

Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Servicio de Instalaciones Deportivas

C.D.M. Siglo XXI

Zona Piscinas + Balneario

para



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Diciembre, 2009



En el presente informe se exponen los resultados obtenidos en la realización del Estudio de **Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Centro Deportivo Municipal Siglo XXI (Zona Piscinas + Balneario)** que coordina el **Servicio de Instalaciones Deportivas** del Ayuntamiento de Zaragoza.

Este modelo de análisis es un diseño *ad hoc* para el Ayuntamiento de Zaragoza, que concretamente se basa en el cálculo del **Índice de Percepción de la Calidad del Servicio** (en adelante, IPCS). Con este índice el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de una herramienta eficaz de medición que permite realizar comparaciones respecto a años anteriores.

La medición de la Calidad Percibida por los usuarios es una de las acciones del **Plan Municipal de Calidad** que el Ayuntamiento ha venido implantando desde el año 2002. Uno de los puntos capitales del mismo es la medición de la calidad de los servicios municipales, además de establecer unos indicadores que sirvan para controlar, medir y evaluar esos servicios periódicamente, como es el caso del **Servicio de Instalaciones Deportivas**.



En las siguientes páginas se analizan exhaustivamente los objetivos fundamentales de la investigación resumidos anteriormente y la metodología empleada para la consecución de los mismos. Cabe destacar, que se han realizado un total de **351 entrevistas presenciales** a usuarios recientes del servicio.

También se presentan los **principales resultados** obtenidos del análisis de las encuestas realizadas, e incluyendo el **Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)**.

Finalmente se exponen las principales **conclusiones del estudio**, extrayendo los resultados fundamentales, y aportando algunas sugerencias y recomendaciones con objeto de que el **Servicio de Instalaciones Deportivas** (en adelante **SID**), **a través del CDM Siglo XXI (zona Piscinas + Balneario)**, pueda mejorar la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios.

Introducción



A continuación se muestran algunas imágenes de la piscina de cubierta y del balneario urbano del CDM Siglo XXI, así como su ubicación en el barrio Actur de Zaragoza, junto al recinto Expo.

CDM SIGLO XXI



OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*



Objetivo Principal



Medir la calidad del Servicio de Instalaciones Deportivas respecto al servicio prestado en la zona de Piscinas y Balneario urbano del Centro Deportivo Municipal Siglo XXI, teniendo en cuenta las características de eficacia, fiabilidad y representatividad.

Objetivos Secundarios



- Caracterización de los usuarios.
- Hábitos de uso del servicio.
- Valoración global del servicio
- Análisis de la calidad y satisfacción con el servicio.
- Importancia y valoración de los atributos de los que se compone el servicio.
- Aspectos a mejorar.

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

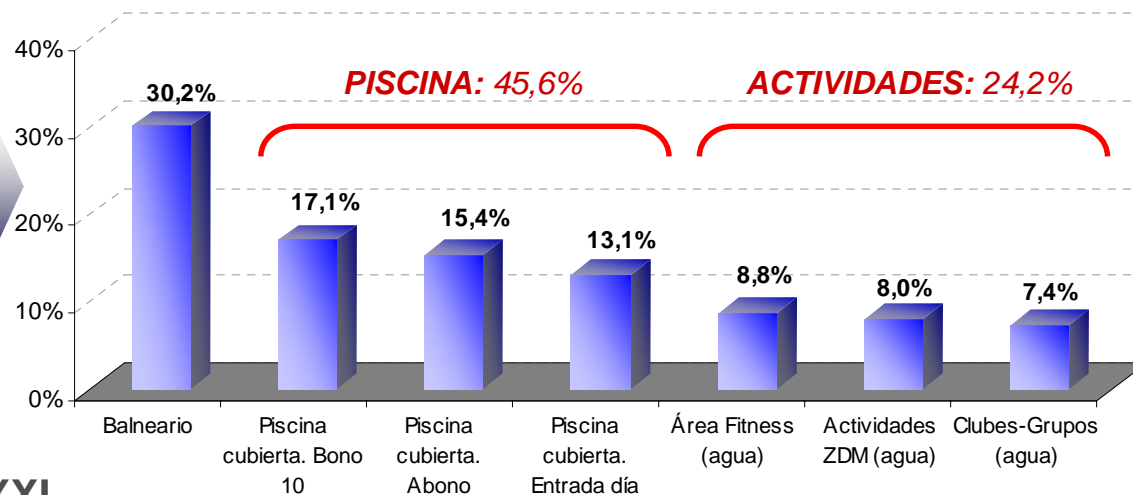
- *Sugerencias*



Perfil de los usuarios

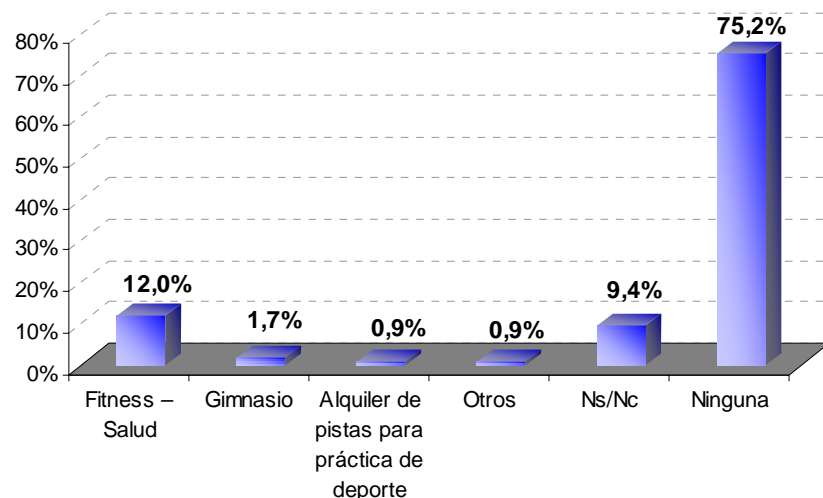
El **Balneario** acapara a **uno de cada tres usuarios (30,2%)** que se acercan al **CDM Siglo XXI**.

Tipo de entradas y usos en la piscina del CDM Siglo XXI



Base: 351 entrevistados

Otros usos en el CDM Siglo XXI

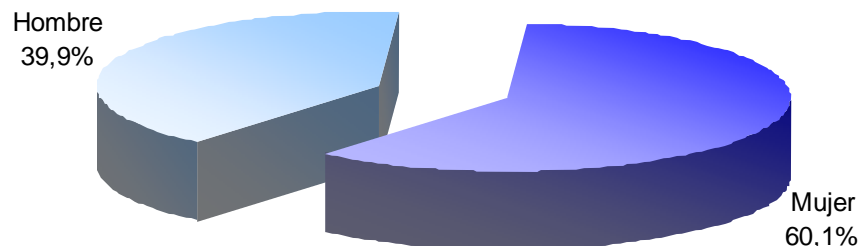


La mayor parte de los usuarios que acceden a las piscinas sólo acuden para utilizar éstas o el balneario. Sólo un 14,6% realiza otras actividades que ofrece el CDM Siglo XXI.



Perfil de los usuarios

Sexo

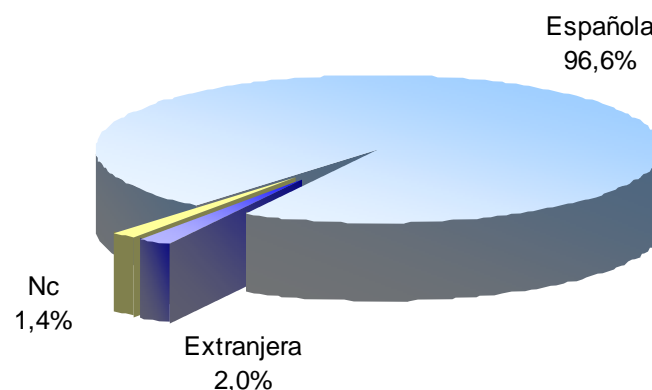


Base: 351 entrevistados

A las actividades y zonas acuáticas del CDM Siglo XXI acude una **mayor proporción de mujeres (60,1%)**.

La presencia de personas de **nacionalidad extranjera** en el CDM Siglo XXI es mínima, **apenas un 2,0%** del total de usuarios.

Nacionalidad



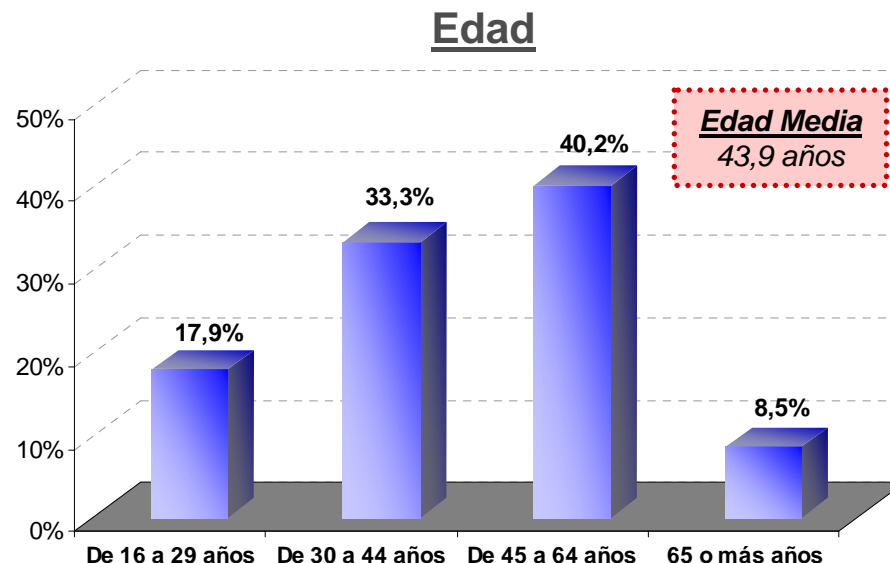
Base: 351 entrevistados



Perfil de los usuarios

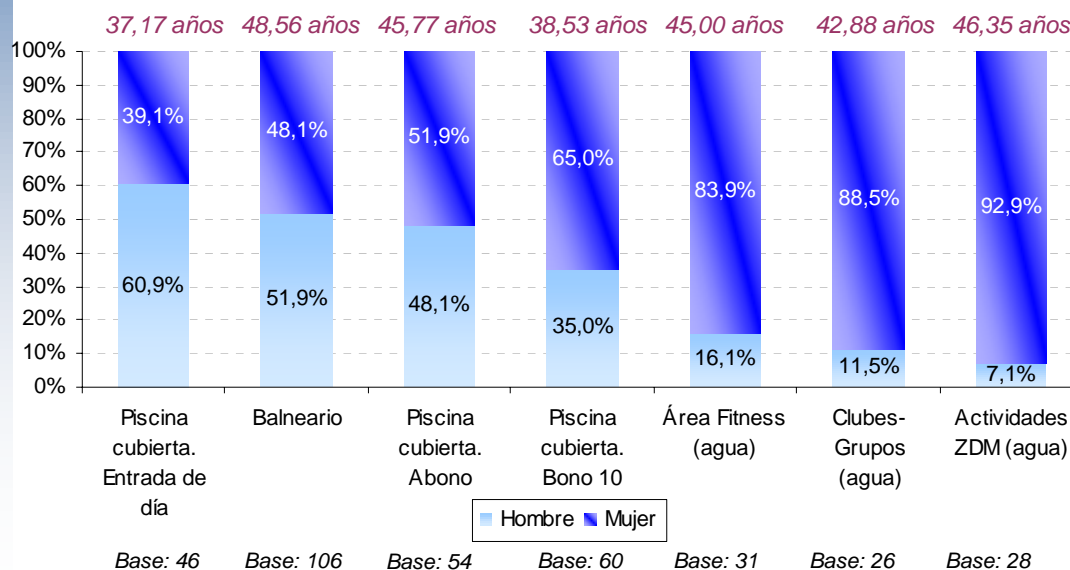
La **edad media** de los usuarios se aproxima a los **44 años**, siendo la mitad de los usuarios mayores de 45 años.

Nota. En este estudio sólo han participado usuarios de 16 ó más años.



Base: 351 entrevistados

Sexo y Edad media por tipo de entrada / uso



Edad Media

Aunque en general las mujeres son más habituales en las zonas acuáticas del CDM Siglo XXI, se detectan diferencias por uso y tipo de entrada. Así, los **hombres** hacen **mayor uso** de la **piscina cubierta (entrada ocasional)**, y del **balneario**.

En cuanto a la edad, los **usuarios del balneario suelen ser más mayores**, mientras que los **más jóvenes hacen un uso más ocasional de las instalaciones**.

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

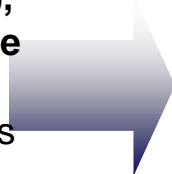
- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*

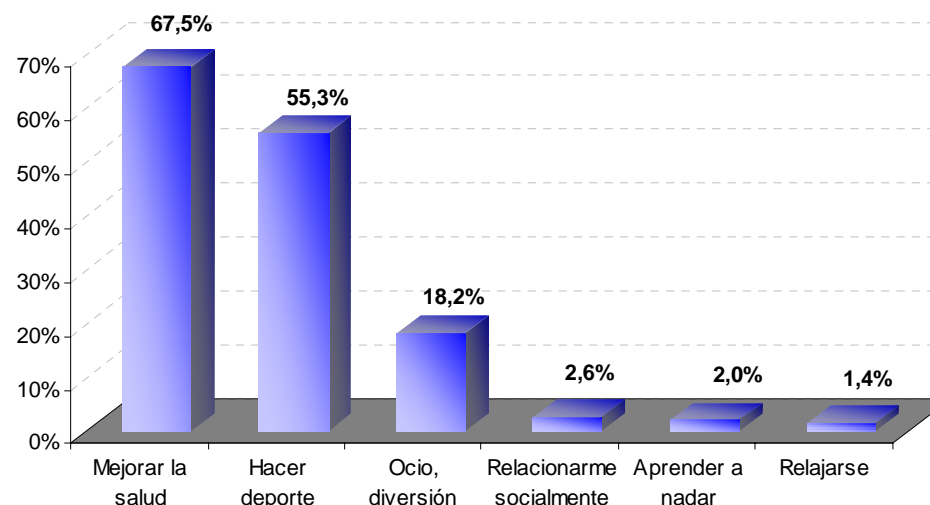


Hábitos de uso del servicio

La mejora de la salud (67,5%), unido a la práctica del deporte (55,3%), son los principales motivos por los que los usuarios acuden a la piscina del CDM Siglo XXI.



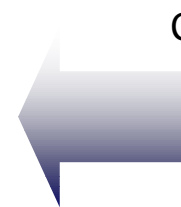
P1. ¿Cuál es el motivo principal por el que acude usted a esta piscina? *Leer. Respuesta múltiple*



Base: 351 entrevistados

Motivos según edad *Leer. Respuesta múltiple*

	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 o más años
Mejorar la salud	36,5%	59,0%	84,4%	86,7%
Hacer deporte	60,3%	57,3%	51,1%	56,7%
Ocio, diversión	17,5%	24,8%	12,1%	23,3%
Relacionarme socialmente	1,6%	1,7%	4,3%	-
Aprender a nadar	1,6%	1,7%	2,1%	3,3%
Relajarse	6,3%	-	0,7%	-
Otros	-	4,4%	0,7%	-
Nc	1,6%	0,9%	-	-
Total	125,4%	149,8%	155,4%	170,0%
Base	63	117	141	30



Como se aprecia en la tabla anexa, a mayor edad más importancia adquiere la mejora de la salud como motivación de asistencia.



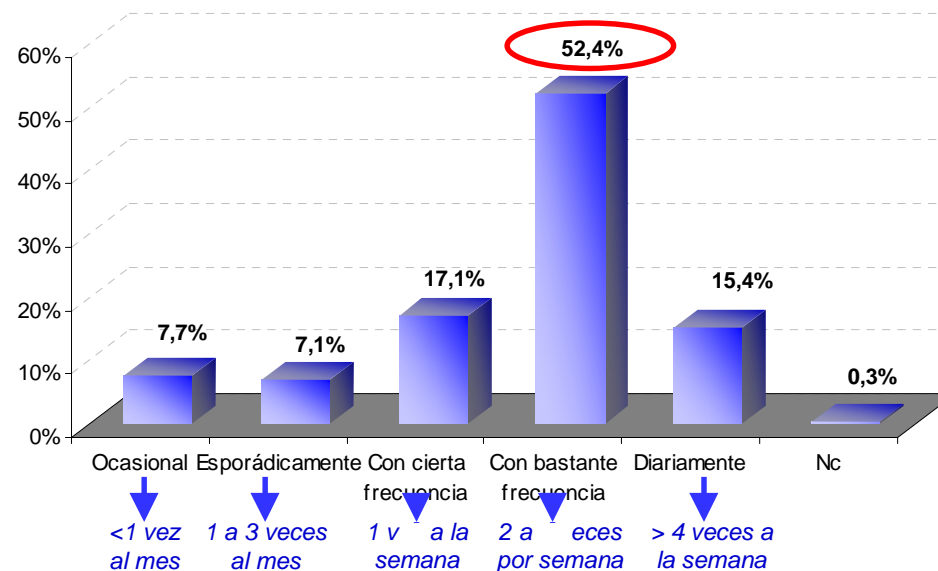
Hábitos de uso del servicio

Más de ocho de cada diez usuarios (84,9%) que acuden al CDM Siglo XXI lo hacen al menos una vez a la semana, siendo lo más habitual entre dos y cuatro veces.



P2. ¿Con qué frecuencia acude usted a esta instalación?

Leer. Única respuesta



Base: 351 entrevistados

Frecuencia según sexo y edad

	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 o más años
Ocasional	10,0%	6,2%	17,5%	12,0%	0,7%	3,3%
Esporádicamente	7,9%	6,6%	17,5%	4,3%	5,7%	3,3%
Con cierta frecuencia	17,1%	17,1%	12,7%	17,9%	21,3%	3,3%
Con bastante frecuencia	43,6%	58,3%	41,3%	59,8%	51,8%	50,0%
Diariamente	21,4%	11,4%	9,5%	6,0%	20,6%	40,0%
Nc	-	0,5%	1,6%	-	-	-
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	140	211	63	117	141	30

← Cuanto mayor es la edad mayor es también la frecuencia de uso que se hace de las instalaciones.



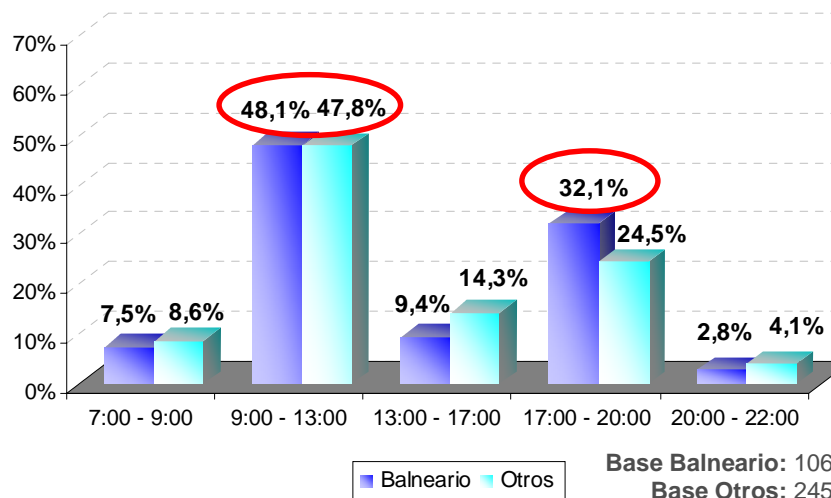
Hábitos de uso del servicio

De nueve de la mañana a una del mediodía es el tramo en el que más gente acude. Por la tarde, de cinco a ocho, es más habitual la presencia de usuarios del balneario (32,1%)



P3. ¿En qué horario suele acudir usted a esta instalación?

Leer. Única respuesta



Horario según sexo y edad

	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 o más años	Edad media
Entre las 7 y las 9 de la mañana	10,0%	7,1%	3,2%	7,7%	9,9%	13,3%	48,96
Entre las 9 de la mañana y la 1 del mediodía	40	53,1%	39,7%			66,7%	45,17
Entre la 1 del mediodía y las 5 de la tarde	11,4%	13,7%	19,0%	14,5%	10,6%	3,3%	39,98
Entre las 5 de la tarde y las 8 de la noche	32,9%	22,7%	30,2%	25,6%	28,4%	16,7%	43,07
Entre las 8 y las 10 de la noche	5,0	,8%	6,3%	,	,	-	38,23
Ns/Nc	0,7%	0,5%	1,6%	0,9%	-	-	-
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	43,90
Base	140	211	63	117	141	30	351

Mientras en el horario de tarde es más habitual encontrar jóvenes y hombres, por la mañana son las mujeres y las personas de más edad las más habituales.



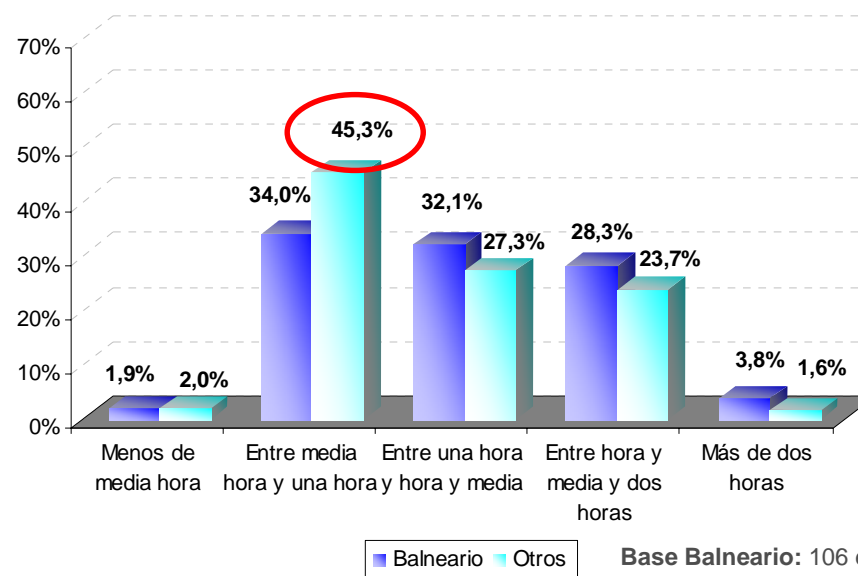
Hábitos de uso del servicio

Aproximadamente **la mitad de los usuarios** permanecen en el agua entre una y dos horas, siendo los **usuarios del balneario** los que más tiempo suelen disfrutar del mismo.



P4. ¿Cuánto tiempo suele estar dentro de la piscina / balneario?

Leer. Única respuesta



Tiempo en el agua según sexo y edad

	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 o más años
Menos de media hora	2,1%	1,9%	1,6%	1,7%	2,1%	3,3%
Entre media hora y una hora	40,0%	43,1%	52,4%	29,9%	31,9%	36,7%
Entre una hora y hora y media	27,1%	29,9%	25,4%	22,2%	28,4%	16,7%
Entre hora y media y dos horas	26,4%	24,2%	17,5%	22,2%	28,4%	36,7%
Más de dos horas	4,3%	0,9%	3,2%	,	,	6,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	140	211	63	117	141	30

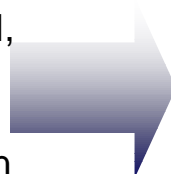
Por edades, vemos que **a más edad, mayor tiempo de permanencia en el agua.**





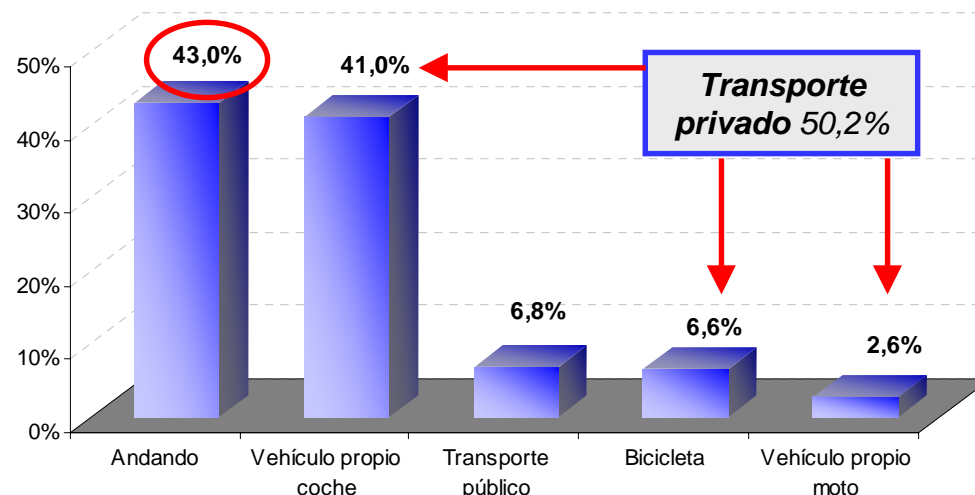
Hábitos de uso del servicio

En cuanto al **medio de desplazamiento** hasta las instalaciones del CDM Siglo XXI, **la mitad de los usuarios (50,2%) utilizan el transporte privado**, destacando también un **alto porcentaje (43,0%) de personas que acuden andando**.



P5. ¿Cómo acude usted habitualmente a la piscina/balneario?

Leer. Única respuesta



Base: 351 entrevistados

Transporte según sexo y edad

	Hombre	Mujer	De 16 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 o más años
Andando	37,9%	43,0%	20,6%	28,2%	59,6%	70,0%
Vehículo propio coche	42,9%	39,8%	52,4%	20,0%		
Transporte público	6,4%	7,1%	9,5%	5,1%	6,4%	10,0%
Bicicleta	8,6%	5,2%	15,9%	5,1%	5,0%	-
Vehículo propio moto	4,3%	1,4%	1,6%	4,3%	2,1%	-
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	140	211	63	117	141	30



Los hombres y los más jóvenes son los que acuden en mayor medida en **transporte privado**. Las mujeres y las personas de más edad acceden principalmente andando. Y el **transporte público es más utilizado por los más mayores**.

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*



Índice de Calidad Global

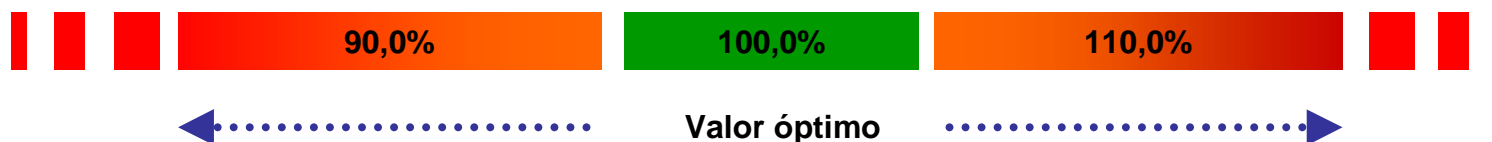
La evaluación de la calidad constituye un proceso que incluye, entre otros aspectos, el diagnóstico sobre los niveles efectivos de prestación de los servicios y su relación con las expectativas de los usuarios.

El IPCS es un valor que tiene en cuenta de forma ponderada la satisfacción (percepción) respecto a un atributo junto con su importancia (expectativa). En el cálculo de este índice toman más peso aquellos atributos que tengan un nivel más alto de importancia.

$$\text{IPCS} = \frac{\text{Media de las valoraciones de los elementos ponderados por su expectativa}}{\text{Media aritmética de las expectativas de los elementos}} \times 100$$

Para el análisis del índice hay que tener en cuenta que el valor óptimo es el 100%, en cualquier caso un valor cercano es un buen resultado.

- ❖ Si el porcentaje supera el 100%, significa que el servicio ha superado las expectativas de los usuarios.
- ❖ Si el porcentaje es inferior al 100%, significa que las expectativas de los usuarios sobre el servicio son superiores a los resultados obtenidos del servicio ofrecido.

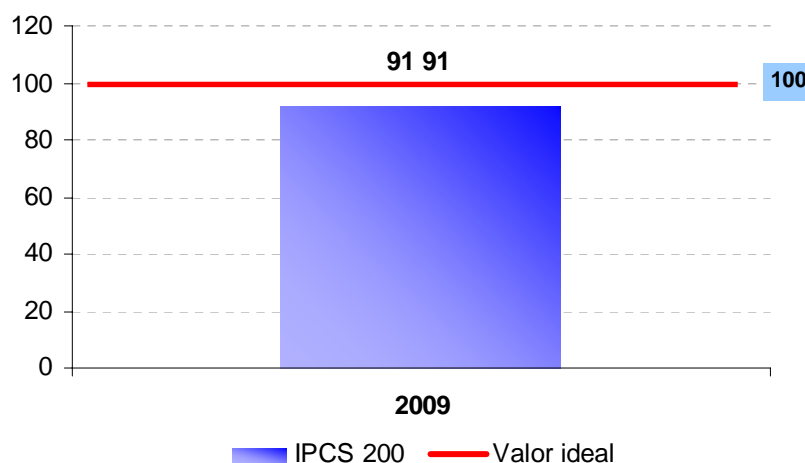




Índice de Calidad Global

El Índice de Percepción de la Calidad del Servicio (IPCS) de las piscinas del CDM Siglo XXI ha alcanzado este año los **91,91 puntos**, valor próximo al óptimo y que se sitúa por encima de otras instalaciones valoradas en años anteriores.

Índice de Percepción de la Calidad del Servicio (IPCS) (*)



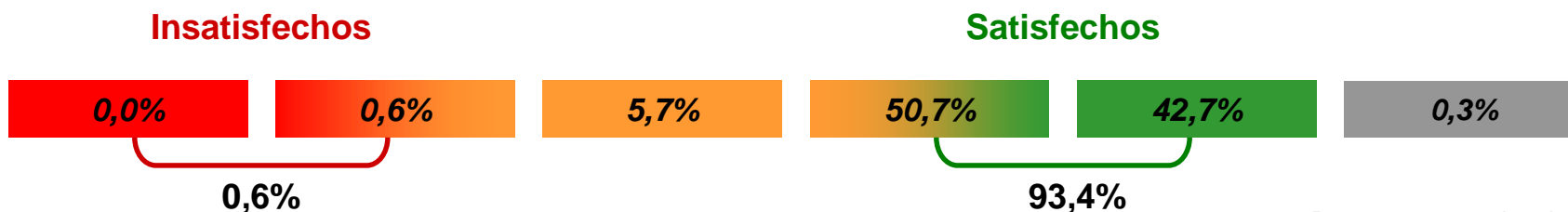
2006: Pabellones Deportivos Municipales: 85,60
2005: Piscinas cubiertas: 90,70
 (CDM Alberto Maestro, CDM Palafox, CDM José Garcés)

(*) **Nota metodológica:** para el cálculo del IPCS, se ha sustituido la falta de respuesta por el valor medio de la variable.



Índice de Calidad Global

Satisfacción Global



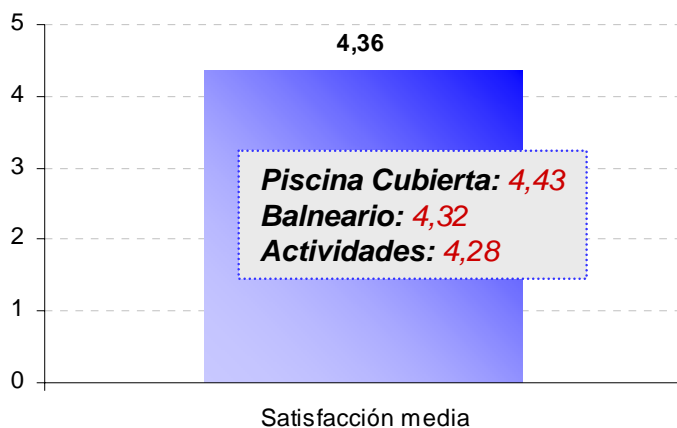
Base: 351 entrevistados

Motivos de insatisfacción

- Vestuarios (1 de 2 menciones)
- Más grande (1 de 2 menciones)

La **práctica totalidad** de los usuarios han manifestado su **alta satisfacción con los servicios acuáticos (piscina + balneario)** ofrecidos por el **CDM Siglo XXI**.

El valor medio obtenido alcanza los **4,36 puntos**.



2006: Pabellones Deportivos Municipales: 3,89

2005: Piscinas cubiertas: 4,18
(CDM Alberto Maestro, CDM Palafox, CDM José Garcés)

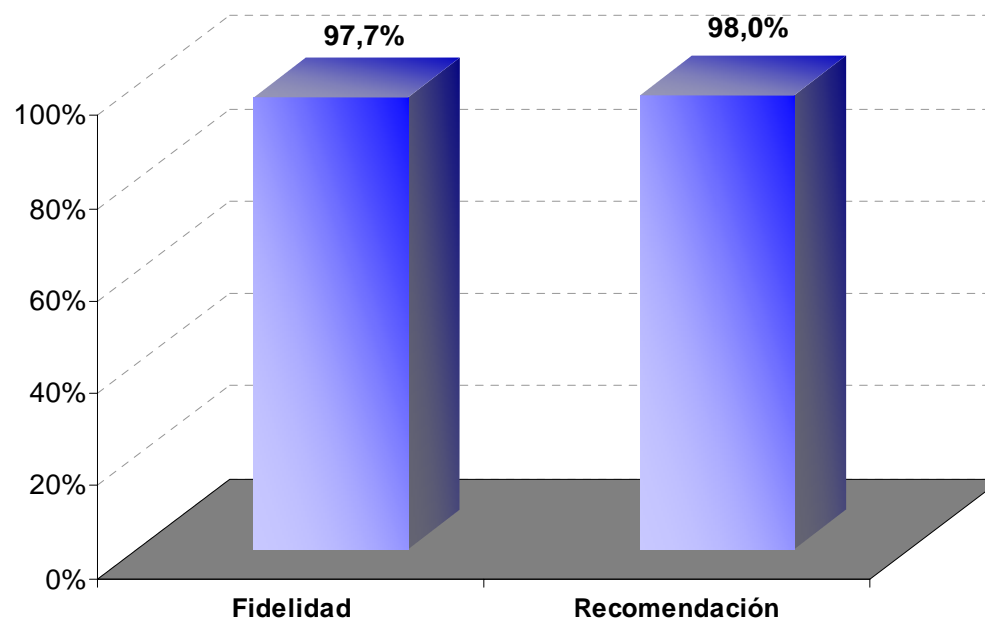


Índice de Calidad Global

Como índice de satisfacción es también habitual utilizar el índice de fidelidad y el índice de recomendación, los cuales se presentan en consonancia a los resultados obtenidos sobre la satisfacción global.

Como reflejo de el elevado índice de satisfacción recogido, **tanto el índice de fidelidad como el de recomendación se sitúan por encima del 97%.**

- P9. ¿Volvería a utilizar las piscinas / balneario del CDM Siglo XXI?
- P11. ¿Recomendaría estas piscinas / balneario a amigos o familiares?



Base: 351 entrevistados

Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Servicio de Instalaciones Deportivas (CDM Siglo XXI)

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

• *Perfil de los usuarios*

• *Hábitos de uso del servicio*

• *Índice de Calidad Global*

• *Índice de Calidad Desagregado*

• *Sugerencias*



Índice de Calidad Desagregado

IMPORTANCIA

El **nivel de exigencia** mostrado por los usuarios de las piscinas del CDM Siglo XXI es **elevado**, de ahí que **todos los atributos** obtengan una puntuación **por encima de 4,5 puntos sobre 5**. Las diferencias son mínimas y no permiten destacar ningún atributo sobre otro, lo que obliga a considerar **todos como relevantes**, aunque por destacar algunos sobresalen la no aglomeración, la limpieza del agua y la temperatura ambiental.

Importancia concedida a cada uno de los aspectos (escala 1 a 5)

	Importancia
No aglomeración de las personas en las piscinas (vasos, estancias del balneario)	4,93
Limpieza del agua	4,92
Temperatura ambiental	4,91
* Facilidad de aparcamiento	4,90
Tamaño de las piscinas (vasos, estancias del balneario)	4,89
Temperatura del agua	4,89
Limpieza de los vestuarios	4,88
Seguridad en la piscina	4,88
Temperatura dentro de los vestuarios	4,83
Capacidad de los vestuarios	4,83
Servicio de recepción y atención personalizada al público	4,83
Normativa e información de uso	4,82
Accesorios en los vestuarios (taquillas, espejos, secadores, etc.)	4,81
Atención del socorrista	4,81
Estado de los vestuarios	4,74
Cercanía respecto al domicilio, centro de trabajo, centro de estudios, etc.	4,62
Señalización correcta dentro de las instalaciones	4,62
Precio	4,59
Amplitud del horario	4,57
Base	351

12 centésimas de diferencia

36 centésimas de diferencia

Nota. La base del atributo "Facilidad de aparcamiento" es 152 entrevistados.

Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Servicio de Instalaciones Deportivas (CDM Siglo XXI)



Índice de Calidad Desagregado

SATISFACCIÓN

La **satisfacción** con los distintos atributos valorados **también es elevada** ya todos los aspectos obtienen una puntuación **superior a los 4 puntos**, si bien aquí ya se aprecian matices diferenciales.

Destacan como aspecto **mejor valorado** la **facilidad de aparcamiento**, mientras que se posicionan como **atributos menos valorados** la **temperatura** y **capacidad de los vestuarios**.

Satisfacción percibida en cada uno de los aspectos (escala 1 a 5)

	Satisfacción
* Facilidad de aparcamiento	5
Normativa e información de uso	4
Atención del socorrista	4
Servicio de recepción y atención personalizada al público	4
Limpieza del agua	4
Seguridad en la piscina	4
Amplitud del horario	4
Señalización correcta dentro de las instalaciones	5
Cercanía respecto al domicilio, centro de trabajo, centro de estudios, etc.	4
Limpieza de los vestuarios	4
Precio	4
Accesorios en los vestuarios (taquillas, espejos, secadores, etc.)	5
Estado de los vestuarios	5
Temperatura ambiental	4
No aglomeración de las personas en las piscinas (vasos, estancias del balneario)	4
Tamaño de las piscinas (vasos, estancias del balneario)	5
Temperatura del agua	4
Capacidad de los vestuarios	5
Temperatura dentro de los vestuarios	4
Base	351

Instalaciones

Personal de servicio

Condiciones ambientales y técnicas

Lo mejor y lo peor valorado

Nota. La base del atributo "Facilidad de aparcamiento" es 152 entrevistados.

Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Servicio de Instalaciones Deportivas (CDM Siglo XXI)



Índice de Calidad Desagregado

GAP

El indicador **GAP** muestra la **diferencia entre la percepción del servicio (satisfacción) y la expectativa generada (importancia)**, de tal forma que valores positivos del GAP indican que el grado de satisfacción con el servicio supera lo que se esperaba de él, mientras que valores negativos señalan que no se han cubierto totalmente las exigencias que demandan los usuarios.

Los aspectos en los que se ha detectado un **GAP mayor** son los que tienen que ver con la **temperatura** (en vestuarios, del agua y ambiental), y con la **capacidad** de los vestuarios.

GAP: Satisfacción - Importancia (para cada uno de los aspectos)

(escala 1 a 5)

	Satisfacción	Importancia	GAP
Temperatura dentro de los vestuarios	4,16	4,83	-0,67
Capacidad de los vestuarios	4,17	4,83	-0,66
No aglomeración de las personas en las piscinas (vasos, estancias del balneario)	4,29	4,93	-0,64
Temperatura del agua	4,25	4,89	-0,64
Tamaño de las piscinas (vasos, estancias del balneario)	4,27	4,89	-0,62
Temperatura ambiental	4,30	4,91	-0,61
Limpieza de los vestuarios	4,40	4,88	-0,48
Accesorios en los vestuarios (taquillas, espejos, secadores, etc.)	4,34	4,81	-0,47
Estado de los vestuarios	4,33	4,74	-0,41
Limpieza del agua	4,53	4,92	-0,39
Seguridad en la piscina	4,52	4,88	-0,36
Precio	4,34	4,59	-0,25
Servicio de recepción y atención personalizada al público	4,58	4,83	-0,25
Atención del socorrista	4,58	4,81	-0,23
Normativa e información de uso	4,60	4,82	-0,22
Cercanía respecto al domicilio, centro de trabajo, centro de estudios, etc.	4,42	4,62	-0,20
Facilidad de aparcamiento	4,72	4,90	-0,18
Señalización correcta dentro de las instalaciones	4,46	4,62	-0,16
* Amplitud del horario	4,46	4,57	-0,11

Base. 351 entrevistados

Nota. La base del atributo "Facilidad de aparcamiento" es 152 entrevistados.

Seguimiento de la Calidad Percibida por los Usuarios del Servicio de Instalaciones Deportivas (CDM Siglo XXI)





Índice de Calidad Desagregado

Para analizar posibles áreas de mejora a aplicar en el **servicio de Piscina + Balneario del CDM Siglo XXI**, debe dibujarse una matriz importancia - satisfacción, estableciendo cuatro cuadrantes:

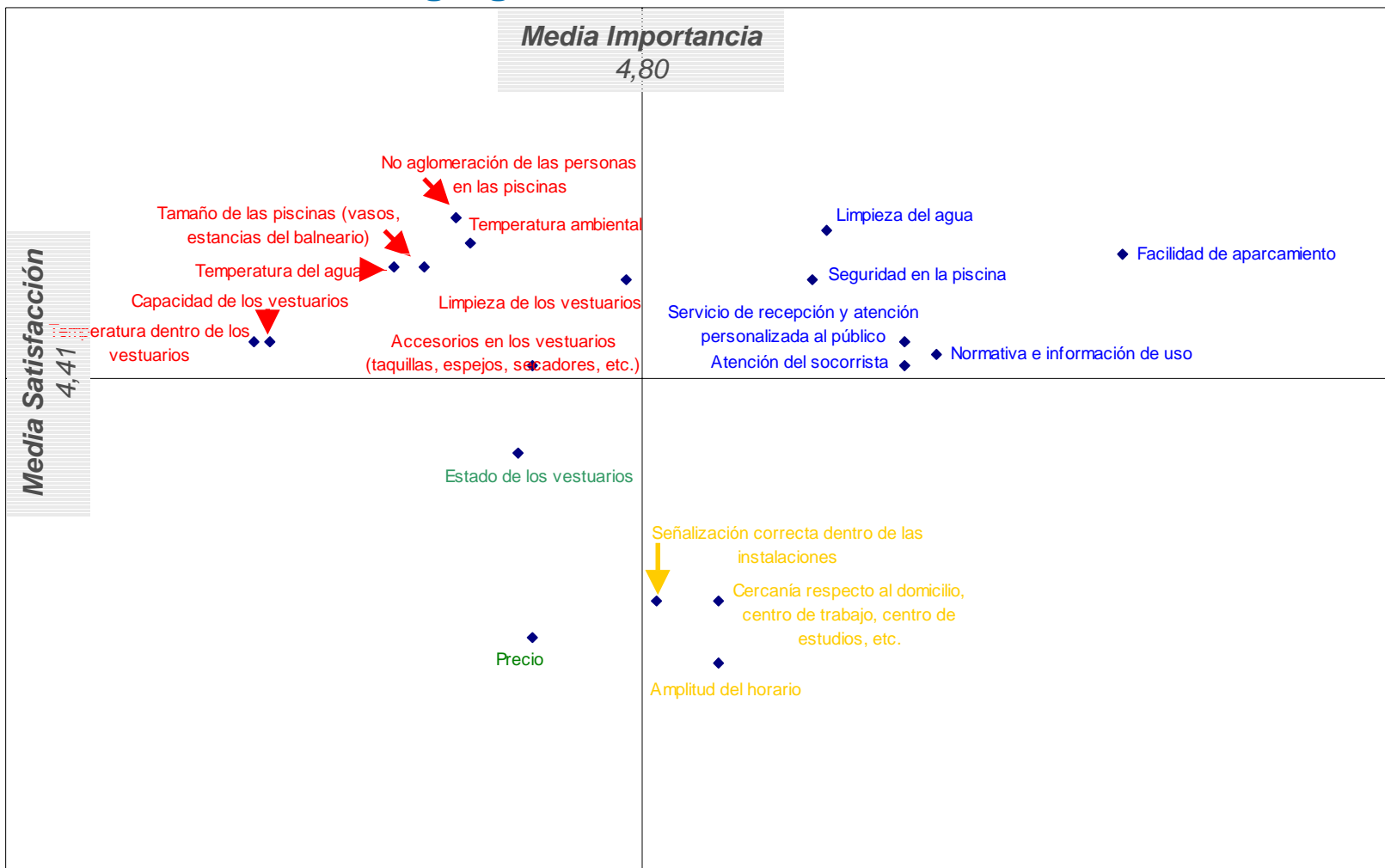
- **Áreas de mejora:** este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de importancia y por debajo de la media de satisfacción. Son aspectos en los que es conveniente realizar alguna mejora de manera prioritaria porque son relevantes para el usuario, por ello es importante que se encuentre satisfecho con ellos.
- **Áreas de mejora a largo plazo:** en este cuadrante se sitúan los aspectos por debajo de la media en importancia y en satisfacción. Son aspectos que deben mejorarse, pero no son relevantes, por lo que su mejora no tiene porqué ser inmediata.
- **Mantener posición:** en este cuadrante se sitúan los aspectos cuya importancia y satisfacción superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener la posición.
- **Exceso de recursos:** este cuadrante agrupa aquellos aspectos por debajo de la media en importancia y por encima de la media en satisfacción. Son aspectos en los cuales se están invirtiendo más recursos de los necesarios.



Índice de Calidad Desagregado

ÁREA DE MEJORA

ÁREA DE MEJORA A LARGO PLAZO



MANTENER POSICIÓN

EXCESO DE RECURSOS

El análisis de la matriz de importancia satisfacción destaca como **aspectos de mejora prioritaria** aquellos que tienen que ver con las instalaciones y temperatura de la piscina (incluido vestuarios).

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*



Sugerencias de Mejora

Aproximadamente el 40% de los usuarios no realizan ninguna sugerencia de mejora a las piscinas del CDM Siglo XXI.

Entre las opiniones recogidas, **destaca la temperatura (agua, vestuarios) como el elemento que mayores sugerencias despierta.**

Por otro lado, se mencionan también distintos aspectos relacionados con los vestuarios: amplitud, duchas, posibilidad de incorporar baños, etc.

P12. ¿Podría indicarme que áreas o aspectos de estas piscinas / balneario cree que se deberían mejorar?

	% respuesta	
Temperatura del agua		Temperatura
Ampliar tamaño de balneario/piscinas		
Temperatura de vestuarios	6,6%	
Temperatura ambiental		Vestuarios
Vestuario más grande		
Mucha afluencia de gente		
Vestuarios		
Más calles en la piscina	2,6%	
Limpieza	2,3%	
Horario más amplio		
Duchas		
Mejor organización		
Baños dentro de vestuarios		
Mantenimiento	1,1%	
Otros	20,1%	
Ns/Nc	2,6%	
Ninguna	36,2%	
Total	120,2%	
Base	351	

OBJETIVOS

INFORME DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

- *Perfil de los usuarios*

- *Hábitos de uso del servicio*

- *Índice de Calidad Global*

- *Índice de Calidad Desagregado*

- *Sugerencias*



La principal conclusión que se extrae del estudio es que el **servicio de piscina cubierta y balneario urbano ofrecido por el CDM Siglo XXI**, y coordinado por el Servicio de Instalaciones Deportivas del Ayuntamiento de Zaragoza, es un servicio que **cubre ampliamente las expectativas de sus usuarios**.

Esta conclusión es corroborada por una serie de indicadores. El principal es el propio **Índice de Percepción de Calidad del Servicio (IPCS)**, que se acerca al valor ideal (100) y se sitúa en **91,91 puntos**. Además, el **grado de satisfacción global** alcanza los **4,36 puntos** sobre 5, un sobresaliente. Tanto el IPCS como el grado de satisfacción son **los más altos obtenidos hasta ahora en el SID con esta metodología**, superando los buenos datos de las piscinas cubiertas de cuatro CDM (año 2005) y los pabellones deportivos municipales (año 2006).

El perfil de las personas que acceden a las piscinas del CDM Siglo XXI se corresponde con el de una **mujer de edad media**, para la que la **mejora de la salud**, en mayor medida, y la práctica del deporte son los principales motivos de asistencia.

La frecuencia de uso que hacen los usuarios de las zonas acuáticas del pabellón (piscinas o balneario) es, de media, bastante frecuente, **entre dos y cuatro veces a la semana**. Por otro lado, la mitad de los usuarios acuden por la mañana, **entre las nueve y la una**, y **permanecen en el agua entre una y dos horas**.

Aproximadamente también la mitad de los usuarios acceden al CDM Siglo XXI **en transporte privado**, siendo este porcentaje superior entre los hombres y los más jóvenes, y casi otro tanto lo hace **andando**.

Conclusiones



A la hora de analizar los aspectos que acaban determinando la percepción de la calidad de servicio recibida, es decir la importancia (o expectativas) y la satisfacción (percepción), llaman la atención **los altos niveles de exigencia** en todos los atributos analizados, mostrando todos puntuaciones superiores a los 4,5 puntos sobre 5.

Aunque **la satisfacción con los 19 atributos testados es también muy alta**, es lógico que haya ciertos *gaps* entre expectativas y satisfacción, si bien hay que decir que **el atributo con una valoración más baja** (temperatura dentro de los vestuarios) obtiene **4,16 puntos, un notable alto**.

Por el otro extremo, destaca la **facilidad de aparcamiento** como **el aspecto más valorado**, y también muy próximo a las expectativas generadas previamente por los usuarios; este es un aspecto relevante si se considera el elevado porcentaje de usuarios que acceden en coche a las instalaciones.

Como **aspectos sobre los que trabajar**, por ser relevantes para el usuario y no cumplir todavía con sus expectativas, destacan los **relacionados, sobre todo, con los vestuarios** (*temperatura, capacidad, accesorios y limpieza*) **y con la temperatura ambiental y del agua**.