

MARZO

2020

INFORME SOBRE LA SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS DE LAS SALAS DE
FITNESS Y BALNEARIOS DE LOS CENTROS
DEPORTIVOS MUNICIPALES EN LA CIUDAD
DE ZARAGOZA.



Cátedra Diseño de
Servicios para la Ciudadanía
Universidad Zaragoza



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

INSTALACIONES DEPORTIVAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3	ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 3	29
ANÁLISIS DE DATOS TOTALES	4	Datos conjuntos	30
Datos conjuntos	5	Hombres	32
Hombres	7	Mujeres	34
Mujeres	9	Comparativa	36
ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 1	11	ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 4	37
Datos conjuntos	12	Datos conjuntos	39
Hombres	14	Hombres	41
Mujeres	16	Mujeres	43
Comparativa	18	Comparativa	45
ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 2	20	COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LOS CUATRO CENTROS	47
Datos conjuntos	21	CONCLUSIONES	59
Hombres	23		
Mujeres	25		
Comparativa	27		

Introducción

Zaragoza Deporte en la búsqueda de ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía en lo que respecta a salas de fitness y balneario que se ofrecen en 4 Centros de Deporte Municipal en la ciudad de Zaragoza, plantea la realización de unas encuestas de satisfacción entre sus usuarios, en colaboración con la Cátedra de Diseño de Servicios para la Ciudadanía, con el fin de establecer un protocolo que permita la

mejora continua del servicio y la monitorización de la evaluación de los centros a lo largo del tiempo.

En las siguientes páginas se encuentran las valoraciones para los Centros Deportivos Municipales, Centro 1, Centro 2, Centro 3 y Centro 4 realizadas por sus usuarios a finales del año 2019. La encuesta que se realizó es la siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACIÓN DE TU CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL

INSTRUCCIONES PARA SU CUMPLIMENTACIÓN

Para su contestación sólo tendrá que marcar con una "X" la casilla que mejor recoja su opinión **Si no contesta un área, se tomará como "no sabe/no contesta"**. El cuestionario es anónimo, por lo que rogamos máxima sinceridad y atención a la hora de rellenarlo.

Sexo Mujer Hombre

Edad	16 - 20	
	21 - 35	
	36 - 64	
	> 65	

Frecuencia con la que acude al centro	Esporádicamente	
	1-2 veces/semana	
	3-4 veces/semana	
	=>5 veces/semana	

			Pésimo	Deficiente	Correcto	Excelente
Atención al usuario	Item 1	Personal del centro				
	Item 2	Sencillez del proceso de inscripción				
	Item 3	Información recibida				
	Item 4	Utilidad de la pagina web/app				
	Item 5	Rapidez en las respuestas				
	Item 6	Adecuación de soluciones a los problemas				
Actividades dirigidas	Item 7	Desempeño de los monitores				
	Item 8	Material, temperatura y espacio disponible en las salas				
	Item 9	Contenidos, oferta, y nivel de las actividades				
Sala fitness	Item 10	Material, temperatura y espacio disponible en las salas				
	Item 11	Desempeño de los monitores de sala				
	Item 12	Satisfacción por objetivos personales logrados				
Piscina y balneario urbano	Item 13	Calidad agua				
	Item 14	Temperatura agua				
	Item 15	Desempeño del personal				
Instalaciones	Item 16	Estado de los vestuarios y aseos				
	Item 17	Estado y mantenimiento de las salas				
	Item 18	Nivel de limpieza				
Global	Item 19	Relación calidad/precio				
	Item 20	Nivel de bienestar global con el servicio				
	Item 21	Recomendación a un familiar/amigo	Muy probable	Probable	Poco probable	Muy poco probable
¿ALGÚN COMENTARIO?						
¿Te gustaría ayudar a mejorar este servicio?						
SI	<input type="checkbox"/>		Deja tu número de teléfono o un email para ser contactado por nuestro equipo			
NO	<input type="checkbox"/>					
¡ Muchas gracias por su colaboración !						

ANÁLISIS DE DATOS TOTALES

Análisis de los datos totales

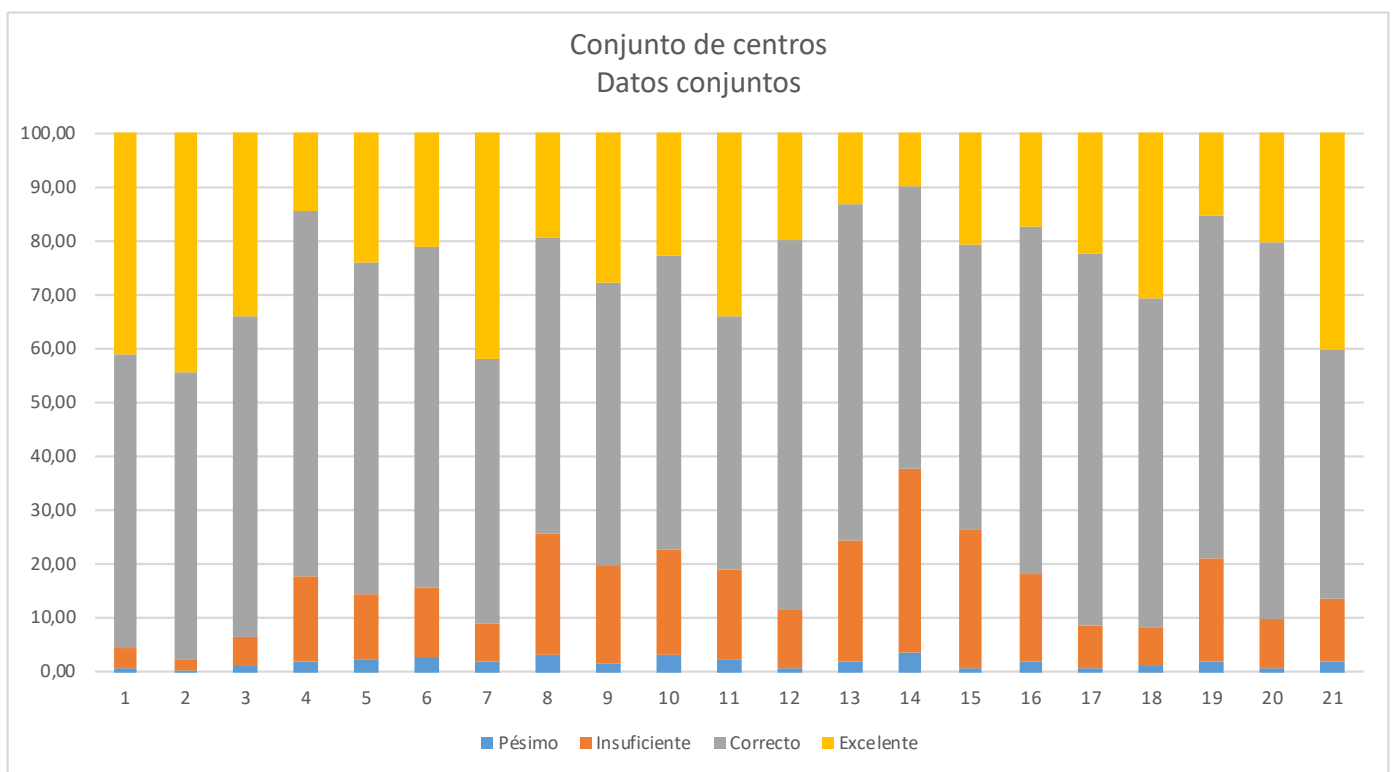
Resultados - Datos conjuntos

Tratando los datos de las encuestas de los 4 centros de forma conjunta (sin discriminar por sexo), las respuestas obtenidas se encuentran en la tabla que se muestra a continuación.

Para cada uno de los ítems de la encuesta se muestra en la parte superior el número de personas que han elegido una opción y en la parte inferior el porcentaje sobre el total de respuestas.

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	10 0,87	42 3,66	622 54,28	472 41,19	1146
Item 2	5 0,44	20 1,75	614 53,58	507 44,24	1146
Item 3	11 0,96	62 5,41	681 59,42	392 34,21	1146
Item 4	22 1,92	180 15,71	776 67,71	168 14,66	1146
Item 5	26 2,27	141 12,30	704 61,43	275 24,00	1146
Item 6	33 2,88	146 12,74	724 63,18	243 21,20	1146
Item 7	21 1,83	84 7,33	559 48,78	482 42,06	1146
Item 8	38 3,32	254 22,16	631 55,06	223 19,46	1146
Item 9	19 1,66	210 18,32	598 52,18	319 27,84	1146
Item 10	38 3,32	221 19,28	626 54,62	261 22,77	1146
Item 11	28 2,44	191 16,67	539 47,03	388 33,86	1146
Item 12	7 0,61	125 10,91	786 68,59	228 19,90	1146
Item 13	26 1,78	328 22,50	912 62,55	192 13,17	1458
Item 14	52 3,57	499 34,22	765 52,47	142 9,74	1458
Item 15	13 0,89	372 25,51	769 52,74	304 20,85	1458
Item 16	29 1,76	269 16,35	1063 64,62	284 17,26	1645
Item 17	12 0,73	127 7,72	1135 69,00	371 22,55	1645
Item 18	19 1,16	114 6,93	1008 61,28	504 30,64	1645
Item 19	35 2,13	313 19,03	1045 63,53	252 15,32	1645
Item 20	13 0,79	152 9,24	1146 69,67	334 20,30	1645
Item 21	32 1,95	188 11,43	759 46,14	666 40,49	1645

Con los datos expresados en porcentaje se obtiene la siguiente gráfica:



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (temperatura del agua), el 15 (Desempeño del personal) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas) y el 1 (Personal del centro).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 10% muestran descontento con el servicio y un 20,3% lo considera excelente.

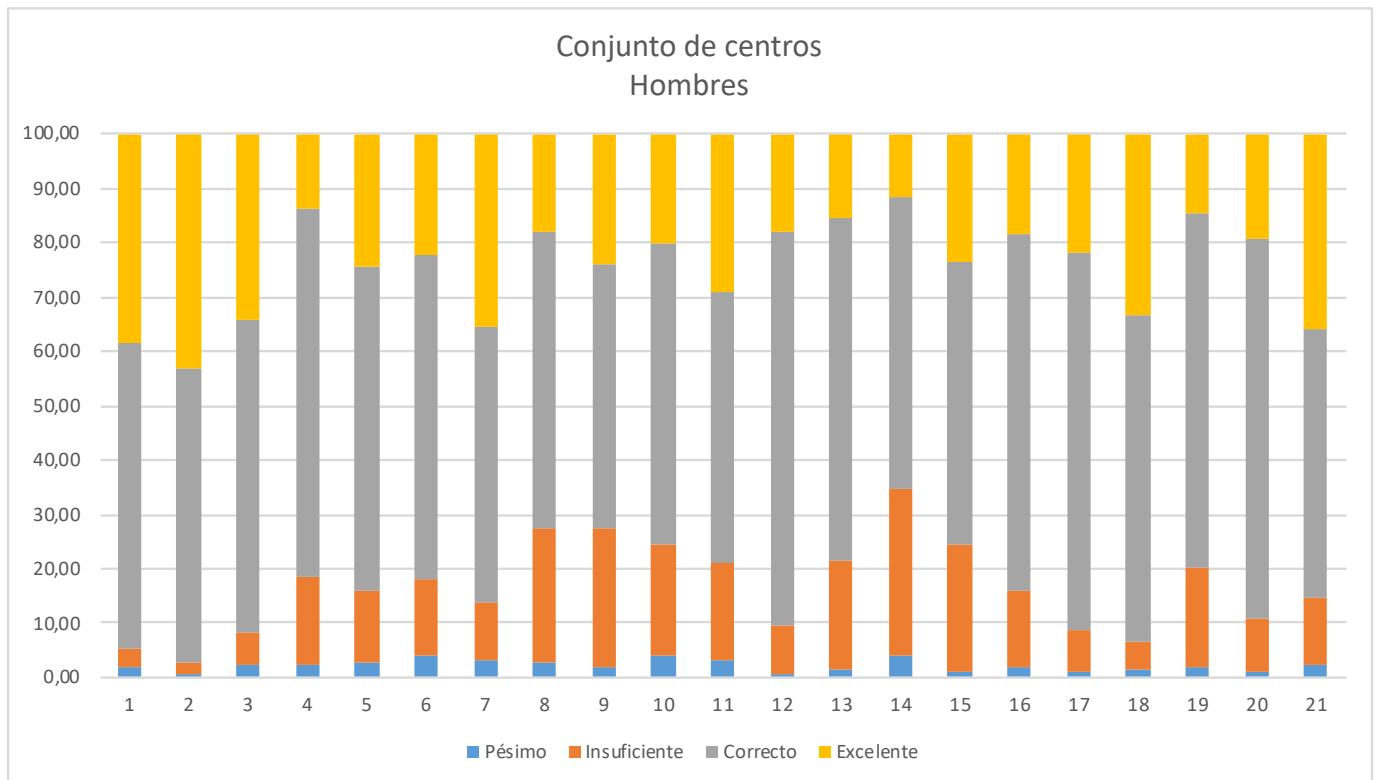
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 13,4% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos totales

Resultados - Hombres

Separando los resultados de los 4 centros por sexos se encuentran los siguientes resultados mostrados en las tablas y figuras siguientes:

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	8	16	260	179	463
	1,73	3,46	56,16	38,66	
Item 2	3	10	250	200	463
	0,65	2,16	54,00	43,20	
Item 3	11	27	266	159	463
	2,38	5,83	57,45	34,34	
Item 4	11	75	314	63	463
	2,38	16,20	67,82	13,61	
Item 5	12	61	276	114	463
	2,59	13,17	59,61	24,62	
Item 6	18	65	277	103	463
	3,89	14,04	59,83	22,25	
Item 7	15	49	234	165	463
	3,24	10,58	50,54	35,64	
Item 8	13	114	253	83	463
	2,81	24,62	54,64	17,93	
Item 9	9	118	224	112	463
	1,94	25,49	48,38	24,19	
Item 10	18	96	255	94	463
	3,89	20,73	55,08	20,30	
Item 11	14	83	231	135	463
	3,02	17,93	49,89	29,16	
Item 12	2	42	335	84	463
	0,43	9,07	72,35	18,14	
Item 13	8	116	365	90	579
	1,38	20,03	63,04	15,54	
Item 14	23	177	312	67	579
	3,97	30,57	53,89	11,57	
Item 15	6	136	301	136	579
	1,04	23,49	51,99	23,49	
Item 16	13	92	429	121	655
	1,98	14,05	65,50	18,47	
Item 17	7	49	456	143	655
	1,07	7,48	69,62	21,83	
Item 18	10	34	393	218	655
	1,53	5,19	60,00	33,28	
Item 19	12	121	425	97	655
	1,83	18,47	64,89	14,81	
Item 20	7	64	457	127	655
	1,07	9,77	69,77	19,39	
Item 21	15	80	324	236	655
	2,29	12,21	49,47	36,03	



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas) y el 9 (Contenidos, oferta y nivel de las instalaciones).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, 2 (Sencillez del proceso de inscripción),

el 1 (Personal del centro) y el 7 (Desempeño de los monitores).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

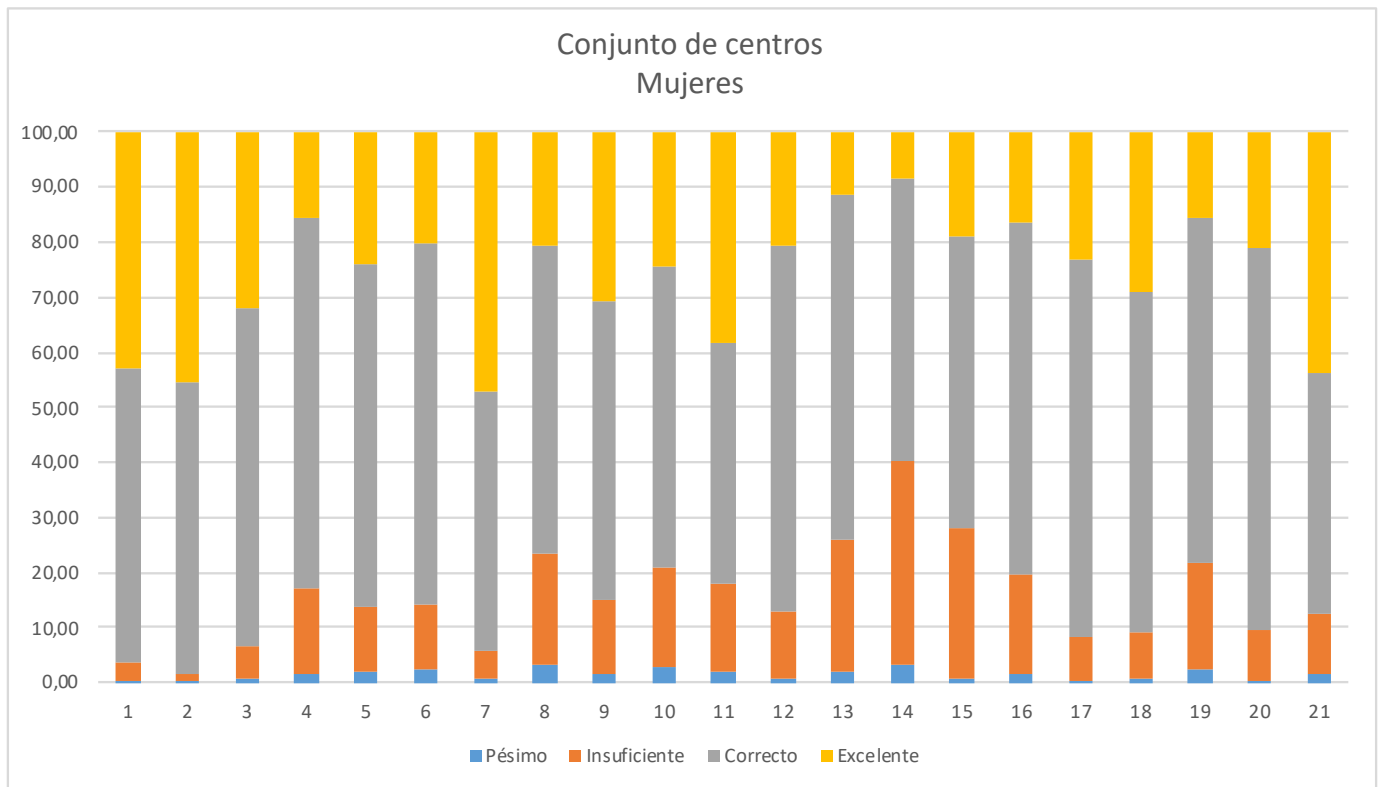
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) casi un 11% muestran descontento con el servicio y un 19,3% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 14,5% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos totales

Resultados - Mujeres

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	2 0,30	24 3,60	356 53,37	285 42,73	667
Item 2	2 0,30	9 1,35	354 53,07	302 45,28	667
Item 3	4 0,60	40 6,00	410 61,47	213 31,93	667
Item 4	11 1,65	103 15,44	450 67,47	103 15,44	667
Item 5	14 2,10	78 11,69	416 62,37	159 23,84	667
Item 6	15 2,25	79 11,84	438 65,67	135 20,24	667
Item 7	5 0,75	35 5,25	314 47,08	313 46,93	667
Item 8	23 3,45	134 20,09	371 55,62	139 20,84	667
Item 9	10 1,50	90 13,49	363 54,42	204 30,58	667
Item 10	18 2,70	122 18,29	364 54,57	163 24,44	667
Item 11	14 2,10	106 15,89	292 43,78	255 38,23	667
Item 12	5 0,75	81 12,14	442 66,27	139 20,84	667
Item 13	16 1,85	209 24,22	538 62,34	100 11,59	863
Item 14	27 3,13	319 36,96	444 51,45	73 8,46	863
Item 15	7 0,81	234 27,11	458 53,07	164 19,00	863
Item 16	16 1,64	177 18,19	620 63,72	160 16,44	973
Item 17	5 0,51	77 7,91	665 68,35	226 23,23	973
Item 18	9 0,92	79 8,12	604 62,08	281 28,88	973
Item 19	22 2,26	190 19,53	607 62,38	154 15,83	973
Item 20	5 0,51	88 9,04	675 69,37	205 21,07	973
Item 21	16 1,64	107 11,00	426 43,78	424 43,58	973



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 15 (Desempeño del personal) y el 13 (Calidad del agua).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), el 2 (Sencillez del proceso de inscripción) y el 1 (Personal del centro).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo el 9,5% muestran descontento con el servicio y un 21% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), el 12,6% de la gente no lo recomendaría.

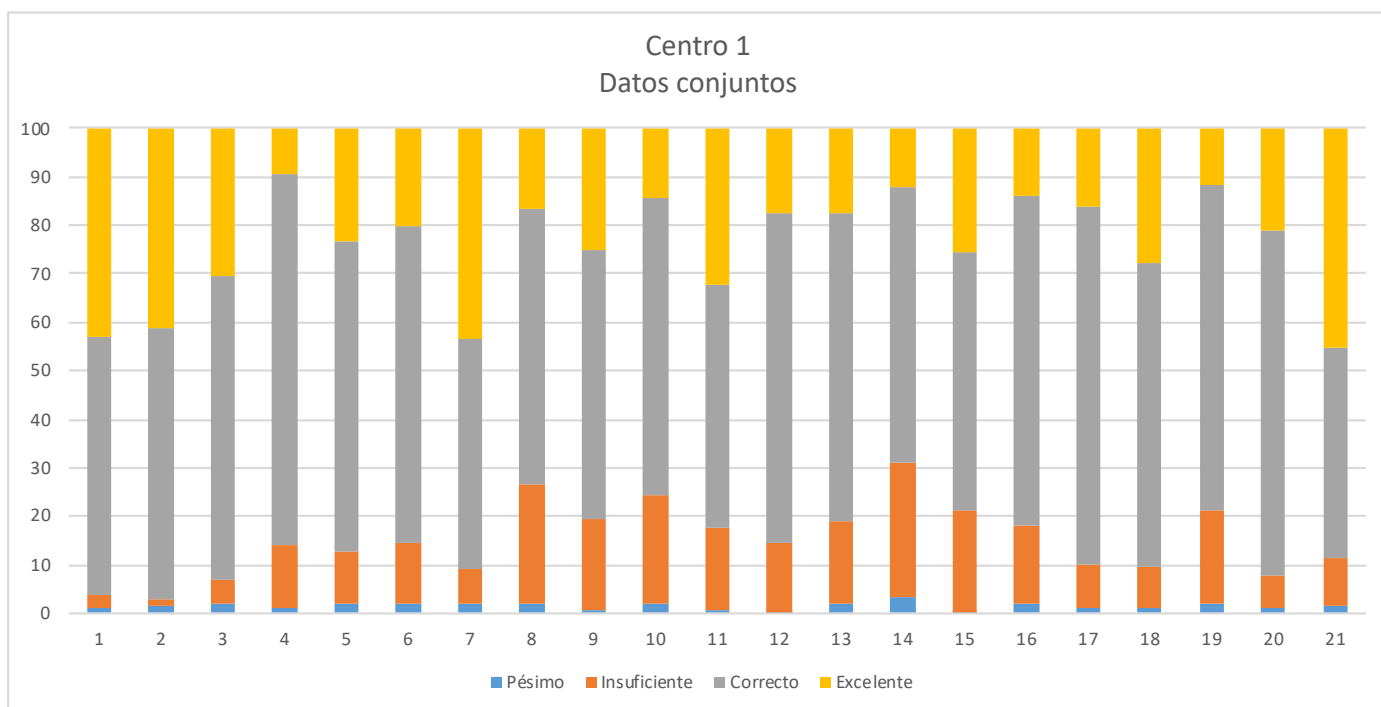
ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 1

Análisis de los datos Centro 1

Resultados - Datos conjuntos

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	3 1,07	7 2,5	150 53,57	120 42,86	280
Item 2	4 1,43	4 1,43	157 56,07	115 41,07	280
Item 3	5 1,79	14 5,00	176 62,86	85 30,36	280
Item 4	3 1,07	36 12,86	214 76,43	27 9,64	280
Item 5	5 1,79	30 10,71	180 64,29	65 23,21	280
Item 6	6 2,14	35 12,50	182 65	57 20,36	280
Item 7	5 1,79	21 7,50	132 47,14	122 43,57	280
Item 8	6 2,14	69 24,64	158 56,43	47 16,79	280
Item 9	2 0,71	52 18,57	156 55,71	70 25	280
Item 10	5 1,79	63 22,50	172 61,43	40 14,29	280
Item 11	2 0,71	48 17,14	140 50,00	90 32,14	280
Item 12	1 0,36	39 13,93	191 68,21	49 17,5	280
Item 13	8 1,88	73 17,18	269 63,29	75 17,65	425
Item 14	15 3,53	117 27,53	241 56,71	52 12,24	425
Item 15	1 0,24	90 21,18	225 52,94	109 25,65	425
Item 16	8 1,88	68 16,00	289 68,00	60 14,12	425
Item 17	5 1,18	38 8,94	313 73,65	69 16,24	425
Item 18	4 0,94	37 8,71	266 62,59	118 27,76	425
Item 19	9 2,12	81 19,06	285 67,06	50 11,76	425
Item 20	4 0,94	30 7,06	302 71,06	89 20,94	425
Item 21	7 1,65	41 9,65	184 43,29	193 45,41	425

Con los datos expresados en porcentaje se obtiene la siguiente gráfica:



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (temperatura del agua), el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas) y el 10 (Material, temperatura y espacio disponible en la sala fitness).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), el 1 (Personal del centro) y el 2 (Sencillez del proceso de inscripción).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 8% muestran descontento con el servicio y casi un 21% lo considera excelente.

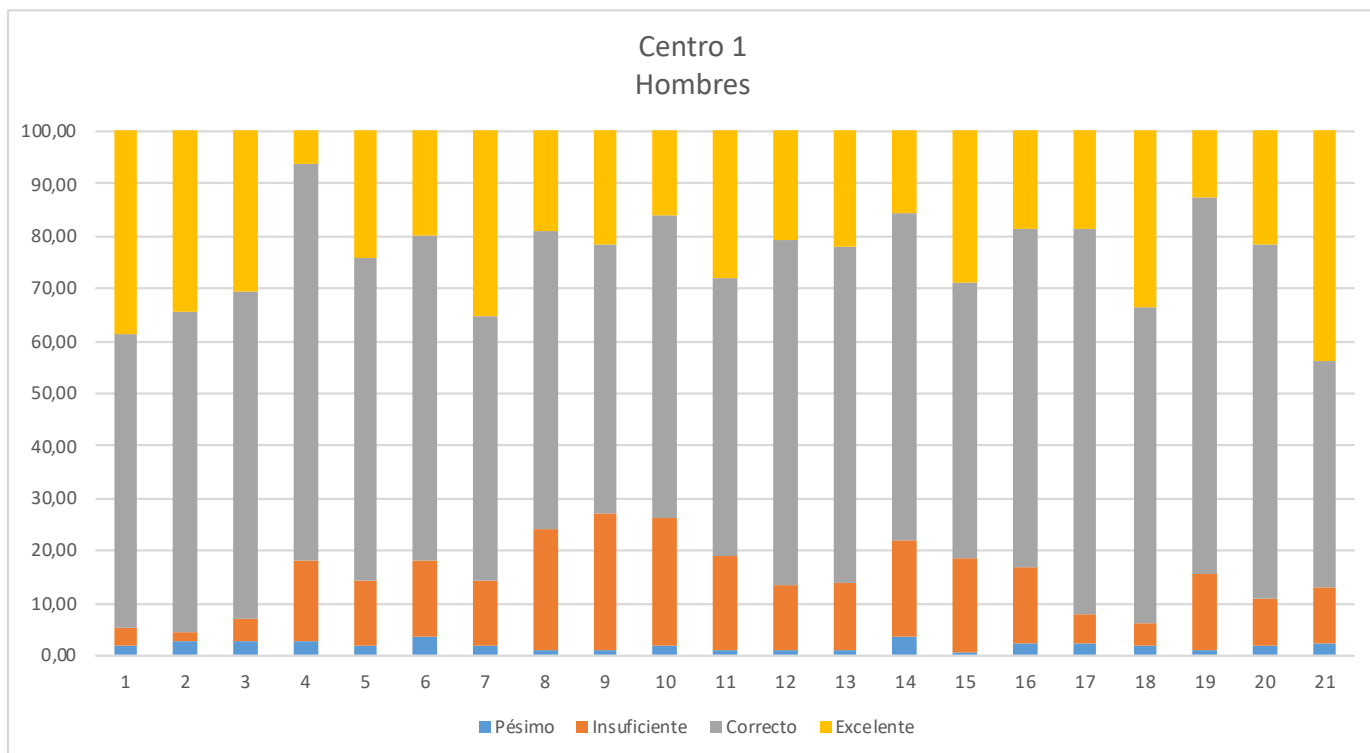
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 11,3% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 1

Resultados - Hombres

Separando los resultados por sexos se encuentran los siguientes resultados mostrados en las tablas y figuras siguientes:

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	2	4	62	43	111
	1,80	3,60	55,86	38,74	
Item 2	3	2	68	38	111
	2,70	1,80	61,26	34,23	
Item 3	3	5	69	34	111
	2,70	4,50	62,16	30,63	
Item 4	3	17	84	7	111
	2,70	15,32	75,68	6,31	
Item 5	2	14	68	27	111
	1,80	12,61	61,26	24,32	
Item 6	4	16	69	22	111
	3,60	14,41	62,16	19,82	
Item 7	2	14	56	39	111
	1,80	12,61	50,45	35,14	
Item 8	1	26	63	21	111
	0,90	23,42	56,76	18,92	
Item 9	1	29	57	24	111
	0,90	26,13	51,35	21,62	
Item 10	2	27	64	18	111
	1,80	24,32	57,66	16,22	
Item 11	1	20	59	31	111
	0,90	18,02	53,15	27,93	
Item 12	1	14	73	23	111
	0,90	12,61	65,77	20,72	
Item 13	2	21	107	37	167
	1,20	12,57	64,07	22,16	
Item 14	6	31	104	26	167
	3,59	18,56	62,28	15,57	
Item 15	1	30	88	48	167
	0,60	17,96	52,69	28,74	
Item 16	4	24	108	31	167
	2,40	14,37	64,67	18,56	
Item 17	4	9	123	31	167
	2,40	5,39	73,65	18,56	
Item 18	3	7	101	56	167
	1,80	4,19	60,48	33,53	
Item 19	2	24	120	21	167
	1,20	14,37	71,86	12,57	
Item 20	3	15	113	36	167
	1,80	8,98	67,66	21,56	
Item 21	4	18	72	73	167
	2,40	10,78	43,11	43,71	



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 9 (Contenidos, oferta y nivel de las actividades de las salas de actividades dirigidas), el 10 (Material, temperatura y espacio disponible en la sala fitness) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 18 (Nivel de limpieza).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 1 (Personal del centro), el 7

(Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), y el 18 (Nivel de limpieza).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

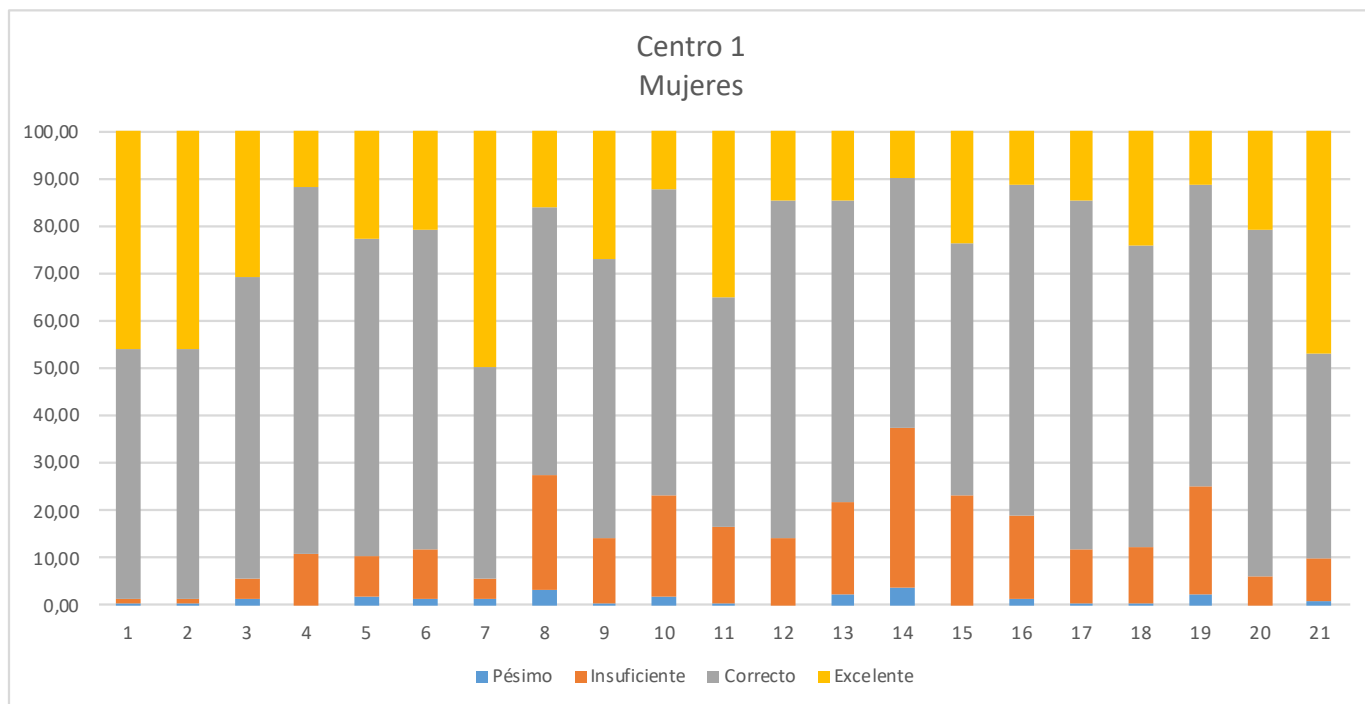
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) casi un 11% muestran descontento con el servicio y un 21,5% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 13,2% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 1

Resultados - Mujeres

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	1 0,61	1 0,61	86 52,76	75 46,01	163
Item 2	1 0,61	1 0,61	86 52,76	75 46,01	163
Item 3	2 1,23	7 4,29	104 63,80	50 30,67	163
Item 4	0 0,00	18 11,04	126 77,30	19 11,66	163
Item 5	3 1,84	14 8,59	109 66,87	37 22,70	163
Item 6	2 1,23	17 10,43	110 67,48	34 20,86	163
Item 7	2 1,23	7 4,29	73 44,79	81 49,69	163
Item 8	5 3,07	40 24,54	92 56,44	26 15,95	163
Item 9	1 0,61	22 13,50	96 58,90	44 26,99	163
Item 10	3 1,84	35 21,47	105 64,42	20 12,27	163
Item 11	1 0,61	26 15,95	79 48,47	57 34,97	163
Item 12	0 0,00	23 14,11	116 71,17	24 14,72	163
Item 13	6 2,38	49 19,44	160 63,49	37 14,68	252
Item 14	9 3,57	85 33,73	133 52,78	25 9,92	252
Item 15	0 0,00	58 23,02	135 53,57	59 23,41	252
Item 16	4 1,59	44 17,46	176 69,84	28 11,11	252
Item 17	1 0,40	29 11,51	185 73,41	37 14,68	252
Item 18	1 0,40	30 11,90	160 63,49	61 24,21	252
Item 19	6 2,38	57 22,62	161 63,89	28 11,11	252
Item 20	0 0,00	15 5,95	185 73,41	52 20,63	252
Item 21	2 0,79	23 9,13	109 43,25	118 46,83	252



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas) y el 19 (Relación Calidad/Precio).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro), el 3 (Información recibida) y el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monito-

res en las salas de actividades dirigidas), el 1 (Personal del centro), y el 2 (Sencillez del proceso de inscripción).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

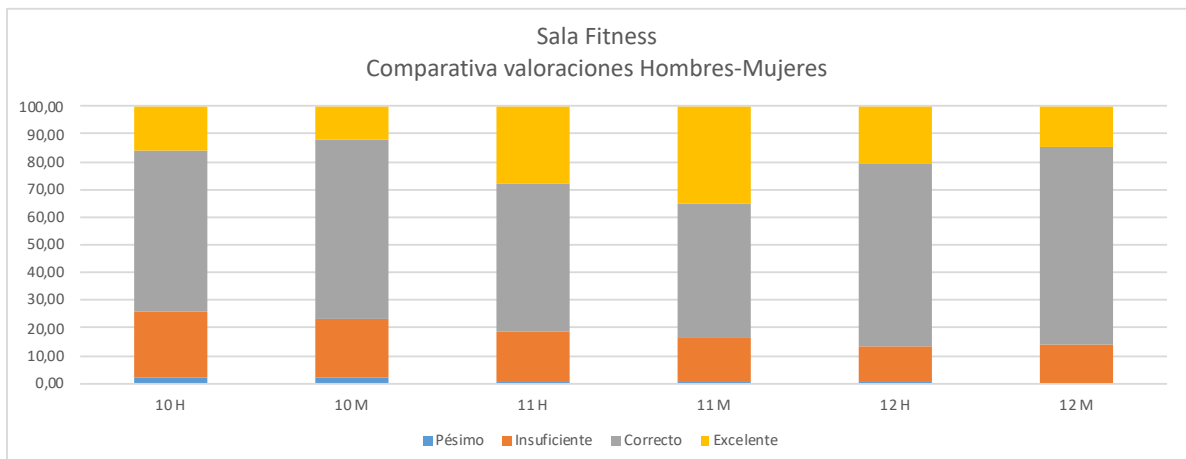
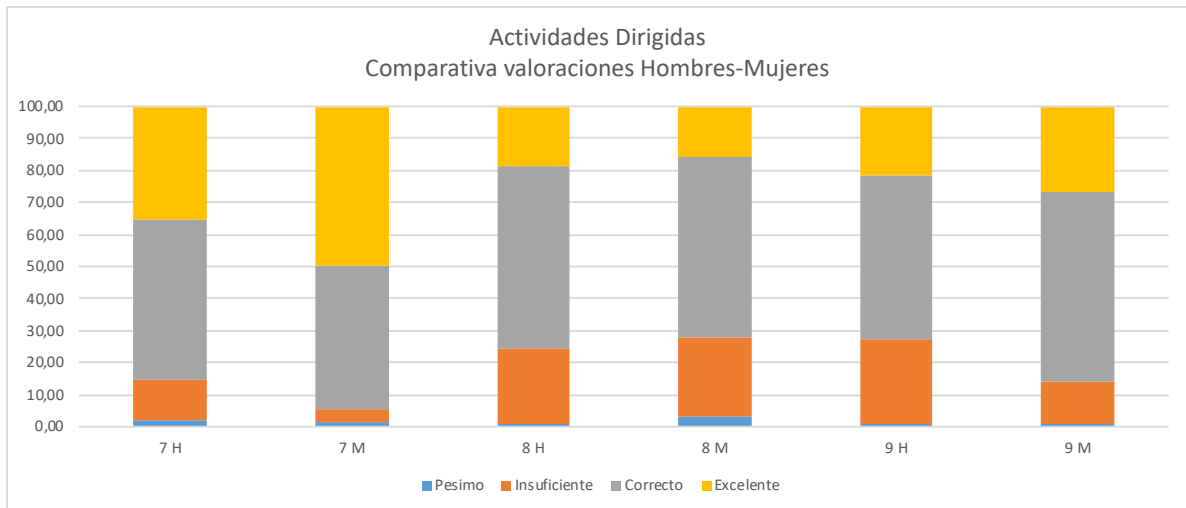
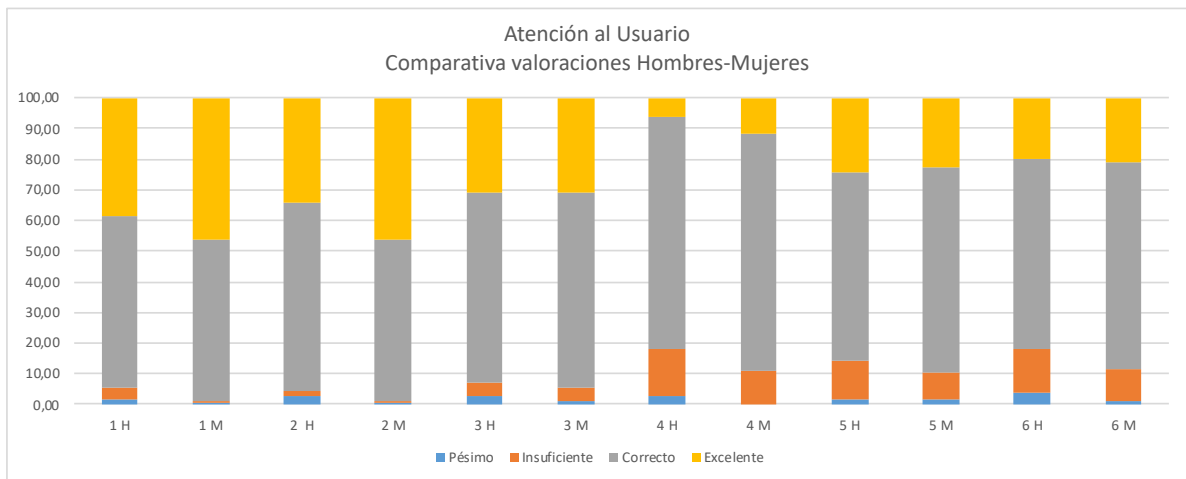
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) menos del 6% muestran descontento con el servicio y un 20,6% lo considera excelente.

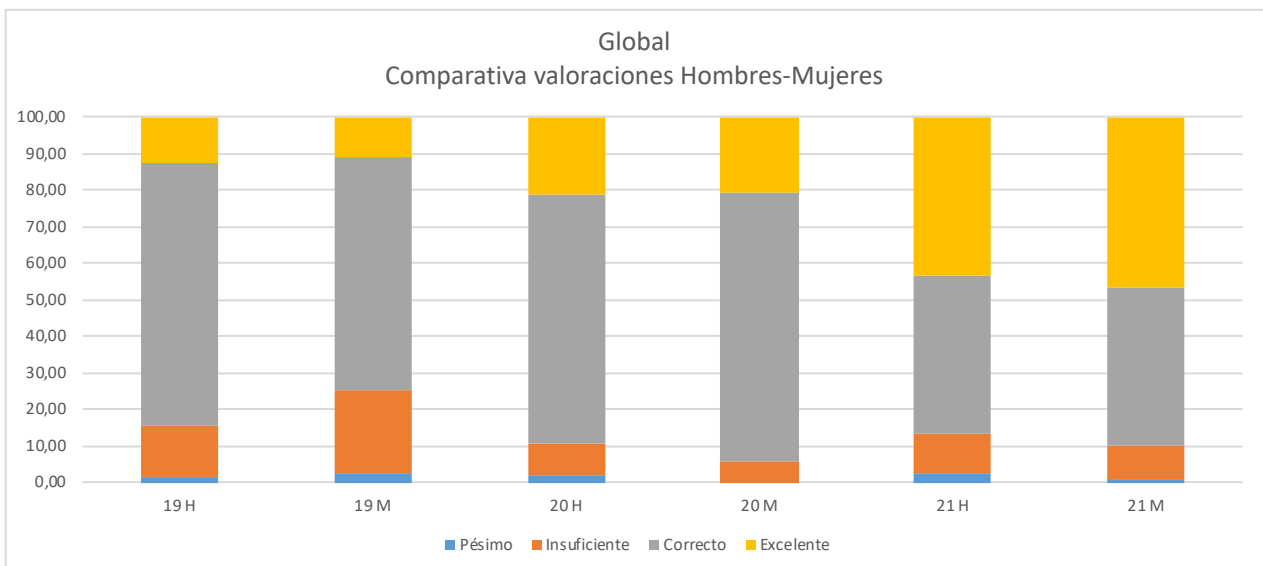
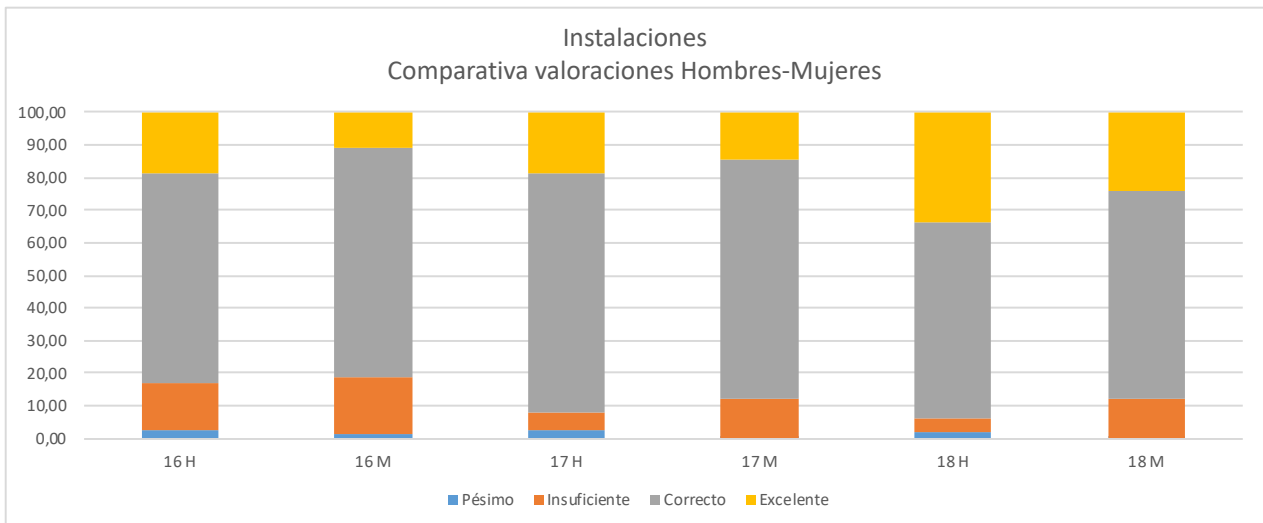
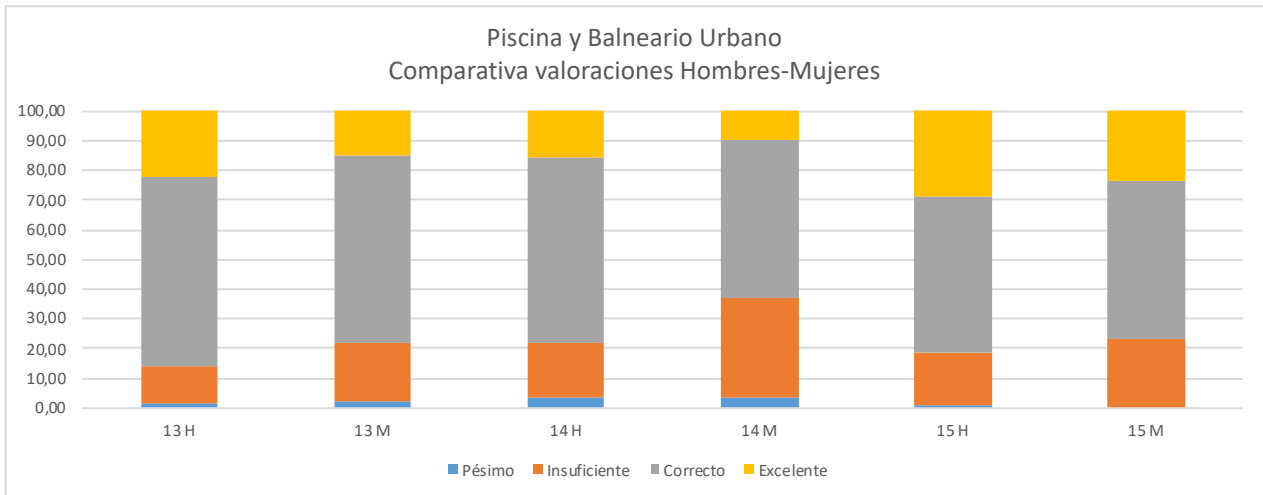
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), algo menos del 10% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 1

Resultados - Comparativa

Con el fin de que resulte más sencilla la comparación de resultados entre hombres y mujeres, a continuación, se muestran las gráficas ítem a ítem.





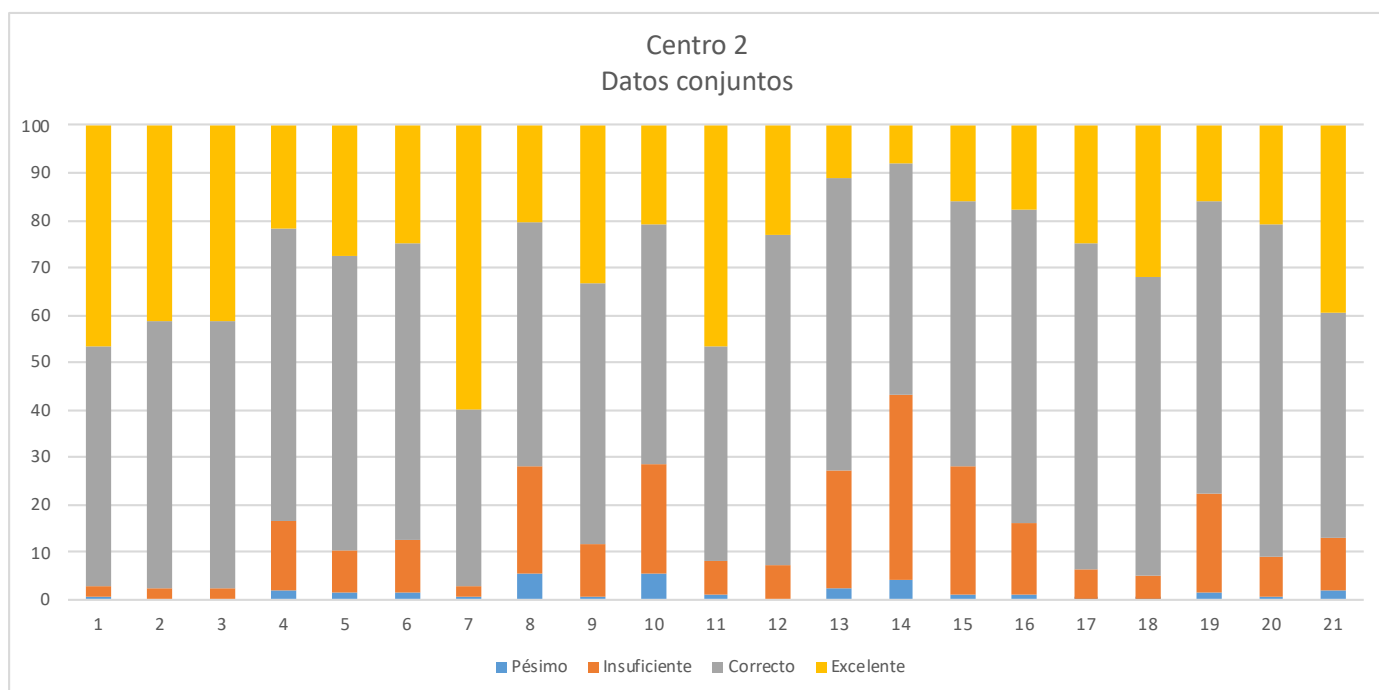
ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 2

Análisis de los datos Centro 2

Resultados - Datos conjuntos

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	2 0,54	8 2,16	188 50,81	172 46,49	370
Item 2	0 0,00	9 2,43	209 56,49	152 41,08	370
Item 3	0 0,00	9 2,43	209 56,49	152 41,08	370
Item 4	7 1,89	54 14,59	229 61,89	80 21,62	370
Item 5	6 1,62	33 8,92	229 61,89	102 27,57	370
Item 6	6 1,62	41 11,08	231 62,43	92 24,86	370
Item 7	2 0,54	8 2,16	139 37,57	221 59,73	370
Item 8	21 5,68	83 22,43	191 51,62	75 20,27	370
Item 9	3 0,81	40 10,81	204 55,14	123 33,24	370
Item 10	21 5,68	84 22,7	187 50,54	78 21,08	370
Item 11	4 1,08	27 7,3	167 45,14	172 46,49	370
Item 12	0 0,00	27 7,3	257 69,46	86 23,24	370
Item 13	13 2,36	137 24,91	338 61,45	62 11,27	550
Item 14	22 4,00	215 39,09	269 48,91	44 8	550
Item 15	7 1,27	147 26,73	307 55,82	89 16,18	550
Item 16	7 1,27	83 15,09	362 65,82	98 17,82	550
Item 17	2 0,36	34 6,18	378 68,73	136 24,73	550
Item 18	1 0,18	28 5,09	345 62,73	176 32	550
Item 19	8 1,45	115 20,91	339 61,64	88 16	550
Item 20	4 0,73	47 8,55	384 69,82	115 20,91	550
Item 21	12 2,18	60 10,91	261 47,45	217 39,45	550

Con los datos expresados en porcentaje se obtiene la siguiente gráfica:



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (temperatura del agua), el 10 (Material, temperatura y espacio disponible en la sala fitness) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción) y el 3 (Información recibida) por igual, y el 1 (Personal del centro) y el 7 (Desempeño de los monitores) también con el mismo número de quejas.

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores)

en las salas de actividades dirigidas), el 1 (Personal del centro) y el 11 (Desempeño de los monitores de sala).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 9,2% muestran descontento con el servicio y casi un 21% lo considera excelente.

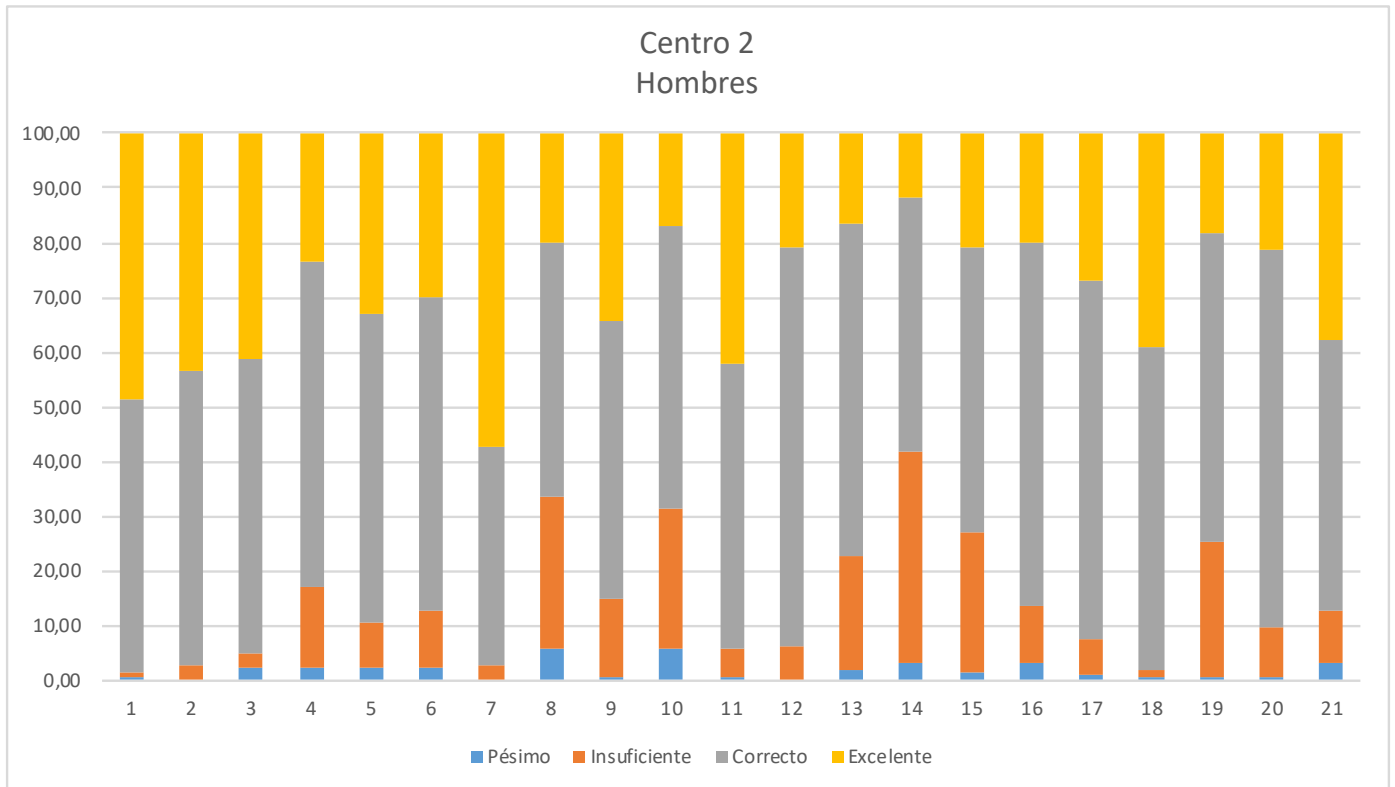
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 13,1% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 2

Resultados - Hombres

Separando los resultados por sexos se encuentran los siguientes resultados mostrados en las tablas y figuras siguientes:

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	1 0,71	1 0,71	70 50,00	68 48,57	140
Item 2	0 0,00	4 2,86	75 53,57	61 43,57	140
Item 3	3 2,14	4 2,86	75 53,57	58 41,43	140
Item 4	3 2,14	21 15,00	83 59,29	33 23,57	140
Item 5	3 2,14	12 8,57	79 56,43	46 32,86	140
Item 6	3 2,14	15 10,71	80 57,14	42 30,00	140
Item 7	0 0,00	4 2,86	56 40,00	80 57,14	140
Item 8	8 5,71	39 27,86	65 46,43	28 20,00	140
Item 9	1 0,71	20 14,29	71 50,71	48 34,29	140
Item 10	8 5,71	36 25,71	72 51,43	24 17,14	140
Item 11	1 0,71	7 5,00	73 52,14	59 42,14	140
Item 12	0 0,00	9 6,43	102 72,86	29 20,71	140
Item 13	4 2,02	41 20,71	120 60,61	33 16,67	198
Item 14	6 3,03	77 38,89	92 46,46	23 11,62	198
Item 15	3 1,52	51 25,76	103 52,02	41 20,71	198
Item 16	6 3,03	21 10,61	131 66,16	40 20,20	198
Item 17	2 1,01	13 6,57	130 65,66	53 26,77	198
Item 18	1 0,51	3 1,52	117 59,09	77 38,89	198
Item 19	1 0,51	49 24,75	112 56,57	36 18,18	198
Item 20	1 0,51	18 9,09	137 69,19	42 21,21	198
Item 21	6 3,03	19 9,60	98 49,49	75 37,88	198



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas) y el 10 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 1 (Personal del centro), el 18 (Nivel de limpieza) y el 2 (Sencillez del proceso de inscripción) y el 7 (Desempeño de los monitores) con el mismo número.

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores

en las salas de actividades dirigidas), el 1 (Personal del centro) y el 2 (Sencillez del proceso de inscripción).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

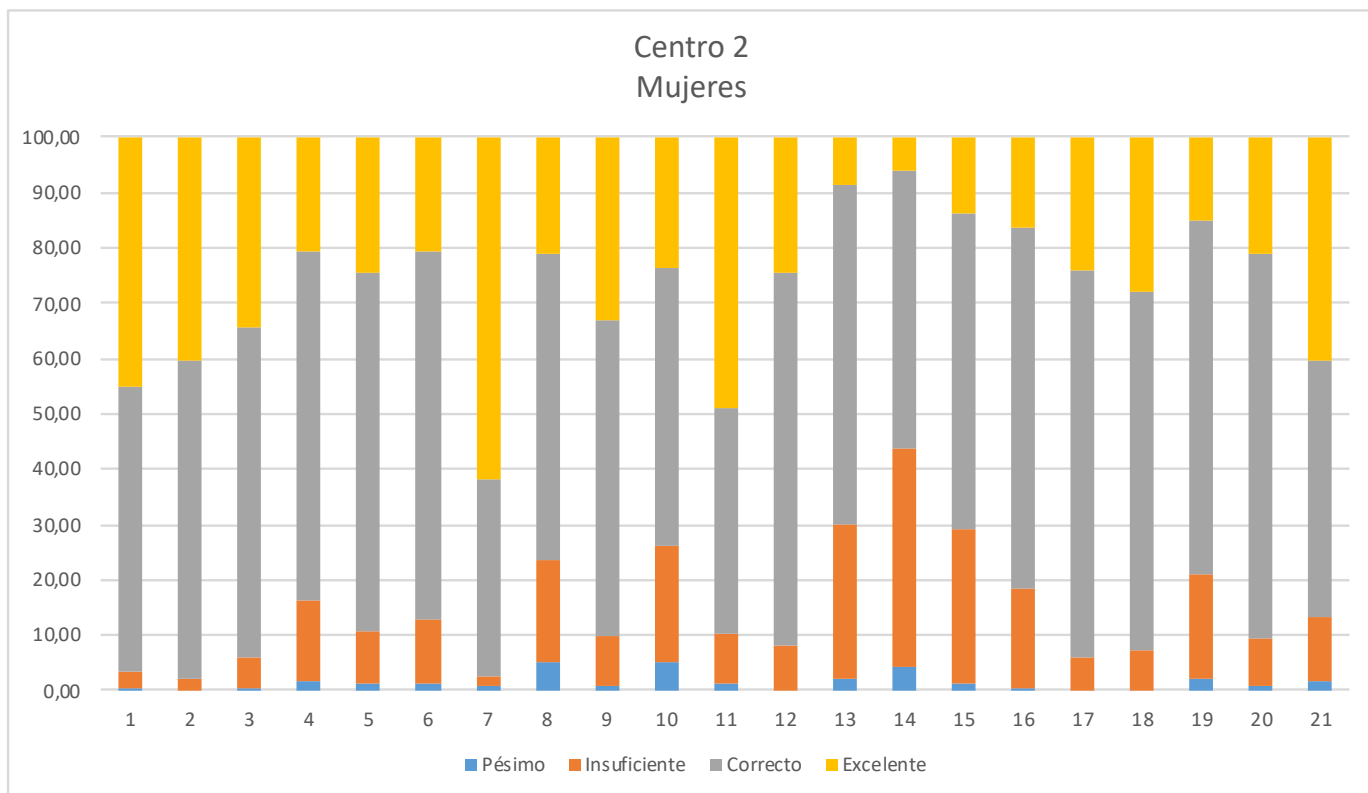
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 9,6% muestran descontento con el servicio y un 21,21% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 12,6% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 2

Resultados - Mujeres

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	1 0,45	7 3,14	114 51,12	101 45,29	223
Item 2	0 0,00	5 2,24	128 57,40	90 40,36	223
Item 3	1 0,45	12 5,38	133 59,64	77 34,53	223
Item 4	4 1,79	32 14,35	141 63,23	46 20,63	223
Item 5	3 1,35	21 9,42	144 64,57	55 24,66	223
Item 6	3 1,35	26 11,66	148 66,37	46 20,63	223
Item 7	2 0,90	4 1,79	79 35,43	138 61,88	223
Item 8	11 4,93	42 18,83	123 55,16	47 21,08	223
Item 9	2 0,90	20 8,97	127 56,95	74 33,18	223
Item 10	11 4,93	47 21,08	112 50,22	53 23,77	223
Item 11	3 1,35	20 8,97	91 40,81	109 48,88	223
Item 12	0 0,00	18 8,07	150 67,26	55 24,66	223
Item 13	7 2,03	96 27,83	213 61,74	29 8,41	345
Item 14	14 4,06	137 39,71	173 50,14	21 6,09	345
Item 15	4 1,16	96 27,83	198 57,39	47 13,62	345
Item 16	1 0,29	62 17,97	225 65,22	57 16,52	345
Item 17	0 0,00	21 6,09	241 69,86	83 24,06	345
Item 18	0 0,00	25 7,25	223 64,64	97 28,12	345
Item 19	7 2,03	65 18,84	221 64,06	52 15,07	345
Item 20	3 0,87	29 8,41	240 69,57	73 21,16	345
Item 21	6 1,74	40 11,59	159 46,09	140 40,58	345



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 13 (Calidad del agua) y el 15 (Desempeño del personal).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas) y el 1 (Personal del centro).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), el 11 (Desempeño de los monitores de sala) y el 1 (Personal del centro).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

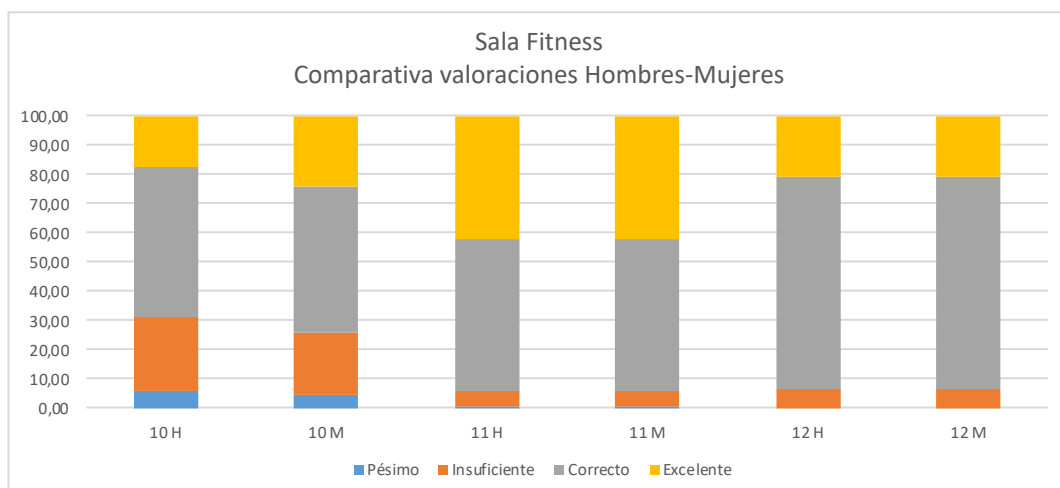
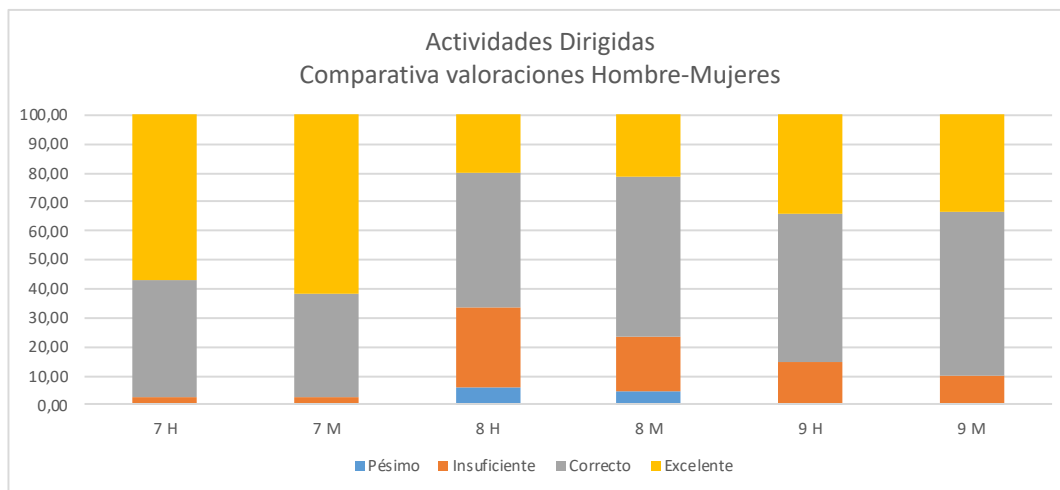
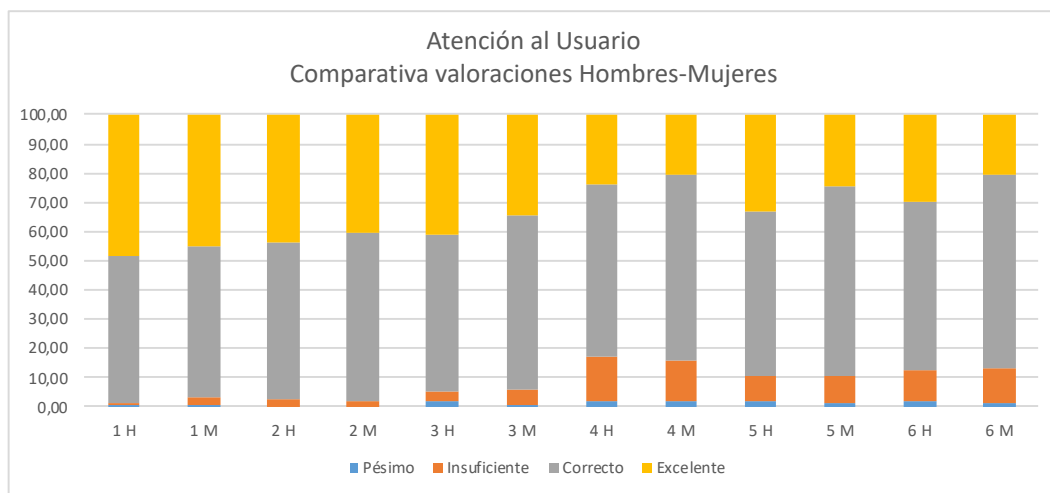
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) un 9,3% muestran descontento con el servicio y un 21,2% lo considera excelente.

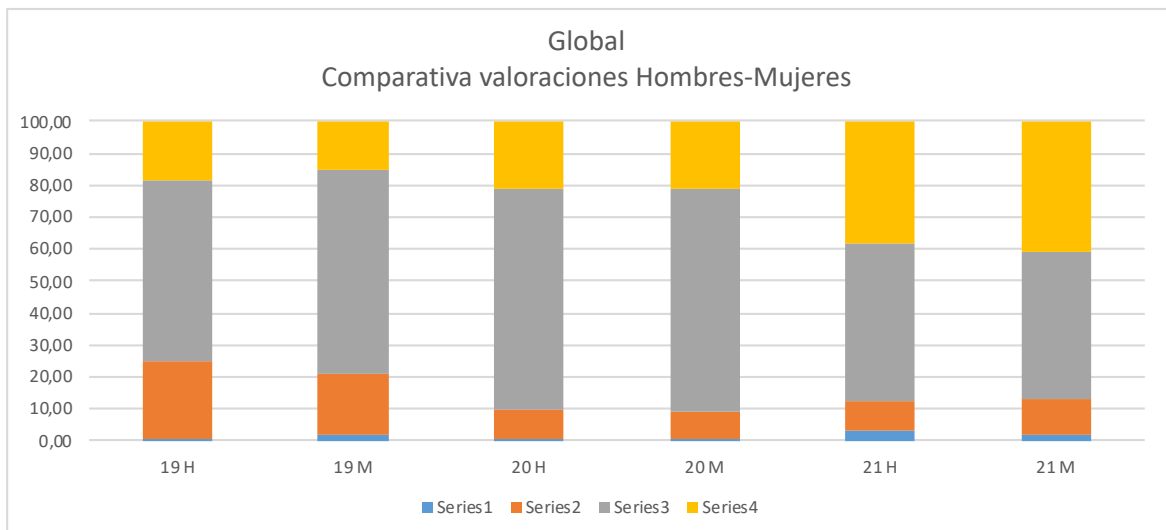
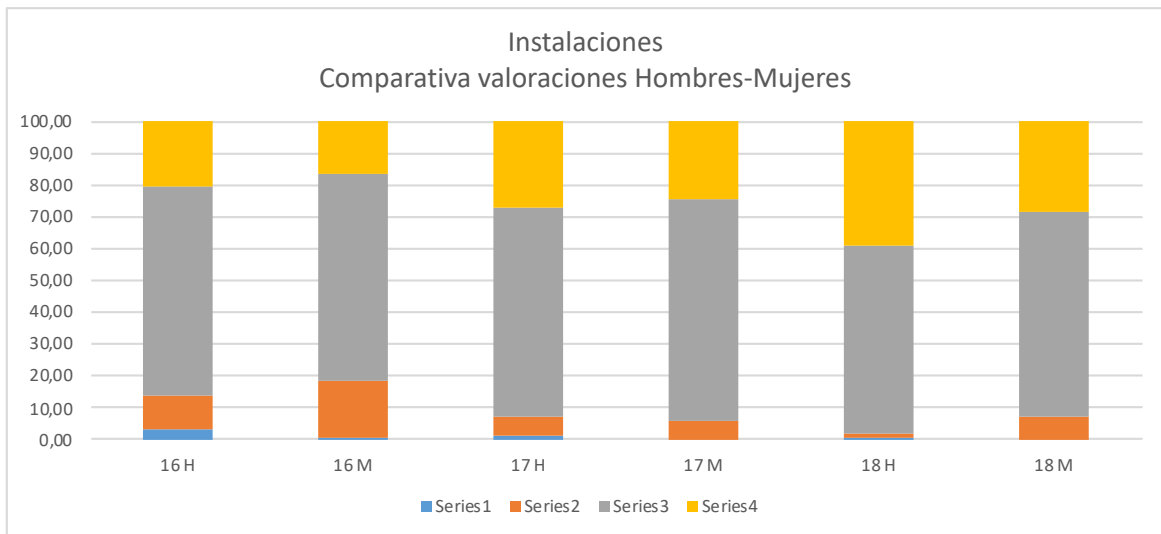
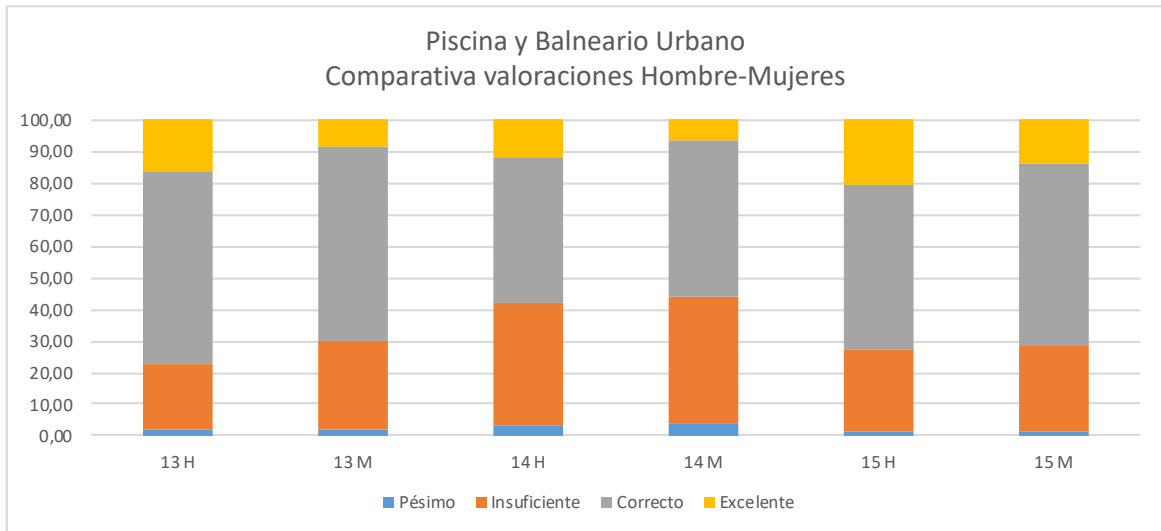
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), algo más del 13% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 2

Resultados - Comparativa

Con el fin de que resulte más sencilla la comparación de resultados entre hombres y mujeres, a continuación, se muestran las gráficas ítem a ítem.





ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 3

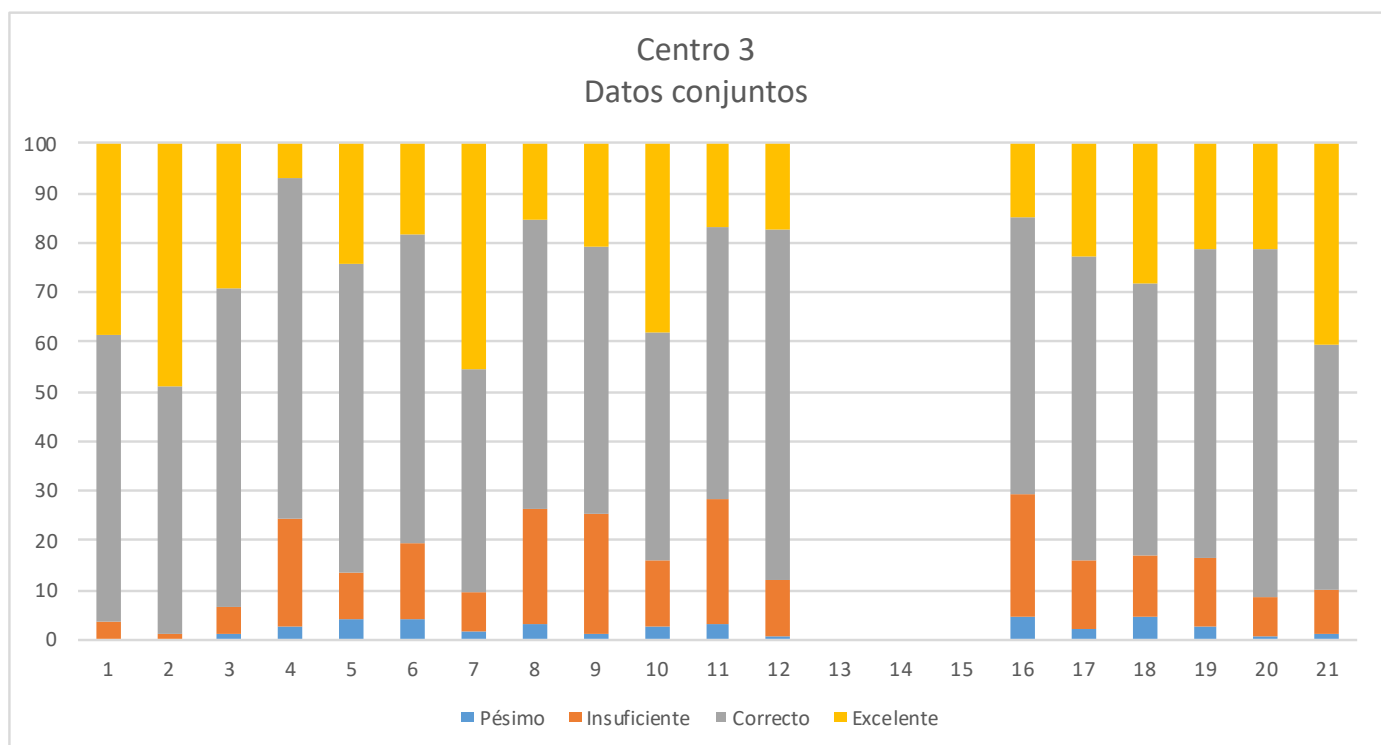
Análisis de los datos Centro 3

Resultados - Datos conjuntos

En el caso del Centro 3, los ítems 13, 14 y 15 se omitieron por no disponer de las instalaciones de piscina y/o balneario urbano.

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	0 0,00	7 3,76	107 57,53	72 38,71	186
Item 2	0 0,00	2 1,08	93 50,00	91 48,92	186
Item 3	2 1,08	10 5,38	120 64,52	54 29,03	186
Item 4	5 2,69	40 21,51	128 68,82	13 6,99	186
Item 5	8 4,30	17 9,14	116 62,37	45 24,19	186
Item 6	8 4,30	28 15,05	116 62,37	34 18,28	186
Item 7	3 1,61	15 8,06	83 44,62	85 45,7	186
Item 8	6 3,23	43 23,12	108 58,06	29 15,59	186
Item 9	2 1,08	45 24,19	100 53,76	39 20,97	186
Item 10	5 2,69	25 13,44	85 45,7	71 38,17	186
Item 11	6 3,23	47 25,27	102 54,84	31 16,67	186
Item 12	1 0,54	21 11,29	132 70,97	32 17,2	186
Item 13					
Item 14					
Item 15					
Item 16	9 4,81	46 24,6	104 55,61	28 14,97	187
Item 17	4 2,14	26 13,90	114 60,96	43 22,99	187
Item 18	9 4,81	23 12,30	102 54,55	53 28,34	187
Item 19	5 2,67	26 13,90	116 62,03	40 21,39	187
Item 20	1 0,53	15 8,02	131 70,05	40 21,39	187
Item 21	2 1,07	17 9,09	92 49,2	76 40,64	187

Con los datos expresados en porcentaje se obtiene la siguiente gráfica:



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 16 (Estado de los vestuarios y aseos), el 11 (Desempeño de los monitores en sala) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), y el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), y el 1 (Personal del centro).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) menos del 9% muestran descontento con el servicio y poco más del 21% lo considera excelente.

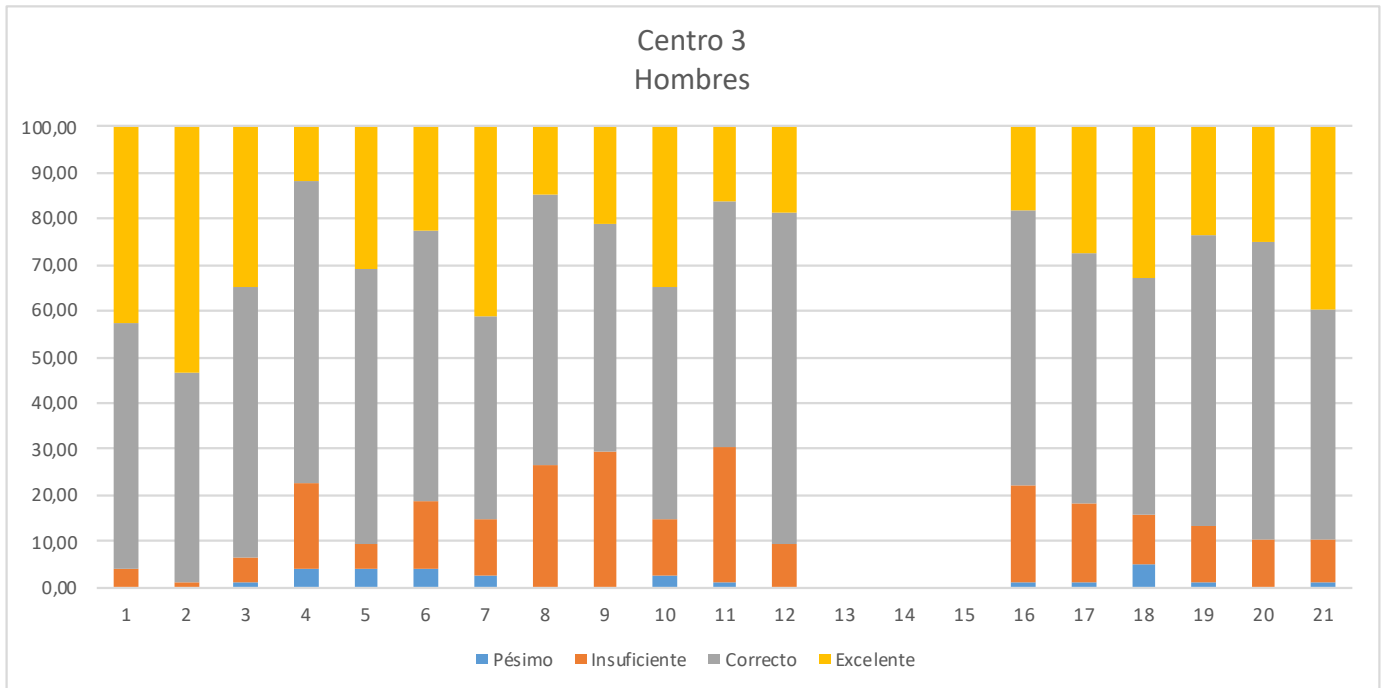
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 10,1% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 3

Resultados - Hombres

Separando los resultados por sexos se encuentran los siguientes resultados mostrados en las tablas y figuras siguientes:

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	0 0,00	3 4,00	40 53,33	32 42,67	75
Item 2	0 0,00	1 1,33	34 45,33	40 53,33	75
Item 3	1 1,33	4 5,33	44 58,67	26 34,67	75
Item 4	3 4,00	14 18,67	49 65,33	9 12,00	75
Item 5	3 4,00	4 5,33	45 60,00	23 30,67	75
Item 6	3 4,00	11 14,67	44 58,67	17 22,67	75
Item 7	2 2,67	9 12,00	33 44,00	31 41,33	75
Item 8	0 0,00	20 26,67	44 58,67	11 14,67	75
Item 9	0 0,00	22 29,33	37 49,33	16 21,33	75
Item 10	2 2,67	9 12,00	38 50,67	26 34,67	75
Item 11	1 1,33	22 29,33	40 53,33	12 16,00	75
Item 12	0 0,00	7 9,33	54 72,00	14 18,67	75
Item 13					
Item 14					
Item 15					
Item 16	1 1,32	16 21,05	45 59,21	14 18,42	76
Item 17	1 1,32	13 17,11	41 53,95	21 27,63	76
Item 18	4 5,26	8 10,53	39 51,32	25 32,89	76
Item 19	1 1,32	9 11,84	48 63,16	18 23,68	76
Item 20	0 0,00	8 10,53	49 64,47	19 25,00	76
Item 21	1 1,32	7 9,21	38 50,00	30 39,47	76



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 11 (Desempeño de los monitores de sala), el 9 (Contenidos, ofertas y nivel de las actividades) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas de actividades dirigidas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

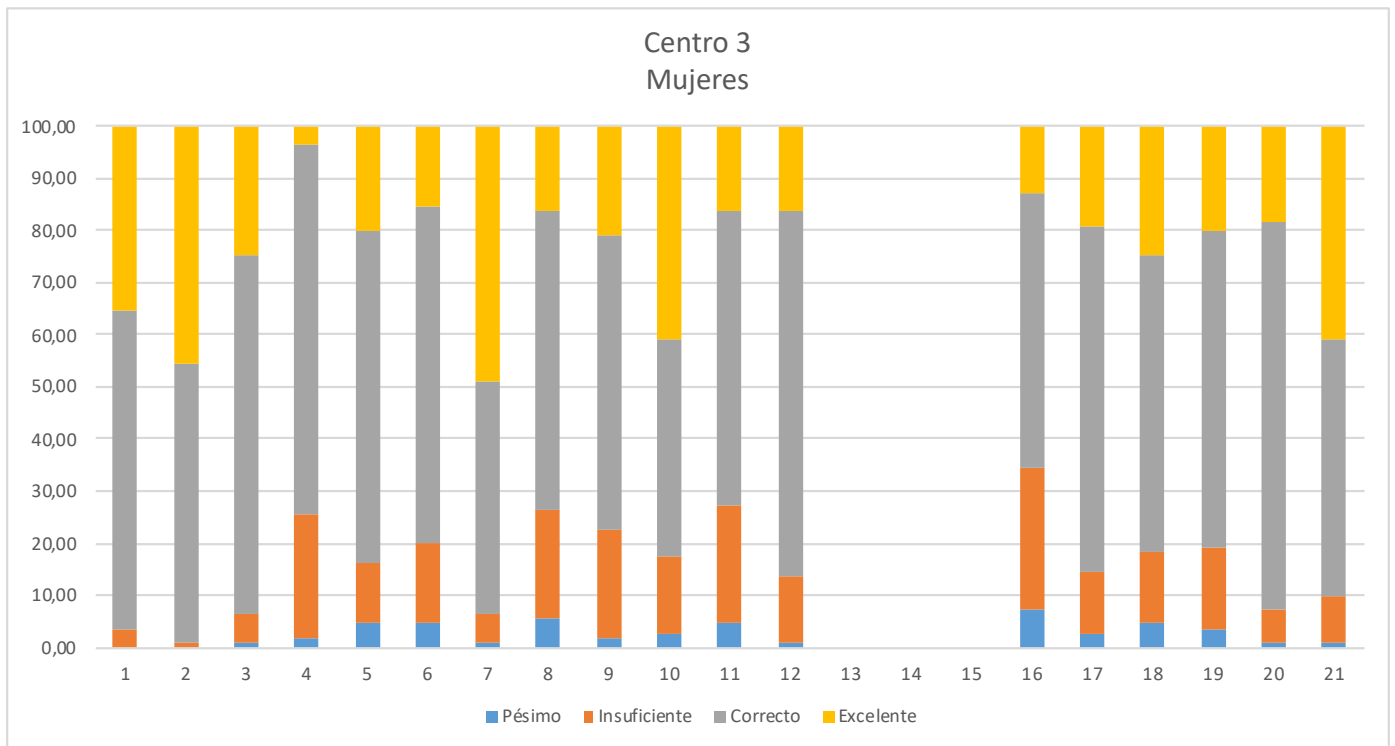
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 10,5% muestran descontento con el servicio y un 25% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 10,5% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 3

Resultados - Mujeres

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	0 0,00	4 3,64	67 60,91	39 35,45	110
Item 2	0 0,00	1 0,91	59 53,64	50 45,45	110
Item 3	1 0,91	6 5,45	76 69,09	27 24,55	110
Item 4	2 1,82	26 23,64	78 70,91	4 3,64	110
Item 5	5 4,55	13 11,82	70 63,64	22 20,00	110
Item 6	5 4,55	17 15,45	71 64,55	17 15,45	110
Item 7	1 0,91	6 5,45	49 44,55	54 49,09	110
Item 8	6 5,45	23 20,91	63 57,27	18 16,36	110
Item 9	2 1,82	23 20,91	62 56,36	23 20,91	110
Item 10	3 2,73	16 14,55	46 41,82	45 40,91	110
Item 11	5 4,55	25 22,73	62 56,36	18 16,36	110
Item 12	1 0,91	14 12,73	77 70,00	18 16,36	110
Item 13					
Item 14					
Item 15					
Item 16	8 7,27	30 27,27	58 52,73	14 12,73	110
Item 17	3 2,73	13 11,82	73 66,36	21 19,09	110
Item 18	5 4,55	15 13,64	63 57,27	27 24,55	110
Item 19	4 3,64	17 15,45	67 60,91	22 20,00	110
Item 20	1 0,91	7 6,36	82 74,55	20 18,18	110
Item 21	1 0,91	10 9,09	54 49,09	45 40,91	110



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 16 (Estado de los vestuarios y aseos), el 11 (Desempeño de los monitores de sala) y el 8 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 1 (Personal del centro) y el 3 (Información recibida).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), el 2 (Sencillez

del proceso de inscripción) y el 10 (Material, temperatura y espacio disponible en las salas).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

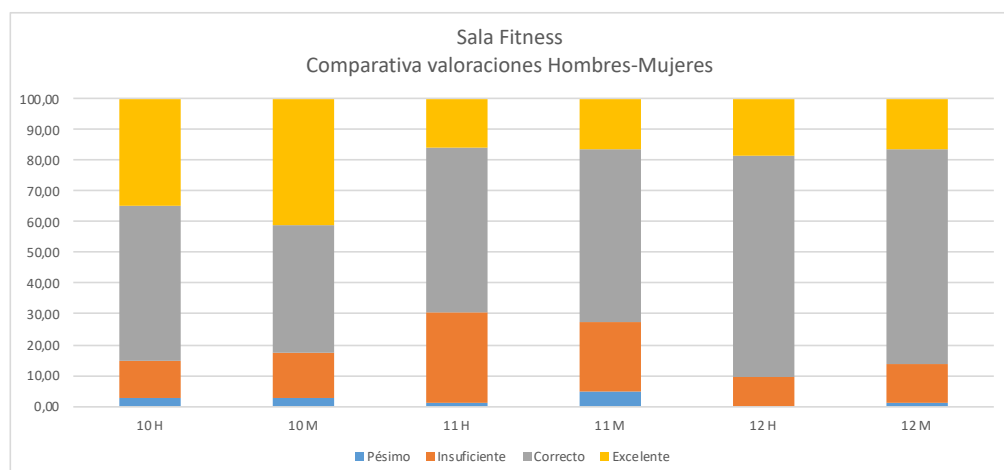
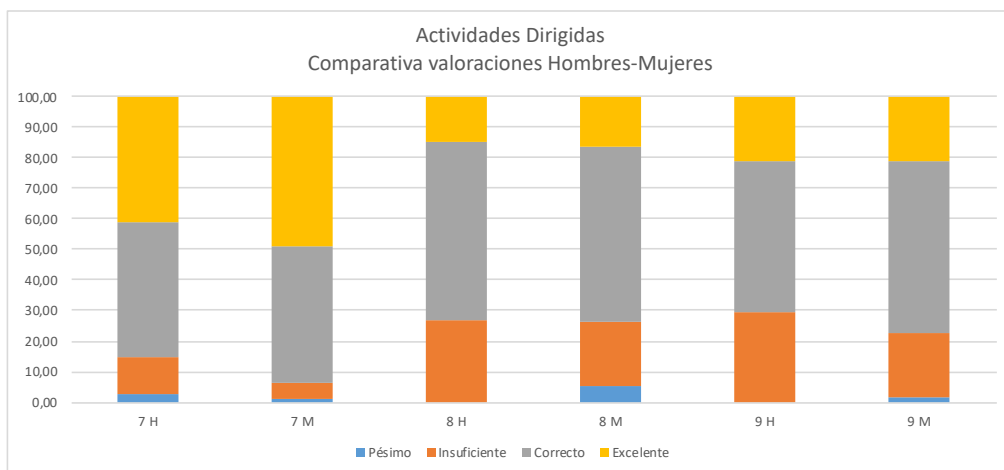
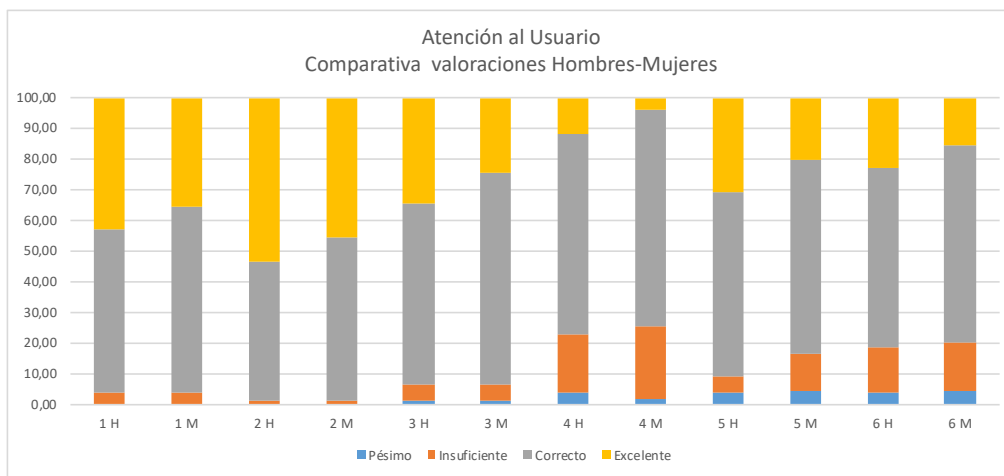
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 7,4% muestran descontento con el servicio y un 18,18% lo considera excelente.

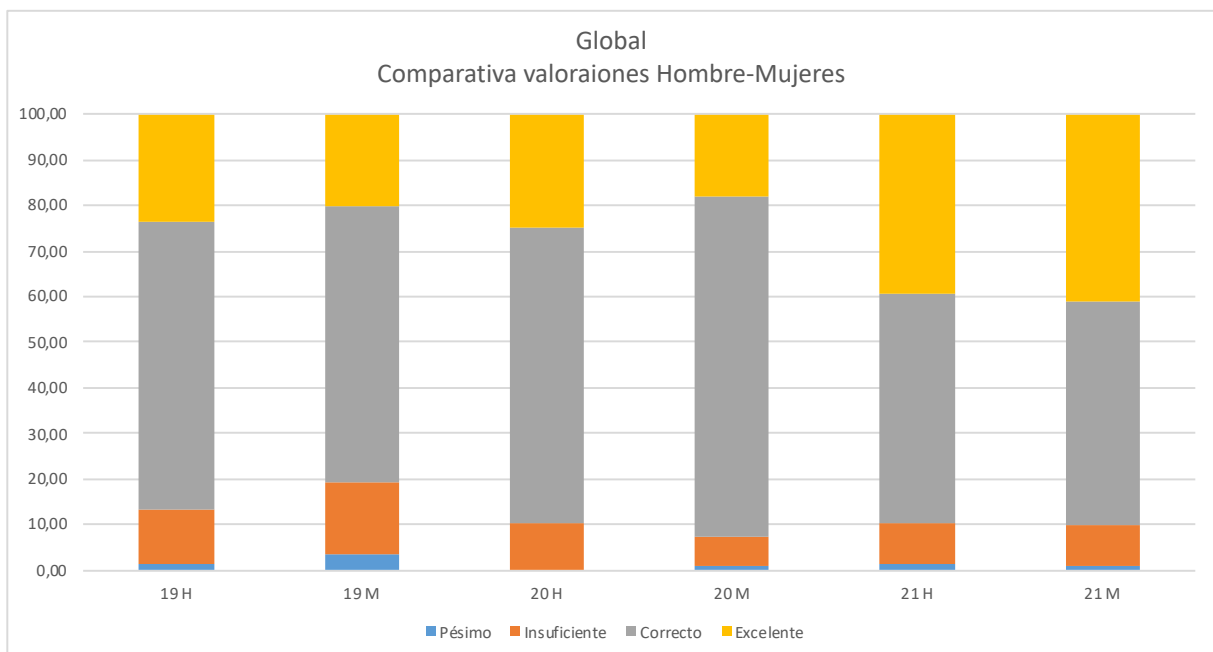
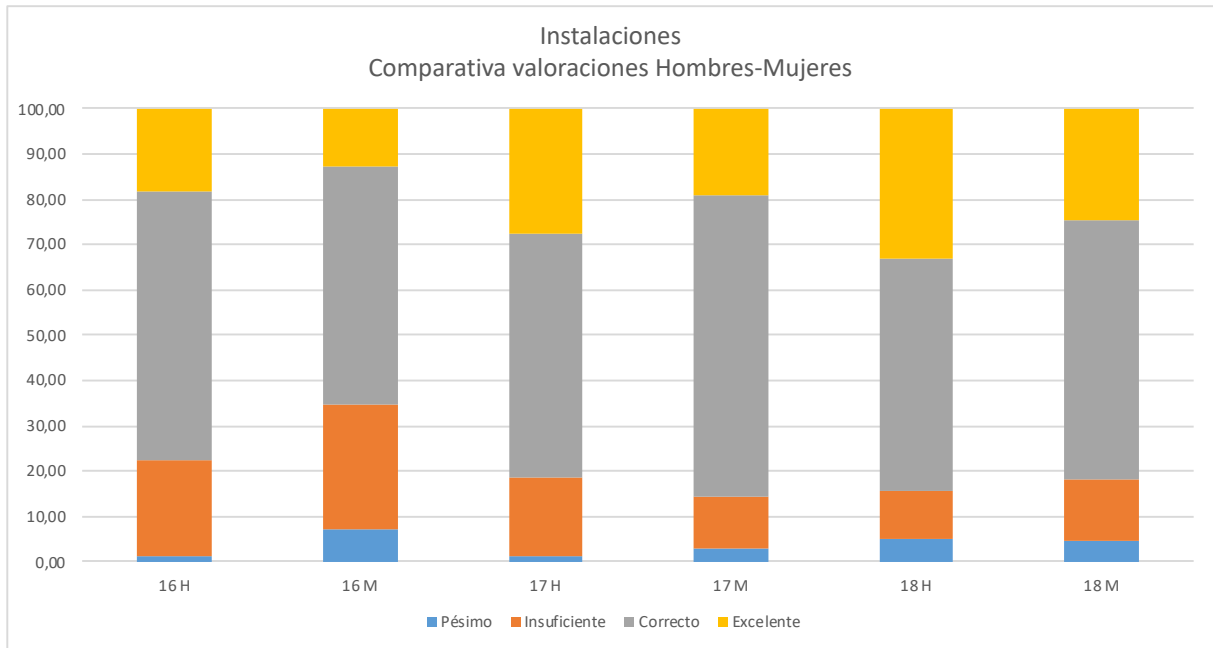
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solo un 10% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 3

Resultados - Comparativa

Con el fin de que resulte más sencilla la comparación de resultados entre hombres y mujeres, a continuación, se muestran las gráficas ítem a ítem.





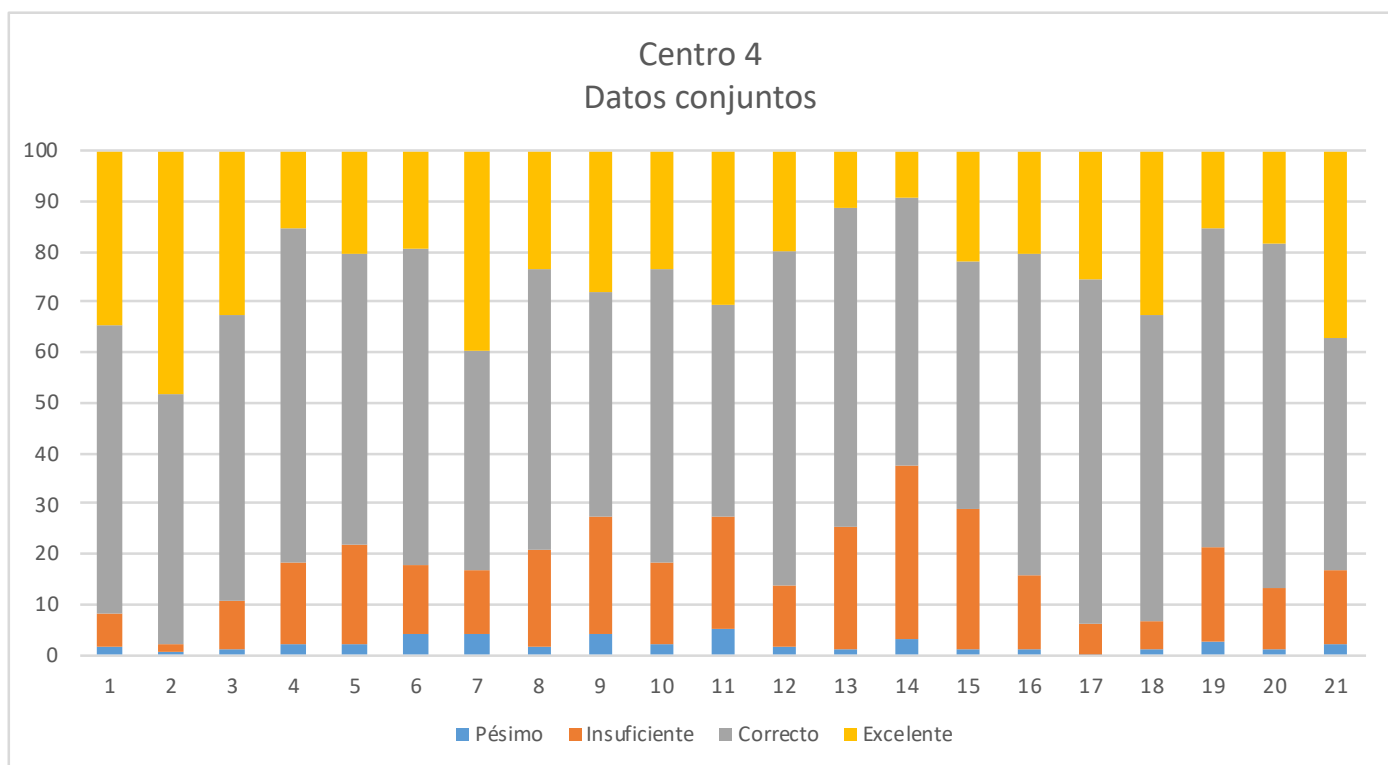
ANÁLISIS DE DATOS DEL CENTRO 4

Análisis de los datos Centro 4

Resultados - Datos conjuntos

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	5 1,61	20 6,45	177 57,10	108 34,84	310
Item 2	1 0,32	5 1,61	155 50,00	149 48,06	310
Item 3	4 1,29	29 9,35	176 56,77	101 32,58	310
Item 4	7 2,26	50 16,13	205 66,13	48 15,48	310
Item 5	7 2,26	61 19,68	179 57,74	63 20,32	310
Item 6	13 4,19	42 13,55	195 62,9	60 19,35	310
Item 7	13 4,19	39 12,58	135 43,55	123 39,68	310
Item 8	5 1,61	59 19,03	174 56,13	72 23,23	310
Item 9	12 3,87	73 23,55	138 44,52	87 28,06	310
Item 10	7 2,26	49 15,81	182 58,71	72 23,23	310
Item 11	16 5,16	69 22,26	130 41,94	95 30,65	310
Item 12	5 1,61	38 12,26	206 66,45	61 19,68	310
Item 13	5 1,04	118 24,43	305 63,15	55 11,39	483
Item 14	15 3,11	167 34,58	255 52,8	46 9,52	483
Item 15	5 1,04	135 27,95	237 49,07	106 21,95	483
Item 16	5 1,04	72 14,91	308 63,77	98 20,29	483
Item 17	1 0,21	29 6,00	330 68,32	123 25,47	483
Item 18	5 1,04	26 5,38	295 61,08	157 32,51	483
Item 19	13 2,69	91 18,84	305 63,15	74 15,32	483
Item 20	4 0,83	60 12,42	329 68,12	90 18,63	483
Item 21	11 2,28	70 14,49	222 45,96	180 37,27	483

Con los datos expresados en porcentaje se obtiene la siguiente gráfica:



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 15 (Desempeño del personal) y el 11 (Desempeño de los monitores en sala).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 17 (Estado y mantenimiento de las salas) y el 18 (Nivel de limpieza).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de ins-

cripción), el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), y el 1 (Personal del centro).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) poco más del 13% muestran descontento con el servicio y el 18,6% lo considera excelente.

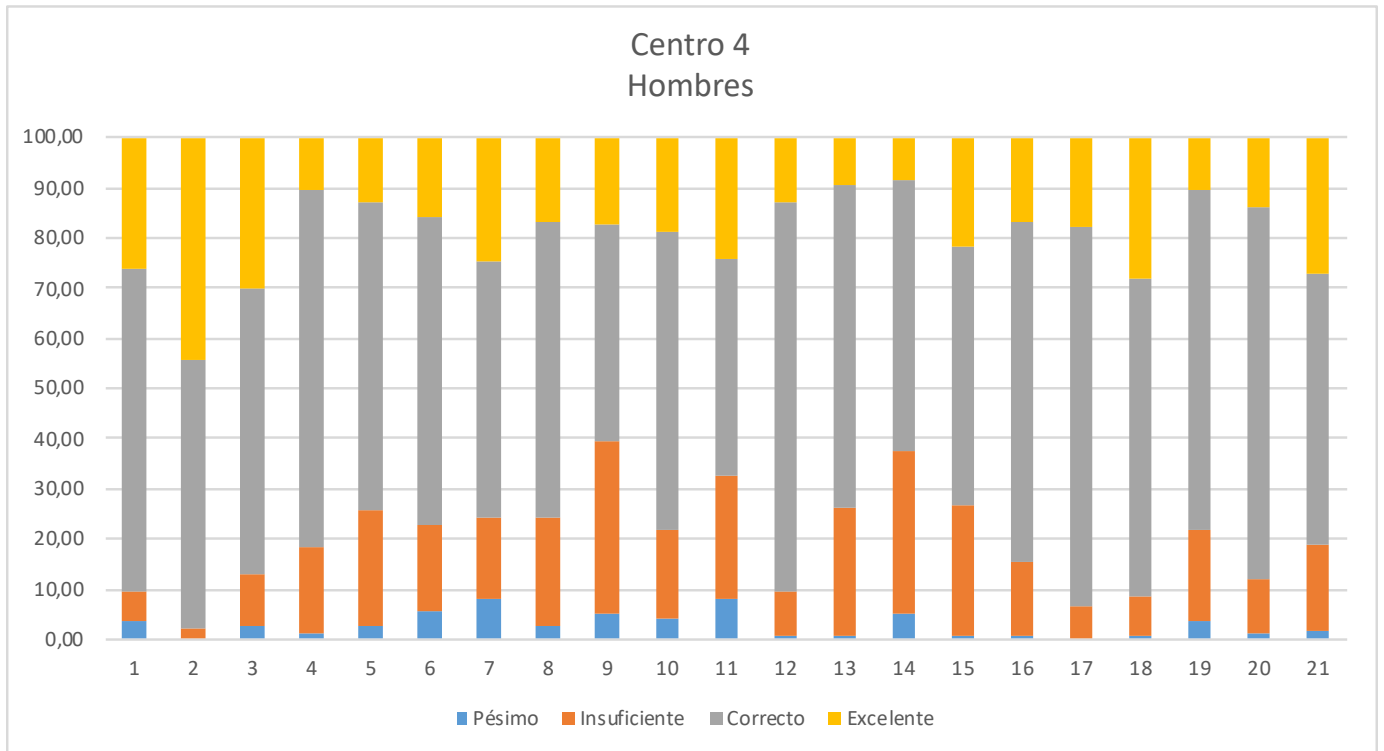
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solamente el 16,8% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 4

Resultados - Hombres

Separando los resultados por sexos se encuentran los siguientes resultados mostrados en las tablas y figuras siguientes:

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	5 3,65	8 5,84	88 64,23	36 26,28	137
Item 2	0 0,00	3 2,19	73 53,28	61 44,53	137
Item 3	4 2,92	14 10,22	78 56,93	41 29,93	137
Item 4	2 1,46	23 16,79	98 71,53	14 10,22	137
Item 5	4 2,92	31 22,63	84 61,31	18 13,14	137
Item 6	8 5,84	23 16,79	84 61,31	22 16,06	137
Item 7	11 8,03	22 16,06	70 51,09	34 24,82	137
Item 8	4 2,92	29 21,17	81 59,12	23 16,79	137
Item 9	7 5,11	47 34,31	59 43,07	24 17,52	137
Item 10	6 4,38	24 17,52	81 59,12	26 18,98	137
Item 11	11 8,03	34 24,82	59 43,07	33 24,09	137
Item 12	1 0,73	12 8,76	106 77,37	18 13,14	137
Item 13	2 0,93	54 25,23	138 64,49	20 9,35	214
Item 14	11 5,14	69 32,24	116 54,21	18 8,41	214
Item 15	2 0,93	55 25,70	110 51,40	47 21,96	214
Item 16	2 0,93	31 14,49	145 67,76	36 16,82	214
Item 17	0 0,00	14 6,54	162 75,70	38 17,76	214
Item 18	2 0,93	16 7,48	136 63,55	60 28,04	214
Item 19	8 3,74	39 18,22	145 67,76	22 10,28	214
Item 20	3 1,40	23 10,75	158 73,83	30 14,02	214
Item 21	4 1,87	36 16,82	116 54,21	58 27,10	214



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 9 (Contenidos, ofertas y nivel de las actividades), el 14 (Temperatura del agua) y el 11 (Desempeño de los monitores de sala).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 17 (Estado y mantenimiento de las salas) y el 18 (Nivel de limpieza).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de

inscripción), el 3 (Información recibida) y el 18 (Nivel de limpieza).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

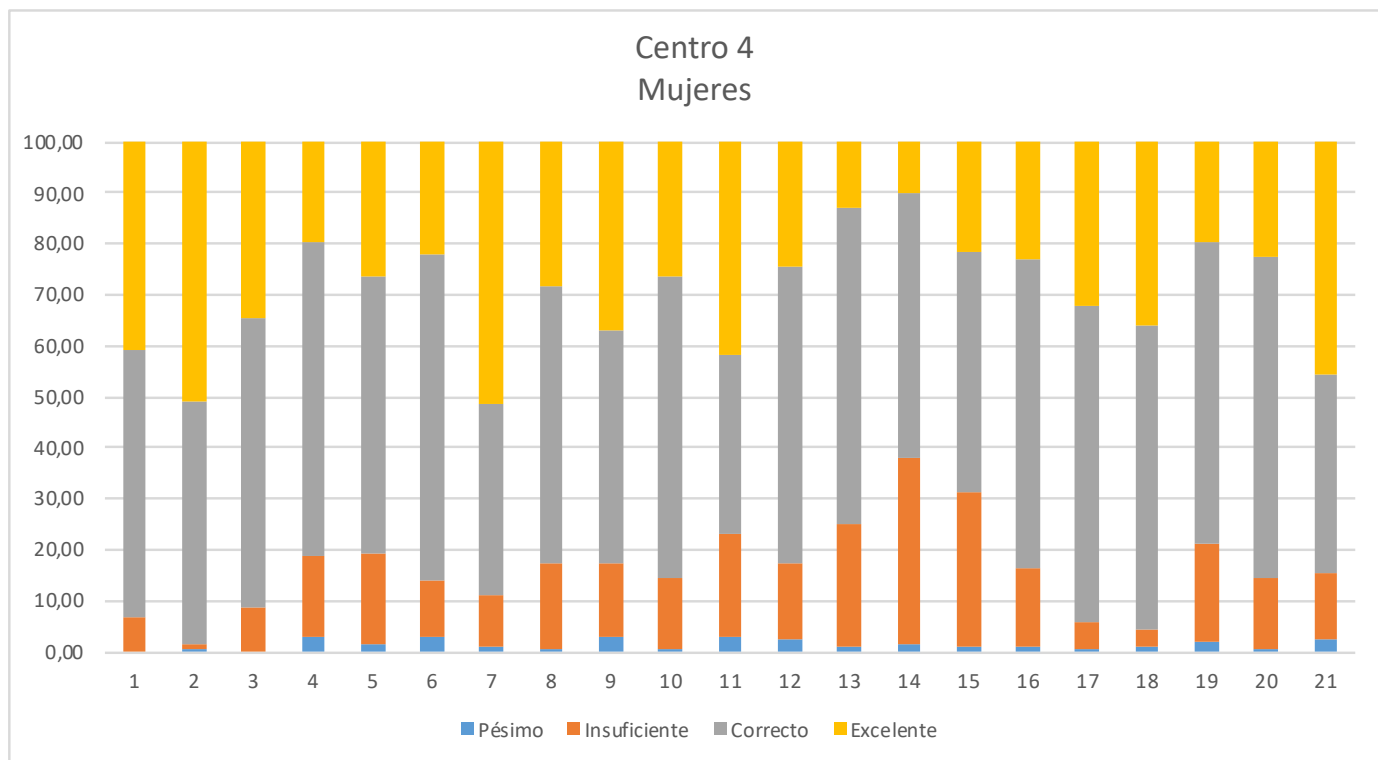
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 12,2% muestran descontento con el servicio y un 14% lo considera excelente.

Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), el 18,7% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 4

Resultados - Mujeres

	Pésimo	Insuficiente	Correcto	Excelente	Nº Respuestas
Item 1	0 0,00	12 7,02	89 52,05	70 40,94	171
Item 2	1 0,58	2 1,17	81 47,37	87 50,88	171
Item 3	0 0,00	15 8,77	97 56,73	59 34,50	171
Item 4	5 2,92	27 15,79	105 61,40	34 19,88	171
Item 5	3 1,75	30 17,54	93 54,39	45 26,32	171
Item 6	5 2,92	19 11,11	109 63,74	38 22,22	171
Item 7	2 1,17	17 9,94	64 37,43	88 51,46	171
Item 8	1 0,58	29 16,96	93 54,39	48 28,07	171
Item 9	5 2,92	25 14,62	78 45,61	63 36,84	171
Item 10	1 0,58	24 14,04	101 59,06	45 26,32	171
Item 11	5 2,92	35 20,47	60 35,09	71 41,52	171
Item 12	4 2,34	26 15,20	99 57,89	42 24,56	171
Item 13	3 1,13	64 24,06	165 62,03	34 12,78	266
Item 14	4 1,50	97 36,47	138 51,88	27 10,15	266
Item 15	3 1,13	80 30,08	125 46,99	58 21,80	266
Item 16	3 1,13	41 15,41	161 60,53	61 22,93	266
Item 17	1 0,38	14 5,26	166 62,41	85 31,95	266
Item 18	3 1,13	9 3,38	158 59,40	96 36,09	266
Item 19	5 1,88	51 19,17	158 59,40	52 19,55	266
Item 20	1 0,38	37 13,91	168 63,16	60 22,56	266
Item 21	7 2,63	34 12,78	104 39,10	121 45,49	266



Los ítems peor valorados son, por este orden, el 14 (Temperatura del agua), el 15 (Desempeño del personal) y el 13 (Calidad del agua).

Los ítems que menor número de quejas han obtenido son, por este orden, el 2 (Sencillez del proceso de inscripción), el 18 (Nivel de limpieza) y el 17 (Estado y mantenimiento de las salas).

Los ítems que han obtenido un mayor número de excelentes son, por este orden, el 7 (Desempeño de los monitores en las salas de actividades dirigidas), el 2 (Sencillez del

proceso de inscripción) y el 11 (Desempeño de los monitores de sala).

Respecto a los ítems que miden la valoración general del servicio:

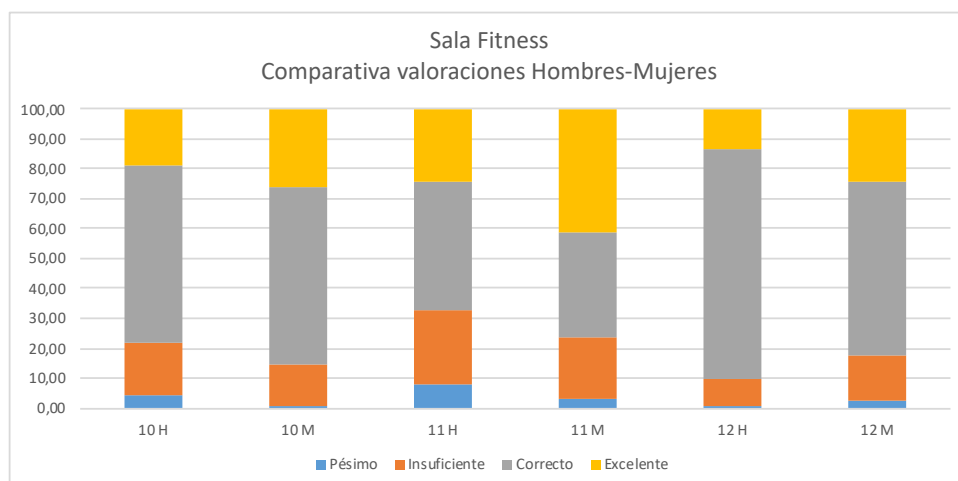
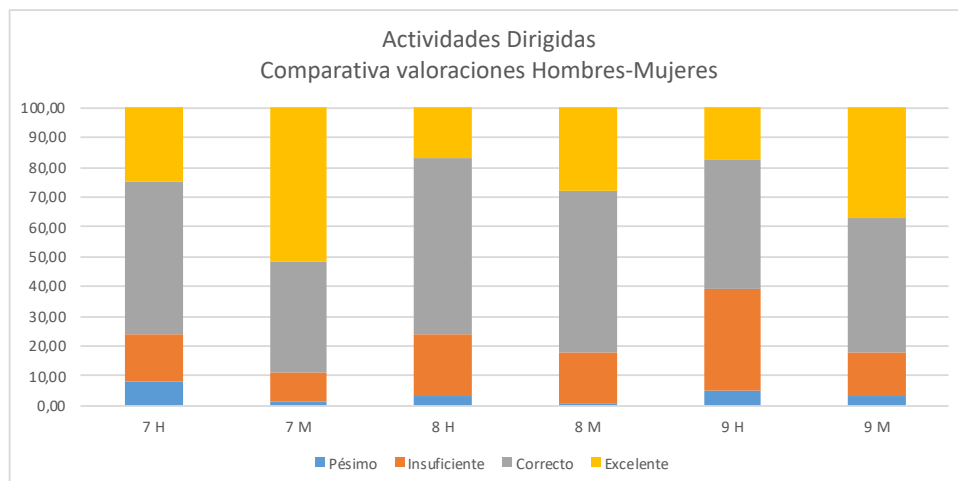
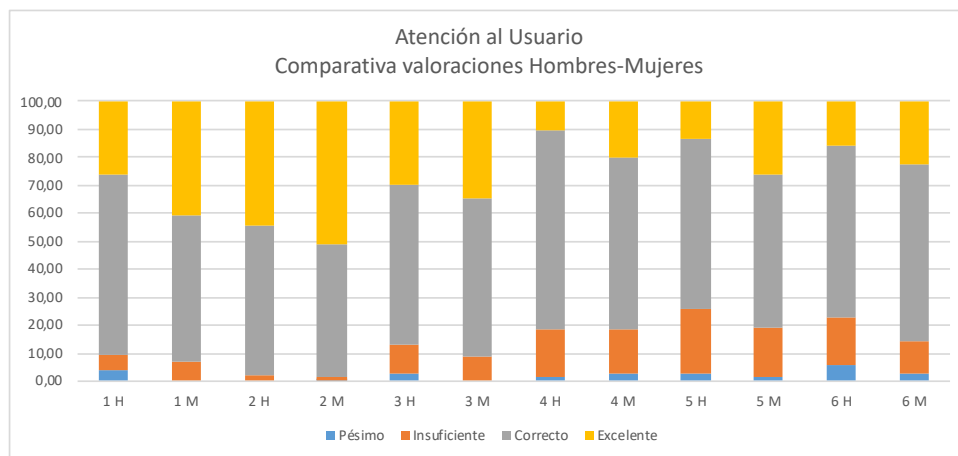
Respecto al ítem 20 (Nivel de bienestar global con el servicio) solo un 14,3% muestran descontento con el servicio y un 22,5% lo considera excelente.

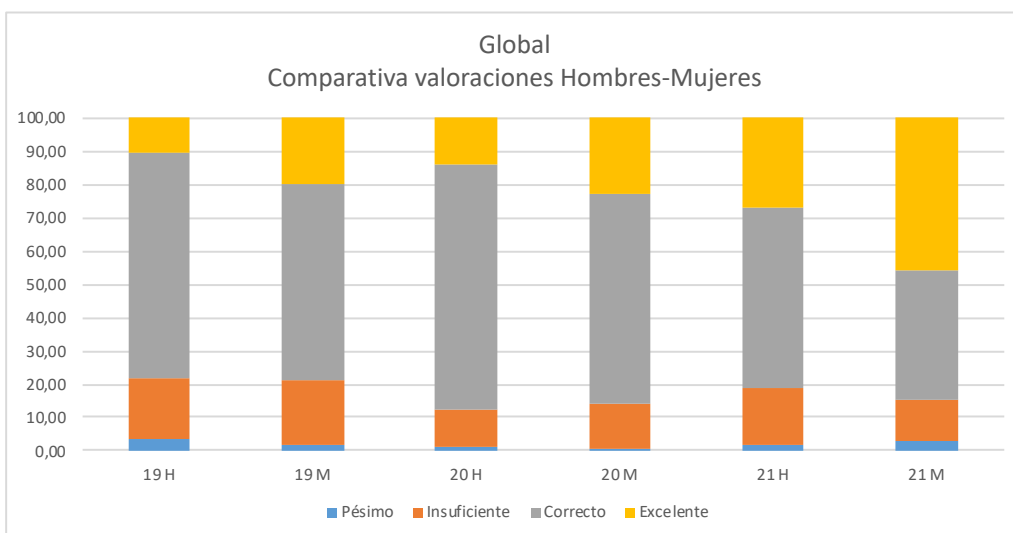
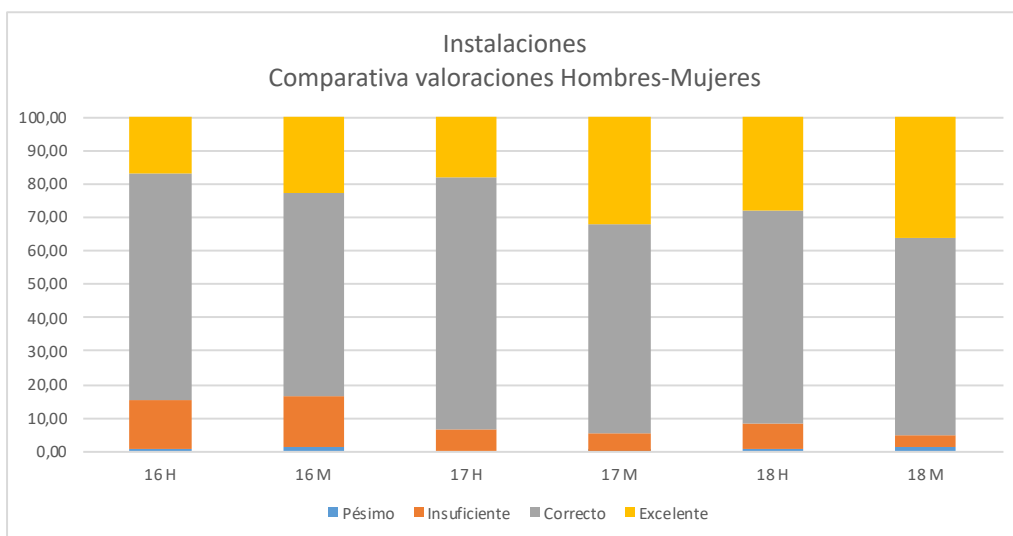
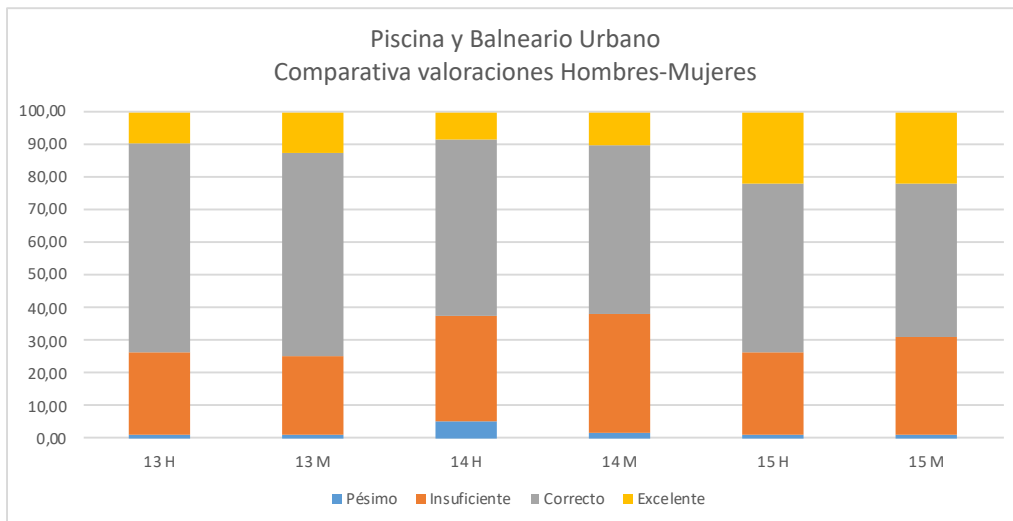
Respecto al ítem 21 (Recomendación a un familiar/amigo), solo un 15,4% de la gente no lo recomendaría.

Análisis de los datos Centro 4

Resultados - Comparativa

Con el fin de que resulte más sencilla la comparación de resultados entre hombres y mujeres, a continuación, se muestran las gráficas ítem a ítem.





COMPARATIVA DE RESULTADOS DE LOS CUATRO CENTROS

Comparativa de resultados de los cuatro centros

Para poder analizar de un modo más gráfico y visual las valoraciones de cada centro estudiado, se ha utilizado una técnica de análisis multivariante como es el Análisis de Correspondencias.

En este análisis, a partir de una tabla de contingencia donde se recogen los porcentajes de cada una de las valoraciones (Pésimo, Deficiente, Correcto y Excelente) de cada uno de los centros, se realiza una representación en un plano bi-dimensional donde la proximidad entre los puntos nos da idea del grado de asociación entre cada centro y las distintas valoraciones. Este análisis se hace para cada ítem de manera individual y los datos no están segregados por sexo.

De esta manera, si un centro se encuentra más próximo en el plano a una determinada valoración, el gráfico nos indica que este centro ha obtenido mejor valoración en esa categoría que el resto. Para medir la distancia entre un centro y

una de las valoraciones se tomará siempre una línea recta entre ambos puntos. En esta técnica es importante tener en cuenta que las valoraciones siempre han de hacerse en términos relativos entre centros y no en términos absolutos, como ocurre con los datos que se han presentado hasta este momento.

Así, para cada uno de los ítems de la encuesta se muestra la relación de los centros y sus respuestas, marcando los centros en rojo y las respuestas en azul.

Para una mejor visualización de las gráficas, se han abreviado los nombres de los centros de la siguiente forma:

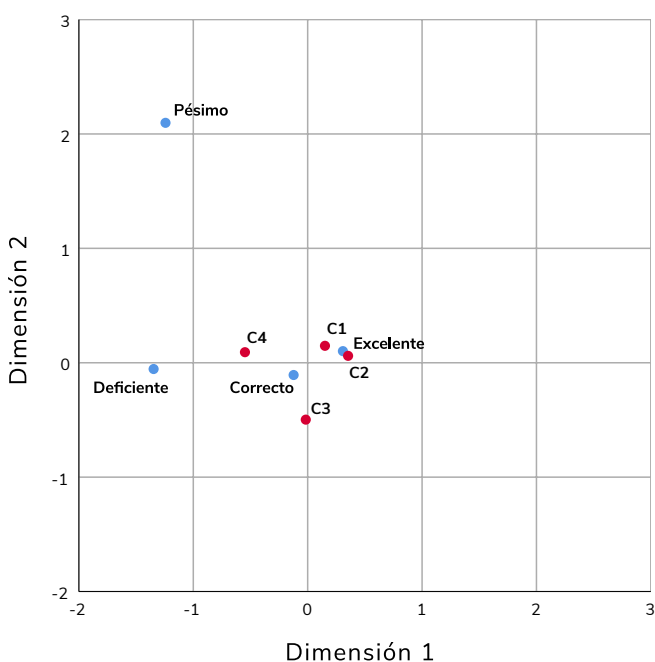
C1 - Centro 1

C2 - Centro 2

C3 - Centro 3

C4 - Centro 4

Ítem 1 - Personal del centro

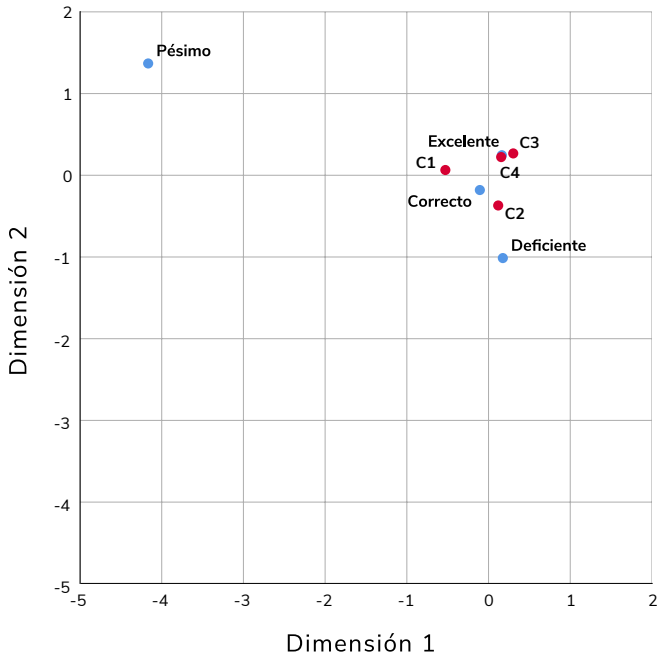


● Ítem 1 - Personal del centro
¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal del centro?

● Centro

En este primer ítem, personal del centro, a pesar de que los centros se posicionan muy próximos en el plano, se puede observar como existe un mayor grado de asociación entre Centro 1 y Centro 2 con las valoraciones más altas en este ítem. No obstante, el gráfico indica que todos los centros obtienen una valoración razonablemente buena

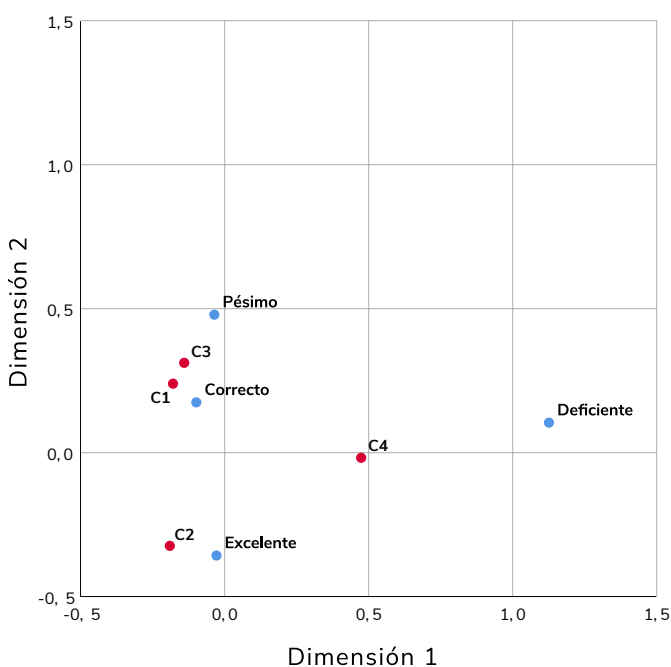
Ítem 2 - Sencillez del proceso de inscripción



- Ítem 2 - Sencillez del proceso de inscripción
- ¿Le resultó sencillo el proceso de inscripción?
- Centro

De manera análoga al ítem anterior, en cuanto al proceso de inscripción, todos los centros obtienen una valoración muy similar, tal y como se desprende de la proximidad de éstos en el plano. En todo caso, sí que se observa una asociación más clara con la valoración de Excelente para el caso de Centro 3 y Centro 4.

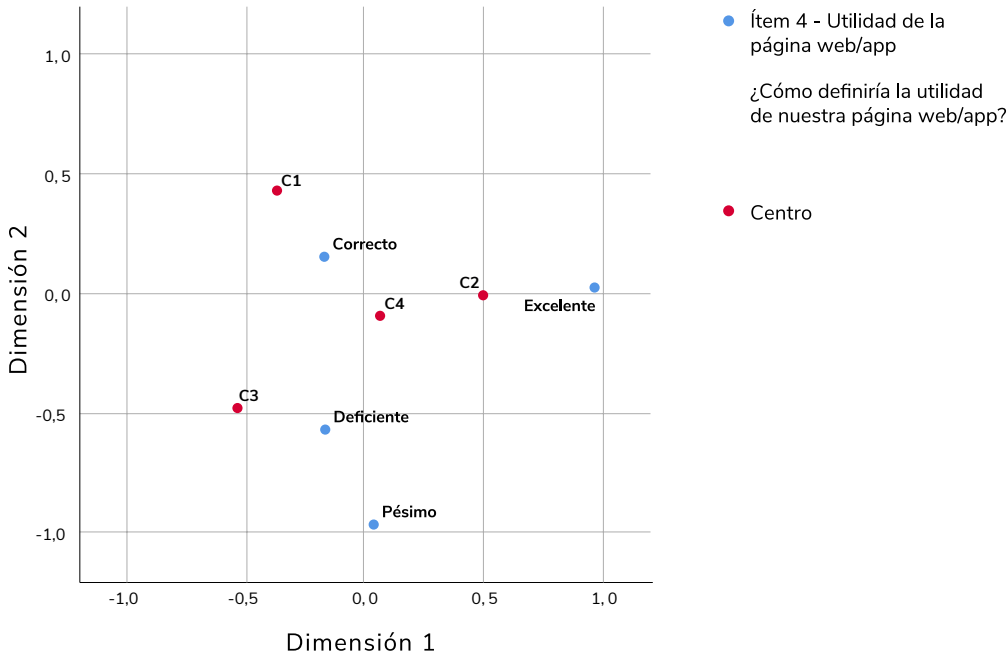
Ítem 3 - Información recibida



- Ítem 3 - Información recibida
- ¿Cómo diría que es la información que le ha facilitado el personal del centro?
- Centro

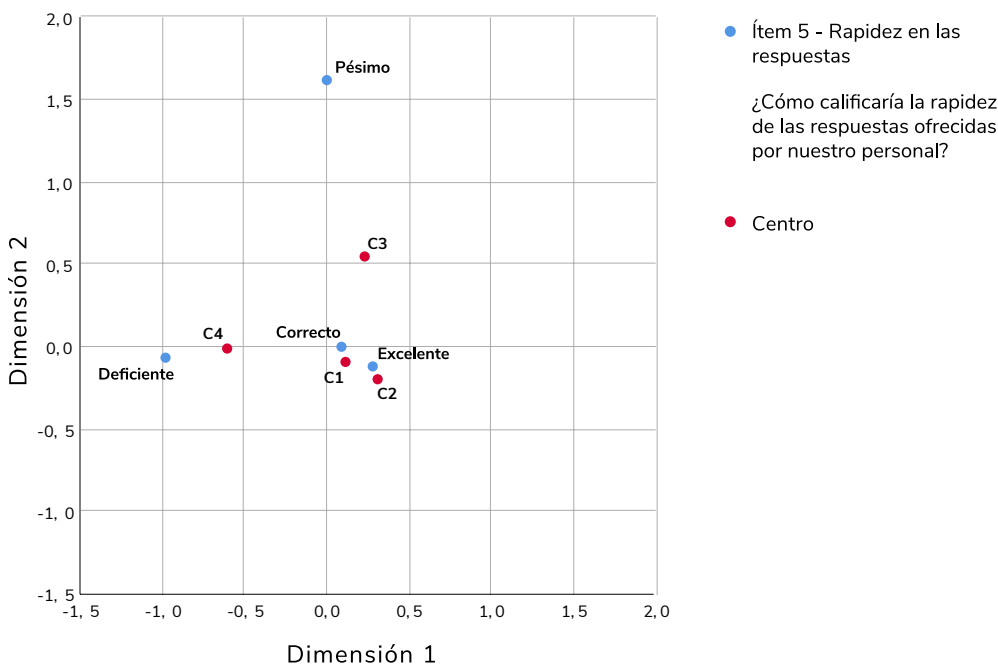
En cuanto a la información recibida se pueden apreciar diferencias más significativas en la percepción de los usuarios de cada centro. Así, destaca la valoración que los participantes en la encuesta dan al Centro 2, en relación con el resto, ya que éste presenta un grado de asociación muy alto con la valoración de Excelente. Por otro lado, se observa que Centro 3 queda en una posición más comprometida porque, de acuerdo con la valoración de los participantes, se queda en una posición intermedia entre pésimo y correcto. Ocurre algo muy similar con el Centro 4 que no presenta una asociación clara con ninguna de las valoraciones.

Ítem 4 - Utilidad de la página web/app



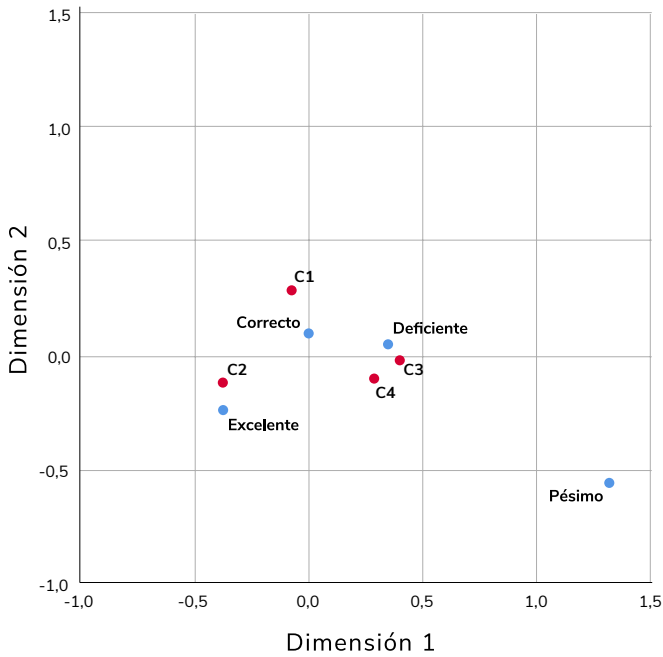
En este ítem, se observan unas diferencias más claras entre los centros, tal y como refleja su separación en el plano. Así, existe una asociación más marcada entre el Centro 2 con respecto a las valoraciones más positivas (Excelente y, en menor medida Correcto), mientras que los participantes del Centro 3 dan una peor valoración a los recursos de web y app.

Ítem 5 - Rapidez en las respuestas



De acuerdo con la representación obtenida, se observa que los centros más diligentes a la hora de resolver las consultas que les plantean los usuarios son Centro 2 y Centro 1, tal y como se aprecia por su grado de asociación con las valoraciones Correcto y Excelente.

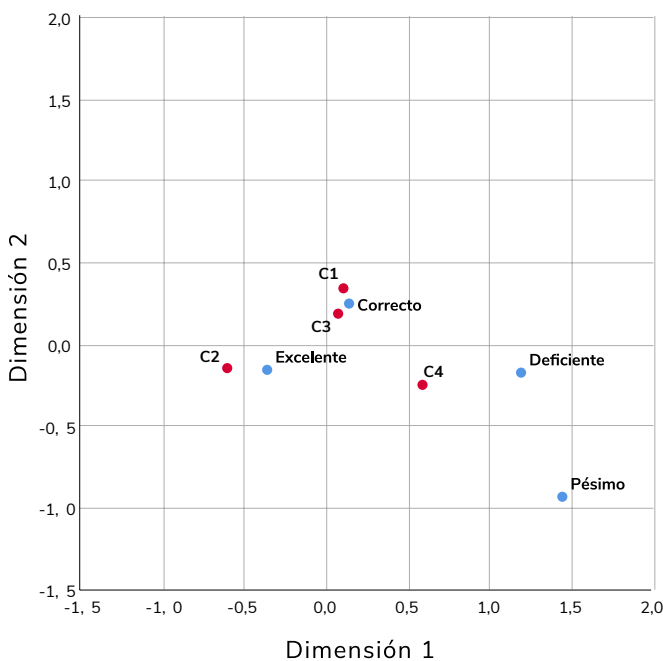
Ítem 6 - Adecuación de soluciones a los problemas



- Ítem 6 - Adecuación de las soluciones a los problemas
- ¿Cómo calificaría la adecuación de las respuestas ofrecidas al problema?
- Centro

En este caso, el Centro 2 ha obtenido una mejor valoración en relación con la adecuación de soluciones a los problemas planteados. Como se puede apreciar en el gráfico, existe una fuerte asociación entre este centro la valoración más alta, Excelente. En el otro extremo, las valoraciones más bajas, corresponden a Centro 3 y Centro 4.

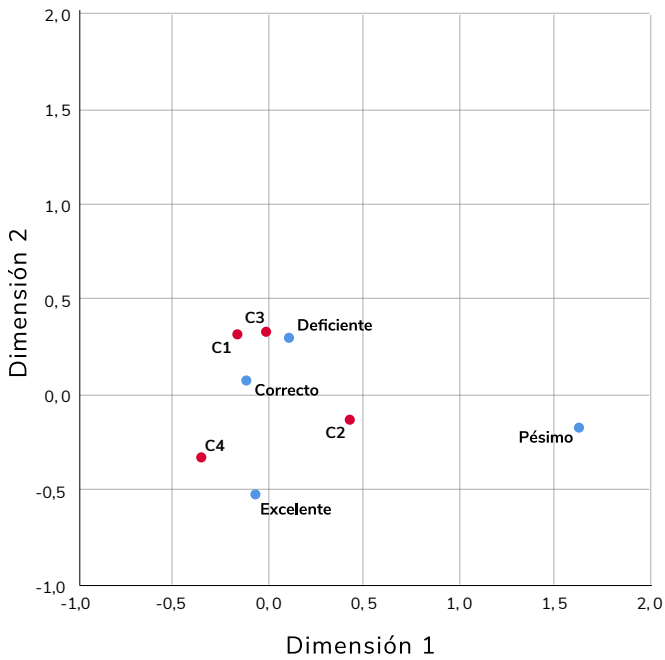
Ítem 7 - Desempeño de los monitores



- Ítem 7 - Desempeño de los monitores
- ¿Cómo calificaría el desempeño de los monitores (puntualidad, nivel, atención)?
- Centro

El desempeño de los monitores ha sido valorado más positivamente en Centro 2, por delante de Centro 3 y Centro 1. Por otro lado, el Centro 4 obtiene una valoración muy intermedia ya que, como se aprecia en el gráfico, se observa una distancia muy similar a las valoraciones de Excelente, Correcto y Deficiente.

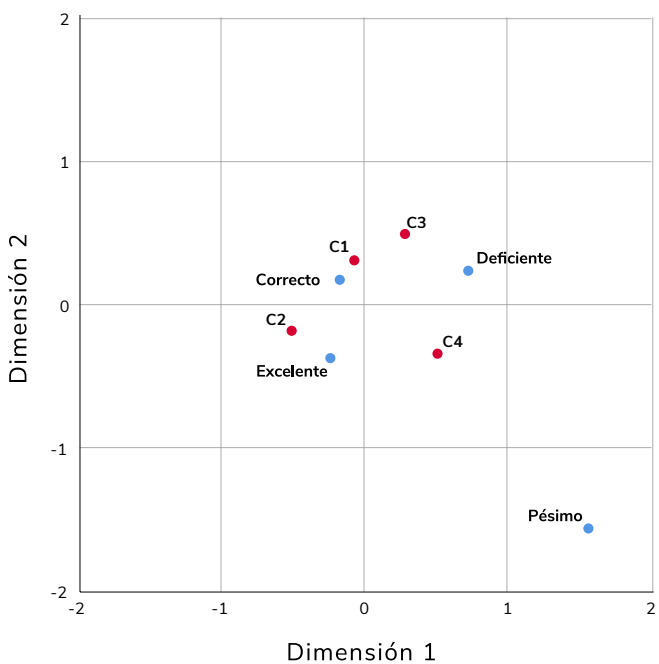
Ítem 8 - Material, temperatura y espacio disponible en las salas



- Ítem 8 - Material, temperatura y espacio disponible en las salas
- ¿Cómo calificaría el espacio donde se realizan las actividades?
- Centro

En esta ocasión, son los usuarios de Centro 4 y Centro 2 los que puntúan mejor el material, temperatura y espacio de las salas. Por el contrario, este ítem tiene peores valoraciones para Centro 1 y Centro 3.

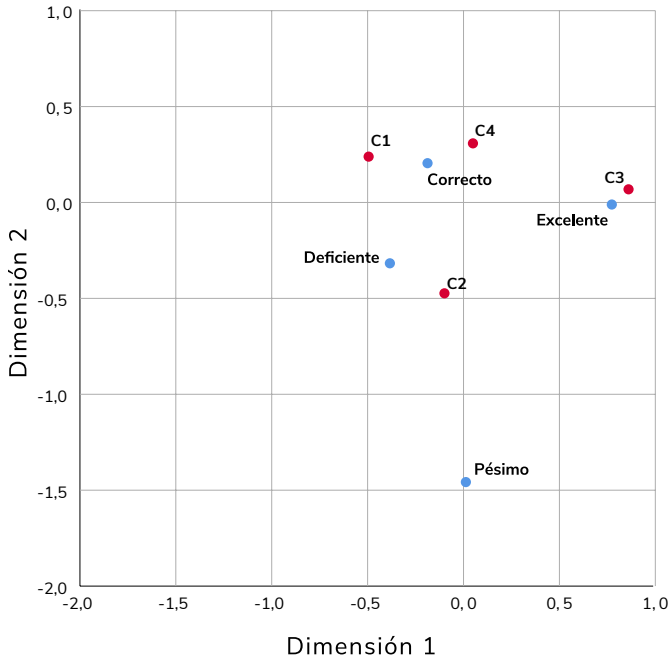
Ítem 9 - Contenidos, oferta, y nivel de las actividades



- Ítem 9 - Contenidos, oferta, y nivel de las actividades
- ¿Cómo calificaría las actividades dirigidas?
- Centro

La oferta de actividades mejor valorada, según los datos recogidos en este estudio, corresponde a los usuarios de Centro 2, seguida de Centro 1.

Ítem 10 - Material, temperatura y espacio disponible en las salas

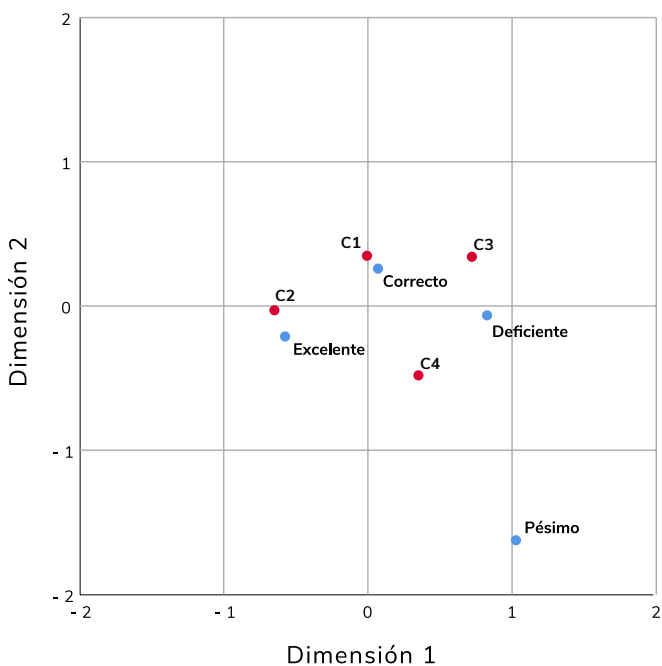


● Ítem 10 - Material, temperatura y espacio disponible en las salas
 ¿Cómo calificaría el estado de la sala de fitness?

● Centro

En este caso, el gráfico nos muestra una fuerte asociación entre la valoración Excelente y el Centro 3 que obtiene claramente una mejor puntuación en este ítem. Por el contrario, la peor valoración se da en el Centro 2.

Ítem 11 - Desempeño de los monitores de sala

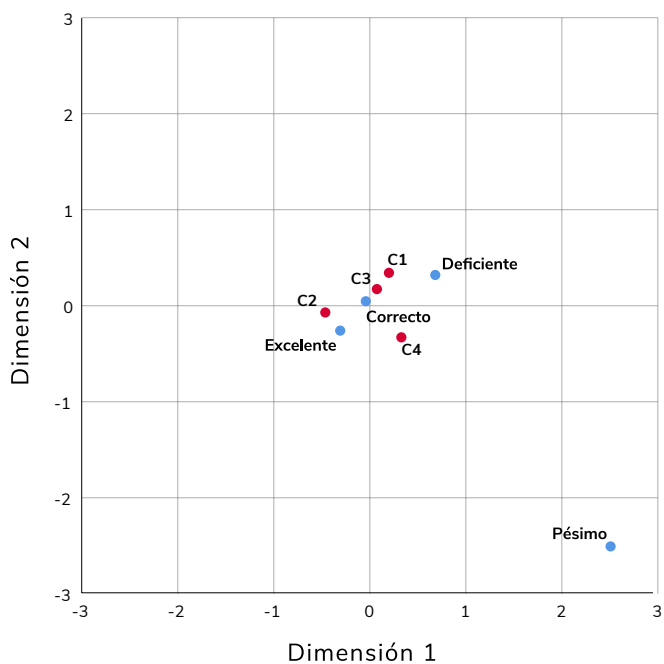


● Ítem 11 - Desempeño de los monitores en sala
 ¿Cómo calificaría el desempeño de los monitores en sala?

● Centro

La mejor valoración corresponde al Centro 2, donde se observa una fuerte asociación con la valoración de Excelente para el desempeño de los monitores de sala. Por el contrario, Centro 3 y Centro 4, no muestran una asociación determinante con ninguna de las valoraciones, indicando que los usuarios presentan más variabilidad en las respuestas.

Ítem 12 - Satisfacción por objetivos personales logrados



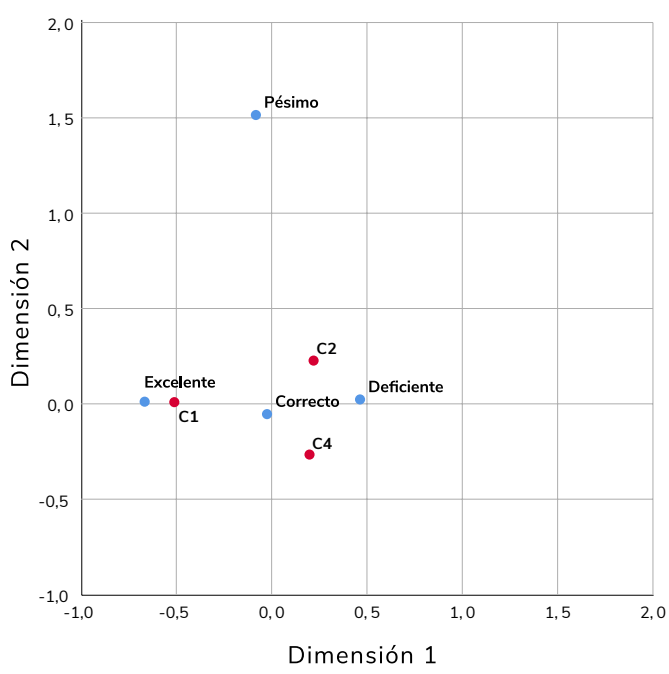
• Ítem 12 - Satisfacción por objetivos personales logrados
 ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción en cuanto al logro de sus objetivos personales?

• Centro

Las diferencias en este ítem son muy poco significativas, la posición en el plano de todos los centros se ha distribuido en torno a la valoración de Correcto, con pequeñas diferencias que no muestran una asociación clara en ningún caso.

Los ítems 13, 14 y 15 solo se analizarán para los centros Centro 1, Centro 2 y Centro 4, ya que el Centro 3 no dispone de piscina/spa.

Ítem 13 - Calidad agua

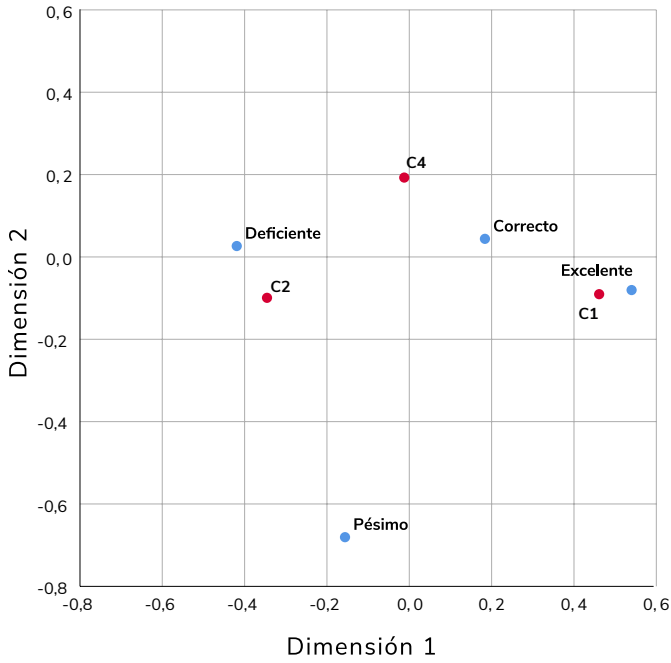


• Ítem 13 - Calidad del agua
 ¿Cómo calificaría la calidad del agua?

• Centro

En el ítem de calidad del agua, los participantes del Centro 1 han mostrado una mayor satisfacción que el resto, tal y como se desprende por la asociación entre la valoración de Excelente y este centro. En el resto de casos las valoraciones se mantienen equidistantes entre Correcto y Deficiente, pero siempre muy alejadas de la valoración más negativa, Pésimo.

Ítem 14 - Temperatura agua

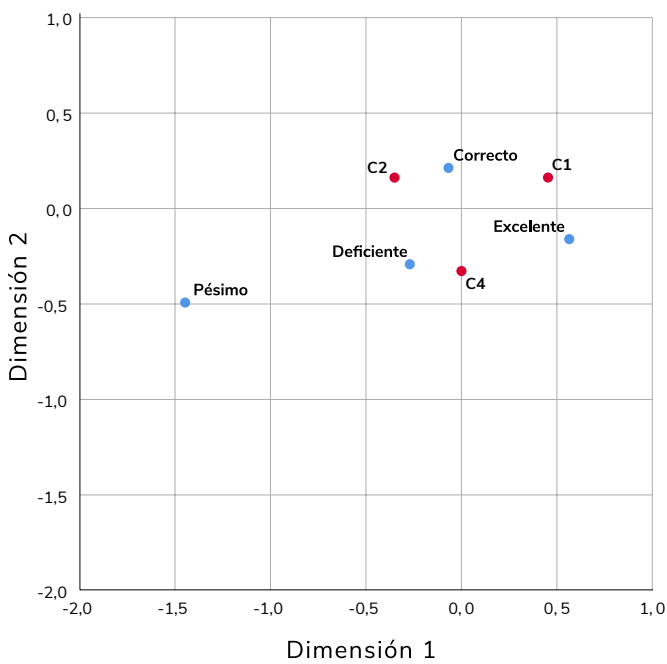


• Ítem 14 - Temperatura del agua
¿Cómo calificaría la temperatura del agua?

• Centro

En lo que se refiere al ítem de temperatura del agua, el gráfico muestra como el Centro 1 presenta una valoración más alta, tal y como se desprende de su fuerte asociación con Excelente. Por el contrario, el Centro 2 obtiene una valoración más negativa.

Ítem 15 - Desempeño del personal

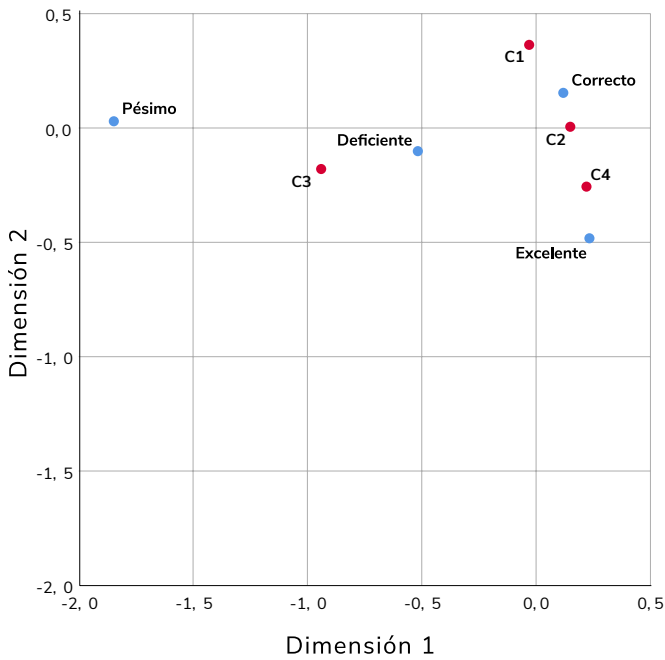


• Ítem 15 - Desempeño de personal
¿Cómo calificaría el desempeño del personal de piscina y spa ?

• Centro

De acuerdo con las respuestas recogidas, los usuarios del Centro 1 han valorado de manera más positiva el desempeño del personal de piscina y SPA. En lo que se refiere al resto de centros, Centro 2 y Centro 4 se presentan valoraciones similares.

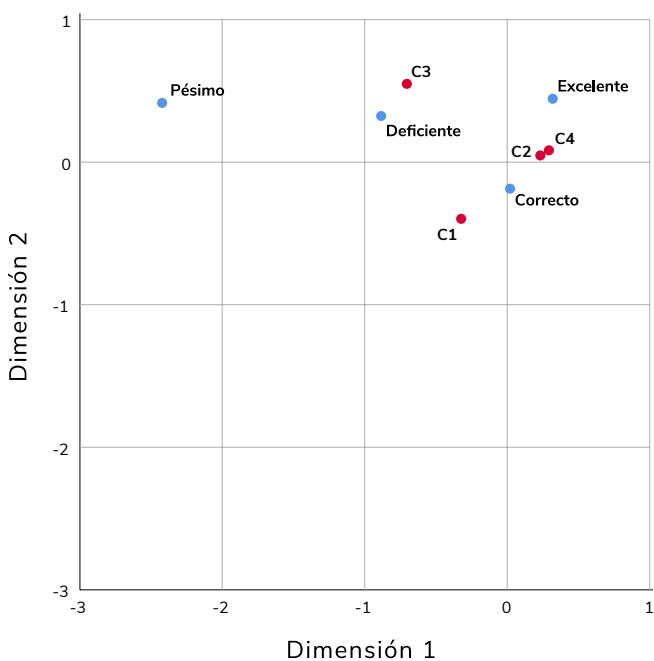
Ítem 16 - Estado de los vestuarios y aseos



- Ítem 16 - Estado de los vestuarios y aseos
- ¿Cómo calificaría el estado de los vestuarios y aseos?
- Centro

En lo que se refiere al estado de aseos y vestuarios, el gráfico refleja claramente cómo la valoración de Centro 3 es peor en comparación con el resto de los centros.

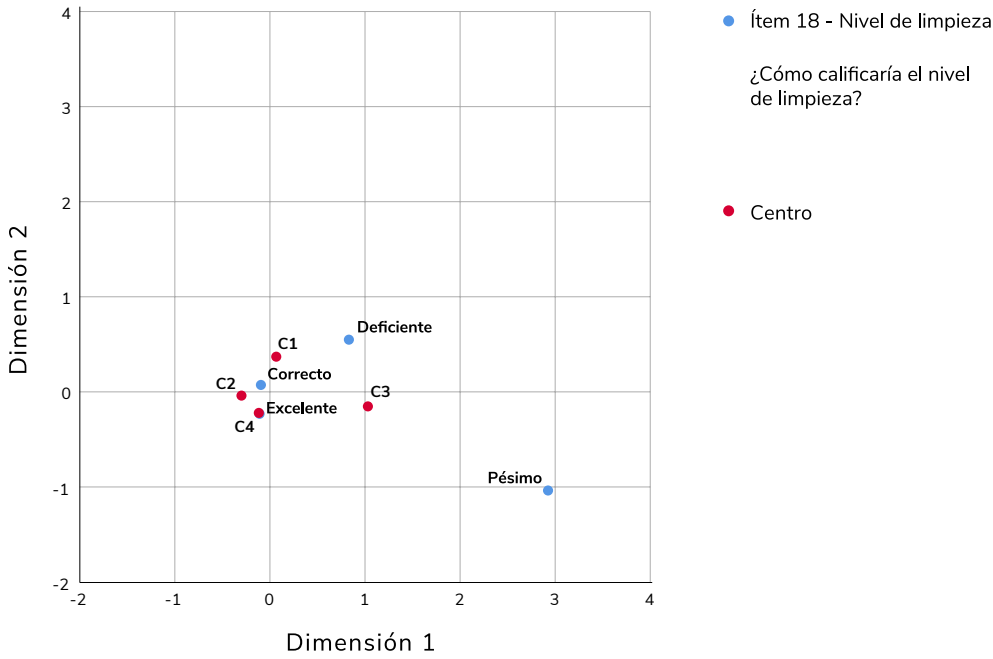
Ítem 17 - Estado y mantenimiento de las salas



- Ítem 17 - Estado y mantenimiento de las salas
- ¿Cómo calificaría el estado y mantenimiento de las salas?
- Centro

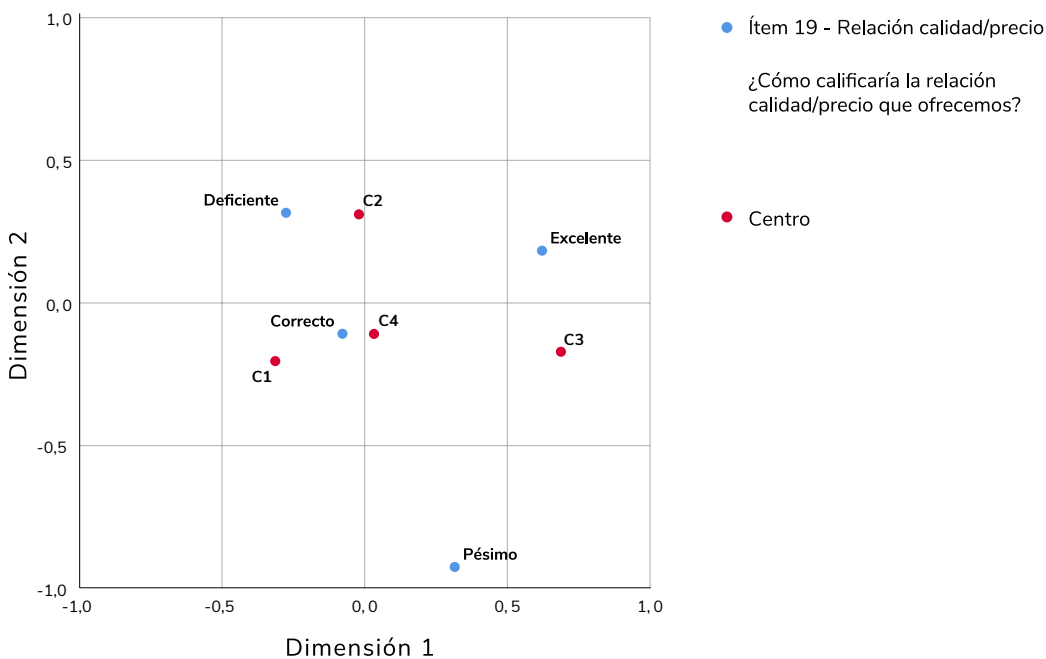
Los resultados de este ítem apuntan en la misma dirección que en el caso anterior. Son los participantes del Centro 3 los que tienen una percepción más negativa sobre el estado y mantenimiento de las salas, tal y como se puede comprobar con el grado de asociación entre este centro y la valoración Deficiente. Centro 2 y Centro 4 obtienen valoraciones muy similares entre el Excelente y el Correcto.

Ítem 18 - Nivel de limpieza



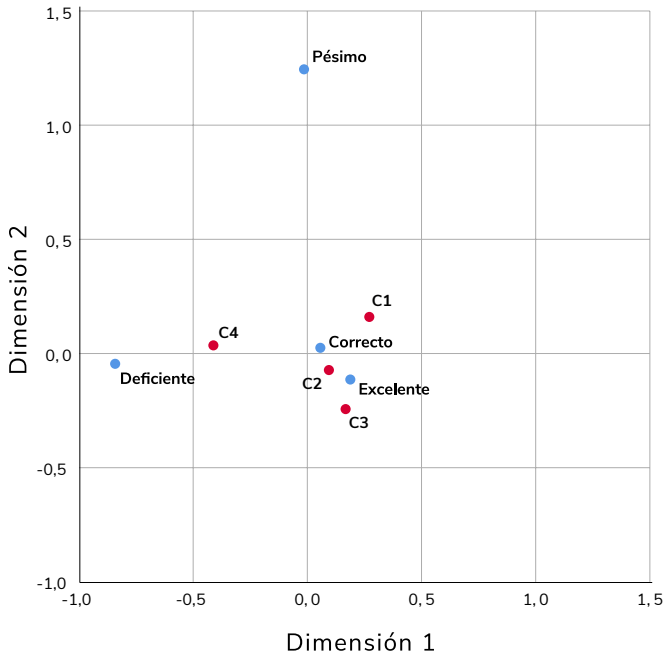
Aunque las diferencias entre los distintos centros no están muy marcadas, se observa una peor valoración por parte de los usuarios de Centro 3 con respecto al nivel de limpieza. El otro extremo, son los participantes del Centro 4 los que apuntan valoraciones más altas en este ítem.

Ítem 19 - Relación calidad/precio



En la percepción sobre la relación calidad/precio, se establecen diferencias significativas entre los centros puesto que han quedado distribuidos en posiciones muy distantes del plano. No existe una asociación clara con la valoración más alta, Excelente, si bien el Centro 3 es el centro que más se aproxima a la misma. Por el contrario, el Centro 2 es el que obtiene unos peores resultados en este ítem.

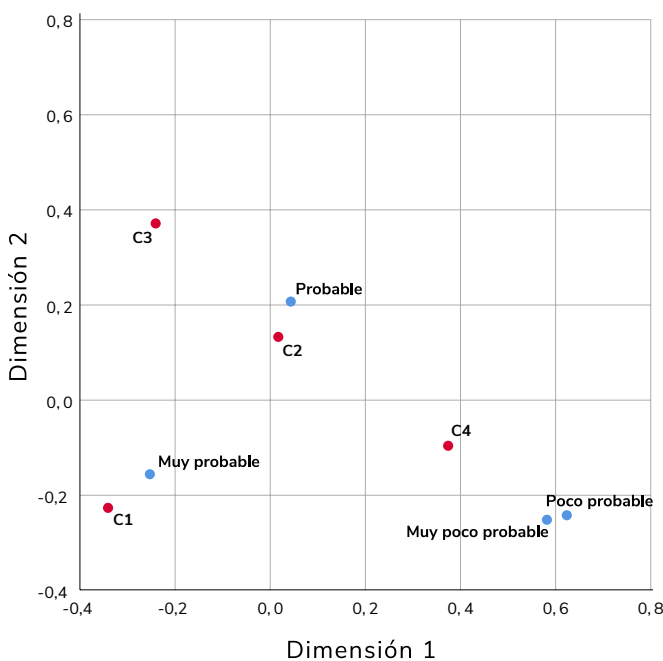
Ítem 20 - Nivel de bienestar global con el servicio



- Ítem 20 - Nivel de bienestar global con el servicio
- ¿Cómo calificaría su nivel de bienestar global con el servicio?
- Centro

En relación con la valoración del nivel de bienestar con el servicio, se observa una peor valoración, en términos relativos, de los usuarios del Centro 4 con una mayor asociación con la valoración de Deficiente. Las mejores valoraciones corresponden a los participantes del Centro 3, seguidos del Centro 2. Tal y como se puede apreciar en el gráfico, la valoración más negativa, Pésimo, queda a mucha distancia de todos los centros, lo que indica que en términos generales el nivel de bienestar global es muy positivo en todos ellos, con las diferencias antes reseñadas.

Ítem 21 - Recomendación a un familiar/amigo



- Ítem 21 - Recomendación a un familiar/amigo
- ¿Nos recomendaría usted a un familiar o amigo?
- Centro

En relación con este ítem, en el gráfico de Análisis de Correspondencias se observa cómo el Centro 4 se asocia, en mayor medida que el resto, con las valoraciones más negativas. Por el contrario, los participantes de Centro 1 muestran de manera más evidente una predisposición a realizar una recomendación del centro a su círculo más cercano. El resto de centros se agrupan en torno a una recomendación probable, tal y como se aprecia en el gráfico.

CONCLUSIONES

Conclusiones

El objetivo de este estudio ha sido desarrollar una herramienta que permita medir la satisfacción de los usuarios de las áreas de fitness y balnearios en los 4 Centros Deportivos Municipales de la ciudad de Zaragoza: Centro 1, Centro 2, Centro 3 y Centro 4.

Adicionalmente, dicha herramienta ha de servir para poder monitorizar dicha satisfacción a lo largo de los años y observar su evolución con el fin de detectar áreas de mejora. El objetivo final de esta monitorización ha de ser la mejora continua buscando maximizar la satisfacción de los usuarios de dichos centros.

El hecho de que unas 1.500 personas hayan participado en estas encuestas demuestra que el interés por participar en este tipo de consultas es alto y augura, si se consigue una

buena transmisión de los resultados a los usuarios, que dicha participación puede seguir siendo igual de numerosa para los próximos años.

Los resultados obtenidos con las encuestas realizadas a finales de 2019 y que se han presentado en este informe muestran unos indicadores en general buenos en los cuatro centros y aunque existen pequeñas diferencias entre ellos, éstos pueden considerarse bastante uniformes.

Como mejora para la próxima encuesta, quizás fuera necesario establecer como escala de valoración una escala Likert de 7 niveles, ya que la que se ha utilizado de 4 niveles tiene más dificultades para mostrar diferencias entre los 4 centros.



Cátedra Diseño de
Servicios para la Ciudadanía
Universidad Zaragoza



 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO
INSTALACIONES DEPORTIVAS