



Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN
ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN PISCINAS
MUNICIPALES DE RIBOTAS Y
CIUDAD DE TUDELA 2018**



INFORME PÚBLICO

Tudela, a 23 de julio de 2019.

INDICE

Página

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....	3
ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA	3
RESULTADOS ENCUESTAS SATISFACCIÓN	4
GRÁFICOS GENERALES.....	5-10
GRAFICOS GLOBALES	11-12
PASOS SIGUIENTES.....	13

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Este informe se realiza para continuar con el objetivo que desde la concejalía de Deportes inició en 2015, es decir tener una visión completa de la percepción de las personas que utilizan las piscinas municipales Ribotas y Ciudad de Tudela. Los/as Conserjes municipales (Empleados/as de Servicios Múltiples) facilitan a la entrada de las instalaciones la encuesta y solicitan a los/as usuarios/as su cumplimentación dándoles una breve explicación de la finalidad.

Se realizan dos bloques de encuestas en **Julio** (del lunes 9 al 23 de julio, ambos inclusive) y en **Agosto** (miércoles 15 al 31 de agosto (ambos inclusive). El motivo de hacerlo así, es porque en julio la afluencia es masiva tanto de vecinos/as de Tudela como visitantes, estudiantes que regresan y en agosto son los/as usuarios/as “de casa”.

Se recogen en total **248 encuestas**, en **Ribotas 187 encuestas**: **93 encuestas en julio y 94 en agosto** mientras que en **Ciudad de Tudela son 61 encuestas**: **30 en julio y 31 encuestas en agosto**.

ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA

Se ha puntuado utilizando una escala de 1 al 10, 1 como la puntuación mínima a 10 como la puntuación máxima. Se clasifican atendiendo a:

- **Nada satisfecho:** Asignando puntuación 1 ó 2
- **Poco satisfecho:** Puntuación 3 ó 4.
- **Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho:** Puntuación 5 ó 6.
- **Bastante satisfecho:** Puntuación 7 ó 8
- **Muy satisfecho:** Puntuación 9 ó 10.
- **Blanco:** No contesta.

Cuando en la contestación a la pregunta algún/a encuestado/a contesta en blanco, no se contabiliza a la hora de hacer tanto en el porcentaje como en la media de puntuaciones.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

A **nivel de preguntas con escala** se han analizado tres bloques de información: sobre la instalación, sobre el servicio de Socorrismo y sobre el Servicio de Bar/restaurante. También se ha realizado una pregunta sobre la Valoración Global.

En cada bloque hay preguntas concretas y una valoración general de cada bloque. En cada gráfico, se ha calculado el porcentaje de personas respecto al total que han seleccionado cada puntuación (color barra azul) y con gráfico lineal de color verde para la puntuación media de 2018 y de color naranja para la puntuación media de 2017.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto A LA INSTALACIÓN...?

Valoración general sobre la instalación

RIBOTAS

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA INSTALACIÓN

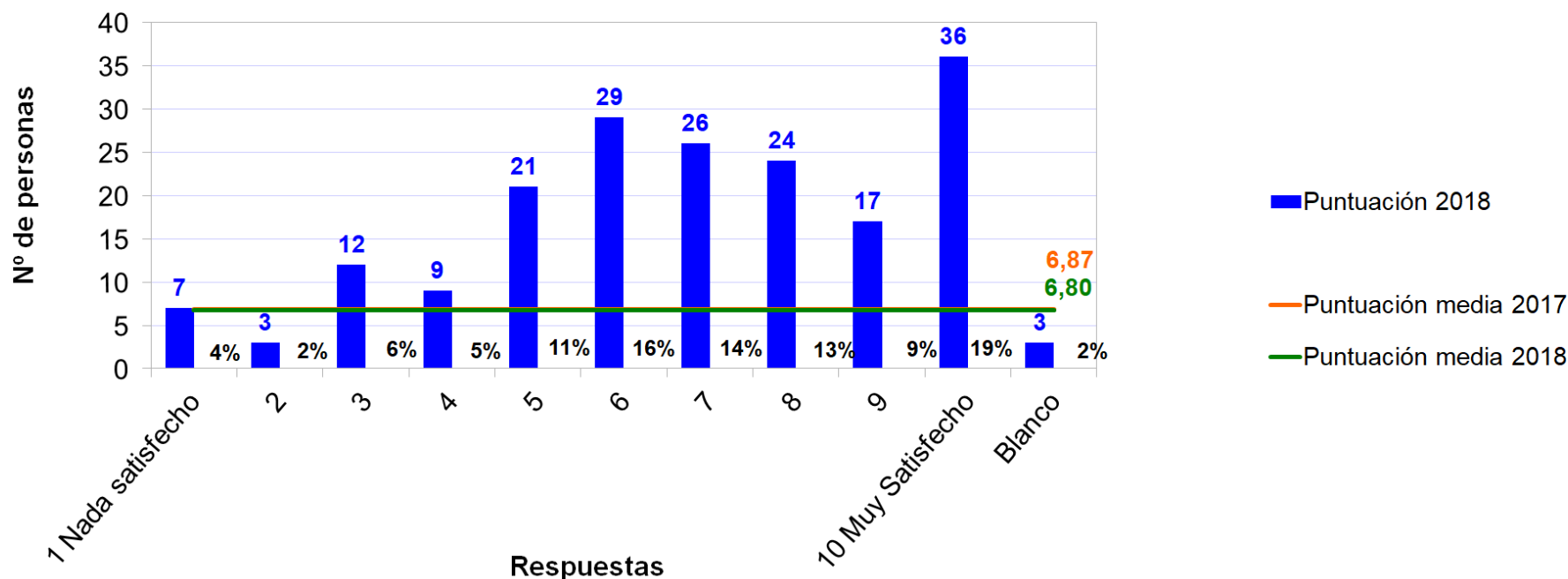


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- Las valoraciones se agrupan en las puntuaciones comprendidas en el intervalo de **5 a 10** en un **82 %**, destaca la puntuación de 10 con un 19%.
- La **puntuación media en 2018** fue de **6,80**.
- La **comparación** de la puntuación media 2018 con el **año 2017** es prácticamente similar.

Ítems: (calidad del agua, limpieza y estado de los vasos, limpieza y estado del césped, limpieza y estado de los vestuarios, Actitud del conserje).

- En los ítems de esta categoría las puntuaciones son entorno a la **puntuación media de 7**, salvo en **limpieza y estado de los vestuarios que obtiene una puntuación media de 5,10 puntos. Destaca con un 7,87 la puntuación en el ítem de actitud del conserje de la instalación.**

VALORACIÓN GENERAL SOBRE LA INSTALACIÓN

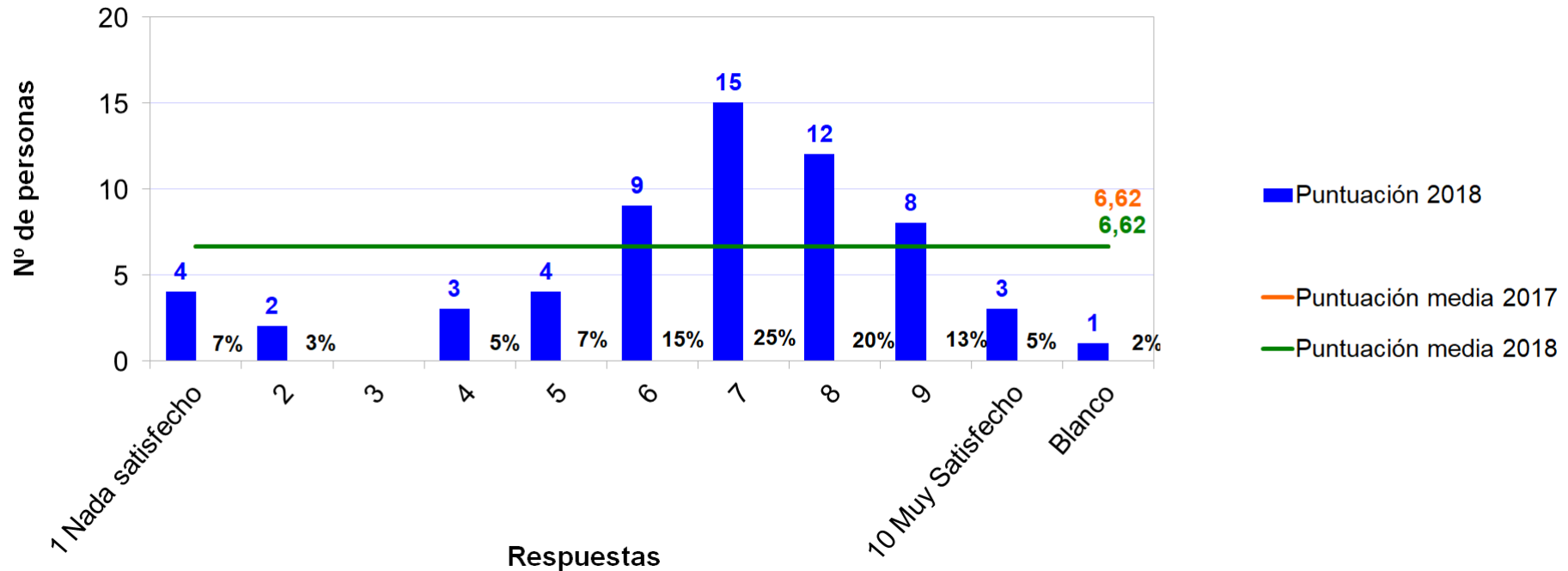


Gráfico de la valoración general sobre la instalación:

- Las valoraciones se agrupan en las puntuaciones comprendidas en el intervalo de **6 a 9** en un **71 %**, sin embargo se aprecia porcentajes pequeños que indican personas insatisfechas al calificar con puntuaciones bajas (de 1 a 5) y puntuación de 10.
- La **puntuación media en 2018** fue de **6,62**.
- La **comparación** de la puntuación media 2018 con el **año 2017** fue la misma puntuación (6,62)..

Ítems: (calidad del agua, limpieza y estado de los vasos, limpieza y estado del césped, limpieza y estado de los vestuarios, Actitud del conserje).

- En los ítems de esta categoría las puntuaciones son entorno a la **puntuación media de 7**. Salvo en **limpieza y estado del césped con 5,81 de media de puntuación y limpieza y estado de los vestuarios que obtiene una puntuación media de 5,90 puntos**. Destacan los ítem de calidad del agua con una puntuación media de 7,68 y la actitud del conserje con 7,69.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto AL SERVICIO DE SOCORRISMO...?

Valoración general sobre el servicio de socorrismo

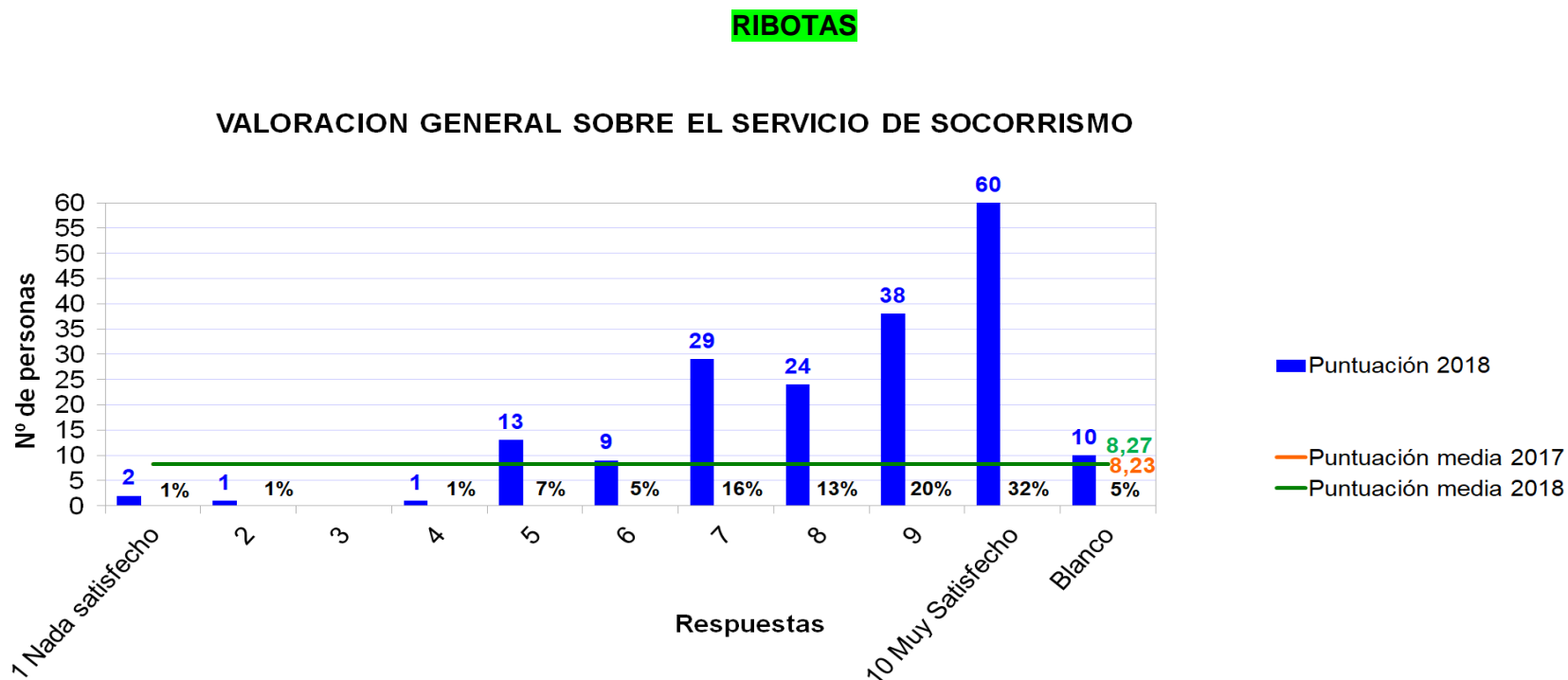


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as han valorado concentrando **las puntuaciones en el intervalo de 7 a 10 en un 81%**.
- La **puntuación media en 2018 fue de 8,27**.
- En **comparación** con las puntuaciones **medias de 2017**, se aprecia una estabilidad en la puntuación (8,27).

Ítems: (actitud del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos que las **medias están en torno a 8 (en actitud del socorrista una media de 7,79 y en el ítem del auxilio, una puntuación media de 8,01)**.

Valoración general sobre el servicio de socorrismo

CIUDAD DE TUDELA

VALORACION GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE SOCORRISMO

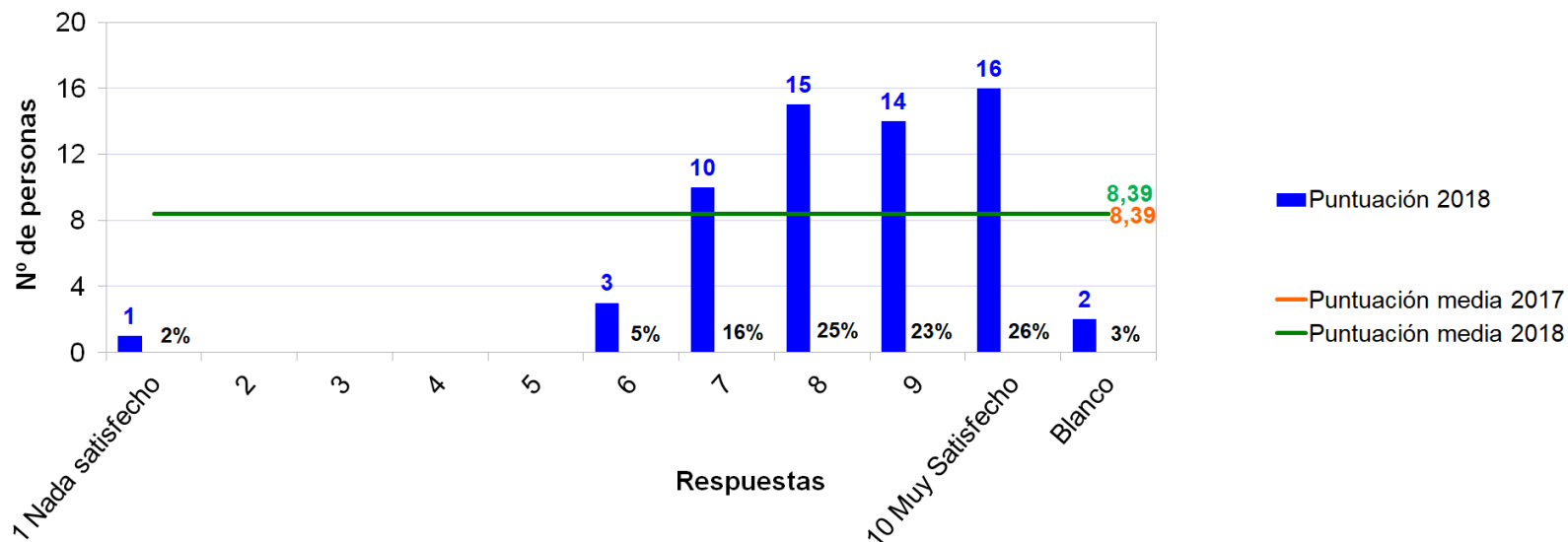


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de socorrismo:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as han valorado concentrando **las puntuaciones en el intervalo de 7 a 10 en un 90%**.
- La **puntuación media en 2018 fue de 8,39**.
- En **comparación** con las puntuaciones **medias de 2017**, **se aprecia una estabilidad con la misma puntuación (8,39)**.

Ítems: (actitud del socorrista, recibir auxilio del socorrista):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos que las **medias superan la puntuación de 8 (en actitud del socorrista una media de 8,22 y en el ítem del auxilio, una puntuación media de 8,67)**.

¿Cuál es su grado de satisfacción respecto AL SERVICIO DE BAR/RESTAURANTE...?

Valoración general sobre el servicio de Bar/Restaurante

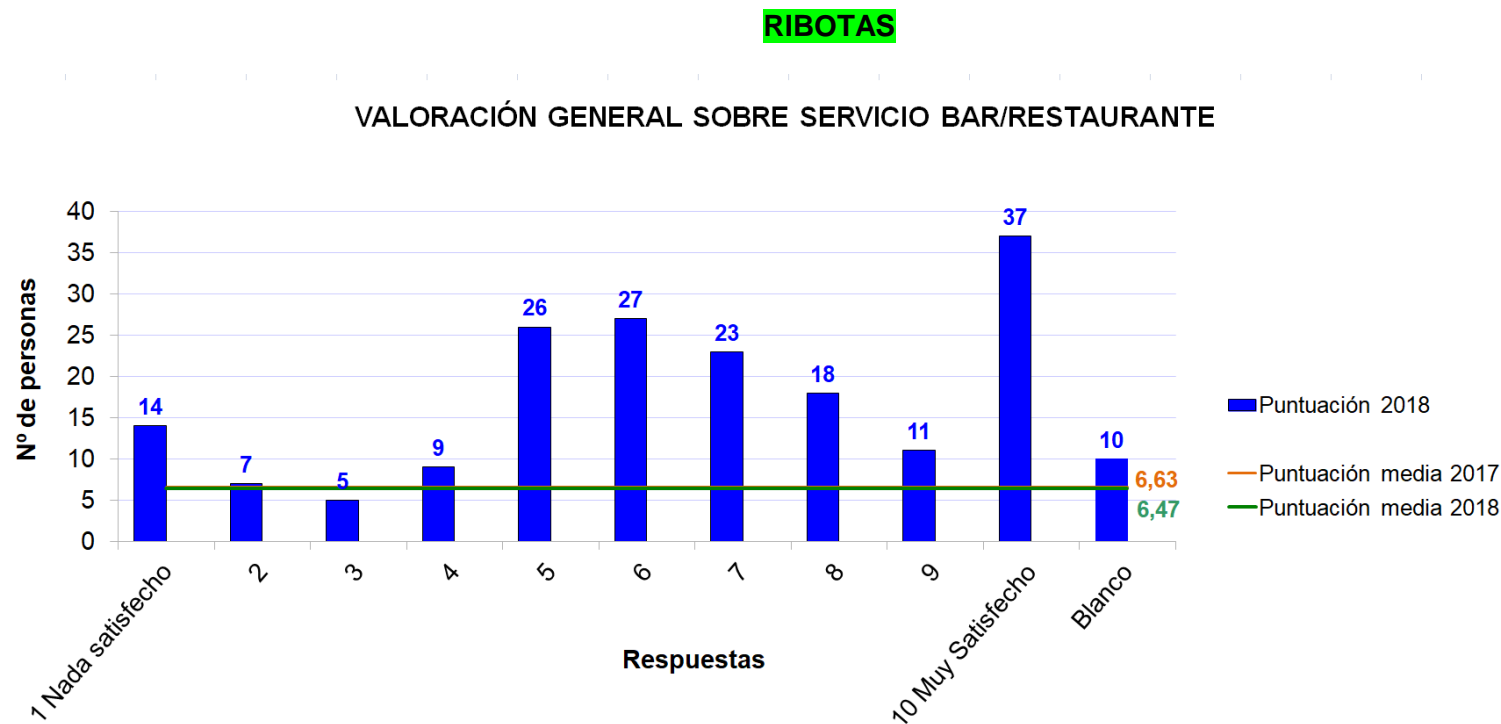


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de Bar/restaurante:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as concentran sus puntuaciones en el intervalo 5-7 en un 42,25%, destacando con un 15% la puntuación de 10. Se dan puntuaciones dispersas en el resto de calificaciones.
- La puntuación media de 2018 fue de 6,47.
- Si comparamos respecto a la puntuación del 2017, no existe una diferencia significativa (en 2018:6,47 respecto a 2017: 6,63).

Ítems: (Calidad del servicio bar/restaurante y actitud del servicio del bar/restaurante):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos unas puntuaciones medias que rondan el 6,00 (en el ítem de calidad del servicio: 6,20 y en la actitud del servicio del bar: 6,26).

CIUDAD DE TUDELA

VALORACIÓN GENERAL SOBRE SERVICIO BAR/RESTAURANTE

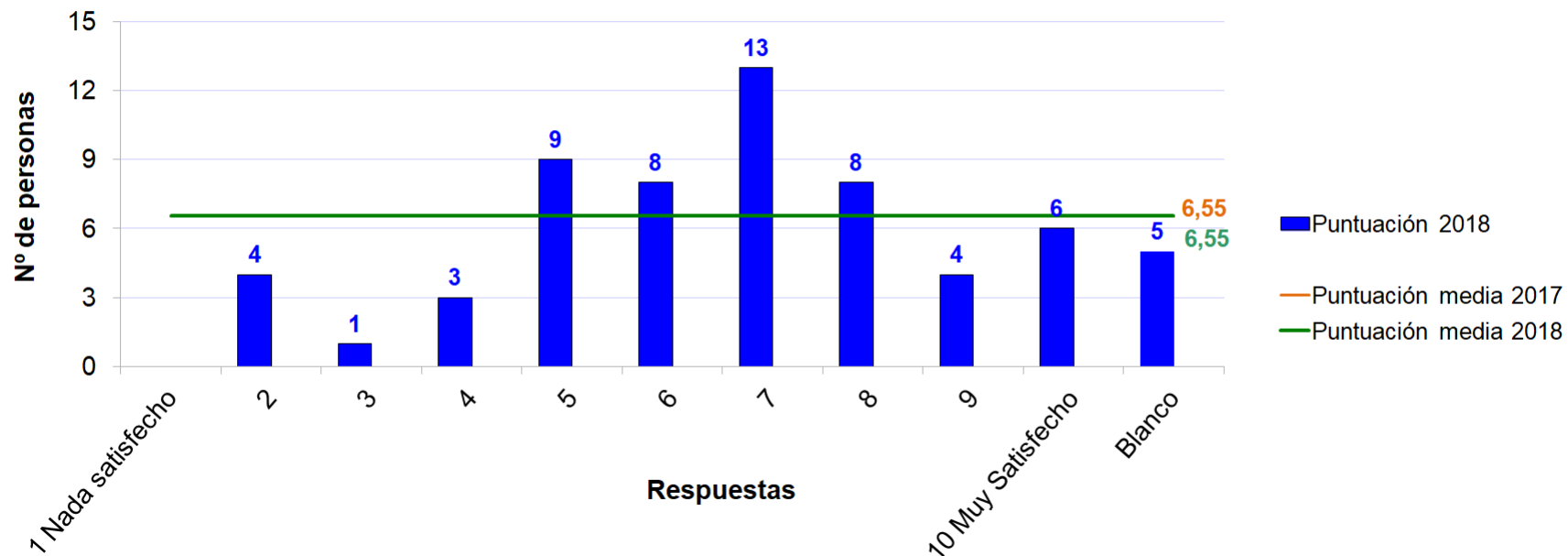


Gráfico de la valoración general sobre el servicio de Bar/restaurante:

- Se aprecia en el gráfico que los usuarios/as concentran sus puntuaciones en el intervalo 5-8. Se dan puntuaciones dispersas en el resto de calificaciones.
- La **puntuación media** de 2018 fue de **6,55**.
- Respecto a la puntuación obtenida en 2017 es estable con una puntuación de 6,55..

Ítems: (Calidad del servicio bar/restaurante y actitud del servicio del bar/restaurante):

- Si analizamos las preguntas concretas que se recogen en esta categoría observamos unas **puntuaciones medias en torno a 6,50** (en el ítem de calidad del servicio: 6,66 y en la actitud del servicio del bar: 6,50).

RIBOTAS

VALORACIÓN GLOBAL

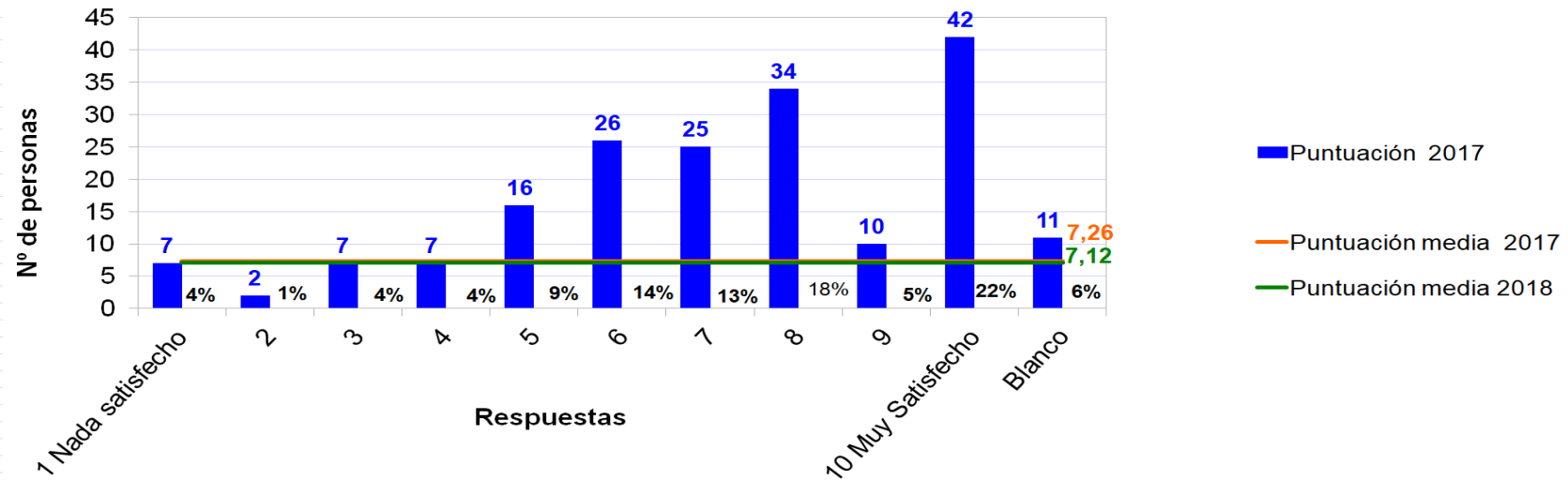


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global los usuarios/as han mostrado que sus puntuaciones se concentran en el intervalo 5-8 en un 54% destacando con un 22% las puntuaciones de 10
- Las puntuación media de 2018 fue 7,12

Comparación con la puntuación de 2017

- Se aprecia una estabilidad en la puntuación obtenida respecto a 2017.

CIUDAD DE TUDELA

VALORACIÓN GLOBAL

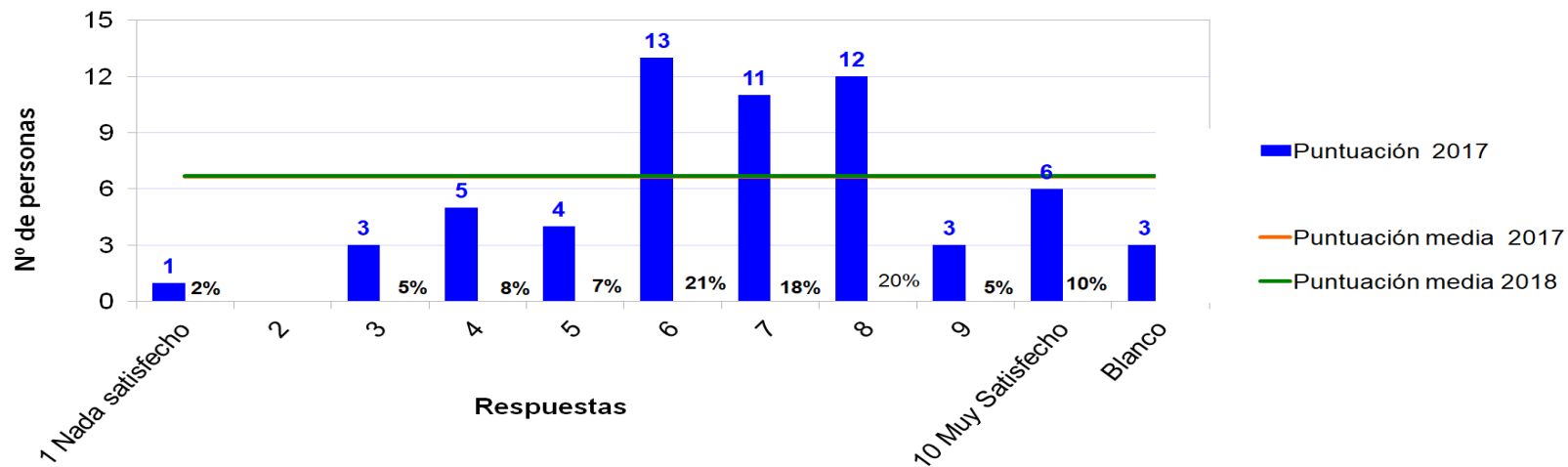


Gráfico de la valoración global:

- En la valoración global los usuarios/as han mostrado que sus puntuaciones se concentran en el intervalo 6-8 en un 59%. El resto son puntuaciones dispersas.
- La puntuación media de 2018 fue 6,69.

Comparación con la puntuación de 2016

- Se aprecia una estabilidad en la puntuación obtenida respecto a 2017.

PASOS SIGUIENTES

- **Devolución de los resultados obtenidos en este informe a los/as trabajadores/as de Deportes** de los resultados obtenidos en las encuestas y **especialmente a los Conserjes municipales (Empleados/as de Servicios Múltiples)** por la implicación y labor que han realizado en la entrega y recogida de las encuestas.
- Una vez realizado el paso anterior, para mantener el interés de la ciudadanía transmitiendo sus opiniones y percepciones, es importante utilizar los **medios de difusión como la página WEB y paneles informativos de las instalaciones de Ribotas y Ciudad de Tudela como canales informativos.**
- A los usuarios/as se les mantendrá informados especialmente al comienzo de la temporada de piscinas 2019 que se colocará en los paneles de las dos instalaciones este informe.

Las encuestas de percepción se mantendrán como sistemática con carácter anual.