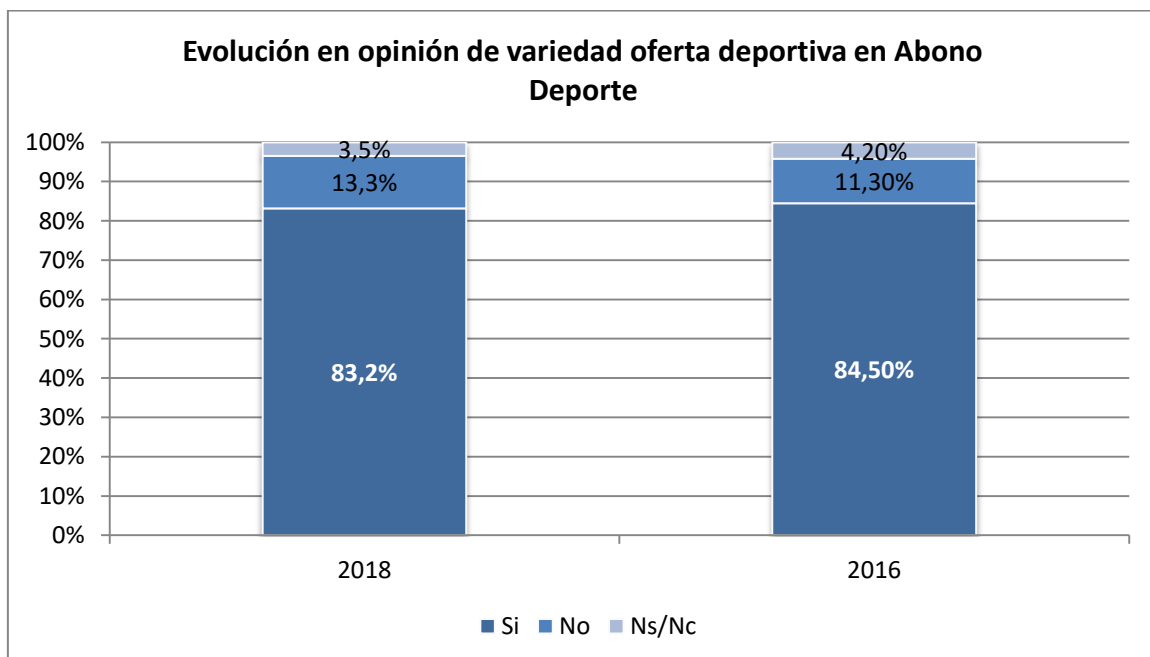


5.3 OPINIÓN SOBRE LA VARIEDAD DEPORTIVA INCLUIDA EN EL ABONO DEPORTE.

Al preguntar a los usuarios del PMD con Abono Deporte si la variedad de actividades deportivas en el Abono Deporte es suficientemente variada, un 83,2% opina que si lo es frente a un 13,3% que no opina así.



Si se compara por años se observa un ligero descenso de opinión acerca de que la variedad de actividades incluidas en el Abono Deporte es suficiente en el 2018 frente al 2016, 83,2% y 84,5% respectivamente.

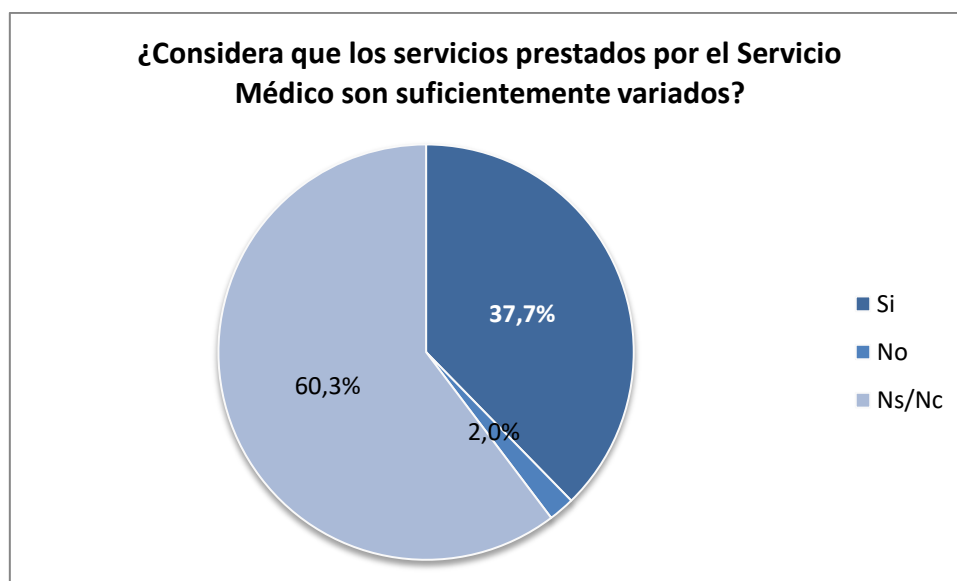


Se pide a los encuestados usuarios con Abono Deporte que enumeren actividades que incorporarían al Abono Deporte, el 22,2% menciona el Yoga, seguido de Pilates con un 19%.

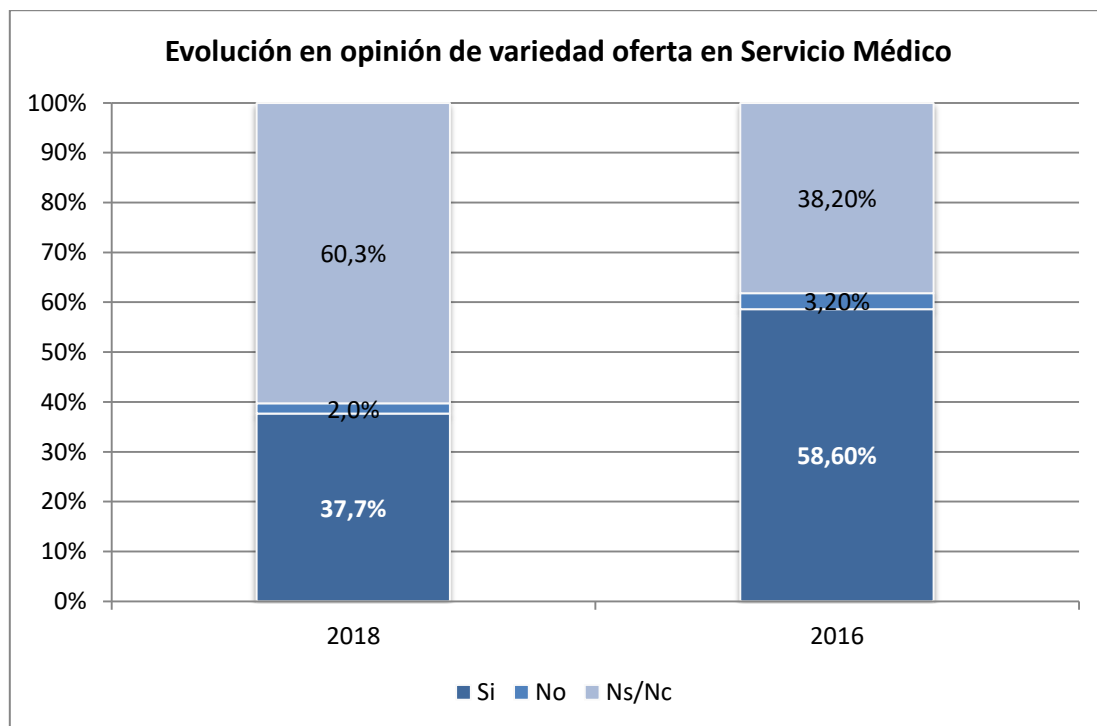
Sugerencias de actividades a incorporar en el Abono Deporte	%
Yoga	22,2%
Pilates	19,0%
Boxeo	1,6%
Escalada	1,6%
Ninguna/Nada	33,3%
Otros	25,4%
NS/NC	12,7%

5.4 OPINIÓN SOBRE LA VARIEDAD DE SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO MÉDICO.

Un 60,3% de los usuarios con Abono Deporte encuestados consideran que los servicios prestados por el Servicio Médico no son suficientemente variados, frente a un 37,7% que opina que sí.



Si se observa dicha información en comparación con el 2016 se detecta un descenso en la opinión acerca de que la oferta del Servicio Médico es suficientemente variada.

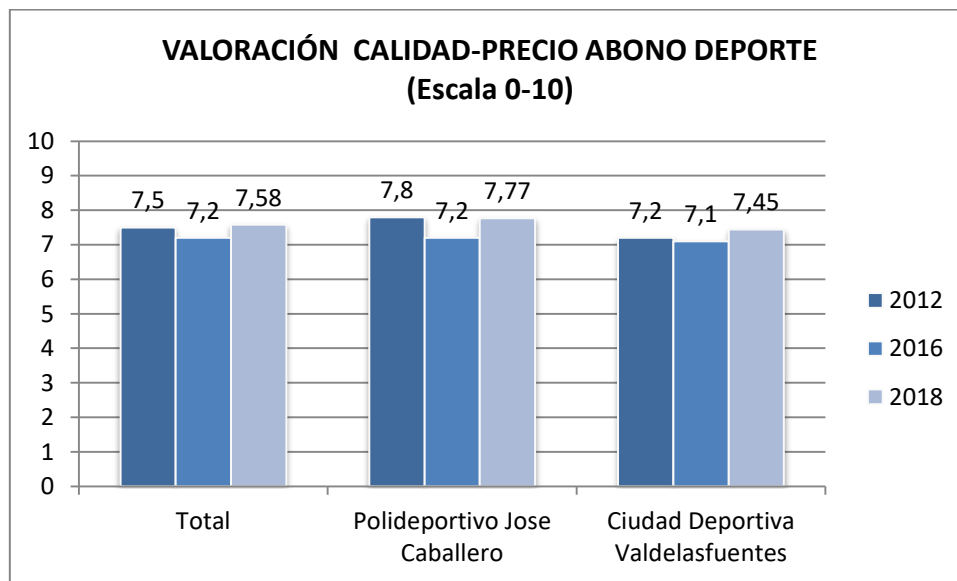


Se pide a los encuestados usuarios con Abono Deporte que enumeren servicios que incorporarían al Servicio Médico un amplio 71,9% no incluiría nada más, el 26,6% no sabe o no contesta y porcentajes muy bajos comentan pruebas de esfuerzo, fisioterapia gratuita y seguimiento de lesiones.

Sugerencias de servicios a incorporar al Servicio Médico	%
Prueba de esfuerzo gratuita	0,5%
Fisioterapia gratis	0,5%
Seguimiento lesiones paciente	0,5%
Nada/Ninguno	71,9%
NS/NC	26,6%

5.5 VALORACIÓN RELACIÓN CALIDAD PRECIO DEL SERVICIO ABONO DEPORTE.

La calificación media obtenida en cuanto a la calidad-precio en 2018 es de 7,58 puntos. Los usuarios con Abono Deporte del Polideportivo José Caballero asignan 0,37 puntos más a la relación calidad-precio que los usuarios de La Ciudad Deportiva Valdela Fuentes.



Respecto a la evolución desde el 2012 se observa que la valoración total registra su máximo desde el 2012, especial mención merece las opiniones de los usuarios de La Ciudad Deportiva de Valdela Fuentes que ha aumentado más de tres décimas respecto a año 2016.

6. CONCLUSIONES.

A continuación se presentan de forma sintética las principales conclusiones extraídas de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del PMD 2018 entre usuarios de Abono Deporte, por Libre, Abono de Actividades, Escuelas Deportivas y Cursos.

- En primer lugar, cabe destacar la gran coincidencia de los usuarios en la valoración del PMD en su conjunto, alcanzando la Valoración Global una puntuación media de 7,92. Respecto al 2016 no se aprecian variaciones significativas.
- En cuanto a los diferentes conjuntos de indicadores evaluados, los Servicios del PMD aparecen como lo mejor valorado, con una puntuación media de 8,34. Destaca en concreto la variedad ofertada con 8,39 puntos.
- Respecto al Personal del PMD, el personal del Servicio Médico son los mejor valorados por los usuarios, con 8,39 puntos sobre 10.
- De los principales aspectos valorados tan sólo un único aspecto ha descendido en la valoración respecto al 2016 es el mantenimiento y conservación con una puntuación de 7,38 puntos sobre 10, lo que supone un descenso de 0,22 puntos respecto al año 2016.
- En cuanto a los horarios, el análisis muestra como el 92% de los usuarios está satisfecho con los horarios de apertura y cierre de los centros del PMD y el 73,5% lo está respecto a los horarios de las actividades.
- Los usuarios del Polideportivo José Caballero son los más satisfechos con los horarios de apertura y cierre mientras que aquellos de Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes lo son respecto a los horarios de las actividades.
- A pesar de registrar niveles bastante positivos respecto a la satisfacción de los horarios, cabe destacar que han descendido respecto al 2016 tanto en los horarios de apertura y cierre como en los horarios de las actividades.

- La mitad de los encuestados considera que tanto en la piscina, como en la sala de fitness o en las actividades comparten actividad con la cantidad de gente adecuada.
- La actividad con una mayor masificación percibida es la sala de fitness, ya que el 26,7% de los usuarios considera que se comparte con más gente de la adecuada. Esta percepción es más acusada en la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes, lo mismo que sucede a la hora de evaluar la cantidad de gente en la piscina y en las actividades.
- En el Polideportivo José Caballero, respecto los días de la semana que más se masifican son los sábados en la sala de fitness, los lunes en la piscina y los miércoles en las actividades.
- En la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes, respecto a los días de la semana que más se masifican, son los martes en la sala de fitness, los jueves en la piscina y los martes en las actividades.
- La calidad del servicio en las actividades y la variedad de la oferta de actividades y Escuela Deportivas son los servicios mejor valorados, todos los servicios evaluados han incrementado su puntuación respecto al 2016.
- En cuanto a otros servicios deportivos municipales, cabe destacar que casi cinco de cada diez usuarios del PMD conocen instalaciones deportivas municipales en otras localidades. En relación a la valoración comparativa de sus diversos aspectos, las instalaciones reciben las mejores puntuaciones respecto a centros municipales.
- Las instalaciones deportivas privadas, más de cinco de cada diez usuarios del PMD afirma conocer centros deportivos de tipo privado. En relación a la valoración comparativa de sus diversos aspectos, la oferta de actividades y servicios deportivos reciben las mejores puntuaciones respecto a centros privados.

- Lo mejor del PMD según la opinión sus usuarios es la cantidad y la diversidad de actividades que ofrece el Patronato. A este respecto, destaca especialmente la opinión de los usuarios de Polideportivo José Caballero, mientras que los que utilizan la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes destacan la piscina.
- Lo peor del PMD según la opinión de sus usuarios es la situación de las máquinas (cantidad, mantenimiento, antigüedad etc., sobre todo entre usuarios del Polodeportivo José Caballero, en el caso de los usuarios de la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes, preocupa más la cantidad de gente y masificación.
- Para la mitad de los usuarios (53,1%), el PMD ha mantenido sus servicios en similares condiciones en los últimos dos años.
- La valoración global del PMD se mantiene respecto al año 2016, con 7,92 puntos sobre 10. Las mejores puntuaciones provienen de los usuarios de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes (8,01).
- Respecto al espacio deporte de la web municipal, cuatro de cada diez encuestados afirma que lo conoce, valorándolo con 7,15 puntos sobre 10.
- Aunque con una alta valoración, de 7,46 en una escala de 0 a 10, las redes sociales de deporte del Ayuntamiento de Alcobendas, registran un bajo conocimiento entre los usuarios del PMD, 18,5%, a pesar de ello ha aumentado dicho porcentaje respecto al 2016 que representaban un 14,5%.
- Entre los eventos deportivos preguntados a los usuarios del PMD, cabe destacar el alto nivel de notoriedad y asistencia logrado por los grandes eventos deportivos nacionales e internacionales: el 58,10% de los usuarios del PMD lo conocen y de ellos el 58,40% ha asistido a alguno de ellos. Alcanza además una puntuación de 7,99 puntos. Los datos de conocimiento y asistencia han mejorado respecto al año 2016 aunque su valoración ha descendido ligeramente.

- En el apartado concerniente al uso del Abono Deporte destaca la positiva valoración de las instalaciones, la variedad de servicios que incluye y la flexibilidad, siendo estos tres aspectos destacados por más de la mitad de los usuarios.
- Las instalaciones más utilizadas por los usuarios con Abono Deporte son la sala de fitness, la piscina, y los gimnasios de actividades.
- La variedad de actividades incluida en este tipo de abono es satisfactoria para la gran mayoría de usuarios, el 83,2% y su relación calidad-precio alcanza el 7,58.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

TIPO DE USUARIO	N	%
Abono Deporte	345	86,0%
Por libre/con Bono de actividades	52	13,0%
Escuelas Deportivas y Cursos	4	1,0%
Total	401	100%

SEXO	N	%
Hombres	245	61,1%
Mujeres	146	38,9%
Total	401	100%

EDAD	N	%
De 16 a 24 años	70	17,5%
De 25 a 34 años	74	18,5%
De 35 a 54 años	202	50,4%
55 y más años	55	13,7%
Total	401	100%

LUGAR RESIDENCIA	N	%
Alcobendas	333	83,0%
San Sebastián Reyes	18	4,5%
Otras localidades	50	12,5%
Total	401	100%

OCUPACIÓN	N	%
Trabajan	279	69,6%
Parado	36	9,0%
Pensionista	19	4,7%
Ama de casa	11	2,7%
Estudiante	56	14,0%
Total	401	100%

LUGAR DE TRABAJO	N	%
En Alcobendas	160	46,4%
Fuera de Alcobendas	185	53,6%
Total	385	100%

INSTALACIÓN DEL PMD EN LA QUE EL USUARIO ES ENCUESTADO	N	%
Polideportivo J. Caballero	196	48,9%
Ciudad Dep. Valdelasfuentes	205	51,1%
Total	401	100%

FICHA TECNICA

ÁMBITO: municipio de Alcobendas.

UNIVERSO: individuos de 16 años en adelante, usuarios de los dos complejos deportivos de Alcobendas (Polideportivo José Caballero y Ciudad Deportiva Valdelasfuentes).

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 401 entrevistas presenciales a usuarios con Abono Deporte, por libre, con bono de actividades y usuarios de escuelas deportivas o cursos.

ERROR DE MUESTREO: partiendo de los criterios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95,5% (que es el habitualmente adoptado) y en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ($p=q=50$), el margen de error para los datos del total de la muestra es de ± 5 puntos.

MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: técnica de entrevista personal mediante cuestionario estructurado y precodificado, facilitado por el departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.

FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO: realizado por la empresa Sigmados, del 15 octubre al 15 de noviembre de 2018.