

## ANALISIS ENCUESTA USUARIOS PISCINA MUNICIPAL OCTUBRE 2009:

Para detectar aquellos posibles problemas existentes referentes a la instalación, actividades, personal, etc. Y en qué grado y forma afectan a los usuarios y así poder darles solución, se realizó una encuesta anónima a los usuarios de la Piscina Municipal Juan González Fernández.

La recogida de información se ha llevado a cabo entre octubre y noviembre de 2009, meses de gran afluencia debido al comienzo de la temporada.

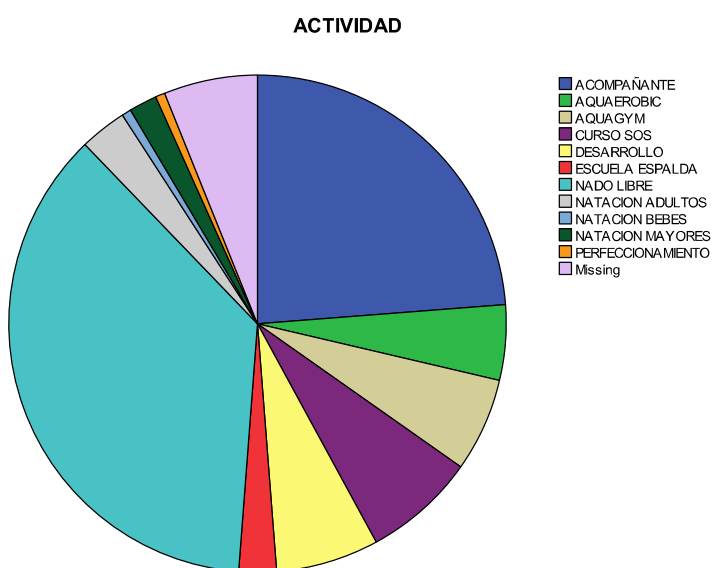
La encuesta estuvo disponible en la recepción a lo largo de todo el mes y durante todo el horario de apertura, pasándose tanto a usuarios propiamente dichos como a acompañantes de usuarios como es el caso de padres que acompañan a sus hijos a los cursos de natación o a los entrenamientos del Club de Natación.

En total han sido 164 las personas encuestadas, con edades comprendidas entre 11 y 80 años esta muestra supone el 14,91% de los 1100 usuarios mensuales que suele tener de media la instalación.

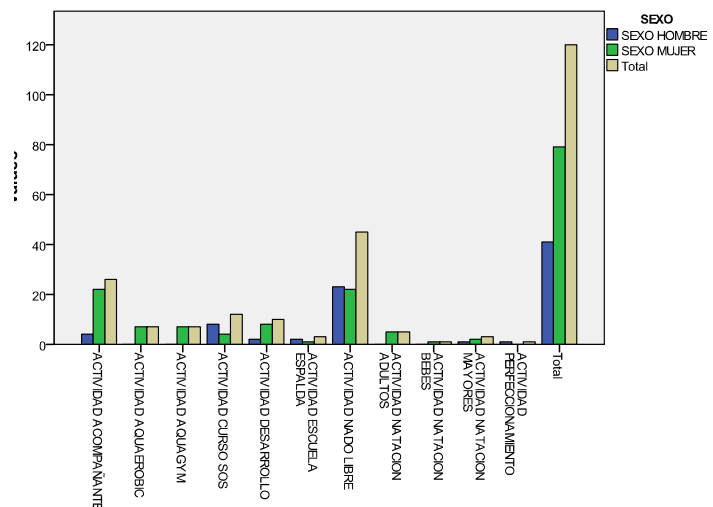
El 64,8% de los encuestados fueron mujeres, frente al 35,2 que fueron hombres, de todos ellos, así mismo el 64,8% de los encuestados practica algún tipo de actividad en la instalación, 25,3% es acompañante de algún usuario (Ej. Padres de niños apuntados a cursos de natación o al Club de Natación) y el 9,9% es a su vez usuario y acompañante. Los representados están comprendidos entre los 2 y 12 años de edad, de los cuales el 62,5% son de género masculino y el 37,5 de género femenino.

Actividades de los usuarios:  
género:

Actividad de los usuarios según



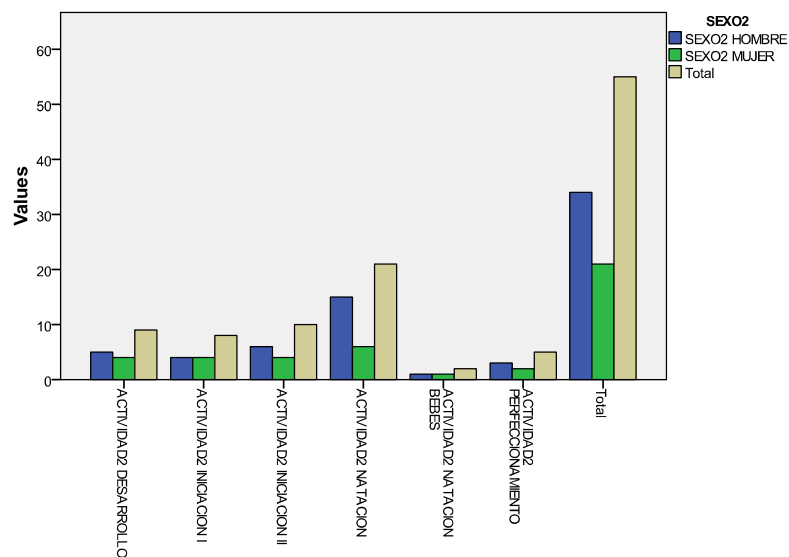
SEXO \* ACTIVIDAD Crosstabulation  
Statistics: Count



### Actividad de los Representados:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
DESARROLLO	10	6,1	17,5	17,5
INICIACION I	8	4,9	14,0	31,6
INICIACION II	11	6,7	19,3	50,9
NATAACION	21	12,8	36,8	87,7
NATAACION BEBES	2	1,2	3,5	91,2
PERFECCIONAMIENTO	5	3,0	8,8	100,0
Total	57	34,8	100,0	

### Actividad de los representados según género:

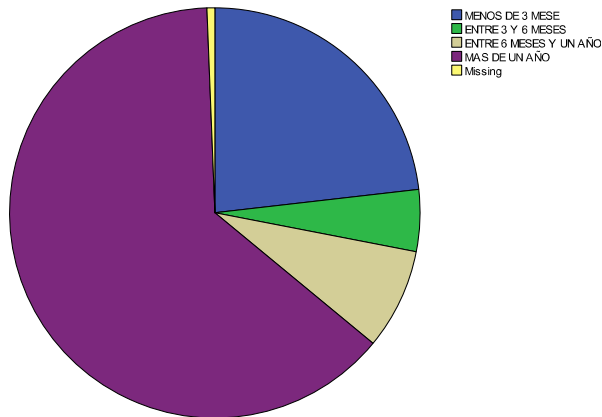


## RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS

1) ¿Cuánto tiempo lleva realizando actividades en la instalación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	MENOS DE 3 MESE	38	23,2	23,3	23,3
	ENTRE 3 Y 6 MESES	8	4,9	4,9	28,2
	ENTRE 6 MESES Y UN AÑO	13	7,9	8,0	36,2
	MAS DE UN AÑO	104	63,4	63,8	100,0
	Total	163	99,4	100,0	
Perdidos	99	1	,6		
Total		164	100,0		

CUANTO TIEMPO LLEVA HACIENDO ACTIVIDAD



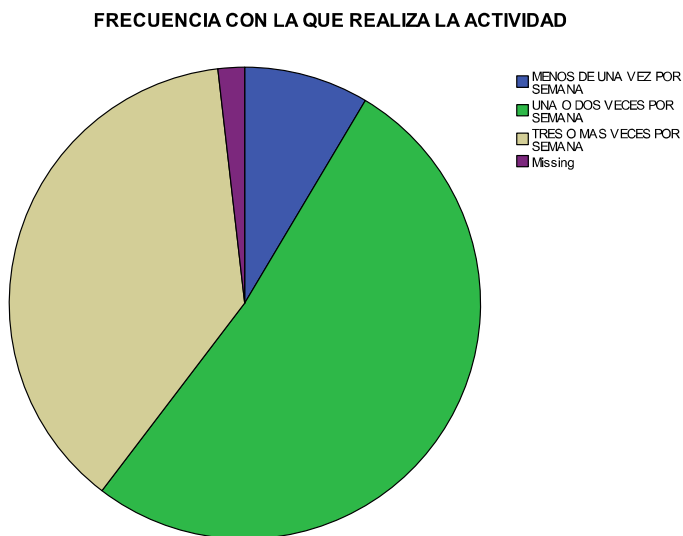
Observamos que más del 60% de los encuestados lleva más de un año utilizando las instalaciones, por tanto podemos decir que responderán la encuesta conociendo el funcionamiento de la instalación y el personal que trabaja en ella.

2) ¿Cómo conoció las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Validos	ALGUIEN LE HABLO DE ELLAS	111	67,7	68,9	68,9
	VI UN FOLLETO	22	13,4	13,7	82,6
	A TRAVES DE INTERNET	2	1,2	1,2	83,9
	OTROS	26	15,9	16,1	100,0
	Total	161	98,2	100,0	
Perdidos	99	3	1,8		
Total		164	100,0		

La gran mayoría, mas del 67% ha conocido las instalaciones por el boca a boca, de los que responden haberla conocido por otros medios, destacan a través de cursos de socorrismo, el colegio o la prensa.

3) ¿Con qué frecuencia suele realizar actividades en la instalación?



**Menos de 1 vez por semana 8,7%**

**1 ó 2 veces por semana 52,8%**

**3 ó mas veces por semana 38,5%**

La gran mayoría acude una o dos veces por semana, aunque hay un porcentaje bastante elevado que acude 3 o mas veces, lo que nos indica que el usuario suele ser constante.

4) ¿Cuál es el motivo por el que realiza la actividad?



**Diversión y entretenimiento 4,8%**

**Hacer deporte y mantenerme en forma 70,3%**

**Por prescripción medica 11%**

**Otros 13,8%**

La mayoría de la gente busca mantenerse en forma, de los que han contestado otros cabe destacar:

Aprender a nadar 42,1%

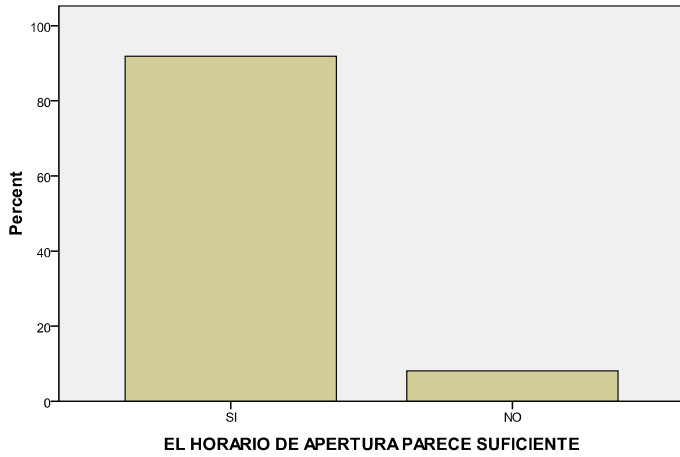
Realizar curso Socorrismo 36,8%

5) Valoración del 1 al 10 las siguientes cuestiones, siendo el 1 la puntuación mas baja y 10 la mas alta:

- Estado de limpieza general
- Atención en recepción
- Atención de los socorristas
- Atención de la dirección
- Atención de los monitores
- Puntualidad de los monitores
- Temperatura ambiente
- Temperatura del agua.

	LIMPIEZA	RECEPCION	SOCORRISMO	DIRECCION	ATENCION MONITORES	PUNTUALIDAD MONITORES	Tª AMBIENTE	Tª AGUA
Validos	161	159	153	135	150	148	155	156
Perdidos	3	5	11	29	14	16	9	8
Media	7,27	8,44	7,59	7,56	8,65	8,59	7,36	6,80
Mediana	8,00	9,00	8,00	8,00	9,00	9,00	8,00	7,00
Moda	8	10	8	8	10	10	10	10
Suma	1171	1342	1161	1020	1297	1272	1141	1061

6) El horario de apertura ¿Le parece suficiente?

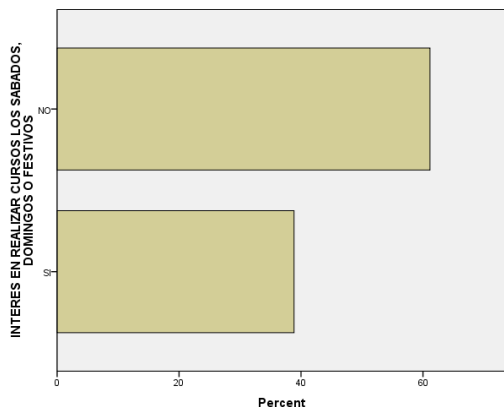


**Si: 91,9%**

**No: 8,1%**

De los que indican que no les parece suficiente sugieren abrir a las 7:00 (41,7%) y abrir los domingos (25%).

7) ¿Estaría usted interesado en realizar cursos los sábados, domingos o festivos?

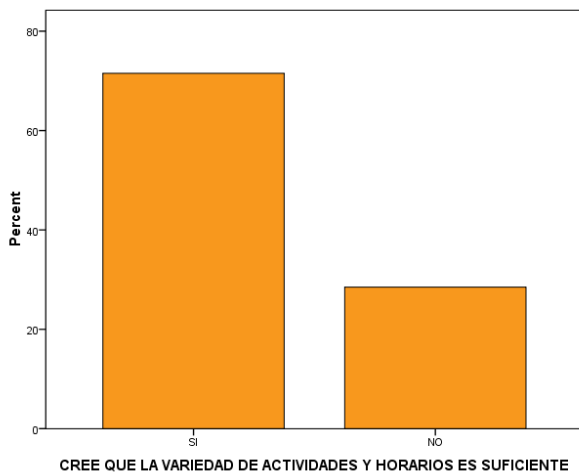


**Si: 38,9%**

**No: 61,1%**

Aunque la mayoría responde que no, existe un porcentaje bastante elevado que si estaría interesado, por lo cual cabría plantear iniciar algunas actividades de fin de semana.

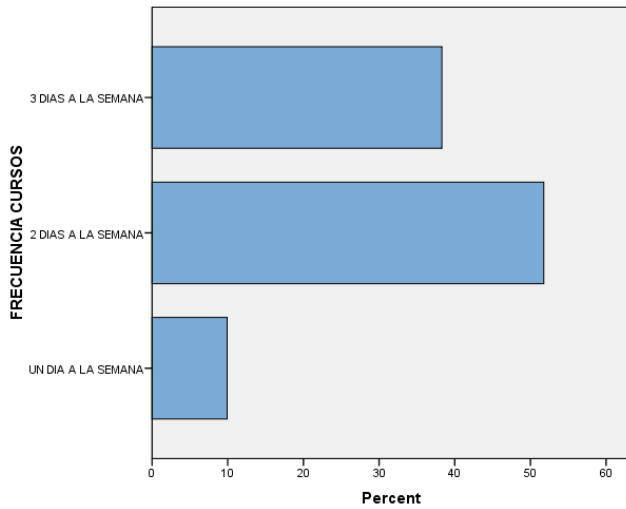
8) ¿Cree que la variedad de actividades y horarios es suficiente?



**Si: 71,5%**

**No: 28,5%**

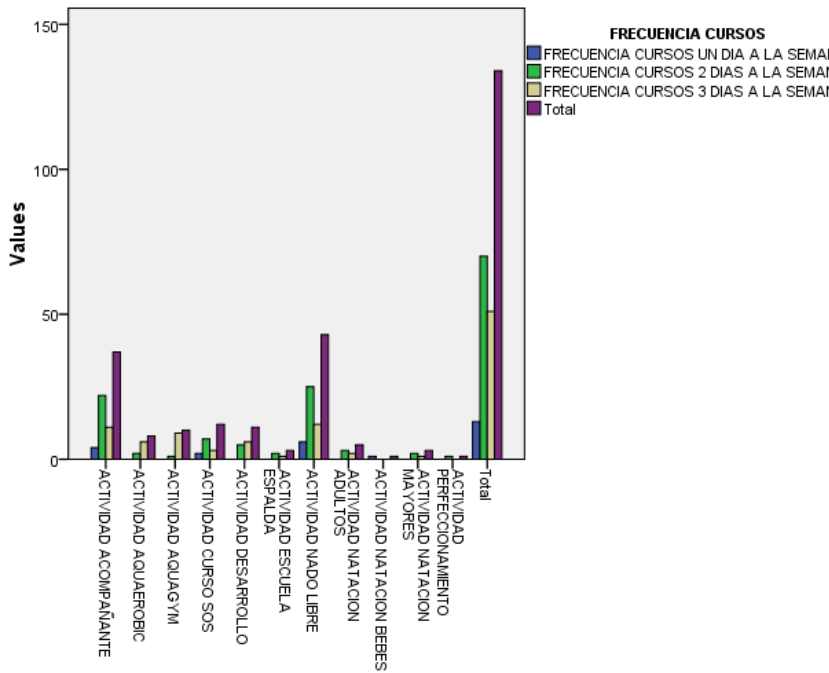
9) Prefiere realizar los cursos: 1, 2 ó 3 días a la semana.



**1 Día/semana: 9,9%**

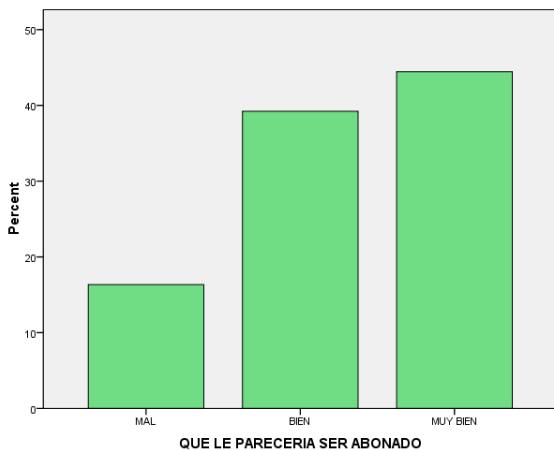
**2 Días/semana: 51,8%**

**3 Días/semana: 38,3%**



Observamos que las principales actividades que realizan los usuarios interesados en realizar actividad 3 días en semana son los acompañantes de los niños, por tanto será en dichas actividades, principalmente, en las que habrá que mantener esta modalidad.

10) ¿Qué le parecería abonar una cuota mensual de abonado y poder realizar actividades libres (natación, gimnasio...) y dirigidas (aerobic, aquagym, batuta...) sin estar sujeto a una actividad concreta ni horarios fijos?



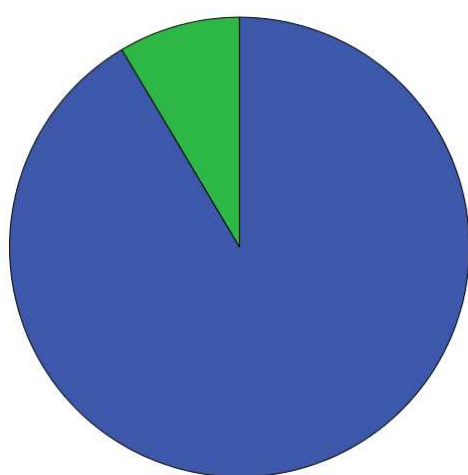
**Mal, prefiero el sistema actual: 16,3%**

**Bien, es una opción mejor que la existente: 39,2%**

**Muy Bien, sería lo ideal: 44,4%**

Al 83,6% de los encuestados les parece bien o muy bien, por tanto cabe el planteamiento de implantar este sistema.

11) ¿Cree usted que la dotación de material deportivo es suficiente para la realización de la actividad?



LA DOTACION DE MATERIAL DEPORTIVO ES SUFICIENTE

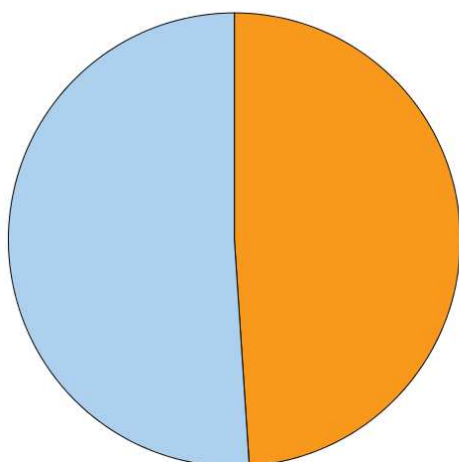
- SI
- NO

**Si: 91,4%**

**No: 8,6%**

Los que indican que el material no es suficiente sugieren disponer de aletas de más número, más cinturones de flotación y material de perfeccionamiento.

12) ¿Cree usted que los cursos están muy aglomerados?



AGLOMERACION CURSOS

- SI
- NO

**Si: 49%**

**No: 51%**

A continuación se muestra el número de personas máximas que creen que debería haber por ellas personas que opinan que están muy aglomeradas.

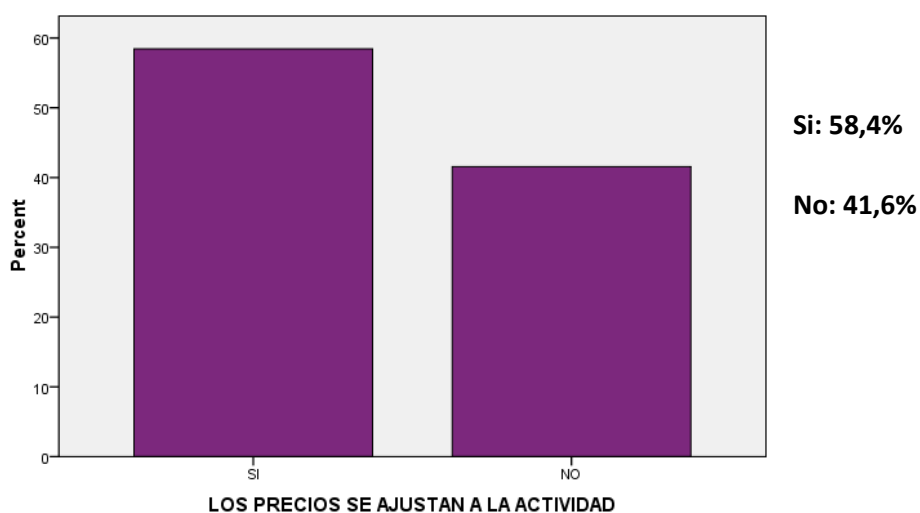
Nº ALUMNOS IDEAL POR CALLE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		a	e	Válido	
Válidos	2	13	7,9	23,6	23,6
	3	6	3,7	10,9	34,5
	4	6	3,7	10,9	45,5
	5	9	5,5	16,4	61,8

	6	10	6,1	18,2	80,0
	7	2	1,2	3,6	83,6
	8	5	3,0	9,1	92,7
	10	4	2,4	7,3	100,0
	Total	55	33,5	100,0	
Perdidos	99	109	66,5		
Total		164	100,0		

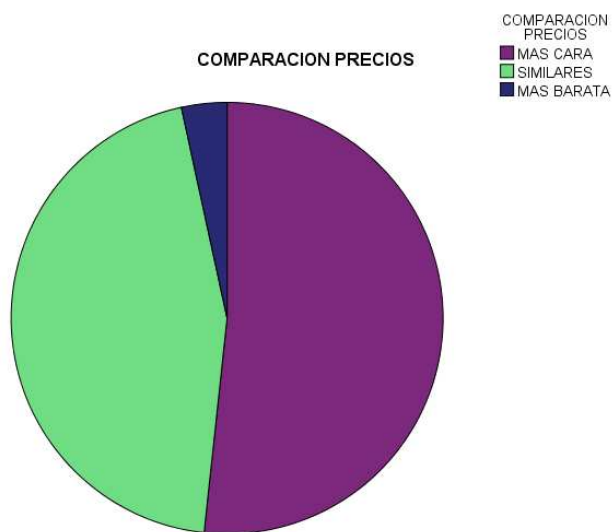
Se puede observar que mas del 60% opina que el número máximo de alumnos por calle debe ser 6 o menos, lo cual es inviable; las plazas se reducirían en un 40% por lo que no podría atenderse la demanda existente, además del cargo económico o la subida de precios que esto supondría.

Actualmente existen grupos de 5, 7 y 8 alumnos por monitor en los niveles inferiores de iniciación y actividades con alumnos que necesitan mas atención como es el caso de los grupos de Natación para discapacitados o Escuela de Espalda, si bien el número máximo de alumnos por calle que se establece en el resto de actividades es de 10.

13) ¿Cree que los precios se ajustan al tipo de actividad?



14) Comparada con otras instalaciones similares, esta es: mas cara, los precios son similares o es mas barata.



**Más cara: 51,7%**

**Similar: 44,9%**

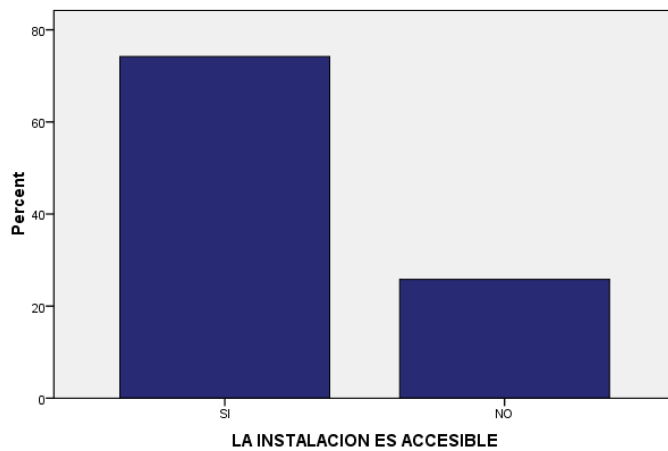
**Mas barata: 3,4%**

Existe una opinión casi a partes iguales de que los precios se ajustan a las actividades y son similares a los existentes en otras instalaciones frente a los que opinan que los precios no se ajustan a las actividades y son mas caros que en otras instalaciones.

LOS PRECIOS SE AJUSTAN A LA ACTIVIDAD * COMPARACION PRECIOS					
		COMPARACION PRECIOS			Total
		MAS CARA	SIMILARES	MAS BARATA	
LOS PRECIOS SE AJUSTAN A LA ACTIVIDAD	SI	18	59	5	82
	NO	56	6	0	62
Total		74	65	5	144

Al cruzar estos dos datos observamos, como era de esperar, que aquellos que opinan que los precios no se ajustan a la actividad son los que opinan que son mas caros comparados con otras instalaciones, igualmente los que opinan que se ajustan al tipo de actividad creen que los precios son similares o mas baratos que en otras instalaciones similares.

15) ¿Considera usted que por su ubicación la instalación es accesible a todos los ciudadanos?

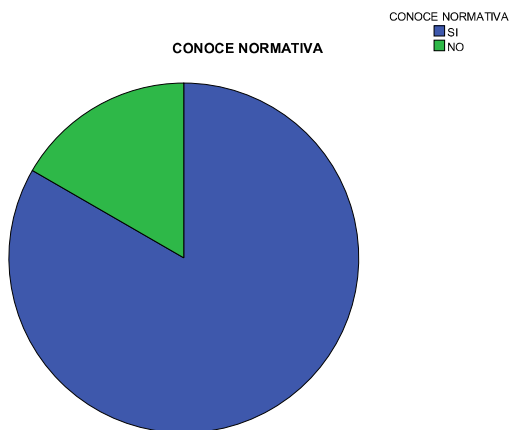


**Si: 74,2%**

**No: 25,8%**

De los que opinan que no, la gran mayoría cree que la instalación no es accesible porque se necesita vehículo propio (20%) o porque no hay parada de autobús cerca (22,9%), también destaca la opinión de que está lejos del caso urbano y de que los accesos son malos.

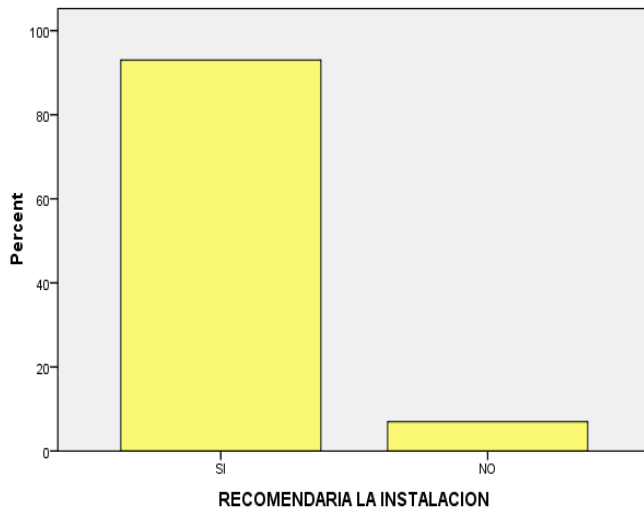
16) ¿Conoce usted la normativa de uso de la instalación?



**Si: 83,3%**

**No: 16,7%**

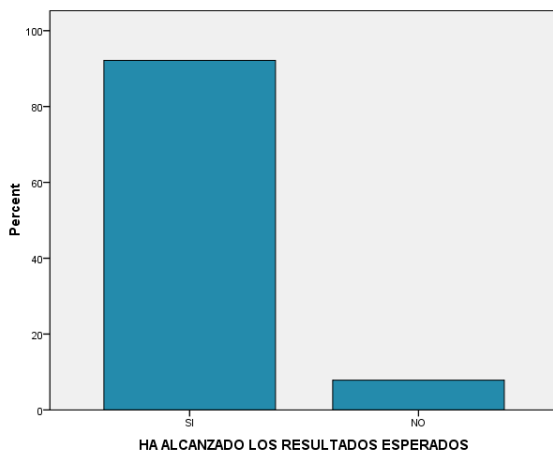
17) ¿Recomendaría usted la realización de actividades en esta instalación a otras personas?



**Si: 83,3%**

**No: 16,7%**

18) ¿Ha encontrado los resultados que esperaba encontrar?

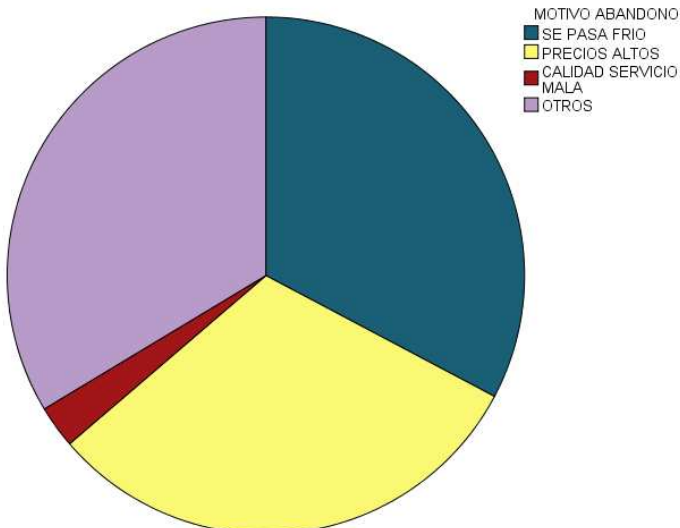


**Si: 92,2%**

**No: 7,8%**

De las respuestas a estas dos preguntas podemos afirmar que en general los usuarios están satisfechos con las instalaciones y con el servicio que se ofrece.

19) ¿Cuál cree que es el principal motivo de abandono?



**Se pasa frío en la instalación: 32,7%**

**Los precios son muy altos: 31%**

**La calidad del servicio no es buena 2,7%**

**Otros: 33,6%**

Entre esos otros motivos cabe destacar la aglomeración (12,9%) y la inconstancia (12,9%)

20) ¿Cuál es el aspecto prioritario que usted cree que hay que mejorar?

En esta pregunta se ha dado la opción a responder libremente, por lo que muchos de los encuestados exponen más de un aspecto, de los cuales destacamos los siguientes:

- Relacionados con las actividades y la instalación (aumentar número y variedad de actividades, hacer las actividades mas amenas, ampliación de instalaciones, ...): 32 respuestas
  - Corrientes de aire en el paso de la piscina a los vestuarios: 25 respuestas.
  - Relacionados con la gestión y el personal (reducir la burocracia en los trámites, mayor control de los usuarios y acompañantes, mayor atención por parte del personal...): 25 respuestas.
  - Bajar los precios: 19 respuestas
  - Subir la temperatura del agua 18 respuestas.
  - Mejorar la limpieza: 10 respuestas.
-

Tras analizar las respuestas de los usuarios destacamos las siguientes cuestiones o problemas y proponemos las posibles soluciones a los mismos:

Principales Cuestiones o Problemas Detectados	Propuestas y comentarios
Corrientes de Aire en el paso de la Piscina a los Vestuarios	Debidas al diseño y construcción de la misma, que creemos se solucionará en gran medida cuando la entrada se traslade a las nuevas instalaciones, ya que se evitarán las corrientes de aire que se producen cada vez que se abre la puerta de entrada al estar muy cerca de la puerta de acceso a vestuarios.
Temperatura del Agua	Según normativa de sanidad el agua debe permanecer entre 24 y 30°C, la temperatura de los vasos está programada para permanecer a 28,5°C en el vaso polivalente y 30°C en el vaso de aprendizaje, por tanto consideramos que es una temperatura adecuada para las prácticas deportivas a las que está dedicada la instalación.
Aglomeración en las inscripciones	Para evitar este problema planteamos la posibilidad de renovar la inscripción de junio a octubre, evitando así la gran parte aglomeración de los primeros días de inscripciones de septiembre.
Pérdida de plazas por olvido de entregar el resguardo	Proponemos la domiciliación de pagos.
Mayor limpieza	<p>Se realizará reunión con la coordinadora de limpieza para readaptar el plan de limpieza y llevar un seguimiento mas estrecho de la misma, así mismo se propondrá disponer de fichas en vestuarios y aseos con la fecha, hora del día en las que se ha realizado la limpieza y firma de quien la ha realizado.</p> <p>Campaña para concienciar a los usuarios de utilizar calzado limpio en zonas de vestuarios y pasillos de acceso a piscina, no sólo por la limpieza sino por el riesgo de contagios e infecciones al traer la suciedad de la calle a zonas donde la gente camina descalza.</p>
Ampliación de Instalaciones y variedad de Actividades	Ya se está realizando la ampliación de la sala musculación y creación de espacios para más actividades en seco.
Servicios complementarios	También se está construyendo una cafetería en el mismo recinto
Más atención por parte del personal	Reunión con todo el personal para tratar el problema. Se propondrá la realización de cursos de atención al cliente.
Precios	Se proponen nuevas modalidades de pago y acceso a algunas actividades, así como nuevos descuentos en bonos familiares, por familia numerosa, por fidelidad...

El personal de la instalación y en especial su directora les agradece su participación, y esperan que vuelva a repetirse en el futuro, ya que el planteamiento es realizar una encuesta al año para seguir detectando y solucionando problemas, así como conocer la opinión de los usuarios para poder mejorar.

Para cualquier propuesta saben que tienen a su disposición el buzón de sugerencias.

Roquetas de Mar a 8 de Marzo de 2010

Fdo. Piedad Martín Vázquez.