

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 313

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DEL PMD 2018
Usuarios de Asociaciones y Clubes

Febrero 2019



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DEL P.M.D. POR LOS USUARIOS	1
1.1. CUADRO DE RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ESTADÍSTICOS DE LAS VARIABLES VALORATIVAS.	1
1.2 VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES.	4
1.2.1 Resultados globales.	4
1.2.2 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según su perfil sociodemográfico.	5
1.2.3 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según la instalación utilizada.	7
1.2.4 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según la actividad deportiva practicada.	7
1.3.1 Resultados globales.	9
1.3.2 Valoración del personal del PMD según el perfil sociodemográfico.	9
1.3.3 Valoración del personal por los usuarios según la instalación del PMD que utilicen.	11
1.3.4 Valoración de los usuarios del personal de instalaciones del PMD según la actividad deportiva practicada.	12
1.4 VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PMD AL USUARIO.	13
1.4.1 Resultados Globales.	13
1.4.2 Valoración de los distintos servicios ofrecidos por el PMD según la actividad deportiva.	14
1.4.3 Valoración de los distintos servicios ofrecidos por el PMD según la instalación utilizada.	15
1.5. CONOCIMIENTO POR LOS USUARIOS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES EN OTRAS LOCALIDADES Y VALORACIÓN COMPARATIVA CON LAS DEL PMD.	16
1.6 CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS DE OTRAS INSTALACIONES DEPORTIVAS PRIVADAS Y VALORACION COMPARATIVA CON LAS DEL PMD.	19
1.7 LO MEJOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD	21
1.8 LO PEOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD	24
1.9 VALORACIÓN GLOBAL DEL PMD	27
1.9.1 Resultados Globales	27
1.9.2 Valoración global del PMD por los usuarios según instalación usada.	28

1.9.3 Valoración global del PMD por los usuarios según actividad deportiva practicada	29
1.10 SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PMD.	30
2. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS USUARIOS DE MEDIOS DE INFORMACIÓN DEPORTIVA	31
2.1 CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL ESPACIO “DEPORTE” DE LA PÁGINA WEB MUNICIPAL.	31
2.2 CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE DEPORTE DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS.	32
3. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE GRANDES EVENTOS DEPORTIVOS EN ALCOBENDAS.	33
4. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS.	34
4.1. RESULTADOS GLOBALES	34
4.2. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS SEGÚN INSTALACIÓN UTILIZADA	35
4.3. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS SEGÚN ACTIVIDAD DEPORTIVA	36
5. CONCLUSIONES.	38
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	41
FICHA TÉCNICA	43

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

La valoración del PMD por los usuarios de asociaciones y clubes se ha organizado en tres grupos de indicadores:

- Por un lado, se preguntó a los usuarios por las *instalaciones del PMD*.
- En segundo lugar, se pidió que evaluaran los aspectos relativos al *personal de instalaciones* del PMD.
- En tercer lugar se preguntó por cuestiones relativas a los *servicios* que ofrece el PMD.

Cabe destacar que todos los atributos evaluados respecto del Patronato Municipal de Deportes se sitúan por encima de los 7,5 puntos de media, en una escala de valoración de 0 a 10 puntos. De los 11 aspectos evaluados, 7 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 media de los encuestados, en una escala de valoración de 0 a 10.

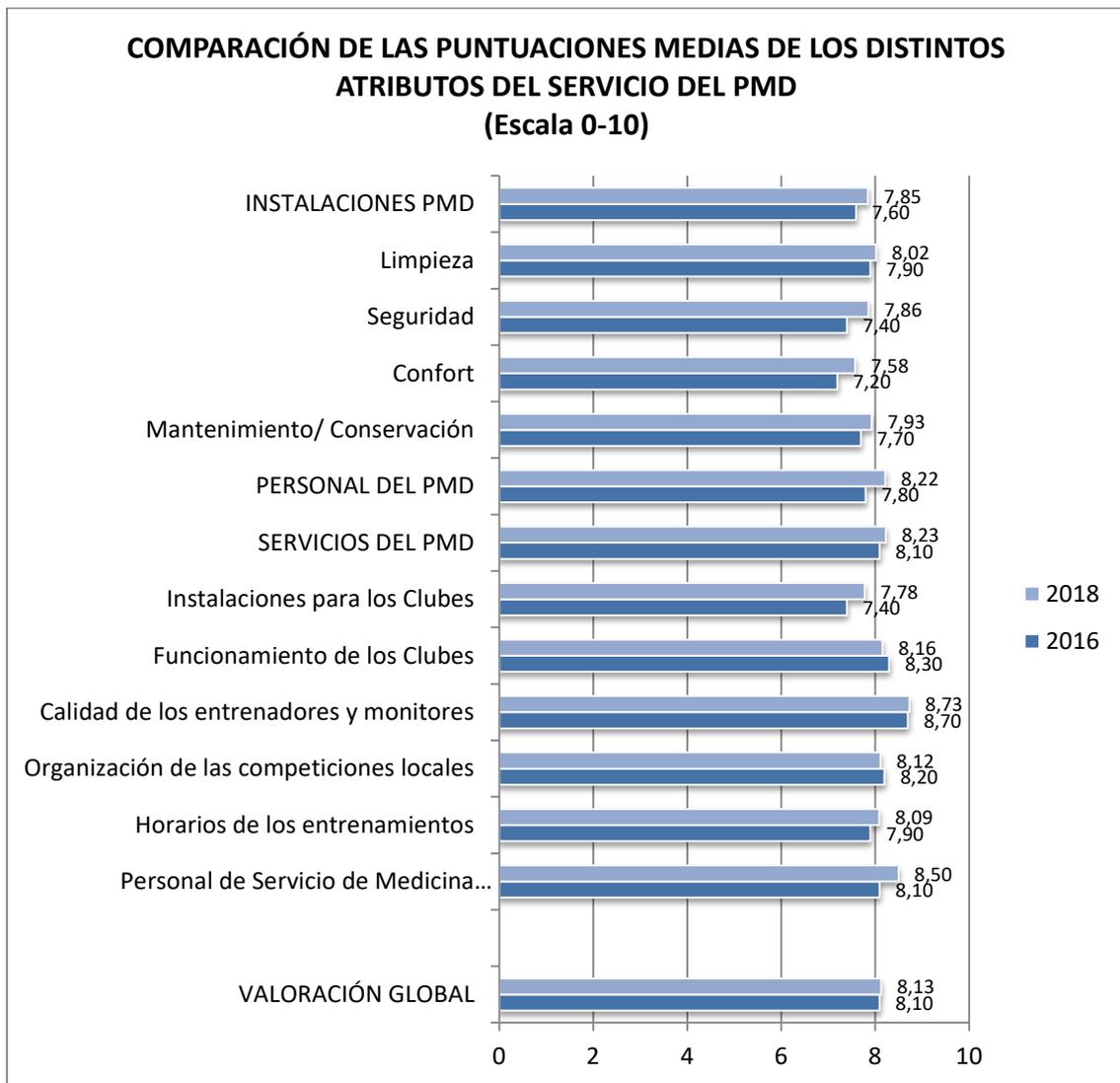
ASPECTOS DEL SERVICIO	MEDIA
Instalaciones PMD	7,85
Limpieza	8,02
Seguridad	7,86
Confort	7,58
Mantenimiento/ Conservación	7,93
Personal de Instalaciones del PMD	8,22
Servicios del PMD	8,23
Instalaciones para los Clubes	7,78
Funcionamiento de los Clubes	8,16
Calidad de los entrenadores y monitores	8,73
Organización de las competiciones locales	8,12
Horarios de los entrenamientos	8,09
Personal de Servicio de Medicina Deportiva	8,50
VALORACIÓN GLOBAL	8,13

- El conjunto **Instalaciones** obtiene una valoración media de 7,85 puntos, siendo el aspecto mejor valorado la limpieza, a la cual los usuarios otorgan 8,02 puntos sobre 10.
- El conjunto del **Personal del PMD** obtiene una valoración media de 8,22.
- El conjunto de **Servicios del PMD** obtiene una valoración media de 8,23 puntos, destacando entre ellos el aspecto de la *calidad de entrenadores y monitores*, que alcanza una puntuación de *8,73 puntos*. Es reseñable que 5 de 6 aspectos analizados obtienen una valoración media por encima de 8 puntos, siendo el menos valorado las instalaciones con una puntuación media de 7,78 sobre 10.
- La **Valoración Global del PMD** es de 8,13 puntos.

El **análisis comparativo** con los resultados de 2016 muestran un aumento de 0,27 puntos de media en los 3 grupos analizados en 2018, tan sólo dos atributos de los 11 analizados han sufrido un descenso, *Funcionamiento de los Clubes* y *Organización de las competiciones locales*, los cuales han caído 0,14 puntos y 0,08 puntos respectivamente respecto de la anterior edición.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2016-2018
	2016	2018	
INSTALACIONES PMD	7,60	7,85	0,25
Limpieza	7,90	8,02	0,12
Seguridad	7,40	7,86	0,46
Confort	7,20	7,58	0,38
Mantenimiento/ Conservación	7,70	7,93	0,23
PERSONAL DEL PMD	7,80	8,22	0,42
SERVICIOS DEL PMD	8,10	8,23	0,13
Instalaciones para los Clubes	7,40	7,78	0,38
Funcionamiento de los Clubes	8,30	8,16	-0,14
Calidad de los entrenadores y monitores	8,70	8,73	0,03
Organización de las competiciones locales	8,20	8,12	-0,08
Horarios de los entrenamientos	7,90	8,09	0,19
Personal de Servicio de Medicina Deportiva	8,10	8,50	0,40
VALORACIÓN GLOBAL	8,10	8,13	0,03

Cabe destacar cómo la *valoración global del PMD* alcanza una puntuación notable, por encima del 8,10 alcanzado en 2016, siendo **8,13 puntos** la valoración otorgada de media en 2018.



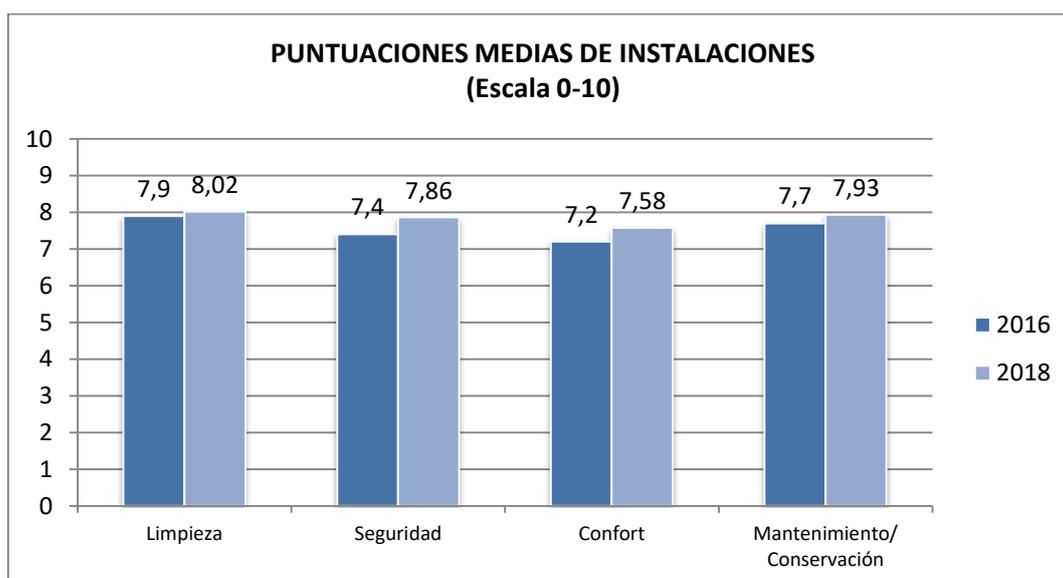
1.2 VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

1.2.1 Resultados globales.

La **limpieza** es el aspecto de las Instalaciones mejor valorado por los usuarios, con una puntuación de 8,02 puntos, seguida de mantenimiento y conservación (7,93) y la seguridad (7,86).

	0-2 puntos	3-5 puntos	6-8 puntos	9-10 puntos	NS/NC	Puntuación media
Limpieza	0,8%	4,8%	57,5%	37,0%	-	8,02
Mantenimiento /Conservación	0,3%	4,8%	61,3%	33,3%	0,5%	7,93
Seguridad	1,3%	10,0%	44,3%	42,0%	2,5%	7,86
Confort	1,5%	9,5%	60,3%	28,8%	-	7,58

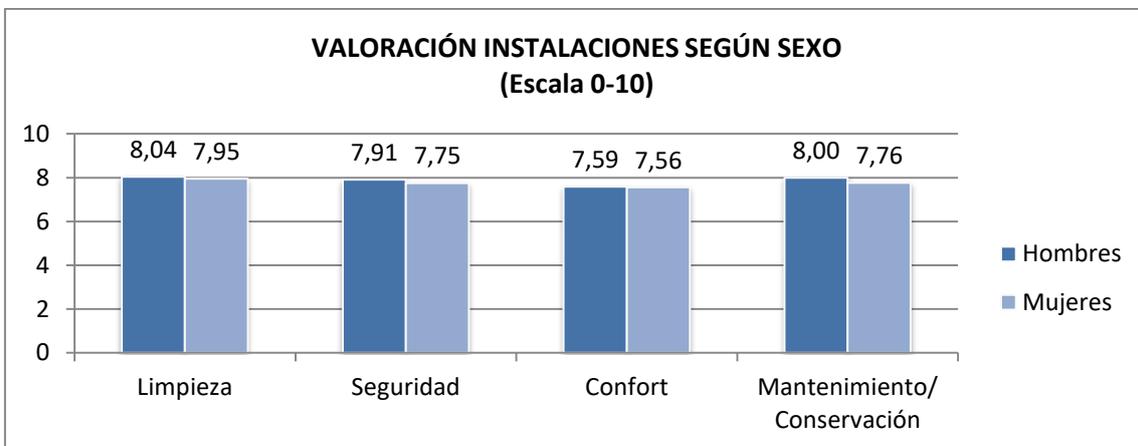
En términos comparativos con el ejercicio 2016, *todos los aspectos relativos a Instalaciones han aumentado en la valoración de 2018*, y la limpieza repite la primera posición respecto a la mejor valoración otorgada por los usuarios en relación a los demás aspectos.



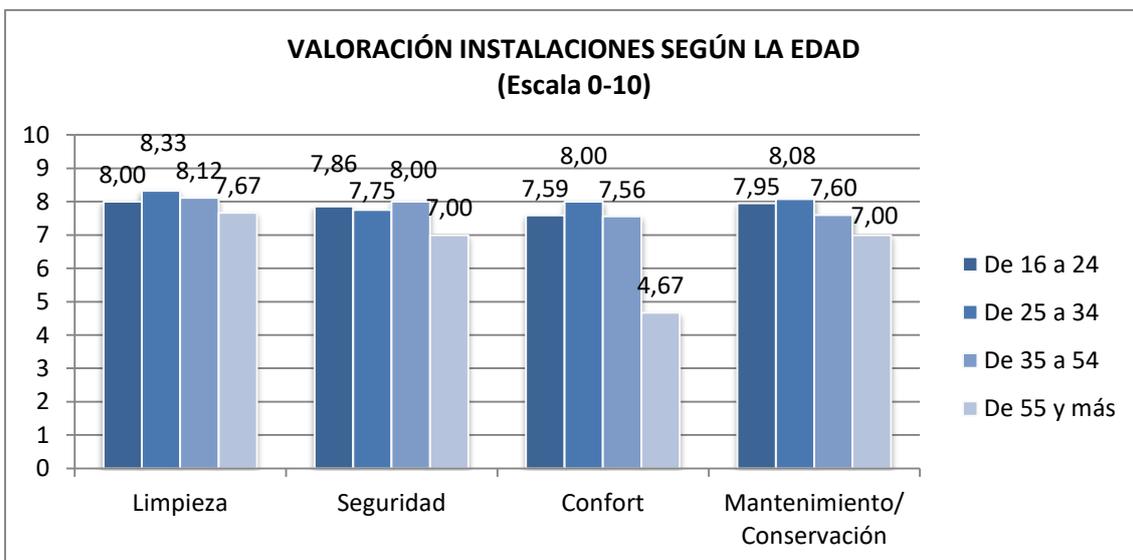
1.2.2 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según su perfil sociodemográfico.

Se analizan las valoraciones de los usuarios respecto a los distintos aspectos de las instalaciones del PMD, en función de su perfil sociodemográfico: sexo, edad, nivel de estudios, actividad (situación laboral).

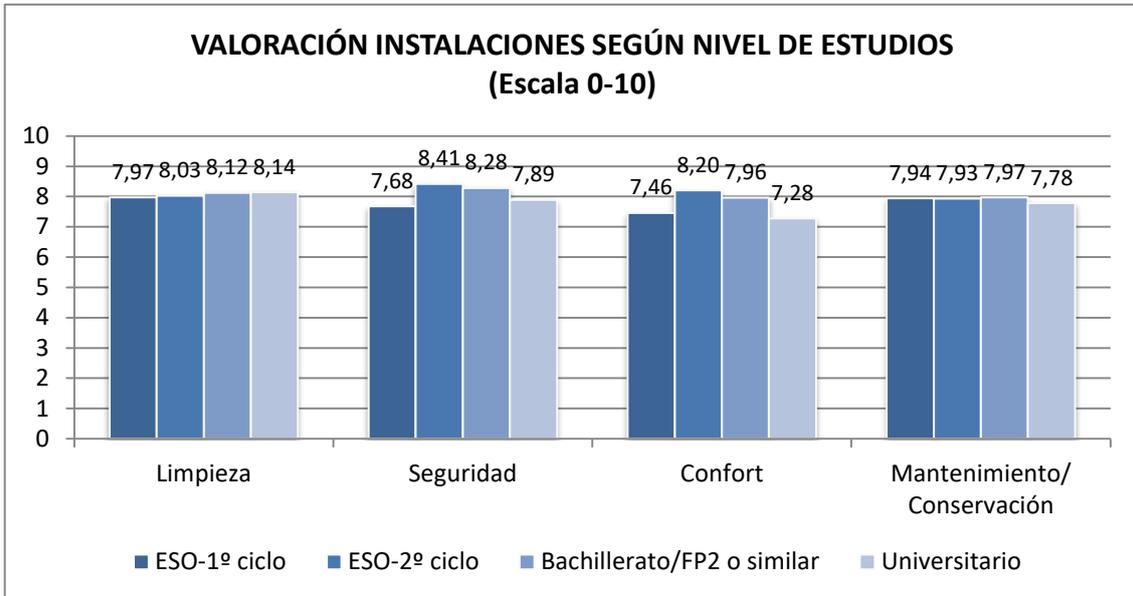
Por género, no hay grandes diferencias en las valoraciones dadas entre hombres y mujeres. Sin embargo, *los hombres valoran ligeramente mejor las Instalaciones en comparación con las mujeres en todos los aspectos analizados.*



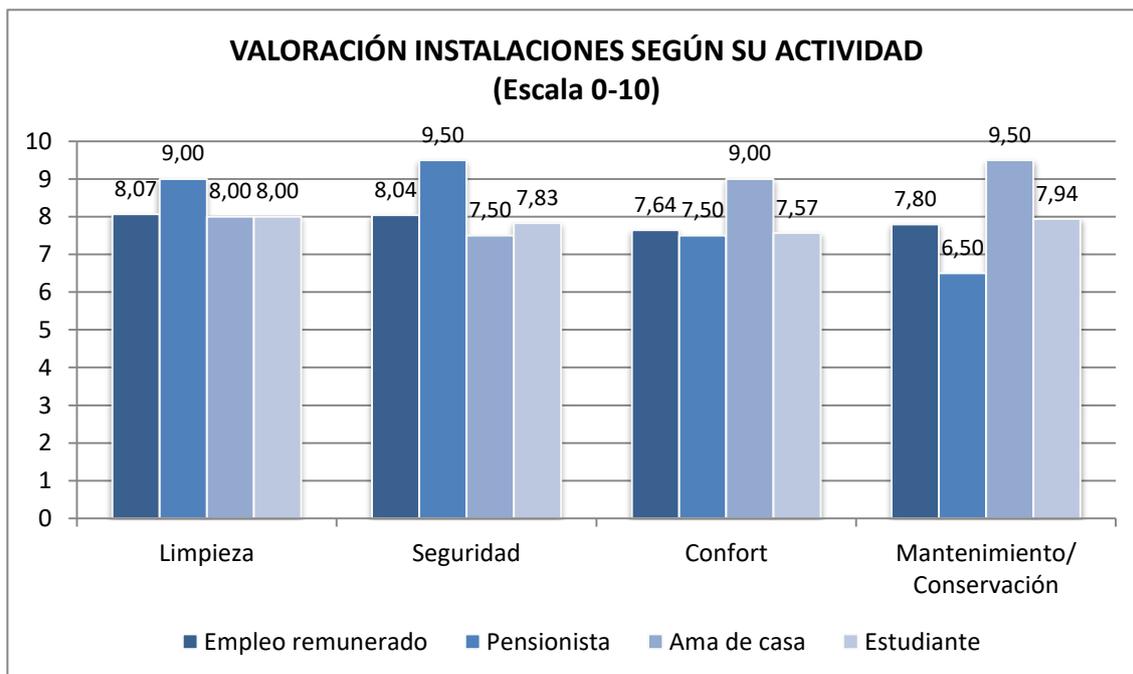
En la valoración de las Instalaciones según la edad de los usuarios, se observa una *tendencia general de mayor satisfacción entre jóvenes de 25 a 34 años*, siendo los de 55 y más los usuarios más críticos.



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

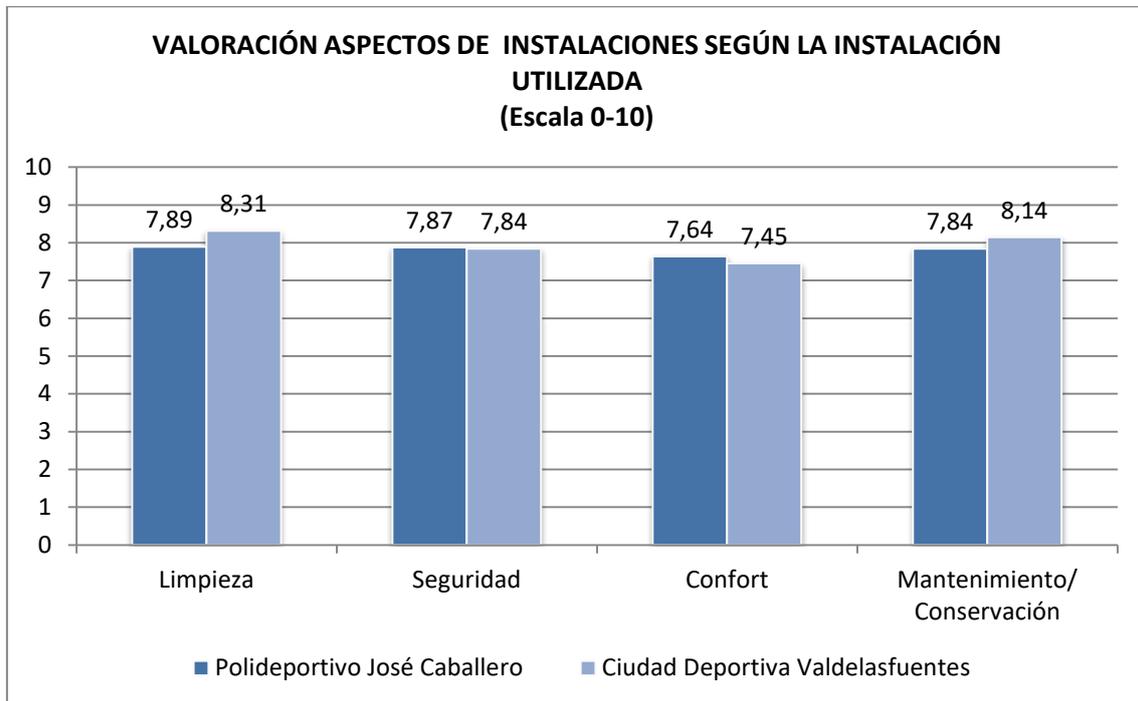


De acuerdo a la situación laboral, los pensionistas son los más críticos puntuando con mayor y menor valoración los distintos aspectos de las instalaciones.



1.2.3 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según la instalación utilizada.

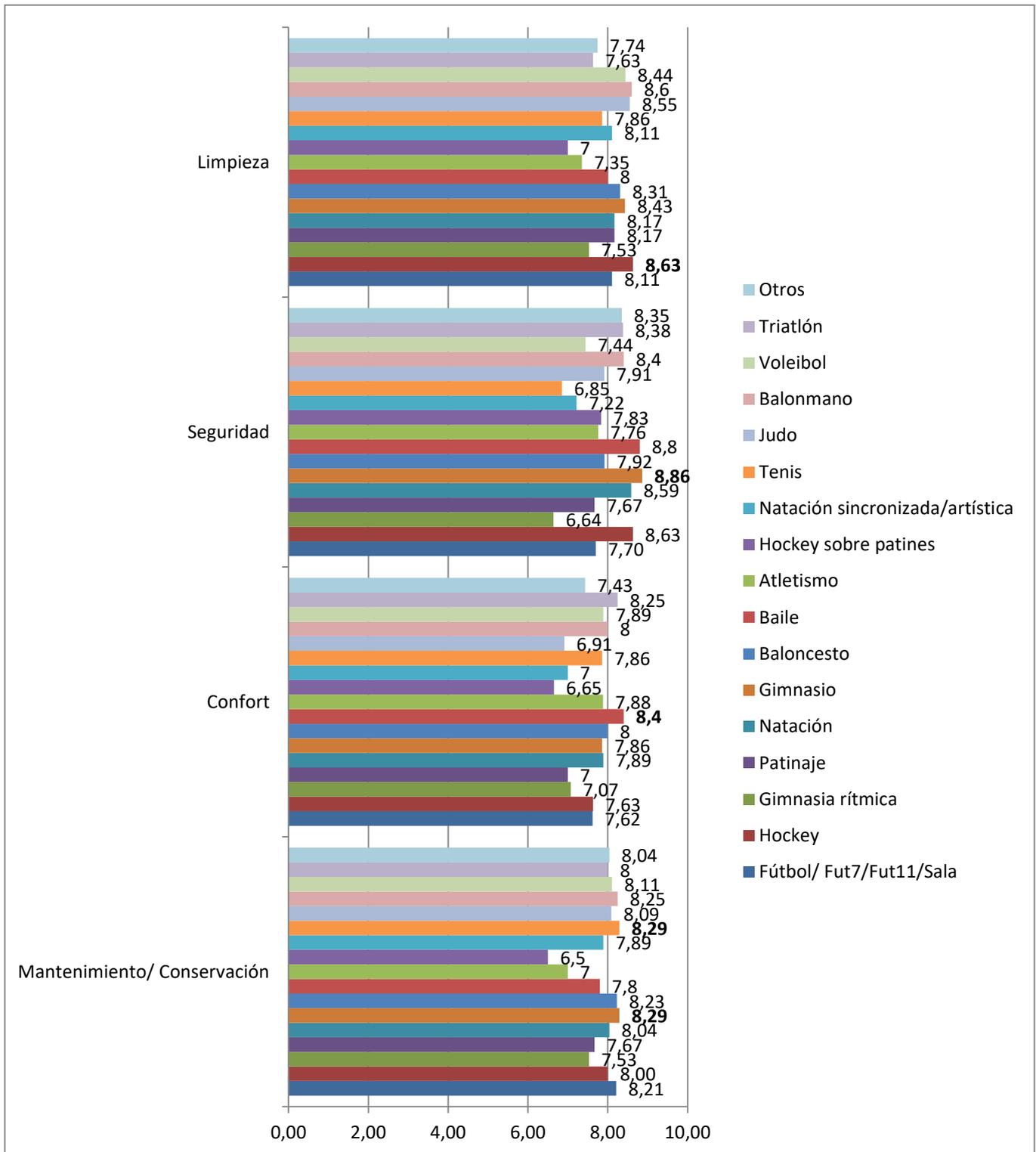
En la valoración de las Instalaciones según la instalación utilizada por los usuarios, se observa que los aspectos de Limpieza y Mantenimiento y Conservación son mejor valorados en la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes, mientras que la Seguridad y el Confort obtienen mayor puntuación en Polideportivo José Caballero, siendo reseñable que todos los aspectos alcanzan valoraciones por encima del 7.



1.2.4 Valoración de los usuarios de los distintos aspectos de las instalaciones del PMD según la actividad deportiva practicada.

Atendiendo a las distintas actividades deportivas que realizan los usuarios, se observa cómo son los participantes de hockey (8,63) los más positivos en cuanto a limpieza y los de tenis y gimnasio (8,29) respecto a mantenimiento y conservación de las instalaciones del PMD. Asimismo, el indicador de seguridad logra sus notas más altas entre los usuarios de gimnasio (8,86) y el confort destaca entre aquellos que practican baile (8,4).

Los jugadores de hockey sobre patines son los más descontentos en cuanto a la limpieza, el mantenimiento y conservación de instalaciones y el confort.



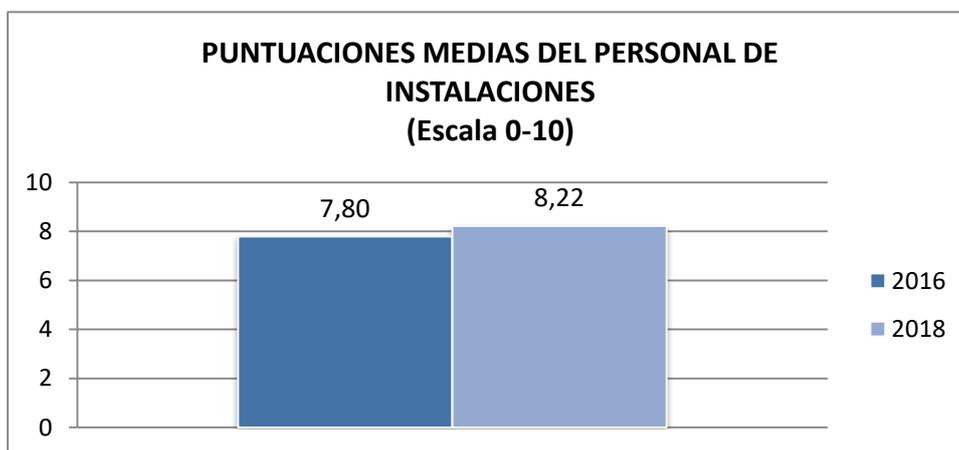
1.3 VALORACIÓN DEL PERSONAL DEL PMD.

1.3.1 Resultados globales.

El personal de las instalaciones (operarios, taquilleros, vigilantes, auxiliares) obtiene una valoración media de 8,22 puntos sobre 10.

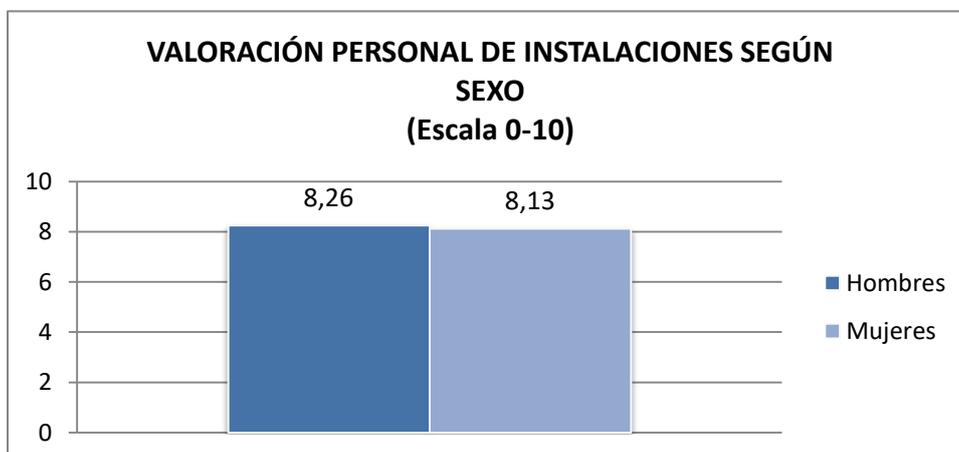
	0-2 puntos	3-5 puntos	6-8 puntos	9-10 puntos	NS/NC	Puntuación media
Personal de Instalaciones	0,5%	5,0%	44,0%	42,5%	8,0%	8,22

En comparación con 2016 se observa una situación que tiende a la mejora. La valoración recibida media por el personal de instalaciones ha mejorado algo más de cuatro décimas respecto a 2016.

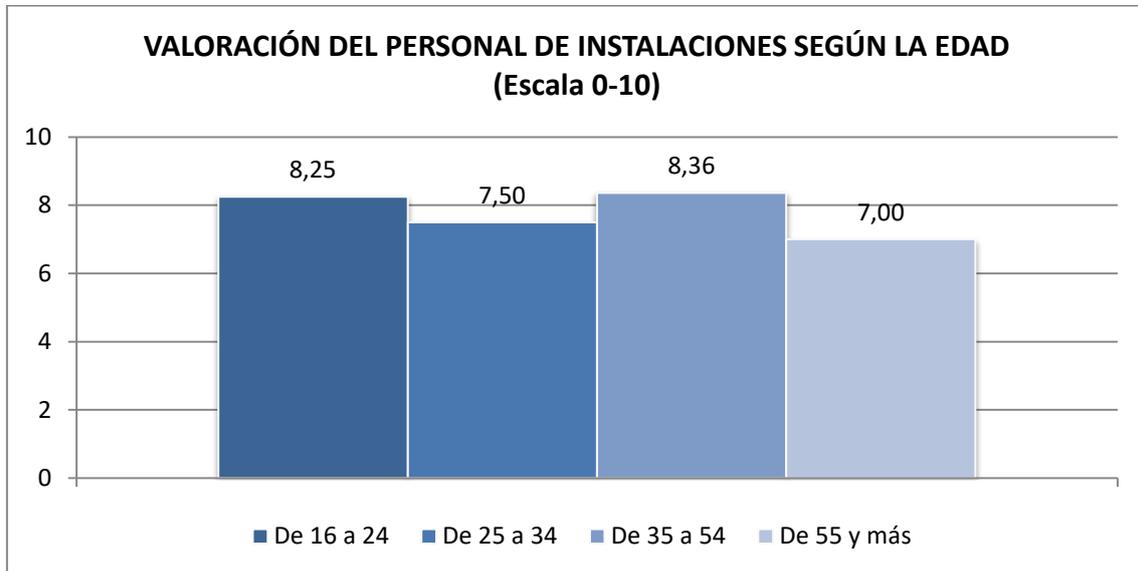


1.3.2 Valoración del personal del PMD según el perfil sociodemográfico.

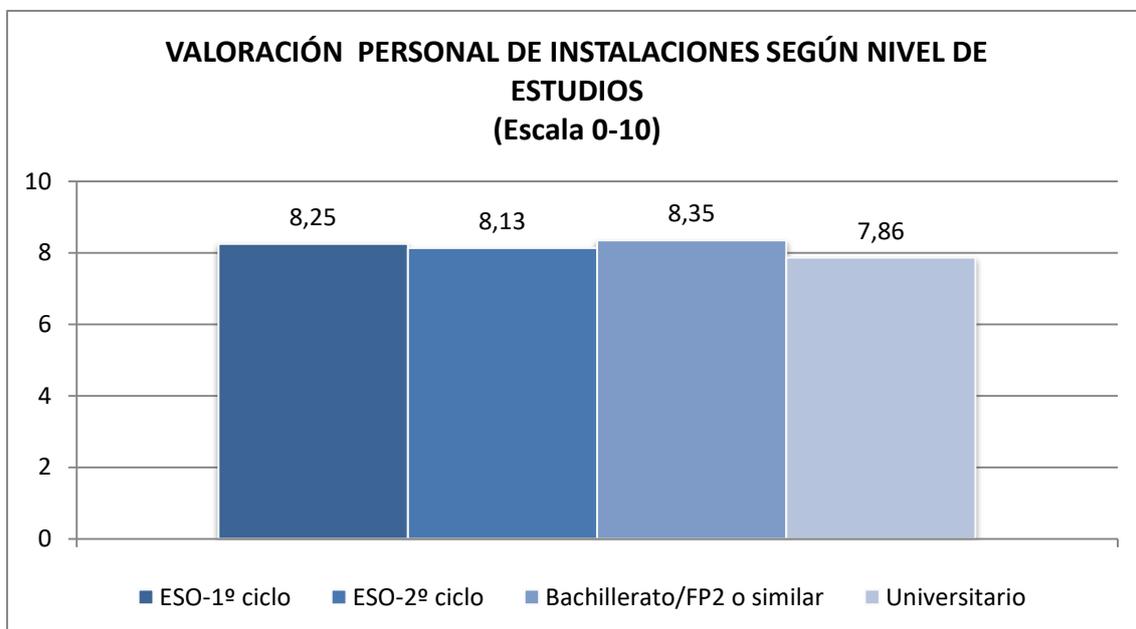
Por género, los hombres valoran ligeramente por encima al personal de instalaciones, con un 8,26 frente a un 8,13 sobre 10, sin ser apenas significativo.



Atendiendo a los datos según la edad del usuario encuestado, se observa que el Personal es mejor valorado entre la población entre 35 y 54 años.

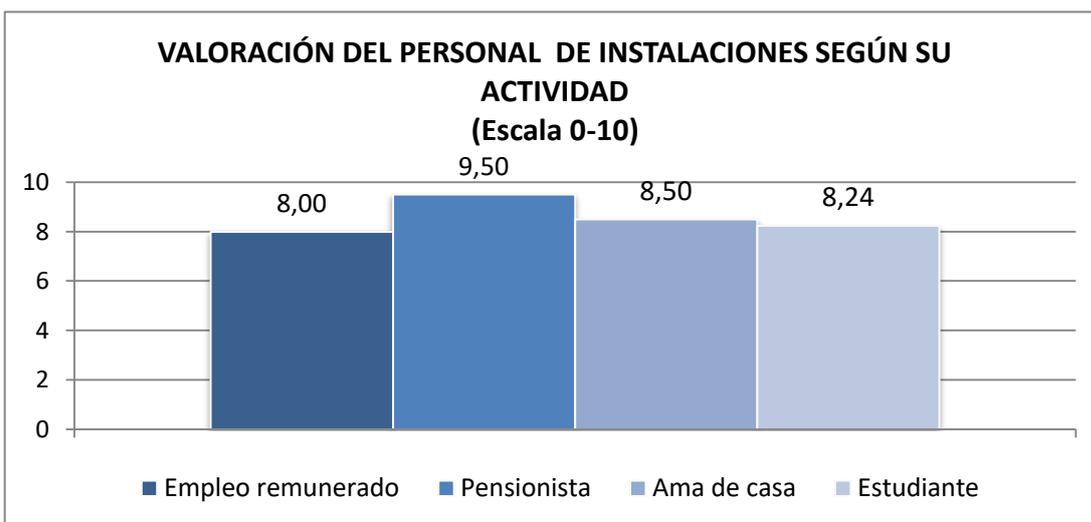


Por nivel educativo, las personas usuarias que han superado Bachillerato/FP2 o similar son las que mejor puntuación aportan en la escala de valoración del Personal.



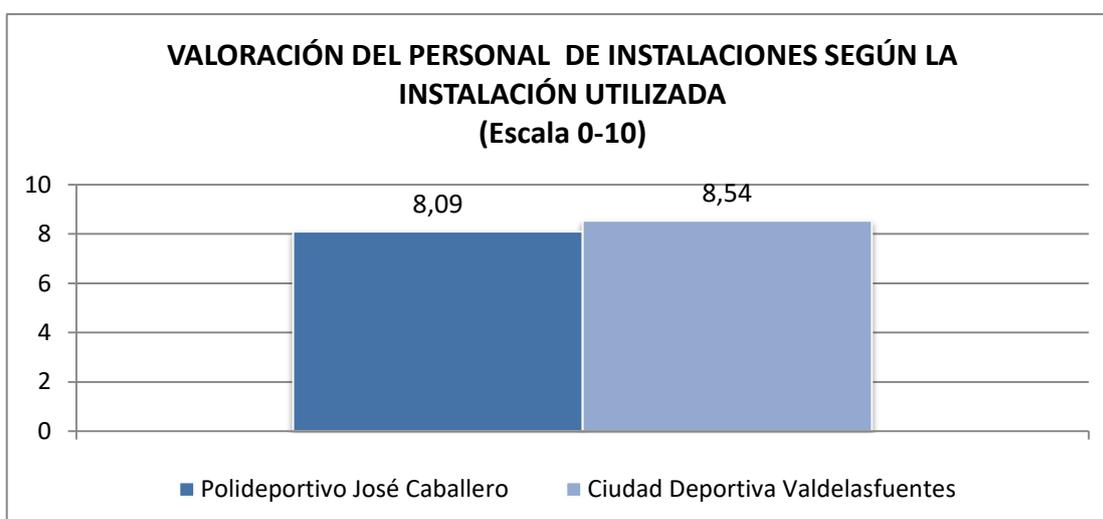
Respecto al Personal, la valoración según la actividad del encuestado, varía según la tipología. Son los pensionistas y las amas de casa los que mejor lo valoran.

En general habría que mencionar que el personal de instalaciones es valorado con puntuaciones mayores al 8, en una escala de 0 a 10, por parte de los usuarios independientemente de la actividad que desarrollen.



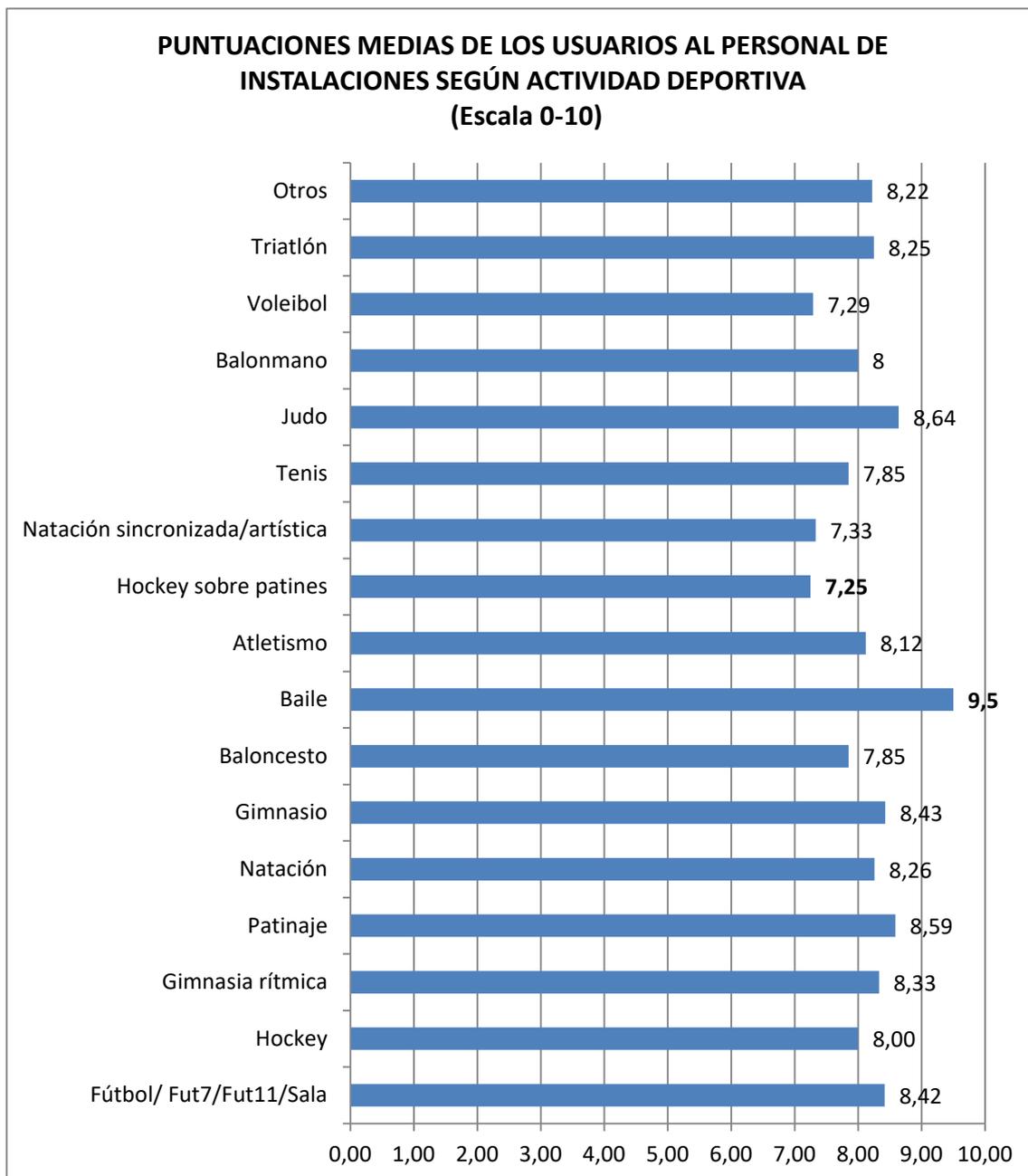
1.3.3 Valoración del personal por los usuarios según la instalación del PMD que utilicen.

El personal de las Instalaciones de la Ciudad Deportiva de Valdela Fuentes es valorado casi cinco décimas más (8,54) que el de Polideportivo José Caballero (8,09), aunque en ambos consigue valoraciones por encima del 8.



1.3.4 Valoración de los usuarios del personal de instalaciones del PMD según la actividad deportiva practicada.

Como puede apreciarse en el gráfico siguiente, la valoración del *personal de las instalaciones* alcanza puntuaciones por encima *del 8* en 12 de las 17 actividades analizadas, y por encima del 7 en las 5 restantes. Los usuarios de *baile* son los que más positivamente valoran al personal, con un 9,5 y los de hockey sobre patines los que menor valoración otorgan (7,25).



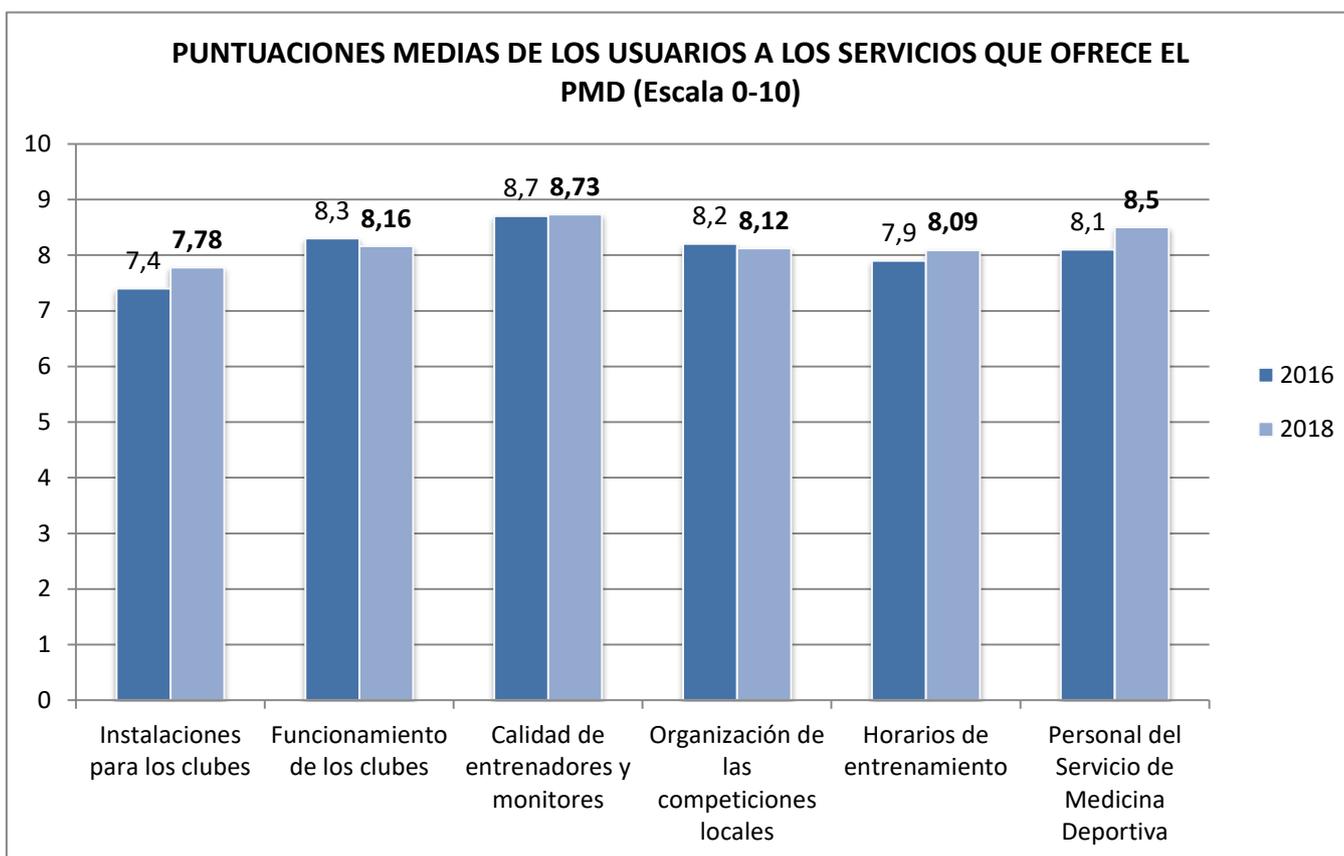
1.4 VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PMD AL USUARIO.

1.4.1 Resultados Globales.

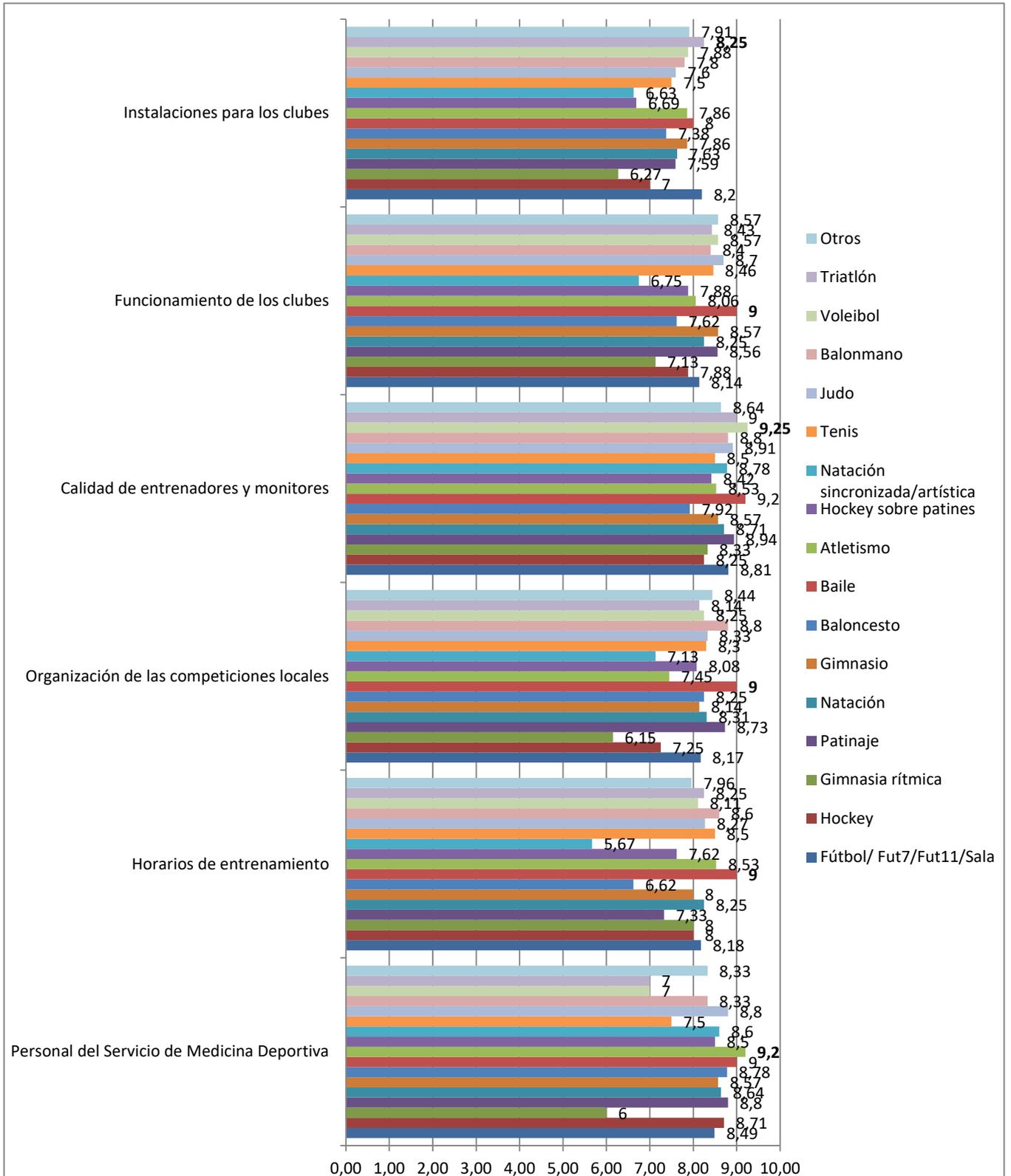
En cuanto a la valoración de los distintos servicios ofrecidos por el PMD, se han incluido seis variables: instalaciones para los clubes, funcionamiento de los clubes, calidad de los entrenadores y monitores, organización de las competiciones locales, horarios de entrenamiento y personal del servicio de medicina deportiva.

En el año 2018 todos los servicios por los que se ha preguntado han obtenido valoraciones medias en torno al 8. La *calidad de los entrenadores y monitores* es el servicio mejor valorado en 2018, con una puntuación media de 8,73. Las *instalaciones para los clubes* es el servicio menos valorado con 7,78 puntos sobre 10.

La variación respecto a los resultados de 2016 ha sido positiva, subiendo de valoración 4 de 6 variables analizadas alcanzando un máximo de 0,4 puntos de diferencia en cuanto al personal del Servicio de Medicina deportiva e instalaciones para clubes.



1.4.2 Valoración de los distintos servicios ofrecidos por el PMD según la actividad deportiva.



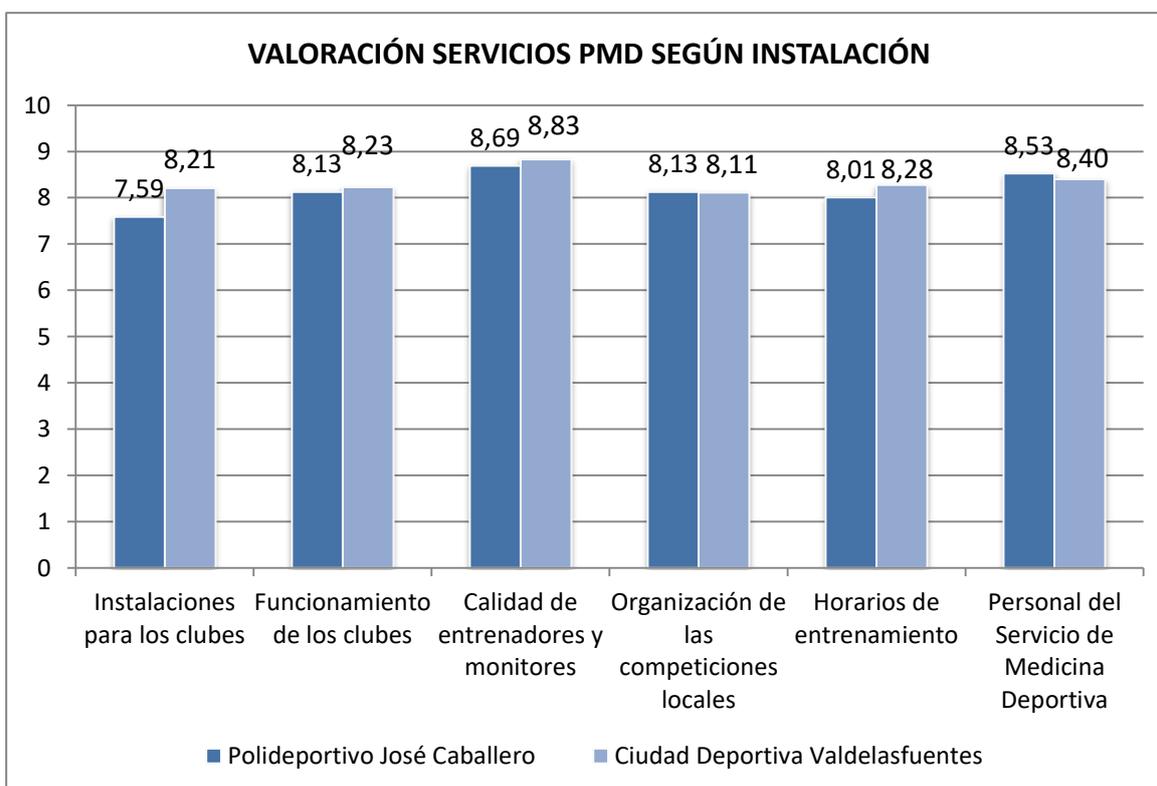
De los seis servicios analizados respecto a las distintas actividades, cabe destacar que es la calidad de entrenadores y monitores el que obtiene la más alta calificación, con 9,25 puntos obtenidos en la actividad de Voleibol.

Son los usuarios de las actividades deportivas de Baile (8,87), Balonmano (8,46) y Judo (8,44), los que otorgan mayores valoraciones de media al conjunto de los servicios analizados.

Las valoraciones más bajas parten de la actividad de Gimnasia Rítmica, que otorga de media un 6,98, y Natación Sincronizada y Artística, con un 7,26 de valoración media.

1.4.3 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 de Ciudad Deportiva Valdela Fuentes, a excepción del servicio de medicina deportiva y la organización de las competiciones locales, los cuales han obtenido una mejor puntuación entre los usuarios del Polideportivo José Caballero.



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

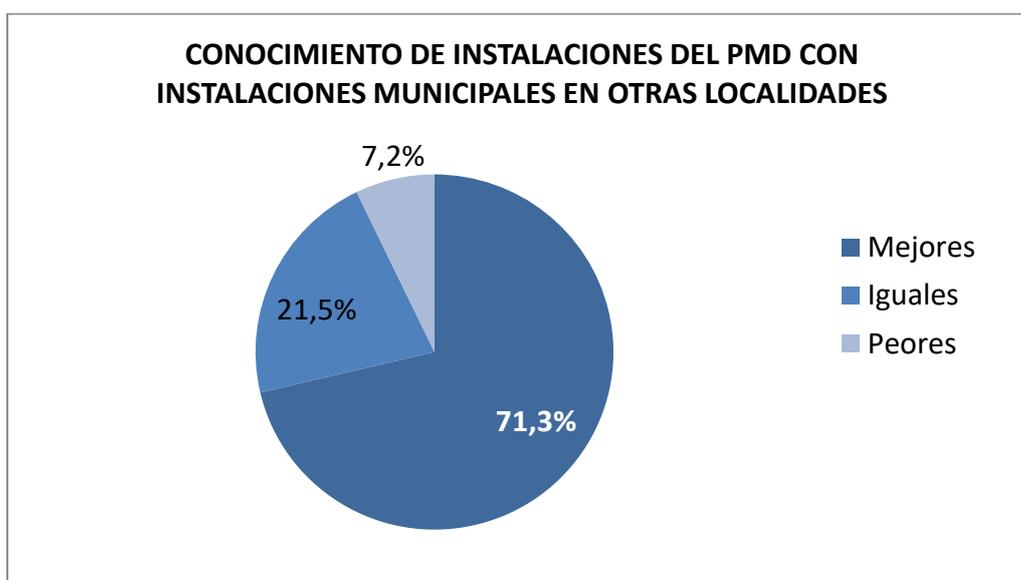
El conocimiento de las instalaciones deportivas municipales de otras localidades es habitual: el 73,3% de los usuarios son conocedores de este tipo de centros en otros municipios.

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.



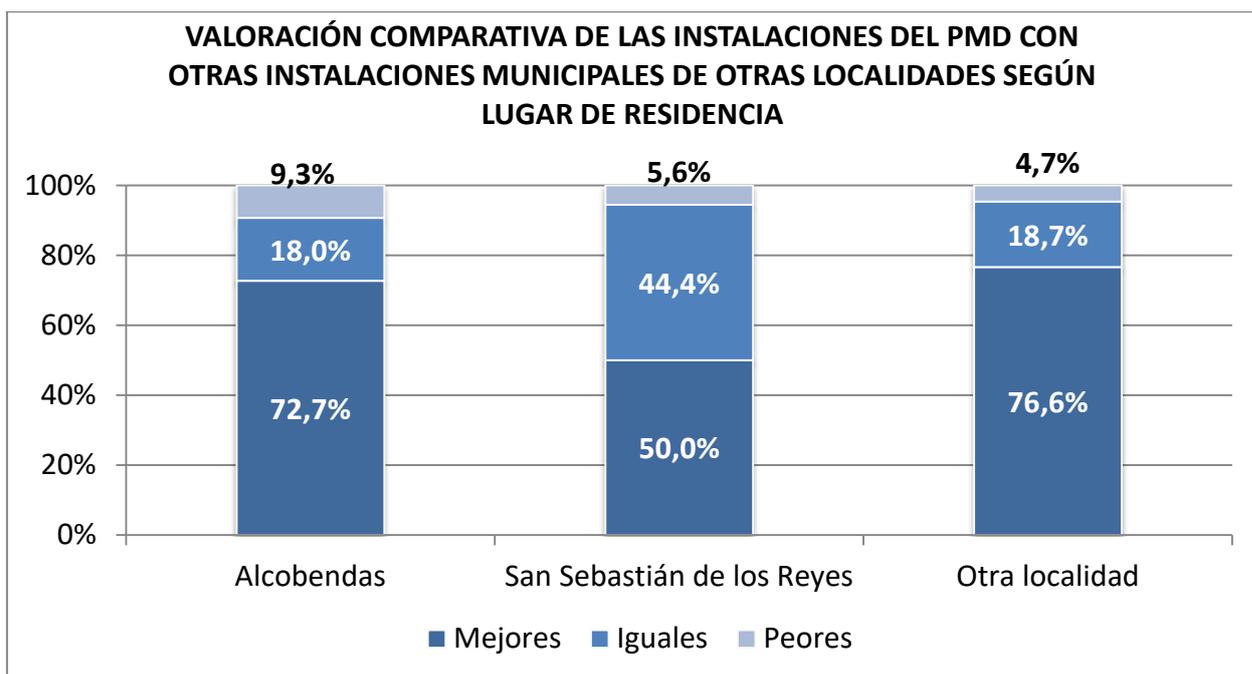
	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA			FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y más	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Si	73,3%	74,3%	70,7%	72,5%	58,3%	92,0%	66,7%	65,2%	83,7%	84,3%	62,0%	79,7%	84,6%
No	26,8%	25,7%	29,3%	27,5%	41,7%	8,0%	33,3%	34,8%	16,3%	15,7%	38,0%	20,3%	15,4%

El nivel de información de otras instalaciones deportivas en otros municipios se incrementa según aumenta la frecuencia de uso semanal de las instalaciones. Así pues, los más informados sobre otras instalaciones deportivas son aquellos que utilizan las instalaciones más de 3 días por semana: el 84,6% de ellos conocen las de otras localidades.



	FRECUENCIA DE USO SEMANAL			
	TOTAL	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Mejores	71,3%	75,5%	70,0%	67,5%
Iguales	21,5%	16,0%	23,6%	26,0%
Peores	7,2%	8,5%	6,4%	6,5%

Para siete de cada diez usuarios que conocen las instalaciones municipales deportivas en otros municipios, las del PMD en Alcobendas son mejores. Así pues, el PMD presenta una ventaja comparativa entre los tipos de usuario de todas las frecuencias, destacando entre aquellos que acuden a las instalaciones 1 o 2 días a la semana.



VALORACIÓN COMPARATIVA DE LAS INSTALACIONES DEL PMD CON LAS INSTALACIONES MUNICIPALES DE OTRAS LOCALIDADES POR INSTALACIÓN UTILIZADA

	Polideportivo José Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Mejores	68,5%	79,2%
Iguales	24,1%	14,3%
Peores	7,4%	6,5%

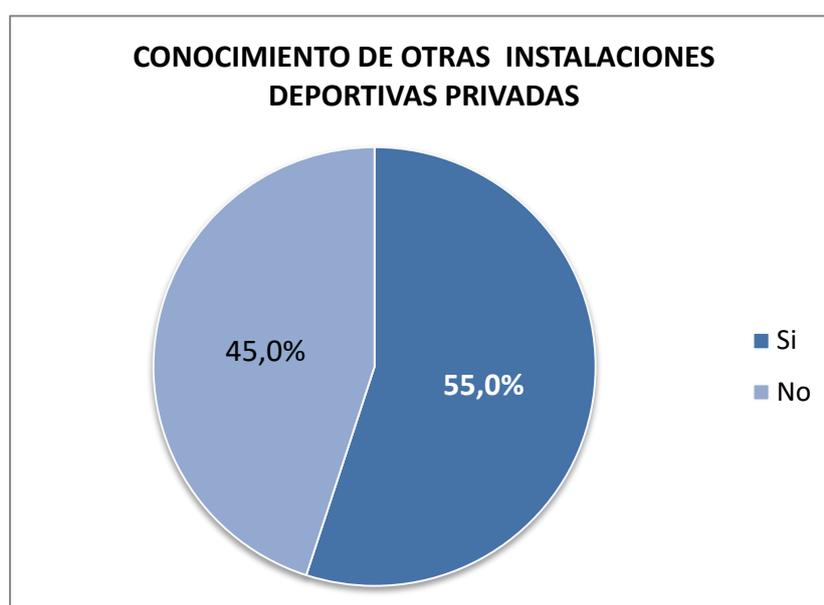
Cabe señalar que los usuarios residentes en otras localidades valoran mejor las instalaciones del PMD respecto a las de otros municipios, lo que representa una ventaja comparativa clara, constituyendo un 76,6% de los usuarios encuestados los que perciben que son mejores las instalaciones de Alcobendas.

La valoración comparativa es más satisfactoria entre los usuarios de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes, considerada mejor que los centros deportivos municipales de otros municipios en un 79,2%.

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

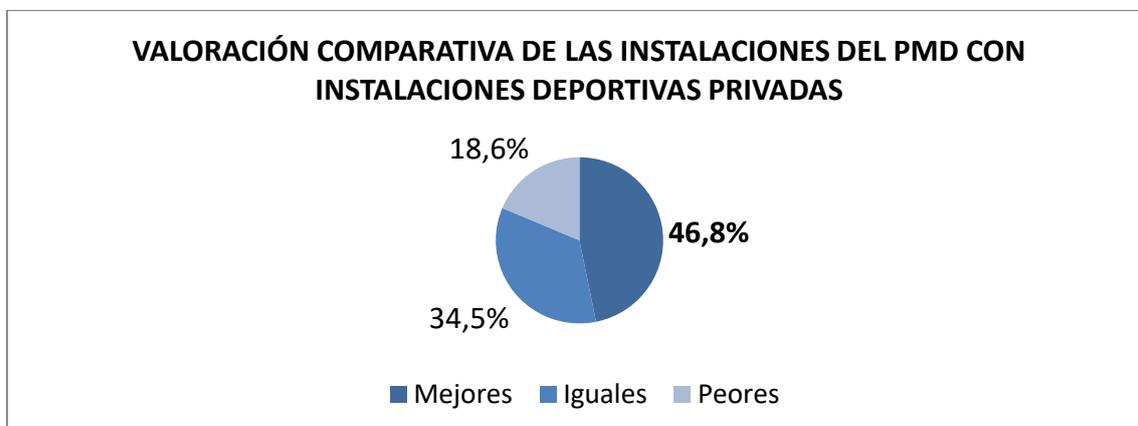
De los usuarios de asociaciones y clubes de los centros deportivos analizados, menos de la mitad (el 45% de los encuestados) afirman no conocer otras instalaciones deportivas privadas.

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



	TOTAL	SEXO		LUGAR DE RESIDENCIA			FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Si	55,0%	53,5%	58,6%	57,4%	48,8%	52,8%	53,8%	50,7%	63,7%
No	45,0%	46,5%	41,4%	42,6%	51,2%	47,2%	46,2%	49,3%	36,3%

Cabe destacar que el 46,8% de los usuarios de asociaciones y clubes que conocen centros privados consideran que las instalaciones del PMD son mejores.



	TOTAL	LUGAR DE RESIDENCIA			FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Mejores	46,8%	47,0%	28,6%	52,2%	46,7%	47,1%	46,6%
Iguales	34,5%	34,1%	38,1%	34,3%	42,4%	18,6%	41,4%
Peores	18,6%	18,9%	33,3%	13,4%	10,9%	34,3%	12,1%

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

	Polideportivo José Caballero	Ciudad Deportiva Valdelasfuentes
Mejores	47,6%	44,6%
Iguales	34,8%	33,9%
Peores	17,7%	21,4%

Se observa que la percepción positiva entre aquéllos que conocen otras instalaciones deportivas privadas no varía según la frecuencia de uso semanal, y se produce con mayor frecuencia entre usuarios de otras localidades, aunque la crítica se acentúa entre aquéllos que hacen un uso más frecuente de las instalaciones y residentes en el municipio de San Sebastián de los Reyes.

Respecto a la valoración comparativa según tipo de centro, no se aprecian diferencias significativas entre Polideportivo José Caballero y Ciudad Deportiva Valdelasfuentes.

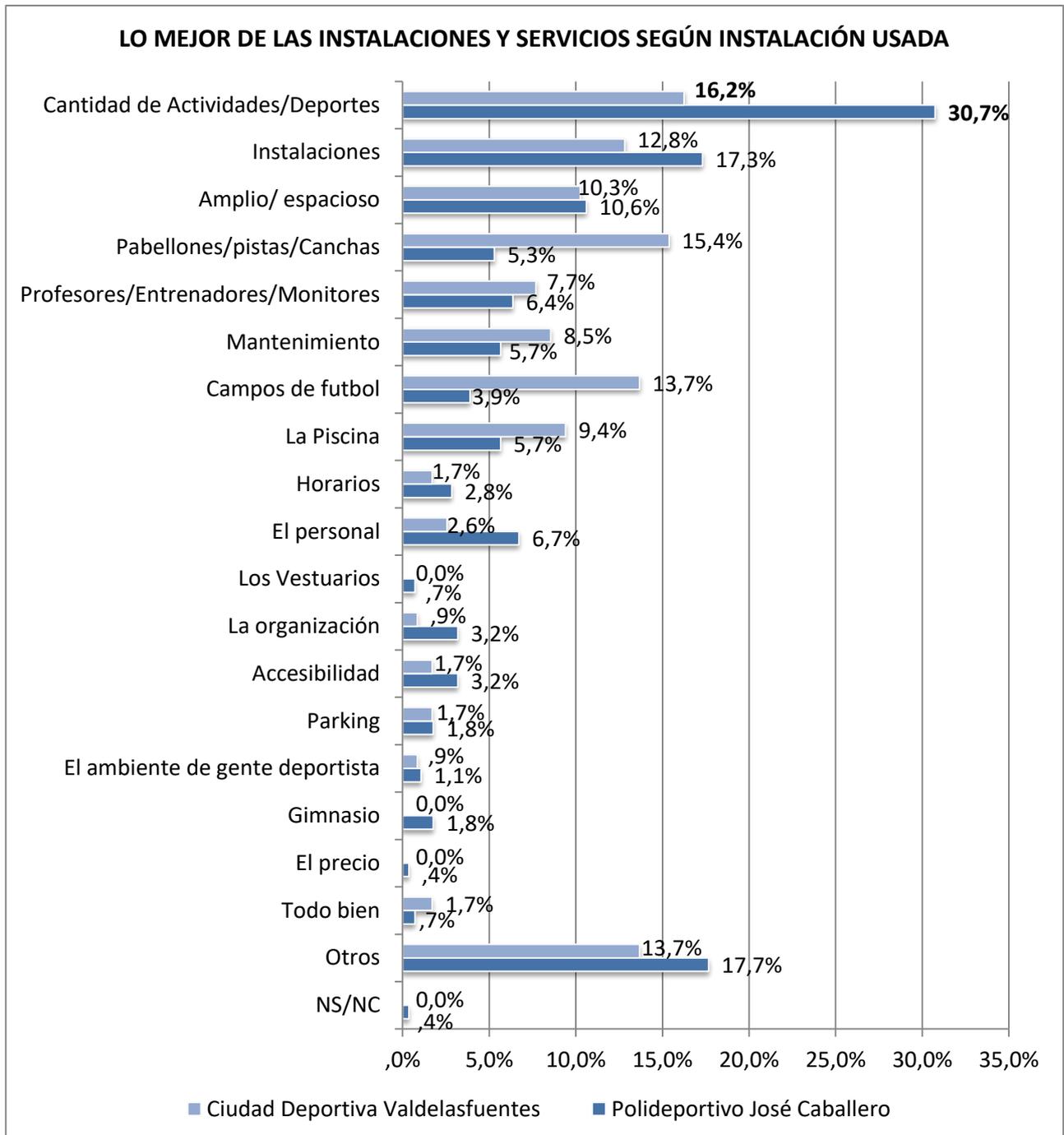
1.7 LO MEJOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD

De entre los aspectos mejor valorados por los usuarios del PMD destacan dos aspectos por encima del resto: la cantidad/ diversidad de actividades (26,5%) y las instalaciones (16%). Entre ambas acumulan más de un 42,5% de menciones.

También es destacable la características de amplio/espacioso (10,5%) y los pabellones/pistas/canchas (8,3%).



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



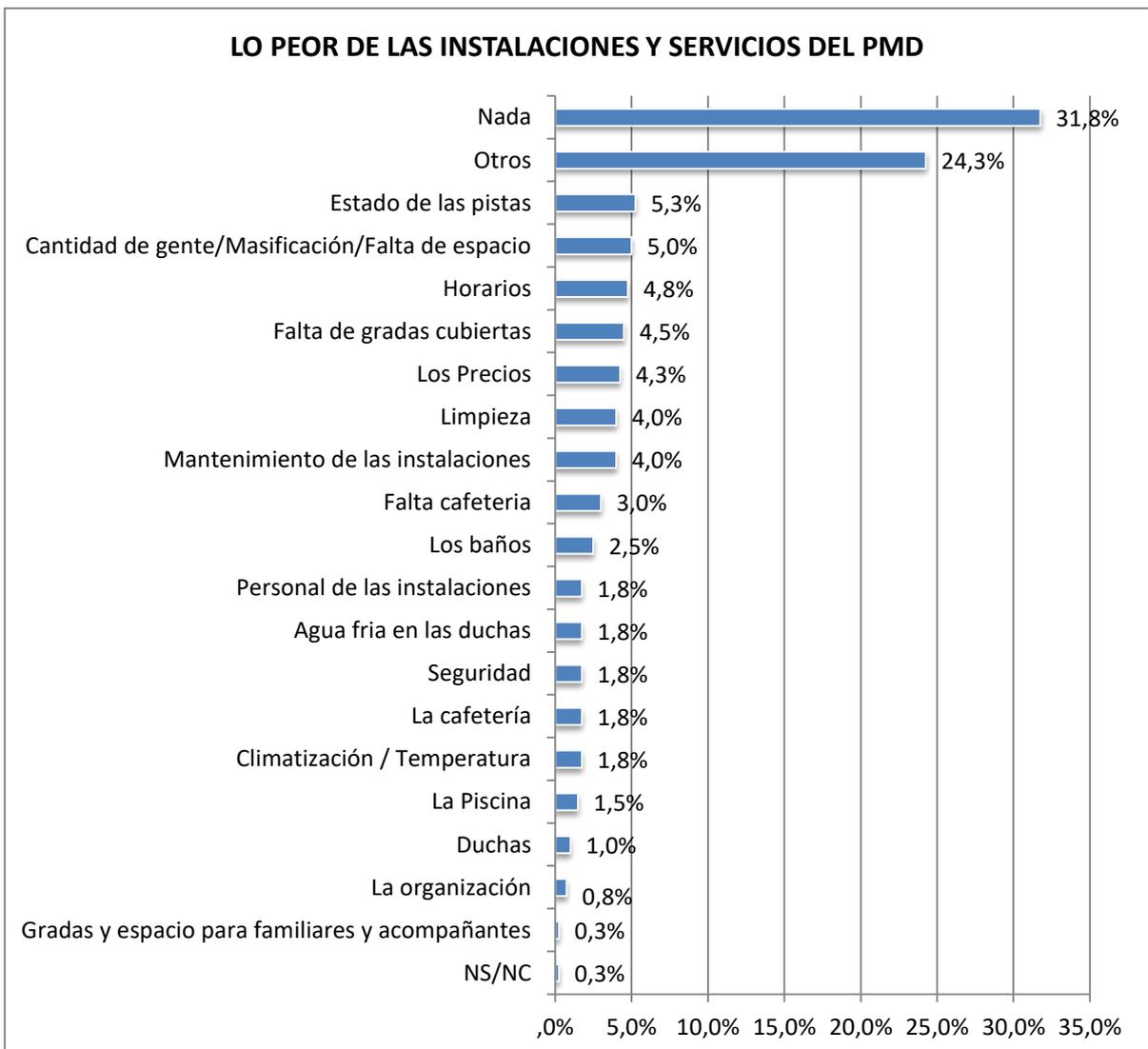
Observando los resultados, según la instalación utilizada por el usuario encuestado, los datos reflejan que tanto en el caso del Polideportivo José Caballero como en la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes lo más valorado es la cantidad y diversidad de actividades (30,7% y 16,2% respectivamente).

	TOTAL	SEXO		EDAD				FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	35 a 54	55 y más	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Cantidad de Actividades/ Deportes	26,5%	25,4%	29,3%	25,0%	8,3%	56,0%	33,3%	24,6%	27,5%	28,6%
Instalaciones	16,0%	16,5%	14,7%	16,1%	8,3%	20,0%	0,0%	14,6%	18,8%	14,3%
Amplio/ espacioso	10,5%	9,5%	12,9%	10,8%	8,3%	8,0%	0,0%	11,1%	11,6%	7,7%
Pabellones/ pistas/ Canchas	8,3%	8,8%	6,9%	8,6%	8,3%	4,0%	0,0%	8,2%	9,4%	6,6%
Profesores/ Entrenadores/ Monitores	6,8%	6,0%	8,6%	7,2%	0,0%	4,0%	0,0%	12,9%	2,2%	2,2%
Campos de futbol	6,8%	9,5%	0,0%	7,2%	8,3%	0,0%	0,0%	4,7%	7,2%	9,9%
La Piscina	6,8%	5,3%	10,3%	6,1%	25,0%	0,0%	66,7%	5,8%	6,5%	8,8%
Mantenimiento	6,5%	7,0%	5,2%	6,4%	16,7%	4,0%	0,0%	7,6%	5,1%	6,6%
El personal	5,5%	3,9%	9,5%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	6,5%	5,5%
Accesibilidad	2,8%	2,8%	2,6%	2,8%	8,3%	0,0%	0,0%	2,9%	1,4%	4,4%
Horarios	2,5%	2,5%	2,6%	1,9%	0,0%	8,0%	33,3%	1,2%	4,3%	2,2%
La organización	2,5%	2,5%	2,6%	2,5%	0,0%	4,0%	0,0%	3,5%	0,7%	3,3%
Parking	1,8%	2,5%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,7%	1,1%
Gimnasio	1,3%	1,1%	1,7%	1,1%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	4,4%
El ambiente de gente deportista	1,0%	0,4%	2,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,4%	0,0%
Todo bien	1,0%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,4%	1,1%
Los Vestuarios	0,5%	0,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%
El precio	0,3%	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Otros	16,5%	15,1%	19,8%	16,4%	16,7%	16,0%	33,3%	17,5%	10,9%	23,1%
NS/NC	0,3%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%

Entre los usuarios más asiduos (que acuden al centro deportivo más de 3 días a la semana) lo más destacable del PMD son la cantidad de actividades y deportes seguido de las instalaciones. Para los menos asiduos (1 o 2 días por semana) cobra relevancia los profesores/monitores/entrenadores.

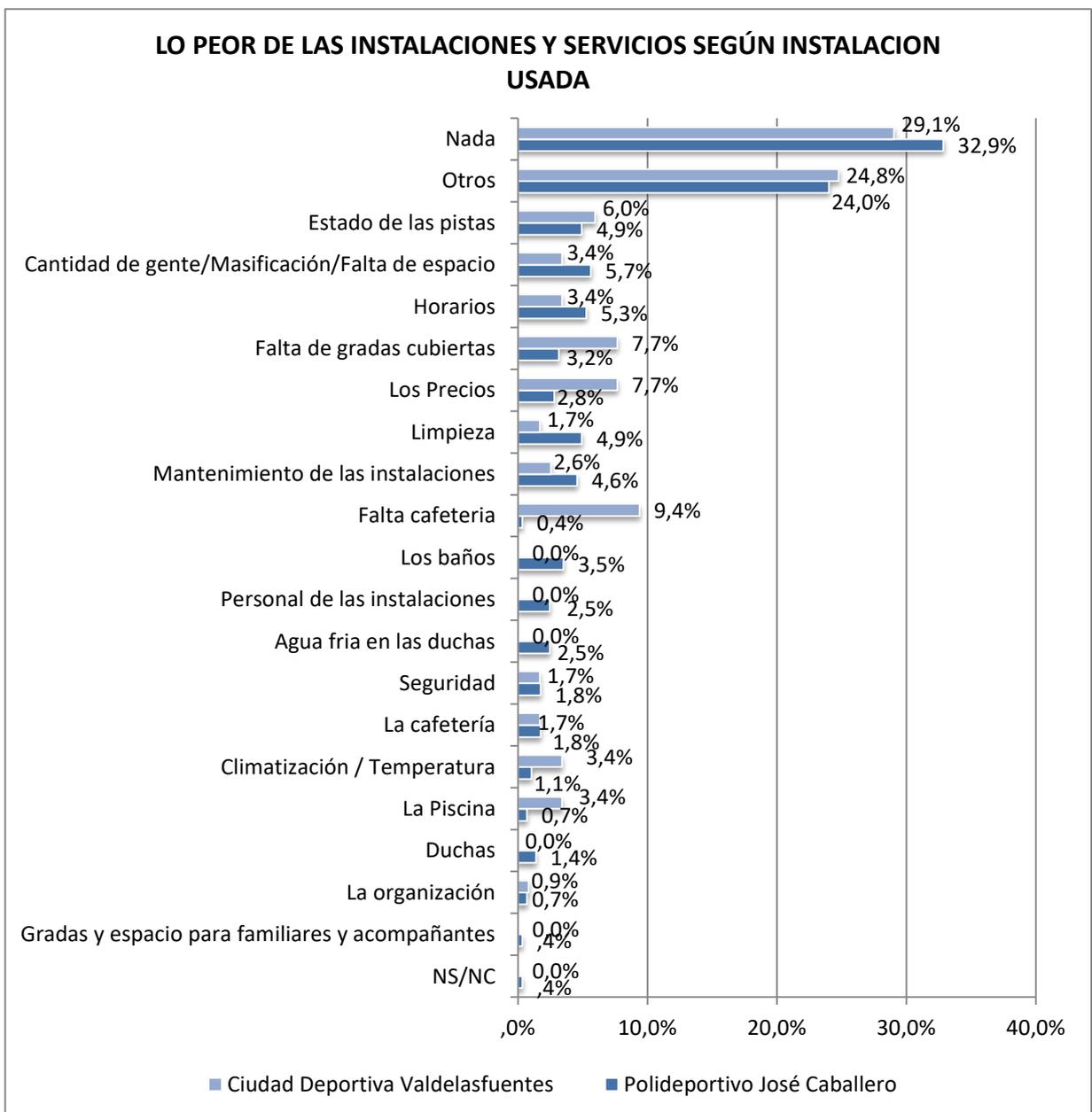
1.8 LO PEOR DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PMD

Cabe destacar que más de un tercio (31,8%) de los usuarios de asociaciones y clubes no tiene nada que calificar como lo peor.



Si comparamos los aspectos que salieron peor valorados en 2016 vemos cómo se ha mejorado la percepción en 2018. El estado de las pistas sigue siendo el aspecto peor valorado (5,3%) habiendo mejorado comparativamente con 2016 (que obtuvo un 11,5%) y las gradas y espacios para familiares y acompañantes ha pasado de ser el segundo aspecto peor valorado en 2016 (11,5%) a ser valorado con apenas un 0,3% en 2018. El resto de aspectos no superan en 2018 el 5% de valoración

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



	TOTAL	SEXO		EDAD				FRECUENCIA DE USO SEMANAL		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	35 a 54	55 y más	1 o 2 días	3 días	Más de 3 días
Cantidad de gente/Masificación /Falta de espacio	5,0%	4,2%	6,9%	4,4%	8,3%	8,0%	33,3%	5,3%	4,3%	5,5%
Los Precios	4,3%	4,9%	2,6%	4,2%	0,0%	8,0%	0,0%	5,3%	3,6%	3,3%
Duchas	1,0%	0,4%	2,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	2,2%	0,0%
La Piscina	1,5%	1,8%	0,9%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,2%	1,1%
Limpieza	4,0%	4,2%	3,4%	3,9%	8,3%	4,0%	0,0%	2,9%	6,5%	2,2%
Mantenimiento de las instalaciones	4,0%	4,2%	3,4%	3,9%	0,0%	8,0%	0,0%	4,1%	2,9%	5,5%
Gradas y espacio para familiares y acompañantes	0,3%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Los baños	2,5%	0,7%	6,9%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	1,4%	2,2%
Falta cafetería	3,0%	3,2%	2,6%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	4,3%	1,1%
Personal de las instalaciones	1,8%	0,7%	4,3%	1,7%	8,3%	0,0%	0,0%	1,2%	1,4%	3,3%
Estado de las pistas	5,3%	5,6%	4,3%	5,6%	0,0%	4,0%	0,0%	2,9%	5,8%	8,8%
Agua fría en las duchas	1,8%	1,4%	2,6%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	3,6%	1,1%
Horarios	4,8%	4,6%	5,2%	4,2%	25,0%	4,0%	0,0%	2,3%	5,1%	8,8%
Seguridad	1,8%	2,5%	0,0%	1,7%	8,3%	0,0%	0,0%	1,8%	2,2%	1,1%
La organización	0,8%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,1%
Falta de gradas cubiertas	4,5%	6,3%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	8,0%	2,2%
La cafetería	1,8%	2,1%	0,9%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	2,2%
Climatización / Temperatura	1,8%	1,4%	2,6%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,7%	1,1%
Otros	24,3%	25,4%	21,6%	23,9%	25,0%	28,0%	33,3%	25,1%	23,9%	23,1%
Nada	31,8%	30,6%	34,5%	31,7%	25,0%	36,0%	33,3%	38,0%	23,9%	31,9%
NS/NC	0,3%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%

La falta de cafetería en los campos, la falta de gradas cubiertas y los precios acaparan las diferencias más significativas entre los usuarios de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes respecto al Polideportivo José Caballero.

Entre los usuarios menos frecuentes en cuanto al uso, los aspectos más mencionados son la cantidad de gente y los precios (5,3% en ambos), mientras que en los más frecuentes respecto al uso (de asistencia media más de 3 días) son el estado de las pistas y los horarios (8,8% en ambos casos).

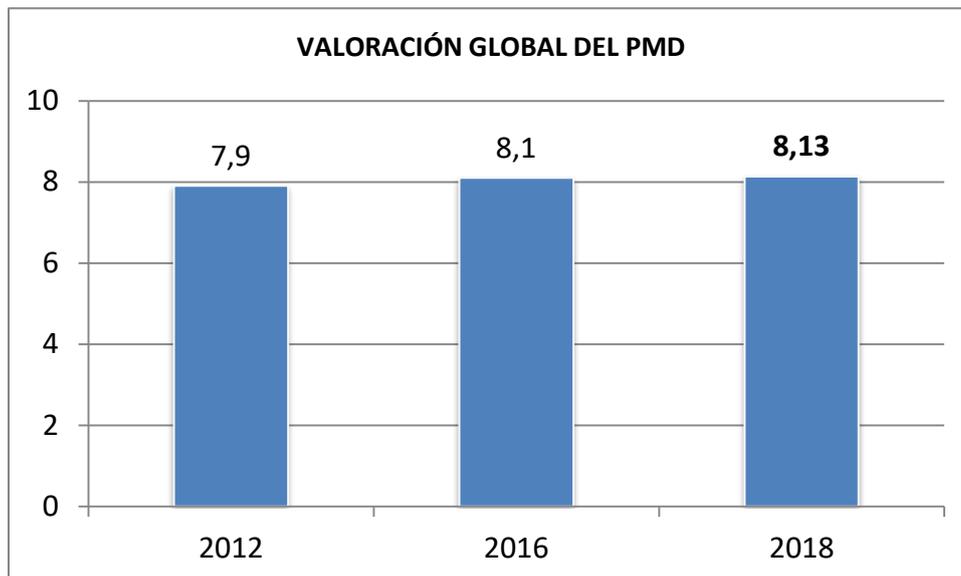
1.9 VALORACIÓN GLOBAL DEL PMD

1.9.1 Resultados Globales

	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%	1,8%	61,5%	36,0%	0,8%	8,13

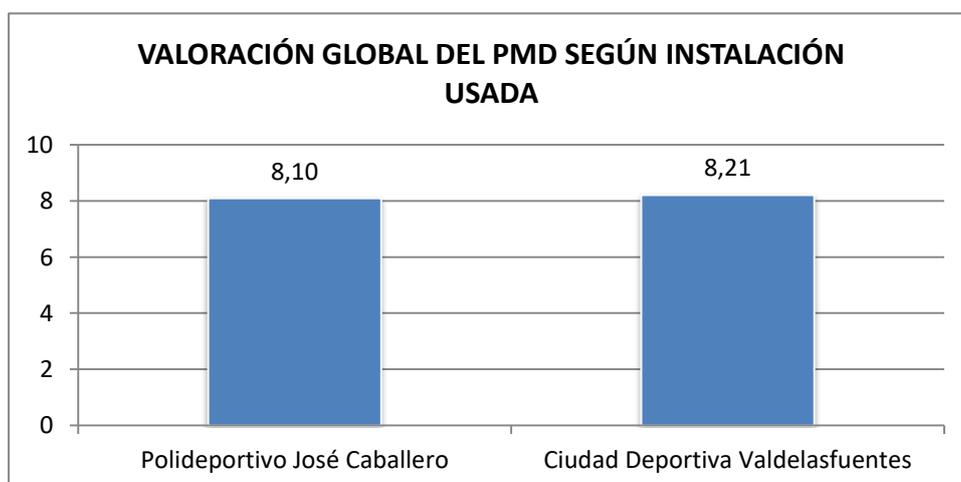
En cuanto a la valoración global del PMD, la mayor parte de los usuarios los puntúan, según una escala entre 0 y 10, entre 6 y 8 puntos, obteniendo una media de 8,13, superando levemente la puntuación obtenida en el 2016, y con una tendencia positiva desde 2012.

No obstante cabe destacar que un 36% de los usuarios han valorado de manera global al PMD con 9 y 10 puntos.

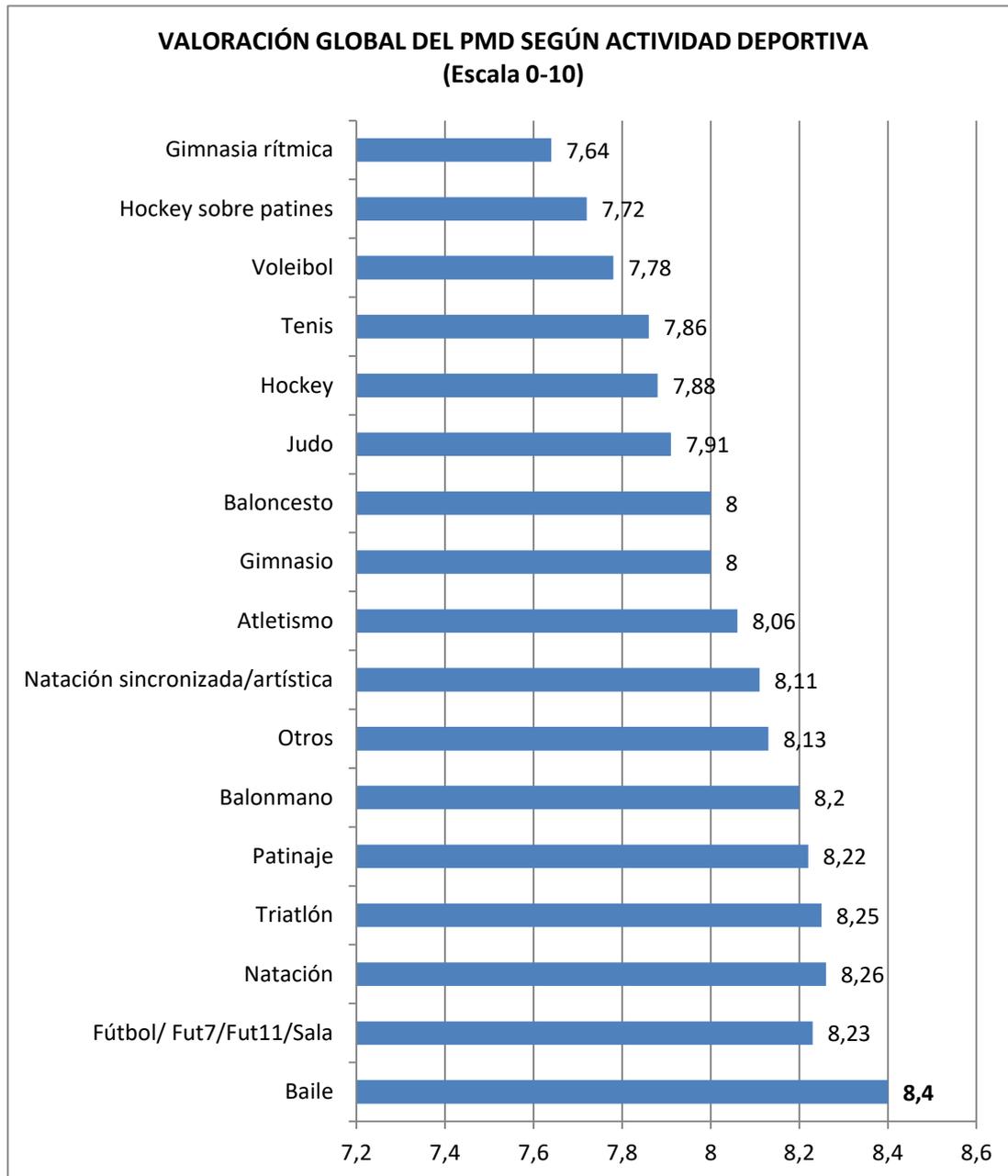


1.9.2 Valoración global del PMD por los usuarios según instalación usada.

Analizando los datos según la instalación utilizada, la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes registra una ventaja frente al Polideportivo José Caballero de una décima, destacando ambas con puntuaciones por encima del 8.



1.9.3 Valoración global del PMD por los usuarios según actividad deportiva practicada



Si atendemos a la actividad deportiva practicada por las distintas asociaciones y clubes, se aprecia que los usuarios otorgan puntuaciones por encima de los 7,64 puntos. El PMD recibe sus mejores puntuaciones medias de los usuarios de Baile (8,4) seguidos de Fútbol (8,23) y Natación (8,26).

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

La sugerencia más mencionada (5%) es mejorar el mantenimiento de las pistas e instalaciones, seguida de incorporar pistas y zonas cubiertas o techadas y bajar precios o disponer de ayudas económicas para no empadronados (3,8% en ambos casos).

Cabe destacar una alta satisfacción general, ya que un 53% de los encuestados no tiene ninguna sugerencia que hacer para mejorar el funcionamiento del PMD.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PMD	N	Porcentaje
Mejorar mantenimiento de las pistas e instalaciones	20	5,0%
Incorporar pistas y zonas cubiertas o techadas	15	3,8%
Bajar Precios / Ayudas económicas para no empadronados	15	3,8%
Mejorar la limpieza	13	3,3%
Tener cafetería	12	3,0%
Mejorar horarios	6	1,5%
Mejorar piscina	6	1,5%
Gradas y espacio para familiares y acompañantes	5	1,3%
Falta cafetería	5	1,3%
Mejorar/renovar las instalaciones	4	1,0%
Mejorar temperatura del agua de las duchas	4	1,0%
Mejorar la seguridad	4	1,0%
Mejorar temperatura o climatización de las instalaciones	3	0,8%
Falta de espacio para gimnasia rítmica	2	0,5%
Trato a los usuarios	2	0,5%
Otros	83	20,8%
Ninguna	212	53,0%

2. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN POR LOS USUARIOS 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			
CONOCIMIENTO 2018	CONOCIMIENTO 2016	VALORACIÓN 2018	VALORACIÓN 2016
29,5%	45,8%	7,58	7,2

El 29,5% de los usuarios conoce el espacio “Deporte” de la web del Ayuntamiento de Alcobendas. Estos usuarios le otorgan una valoración media de 7,58 puntos sobre 10. Se aprecia un descenso en el conocimiento del espacio en la web, sin embargo, la valoración que los usuarios hacen en 2018 es mayor que en 2016.

	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y más	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Si	29,5%	28,5%	31,9%	26,9%	50,0%	48,0%	100,0%	35,7%	30,2%	18,1%
No	70,5%	71,5%	68,1%	73,1%	50,0%	52,0%	0,0%	64,3%	69,8%	81,9%
Media	7,58	7,63	7,46	7,68	7,00	7,25	6,67	7,56	7,23	7,83

Los usuarios que presentan mayor porcentaje de conocimiento del espacio “Deporte” son mujeres de entre 25 y 34 años, y de más de 55, con residencia en Alcobendas.

El espacio “Deporte” de la web municipal ha obtenido sus mejores puntuaciones entre los usuarios (7,63) de 16 a 24 años (7,68) y residentes en Alcobendas (7,56).

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			
CONOCIMIENTO 2018	CONOCIMIENTO 2016	VALORACIÓN 2018	VALORACIÓN 2016
19,5%	35%	7,79	7,6

Se observa que ha habido un descenso en el conocimiento de las redes sociales de deporte del Ayuntamiento de Alcobendas respecto a 2016. Sin embargo, estos usuarios le otorgan una valoración media de 7,79 puntos sobre 10, superior a la de 2016.

	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	19,5%	19,4%	19,8%	16,9%	50,0%	40,0%	33,3%	23,0%	16,3%	14,2%
No	80,5%	80,6%	80,2%	83,1%	50,0%	60,0%	66,7%	77,0%	83,7%	85,8%
Media	7,79	7,69	8,04	7,83	7,33	8,20	4,00	7,77	8,83	7,50

Los usuarios que presentan mayor porcentaje de conocimiento de las redes sociales de deporte son mujeres de entre 25 y 34 años, con residencia en Alcobendas.

Las redes sociales de deporte han obtenido sus mejores puntuaciones entre las usuarias (8,04) de 35 a 54 años (8,20) y residentes en San Sebastián de los Reyes (8,83).

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

CONOCIMIENTO, ASISTENCIA Y VALORACION DE GRANDES EVENTOS DEPORTIVOS		
CONOCE	HA ASISTIDO	VALORACIÓN
54,3%	69,6%	8,04

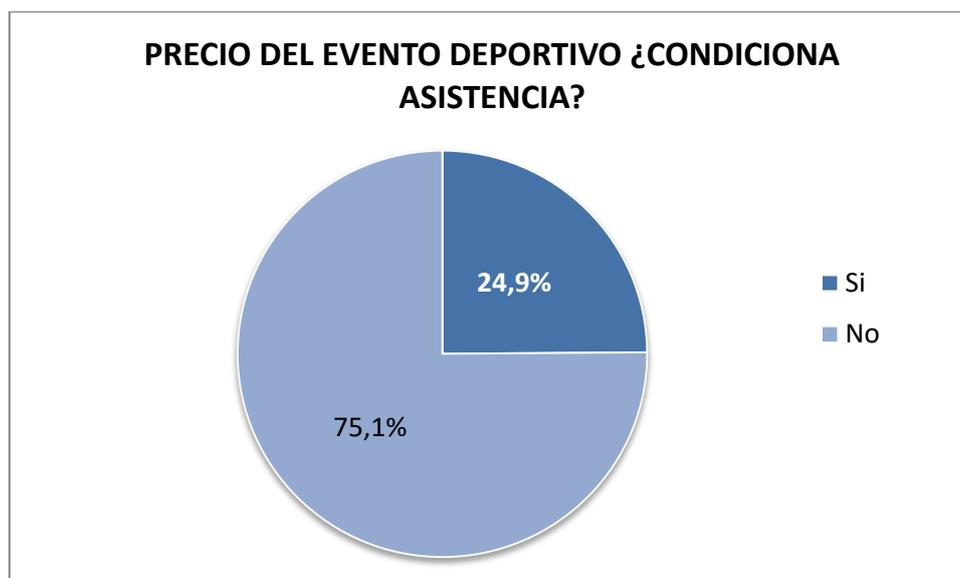
	TOTAL	SEXO		EDAD				LUGAR DE RESIDENCIA		
		Hombre	Mujer	De 16 a 24	De 25 a 34	De 35 a 54	De 55 y mas	Alcobendas	San Sebastián de los Reyes	Otra localidad
Conoce	54,3%	51,1%	62,1%	53,1%	66,7%	60,0%	100,0%	62,2%	53,5%	40,2%
Ha asistido	45,8%	48,9%	37,9%	46,9%	33,3%	40,0%	0,0%	37,8%	46,5%	59,8%
Media	8,04	8,06	8,01	8,03	8,38	8,07	8,00	7,98	8,70	7,96

Los grandes eventos deportivos nacionales e internacionales celebrados en Alcobendas alcanzan un nivel de conocimiento del 54,3% entre los usuarios de asociaciones y clubes. Cabe destacar que de estos usuarios el 69,6 % además ha asistido a estos eventos. La valoración que otorgan los asistentes a estos eventos es de 8,04 puntos.

Destaca el conocimiento de estos eventos entre el colectivo de mujeres, de 55 años y más y residentes en Alcobendas.

Los que mejor valoran los grandes eventos deportivos en Alcobendas son hombres de entre 25 y 34 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 75,1% de representación total.



4. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS.

4.1. RESULTADOS GLOBALES

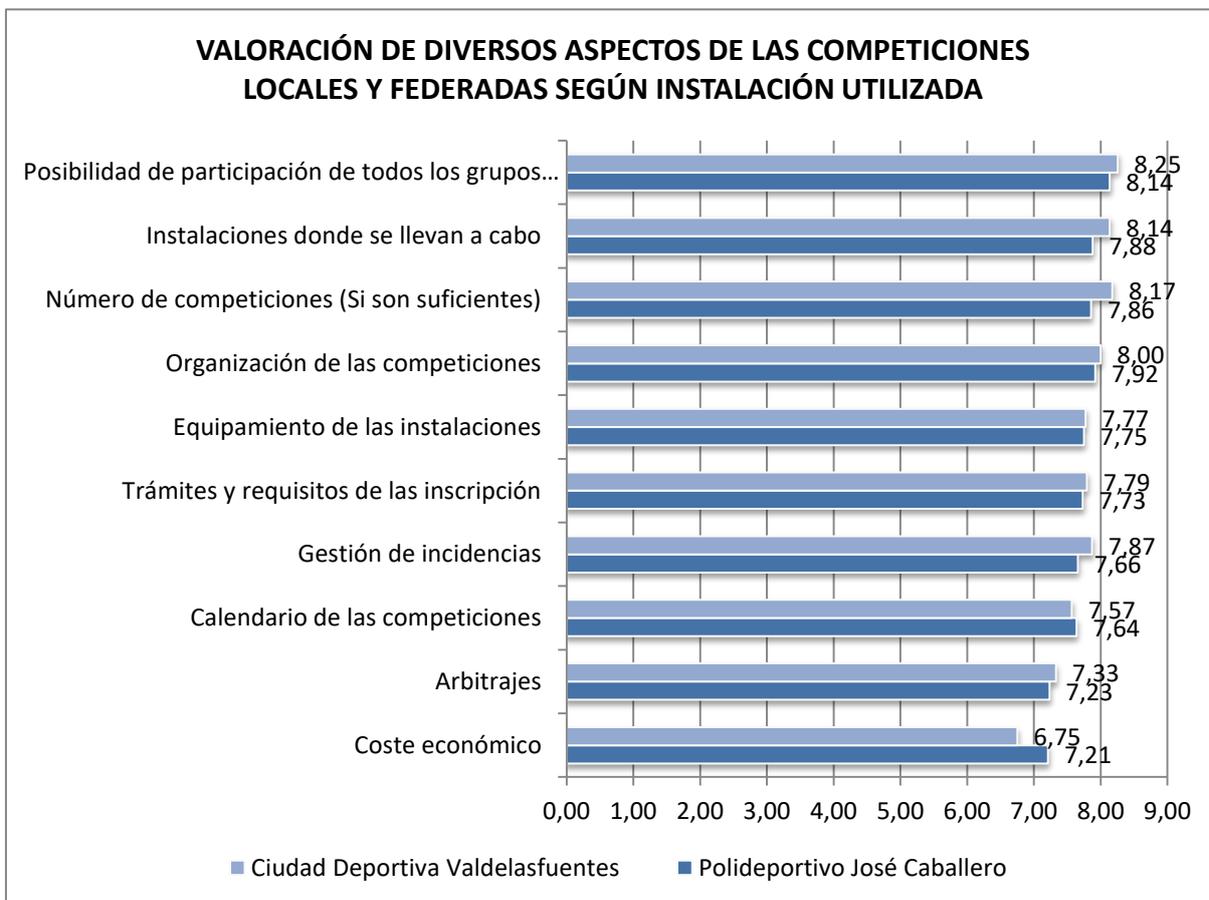
VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS		
	2018	2016
Posibilidad de participación de todos los grupos de edad	8,17	8,3
Instalaciones donde se llevan a cabo	7,96	7,6
Número de competiciones (Si son suficientes)	7,95	7,3
Organización de las competiciones	7,94	7,9
Equipamiento de las instalaciones	7,76	7,6
Trámites y requisitos de las inscripción	7,75	7,7
Gestión de incidencias	7,72	7,3
Calendario de las competiciones	7,62	7,7
Arbitrajes	7,26	6,9
Coste económico	6,98	6,8

El aspecto relativo a las competiciones que obtiene una mejor valoración es la posibilidad de participar de todos los grupos de edad. Esta cuestión alcanza una media de 8,17 puntos, similar a la que logró en 2016 seguido de las instalaciones donde se llevan a cabo las competiciones, con un 7,96.

Le siguen la suficiencia del número de competiciones (7,95), la organización de las competiciones (7,94) y el equipamiento de las instalaciones (7,76). Estos aspectos obtienen puntuaciones prácticamente iguales pero mejoran su posición respecto al ranking de 2016.

El coste económico es el aspecto con una valoración más baja con una puntuación de 6,98 en la presente edición.

4.2. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS SEGÚN INSTALACIÓN UTILIZADA



La posibilidad de participación de todos los grupos de edad es especialmente valorada entre los usuarios de Ciudad Deportiva Valdelasfuentes. Para éstos, el número de competiciones y las instalaciones donde se llevan a cabo son los aspectos más valorados.

Entre los miembros de clubes y asociaciones de Polideportivo José Caballero se valora en primer lugar también la participación de todos los grupos de edad, seguido de la organización de las competiciones.

La mayor diferencia entre centros aparece en cuanto al coste económico, respecto al cual los usuarios de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes se muestran menos satisfechos y otorgan a esta cuestión 6,75 puntos, casi medio punto menos que los usuarios del Polideportivo José Caballero.

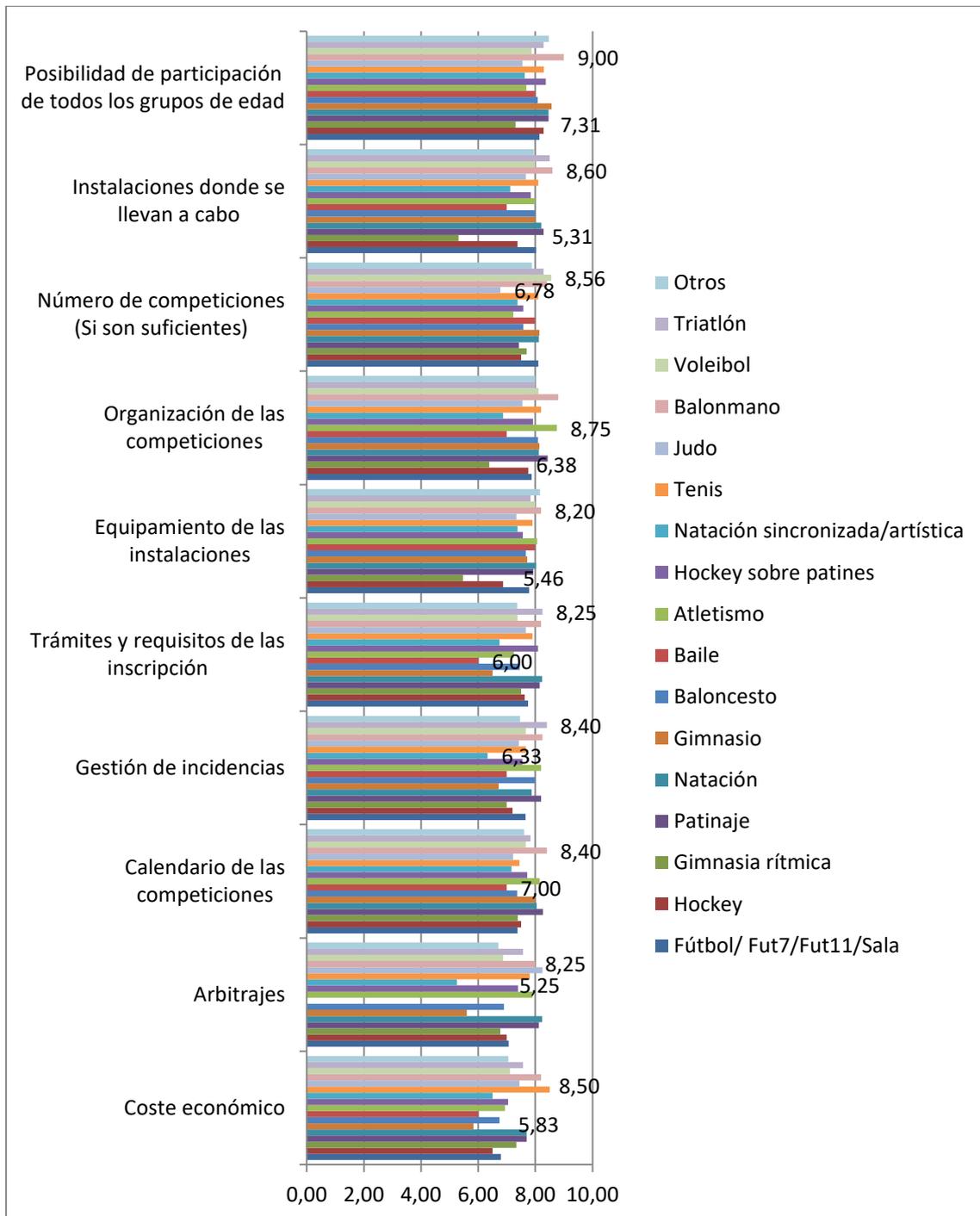
4.3. VALORACIÓN DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS COMPETICIONES LOCALES Y FEDERADAS SEGÚN ACTIVIDAD DEPORTIVA

La distribución de los datos según la actividad muestra cómo los usuarios de gimnasia rítmica son los menos satisfechos en la mayoría de los aspectos consultados: organización de las competiciones (6,38), instalaciones donde se llevan a cabo (5,31) y posibilidad de participación de todos los grupos de edad (7,31).

Respecto los arbitrajes y gestión de incidencias, los menos satisfechos son los usuarios de natación sincronizada (5,25 y 6,33 respectivamente. Los usuarios de baile son los menos satisfechos con el calendario de las competiciones (7) y los de gimnasio con el coste económico (5,83) mientras que en tenis son los más satisfechos en este último aspecto (8,5).

Es destacable que los usuarios más satisfechos con la mayoría de los aspectos son los de balonmano, con la mayor valoración en 5 aspectos analizados, seguidos de los de Triatlón.

El siguiente gráfico muestra la menor y mayor satisfacción con cada uno de los aspectos por actividad realizada:



5. 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 asociaciones y clubes deportivos.

- En cuanto a la valoración global, el PMD obtiene una puntuación media de 8,13, algo superior a los resultados que obtuvo en 2016. Además, todas las variables obtienen valoraciones medias positivas, superiores siempre al 7. Las instalaciones del PMD reciben una valoración del 7,85, el personal de instalaciones el 8,22 y los servicios del PMD un 8,23; destacando la calidad de entrenadores y monitores con una puntuación de 8,73. Este aspecto es la gran fortaleza del PMD a juicio de sus usuarios, ya que es de gran importancia para ellos y al tiempo obtiene la valoración más alta.
- Respecto a la instalación utilizada, la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes recibe mejores calificaciones que el Polideportivo José Caballero en cuanto a mantenimiento y conservación y limpieza, mientras que éste último recibe mejores valoraciones respecto a seguridad y confort.
- Atendiendo a las distintas actividades practicadas por los usuarios y su percepción de los servicios que ofrece el PMD, destaca el caso de aquellos usuarios que practican Baile, los cuales otorgan las mejores puntuaciones al Personal de Instalaciones, con un 9,5; y los usuarios de Voleibol otorgan un 9,25 a la calidad de entrenadores y monitores, obteniendo este aspecto la mayor calificación.
- El conocimiento de otras instalaciones deportivas municipales en otras localidades alcanza entre los miembros de asociaciones y clubes el 73,3% y de entre estos usuarios el 71,3% considera que las instalaciones del PMD son mejores. En esta comparación destacan las instalaciones de la Ciudad

Deportiva Valdelasfuentes, consideradas mejores que las instalaciones municipales de otras localidades en un 79,2% de los usuarios.

- El conocimiento de instalaciones deportivas privadas entre los usuarios miembros de asociaciones y clubes es de un 55%. De estos, el 46,8% creen que las instalaciones del PMD son mejores.
- Los dos aspectos más señalados como lo Mejor del PMD son la cantidad de actividades y deportes y las instalaciones, destacando ambos aspectos tanto entre los usuarios del José Caballero como en los de la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes.
- Los dos aspectos más señalados como lo Peor son el estado de las pistas y la cantidad de gente/masificación/ falta de espacio. Se aprecia, sin embargo, una satisfacción significativa, ya que tres de cada diez miembros de asociaciones y clubes no tiene ninguna sugerencia que hacer.
- En cuanto al conocimiento y valoración de los medios de comunicación, destaca una pérdida de notoriedad del espacio “deporte” de la página web municipal, que pasa del 45,8% de conocimiento en 2016 al 29,5% en 2018. Su valoración, por el contrario, aumenta del 7,2 al 7,58.
- El nivel de conocimiento de las redes sociales de deportes del Ayuntamiento de Alcobendas es significativamente menor al conocimiento del espacio “deporte” de la página web municipal, del 19,5%, aunque su valoración es positiva y alcanza los 7,79 puntos de media.
- Respecto a los distintos acontecimientos, destaca el nivel de conocimiento y asistencia de los miembros de asociaciones y clubes a los grandes eventos deportivos nacionales e internacionales de Alcobendas: el 54,3% de los usuarios conoce estos acontecimientos y el 69,6% de ellos ha asistido.
- La valoración de los distintos aspectos de las competiciones locales y federadas alcanza sus puntuaciones más altas en cuanto a la posibilidad de

participación de todos los grupos de edad, seguido de las instalaciones donde se llevan a cabo. El coste económico es lo peor valorado; además, es la única cuestión con una calificación por debajo de 7. La mayor diferencia entre el Polideportivo José Caballero y la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes se muestra en lo referente al coste económico, respecto a lo cual los miembros de asociaciones y clubes de la Ciudad Deportiva están menos satisfechos. Cabe señalar a aquellos que practican gimnasia rítmica como los menos satisfechos con la mayoría de los aspectos de las Competiciones y los de Balonmano como los más satisfechos en general.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

TIPO DE USUARIO	N	%
Total usuarios asociaciones y clubes	400	100%

SEXO	N	%
Hombres	284	71,0%
Mujeres	116	29,0%
Total	400	100%

EDAD	N	%
De 16 a 24 años	360	90,0%
De 25 a 34 años	12	3,0%
De 35 a 54 años	25	6,3%
55 y más años	3	0,8%
Total	400	100%

LUGAR RESIDENCIA	N	%
Alcobendas	230	57,5%
San Sebastián Reyes	43	10,8%
Otras localidades	127	31,8%
Total	400	100%

OCUPACIÓN	N	%
Empleo Remunerado	45	11,3%
Pensionista	2	,5%
Ama de casa	2	,5%
Estudiante	351	87,8%
Total	400	100%

LUGAR DE TRABAJO	N	%
En Alcobendas	191	48,2%
Fuera de Alcobendas	205	51,8%
Total	396	100%

INSTALACIÓN DEL PMD EN LA QUE EL USUARIO ES ENCUESTADO	N	%
Polideportivo J. Caballero	283	70,8%
Ciudad Deportiva Valdelasfuentes	117	29,3%
Total	400	100%

FICHA TÉCNICA

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). En el caso de la encuesta a usuarios pertenecientes a asociaciones y clubes deportivos, también incluye a padres y madres de menores pertenecientes a estos colectivos.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 400 entrevistas presenciales a usuarios de asociaciones y clubes. En el caso de usuarios de asociaciones y clubs deportivos. La muestra está ponderada en sexo, siempre en turno de tarde y el 70% tomada en Polideportivo José Caballero y 30% restante en Ciudad Deportiva Valdelasfuentes.

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 $\pm 4,9$ 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 Sigmadados entre el 15 octubre y el 15 de noviembre de 2018.