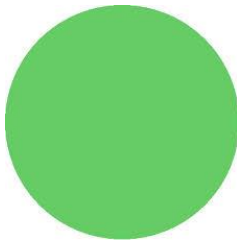


<h1>R.G.D.3</h1>		
ÁREA DE GESTIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL: Actividades Deportivas		

Fecha actualización de esta ficha: octubre 2019

Indicador (denominación)	Satisfacción global del deporte municipal organizado
Explicación del indicador	Conocer la satisfacción general de los deportistas que participan cada temporada en el deporte municipal organizado (Escuelas y Cursos Deportivos Municipales).
Metodología de cálculo	<p>Utilización del apartado “nota final” del modelo normalizado de Encuesta de Satisfacción que el Servicio Municipal de Deportes obliga a las adjudicatarias en la externalización de sus Escuelas y Cursos Deportivos Municipales. Esta encuesta, de carácter anónimo, se suministra dos veces cada temporada a todos los deportistas inscritos, y se lleva a cabo cuando finalizan los programas deportivos de “invierno” y de “verano” de cada temporada.</p> <p>El modelo de encuesta es una adaptación del modelo EPOD2 validado científicamente en 2013: Nuviola, A ... [et al.] (2013). Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD2) = Design and analysis of the valuation questionnaire of sports services (EPOD 2). <i>Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte</i>, 13 (51), pp. 419-436. Recuperado: http://cdeporte.rediris.es/revista/revista51/artdiseno388.htm (enero 2016).</p> <p>Esta nota final plantea la siguiente pregunta: “Estoy satisfecho/a por haberme matriculado/inscrito en esta actividad”; y puede responderse mediante una escala Likert de 5 opciones de respuesta: a) “1” (muy en desacuerdo); b) “2” (en desacuerdo); c) “3” (de acuerdo); d) “4” (bastante de acuerdo); y e) “5” (muy de acuerdo).</p> <p>Se realizará una estadística descriptiva sencilla con la media de nota asignada por todos los usuarios de forma global a lo largo de todo el año y de forma parcial tanto en el programa deportivo de “invierno” como de “verano”.</p>
Unidad de medida del indicador	Numérica
Frecuencia del cálculo	Anual (desde octubre de un año a septiembre del siguiente)
Responsable del cálculo	Técnico Deportivo Municipal

<p>Evolución del indicador (últimos dos años)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre 2014- septiembre 2015: 4,31 sobre 5. • Octubre 2015 – septiembre 2016: 4,51 sobre 5. • Octubre 2016 – septiembre 2017: 4,63 sobre 5. 			
<p>Último valor (oct.2018-sep.2019)</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="527 325 1421 430" style="text-align: center;"> <ul style="list-style-type: none"> • Octubre 2018 – Junio 2019: 4.44 sobre 5. – 36.33% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="527 430 1120 829"> <p>El nivel de satisfacción es alto (4,44 sobre 5) aunque ha disminuido ligeramente conforme a datos anteriores hay que destacar que la participación en las encuestas de satisfacción esta temporada es del 36.33% lo que supone un dato mucho más significativos que en periodos anteriores dando más rigor y fundamento al indicador.</p> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre 2018 – Junio 2019: 4.44 sobre 5. – 36.33% 	<p>El nivel de satisfacción es alto (4,44 sobre 5) aunque ha disminuido ligeramente conforme a datos anteriores hay que destacar que la participación en las encuestas de satisfacción esta temporada es del 36.33% lo que supone un dato mucho más significativos que en periodos anteriores dando más rigor y fundamento al indicador.</p>	 <p>VERDE</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Octubre 2018 – Junio 2019: 4.44 sobre 5. – 36.33% 				
<p>El nivel de satisfacción es alto (4,44 sobre 5) aunque ha disminuido ligeramente conforme a datos anteriores hay que destacar que la participación en las encuestas de satisfacción esta temporada es del 36.33% lo que supone un dato mucho más significativos que en periodos anteriores dando más rigor y fundamento al indicador.</p>				

RESULTADOS FINALES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

N.º	PREGUNTA	PIL T.	PIL M.	YOGA	GAP-EP	CICLO	ATL	MPD	PADEL	Valoración	Grado de satisfacción	MEDIA
1	El profesor es respetuoso con el horario	4,92	4,89	5,00	4,85	4,83	4,06	4,20	4,94	4,71	MUY SATISFECHO	4,64
2	Estoy contento/a con el trato dispensado por el profesor	4,92	4,89	4,94	4,90	5,00	4,22	3,93	5,00	4,72	MUY SATISFECHO	
3	Cree que el profesor presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios-alumnos	4,75	4,67	4,94	4,75	5,00	4,19	3,80	4,94	4,63	MUY SATISFECHO	
4	Cree que el profesor adapta las clases a los intereses-necesidades de los alumnos-usuarios	4,75	4,44	4,94	4,40	5,00	3,94	3,73	4,94	4,52	MUY SATISFECHO	
5	Considera que el profesor anima suficientemente al grupo	4,83	4,44	4,88	4,55	5,00	4,22	3,47	5,00	4,55	MUY SATISFECHO	
6	Percibe que el profesor tiene las clases bien planificadas	4,92	4,33	5,00	4,70	5,00	4,25	3,93	5,00	4,64	MUY SATISFECHO	
7	La profesionalidad del profesor para dar las clases	4,92	4,56	5,00	4,70	5,00	4,28	3,93	5,00	4,67	MUY SATISFECHO	
8	Las instalaciones son adecuadas y estan bien acondicionadas para las clases	3,92	4,00	3,47	4,25	4,67	4,19	3,80	2,56	3,86	SATISFECHO	3,98
9	Las instalaciones para la actividad y sus vestuarios están suficientemente limpios	3,83	3,78	4,06	4,10	4,67	4,38	4,13	3,44	4,05	MUY SATISFECHO	
10	Las instalaciones para la actividad y sus vestuarios son suficientemente amplios	4,08	3,78	3,94	3,85	5,00	4,50	3,53	4,06	4,09	MUY SATISFECHO	
11	La temperatura es la adecuada	3,83	3,89	4,06	3,95	4,50	4,09	3,33	2,94	3,83	SATISFECHO	
12	Se dispone de suficiente material para las clases	3,58	3,56	4,35	4,15	4,50	4,09	3,87	3,83	3,99	SATISFECHO	
13	El material está en condiciones óptimas para su uso	3,75	3,78	3,94	4,45	4,33	4,13	3,67	3,50	3,94	SATISFECHO	
14	La seguridad de las instalaciones es adecuada	4,33	4,00	4,18	4,50	4,67	4,25	3,87	3,28	4,13	MUY SATISFECHO	4,26
15	La oferta general de actividades en las instalaciones se actualiza	4,17	4,33	4,06	4,00	4,33	3,72	3,13	3,56	3,91	SATISFECHO	
16	La actividad es amena	4,50	4,33	3,88	4,50	5,00	4,25	3,87	4,94	4,41	MUY SATISFECHO	
17	Las tareas que desarrolla en la clase son lo suficientemente variadas	4,67	4,22	4,65	4,20	4,83	3,94	3,80	4,83	4,39	MUY SATISFECHO	
18	Los horarios son convenientes para los usuarios	4,75	4,44	3,82	4,45	4,50	3,69	3,93	4,61	4,27	MUY SATISFECHO	4,26
19	Las actividades finalizan en el tiempo indicado	4,67	4,67	4,41	4,65	4,83	4,00	3,80	4,89	4,49	MUY SATISFECHO	
20	Estoy informado/a sobre los beneficios de esta actividad	4,33	4,22	4,53	4,00	4,33	3,97	2,87	4,44	4,09	MUY SATISFECHO	

21	Estoy satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad	4,50	3,89	4,18	4,30	5,00	4,06	3,73	4,50	4,27	MUY SATISFECHO	4,25
22	Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba	4,42	4,00	4,53	4,05	4,83	4,09	3,40	4,44	4,22	MUY SATISFECHO	
23	Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias	4,25	3,89	3,94	3,95	5,00	4,09	3,53	3,67	4,04	MUY SATISFECHO	
24	La información sobre las actividades que se desarrollan en las instalaciones es adecuada	4,00	3,89	4,06	4,30	4,67	4,13	3,20	3,78	4,00	MUY SATISFECHO	
25	Me ha resultado sencillo incorporarme en la actividad que participo	4,50	4,56	4,29	4,60	4,83	4,19	4,13	3,78	4,36	MUY SATISFECHO	
26	El personal de servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarle	4,33	4,22	4,24	3,95	5,00	4,22	4,33	4,00	4,29	MUY SATISFECHO	
27	El trato del personal de las instalaciones es agradable	4,25	4,22	4,12	4,20	5,00	4,34	3,67	4,44	4,28	MUY SATISFECHO	
28	Hay buena relación entre el personal de las instalaciones	4,08	4,22	4,24	4,25	5,00	4,19	4,07	4,28	4,29	MUY SATISFECHO	
29	La relación de usted o su hijo con el grupo de la actividad es agradable	4,42	4,22	4,53	4,55	5,00	4,38	4,20	4,44	4,47	MUY SATISFECHO	
30	Estoy satisfecho/a por haberme matriculado/inscrito en esta actividad	4,83	4,22	4,94	4,25	5,00	4,25	3,67	4,33	4,44	MUY SATISFECHO	

Nº PARTICPANTES EN EL CURSO	397	
ENCUESTAS RECIBIDAS	146	####
% ENCUESTAS RECIBIDAS	36,316	
N.º DE CLIENTES MUY INSATISFECHOS	0	####
N.º DE CLIENTES INSATISFECHOS	0	####
N.º DE CLIENTES SATISFECHOS	0	####
N.º DE CLIENTES MUY SATISFECHOS	0	####

Resultados estadísticos 2016-2017

Cursos Deportivos Invierno 2016-2017		Nota:		Totales:		
Muy en desacuerdo	0	1		0		
En desacuerdo	0	2		0		
De acuerdo	0	3		0		
Bastante de acuerdo	3	4		12		
Muy de acuerdo	13	5		65		
Nulos						
Total:	16				Media:	4,81
Total respuestas válidas:	16					
Total de muestra:	78	Porcentaje de participación:		20,51		
Escuelas Deportivos Invierno 2016-2017		Nota:		Totales:		
Muy en desacuerdo	0	1		0		
En desacuerdo	2	2		4		
De acuerdo	1	3		3		
Bastante de acuerdo	4	4		16		
Muy de acuerdo	26	5		130		
Nulos						
Total:	33				Media:	4,63
Total respuestas válidas:	33					
Total de muestra:	175	Porcentaje de participación:		18,85		
Cursos Deportivos Verano 2017		Nota:		Totales:		
Muy en desacuerdo	0	1		0		
En desacuerdo	0	2		0		
De acuerdo	2	3		6		
Bastante de acuerdo	9	4		36		
Muy de acuerdo	13	5		65		
Nulos	5 (*)					
Total:	29				Media:	4,45
Total respuestas válidas:	24					
Total de muestra:	155	Porcentaje de participación:		15,48		
(*) : No se identifica la actividad en la que se ha apuntado.						
				Media GLOBAL oferta deportiva 2016/2017:	4,63	

Resultados estadísticos 2014-2015



Cursos Deportivos Invierno 2014-2015		Nota:	Totales:
Muy en desacuerdo	0	1	0
En desacuerdo	2	2	4
De acuerdo	2	3	6
Bastante de acuerdo	6	4	24
Muy de acuerdo	13	5	65
Nulos	2		
Total:	25		Media: 4,30434783
Total respuestas válidas:	23		
Total de muestra:	117	Porcentaje de participación:	21,3675214

Escuelas Deportivos Invierno 2014-2015		Nota:	Totales:
Muy en desacuerdo	0	1	0
En desacuerdo	0	2	0
De acuerdo	2	3	6
Bastante de acuerdo	5	4	20
Muy de acuerdo	3	5	15
Nulos	1		
Total:	11		Media: 4,1
Total respuestas válidas:	10		
Total de muestra:	160	Porcentaje de participación:	6,875

Cursos Deportivos Verano 2015		Nota:	Totales:
Muy en desacuerdo	0	1	0
En desacuerdo	0	2	0
De acuerdo	0	3	0
Bastante de acuerdo	9	4	36
Muy de acuerdo	11	5	55
Nulos	0		
Total:	20		Media: 4,55
Total respuestas válidas:	20		
Total de muestra:	92	Porcentaje de participación:	21,7391304

ANEXO

Modelo de encuesta de satisfacción para el deporte municipal organizado

Logo empresa adjudicataria	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN [año] Programa _____	 Ayuntamiento de Corella 
-------------------------------	--	--

Con el propósito de mejorar la calidad de los Cursos Deportivos Municipales le rogamos cumplimente la presente encuesta de forma ANÓNIMA. **Sólo le llevará dos minutos.**

De cada una de las afirmaciones, seleccione una única respuesta entre las cinco posibles (muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo).

1. **Actividad** a la que se ha apuntado o ha apuntado a su hijo/a: _____

2. Dé su **opinión** de las siguientes afirmaciones:

TÉCNICOS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo
El profesor es respetuoso con el horario	1	2	3	4	5
Estoy contento/a con el trato dispensado por el profesor	1	2	3	4	5
Cree que el profesor presta una atención adecuada a los problemas de los usuarios-alumnos desde el primer día	1	2	3	4	5
Cree que el profesor adapta las clases a los intereses-necesidades de los alumnos-usuarios	1	2	3	4	5
Considera que el profesor anima suficientemente al grupo	1	2	3	4	5
Percibe que el profesor tiene las	1	2	3	4	5

clases bien planificadas					
INSTALACIONES Y MATERIAL					
Las instalaciones para la actividad y sus vestuarios están suficientemente limpios	1	2	3	4	5
Las instalaciones para la actividad y sus vestuarios son suficientemente amplios	1	2	3	4	5
La temperatura es la adecuada	1	2	3	4	5
Se dispone de suficiente material para las clases	1	2	3	4	5
El material está en condiciones óptimas para su uso	1	2	3	4	5
El material es moderno	1	2	3	4	5
La seguridad de las instalaciones es adecuada	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES					
La oferta general de actividades en las instalaciones se actualiza	1	2	3	4	5
La actividad es amena	1	2	3	4	5
Las tareas que desarrolla en la clase son lo suficientemente variadas	1	2	3	4	5
Los horarios son convenientes para los usuarios	1	2	3	4	5
Las actividades finalizan en el tiempo indicado	1	2	3	4	5
Estoy informado/a sobre los beneficios de esta actividad	1	2	3	4	5
Estoy satisfecho/a con la relación calidad/precio de la actividad	1	2	3	4	5
Con esta actividad obtengo los resultados que esperaba	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN					

INSTALACIONES					
Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias (buzón de sugerencias in situ y/o Web Municipal de Deportes, vías de contacto con el técnico deportivo municipal, disponibilidad del conserje, etcétera)	1	2	3	4	5
La información sobre las actividades que se desarrollan en las instalaciones es adecuada	1	2	3	4	5
Me ha resultado sencillo incorporarme en la actividad que participo	1	2	3	4	5
El personal de servicio está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudarle	1	2	3	4	5
El trato del personal de las instalaciones es agradable	1	2	3	4	5
Hay buena relación entre el personal de las instalaciones	1	2	3	4	5
La relación de usted o su hijo con el grupo de la actividad es agradable	1	2	3	4	5
NOTA FINAL					
Estoy satisfecho/a por haberme matriculado/inscrito en esta actividad	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES

DEPOSITE LA PRESENTE **ENCUESTA ANÓNIMA** EN LOS BUZONES HABILITADOS PARA TAL FIN EN EL POLIDEPORTIVO “MIGUEL INDURÁIN”.

LOS RESULTADOS DE LA MISMA Y LAS MEDIDAS ACOMETIDAS PARA MANTENER LOS PUNTOS FUERTES Y CORREGIR LOS DÉBILES SERÁN

PUBLICADOS ANUALMENTE EN LA WEB MUNICIPAL DE DEPORTES
(<http://www.corella.es/deportes>).

MUCHÍSIMAS GRACIAS!!