



Informe de Satisfacción – Actividades Físicas en la Naturaleza

1. Introducción.

El presente informe muestra los datos obtenidos del análisis de resultados de la realización de la encuesta de satisfacción de usuarios en relación al programa de Actividades Físicas en la Naturaleza.

Las mismas, durante el ciclo del curso 2023/2024 han sido las siguientes:

- Encuestas post-actividad realizada a los/as usuarios/as inscritos en la misma y con datos recogidos durante el curso 2023/2024.

El proceso de obtención de datos se realiza a través de la realización de una encuesta a través de la página web, a la cual se accede mediante un enlace proporcionado por el Servicio de Deportes mediante el envío de un correo electrónico informativo a todos/as los/as usuarios/as inscritos/as en alguna de las actividades del programa de Actividades Físicas en la Naturaleza, tras su realización.

Los usuarios pueden valorar de 1 (mínimo grado de satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción) cada cuestión relacionada con su actividad a valorar, además de poder expresar cualquier otra cuestión en un apartado de “Observaciones”.

Durante el curso 2023/2024, los datos se han obtenido a través de una medición continua por actividad realizada. Si analizamos los datos de forma conjunta, durante el curso 2023/2024 se han encuestado a un total de 240 usuarios/as con un índice de respuesta del 50,42 % (121 respuestas obtenidas).



La encuesta consta de 12 ítems o cuestiones en las cuales se pueden valorar diferentes aspectos de la actividad en cuestión como la dificultad de la actividad, el nivel técnico del monitor/a, precio de la misma, el transporte y/o el alojamiento, en su caso, y el grado de satisfacción en general. A continuación, se relacionan estos ítems:

Ítems	Apartado	Cuestiones
1	CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD	Dificultad Técnica y Física
2		Interés paisajístico y natural
3		Precio de la Actividad
4		Información aportada en la Hoja Informativa
5	MONITORES	Atención y trato a los usuarios/as
6		Conocimiento de la materia
7		Desempeño de sus funciones
8	ALOJAMIENTO¹	Es adecuado a la actividad que se realiza
9		Limpieza y estado
10	EN GENERAL	Repetiría su participación en esta Actividad
11		Grado de Satisfacción General con la Actividad seleccionada
12		Grado de Satisfacción General con la Oferta de Actividades del SAFYD

1. Solo en actividades donde se ha incluido.

2. Resultados de la Medición.

Periodo de medición: del 1/10/2023 al 30/06/2024.

Sistema de recogida de datos: envío de correo electrónico a los usuarios con enlace a encuesta mediante formulario web. Recogida de resultados y realización de informe para análisis de los mismos.

Datos generales de satisfacción. Actividades Físicas en la Naturaleza.

Actividad	Encuestados	Respuestas	% Respuesta	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	MEDIA
Vías Ferrata 1 (29 septiembre)	15	12	80,00%	4,58	4,92	5,00	4,83	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	4,83	4,92
Curso de Escalada (5 y 6 octubre)	12	7	58,33%	4,43	4,86	4,71	4,71	5,00	5,00	5,00	4,71	4,71	4,86	4,86	4,71	4,80
Jornada de Escalada 1 (26 octubre)	11	2	18,18%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00
Espeleología (8 noviembre)	14	2	14,29%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00
Vías Ferrata 2 (17-18-19 noviembre)	15	3	20,00%	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,94
Jornada de Rocódromo (23 noviembre)	10	8	80,00%	5,00	4,63	4,63	5,00	5,00	5,00	5,00			4,88	5,00	4,88	4,90
Alta Montaña 1 (27 y 28 de enero)	14	8	57,14%	4,63	4,88	4,63	4,88	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,88	4,91
Raquetas de Nieve - Pirineos (del 2 al 6 de febrero)	12	5	41,67%	4,80	5,00	4,80	4,80	4,60	5,00	4,80	5,00	4,80	4,80	5,00	4,60	4,83
Jornada de Escalada 2 (15 de febrero)	10	7	70,00%	4,43	5,00	5,00	4,71	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	4,86	4,90
Prácticas de Iniciación al Alpinismo (18 y 19 febrero)	13	6	46,15%	4,83	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,83	4,97
Jornada de Escalada 3 (5 de marzo)	10	7	70,00%	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	4,99
Jornada de Esquí y Snowboard (14 y 15 de marzo)	10	2	20,00%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Jornada de Escalada 4 - Nivel II (24 de marzo)	9	1	11,11%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	5,00
Piragüismo 1 (26 de abril)	14	12	85,71%	4,58	4,75	4,50	4,75	4,75	4,83	4,83			5,00	4,92	4,67	4,76
Integral Sierra de Cazorla (4 y 5 de mayo)	15	8	53,33%	4,75	4,88	4,88	4,50	4,38	4,75	4,63	4,83	4,83	4,75	4,75	5,00	4,74
Stand Up Paddle 1 (11 de mayo)	12	9	75,00%	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00			5,00	5,00	5,00	4,97
Pack Duo Mar (7 y 8 de junio)	15	7	46,67%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,86	5,00	5,00	4,86	4,98
Descenso de Cañones 2 (12 de junio)	14	10	71,43%	4,90	5,00	5,00	4,90	4,90	5,00	4,90			5,00	5,00	4,80	4,94
Stand Up Paddle 2 (14 de junio)	15	5	33,33%	4,00	4,40	4,40	4,20	4,60	4,60	4,60			4,60	4,60	4,20	4,42
Totales	240	121	50,42%	4,72	4,88	4,84	4,83	4,89	4,95	4,92	4,93	4,89	4,94	4,95	4,83	4,88



Universidad de Jaén

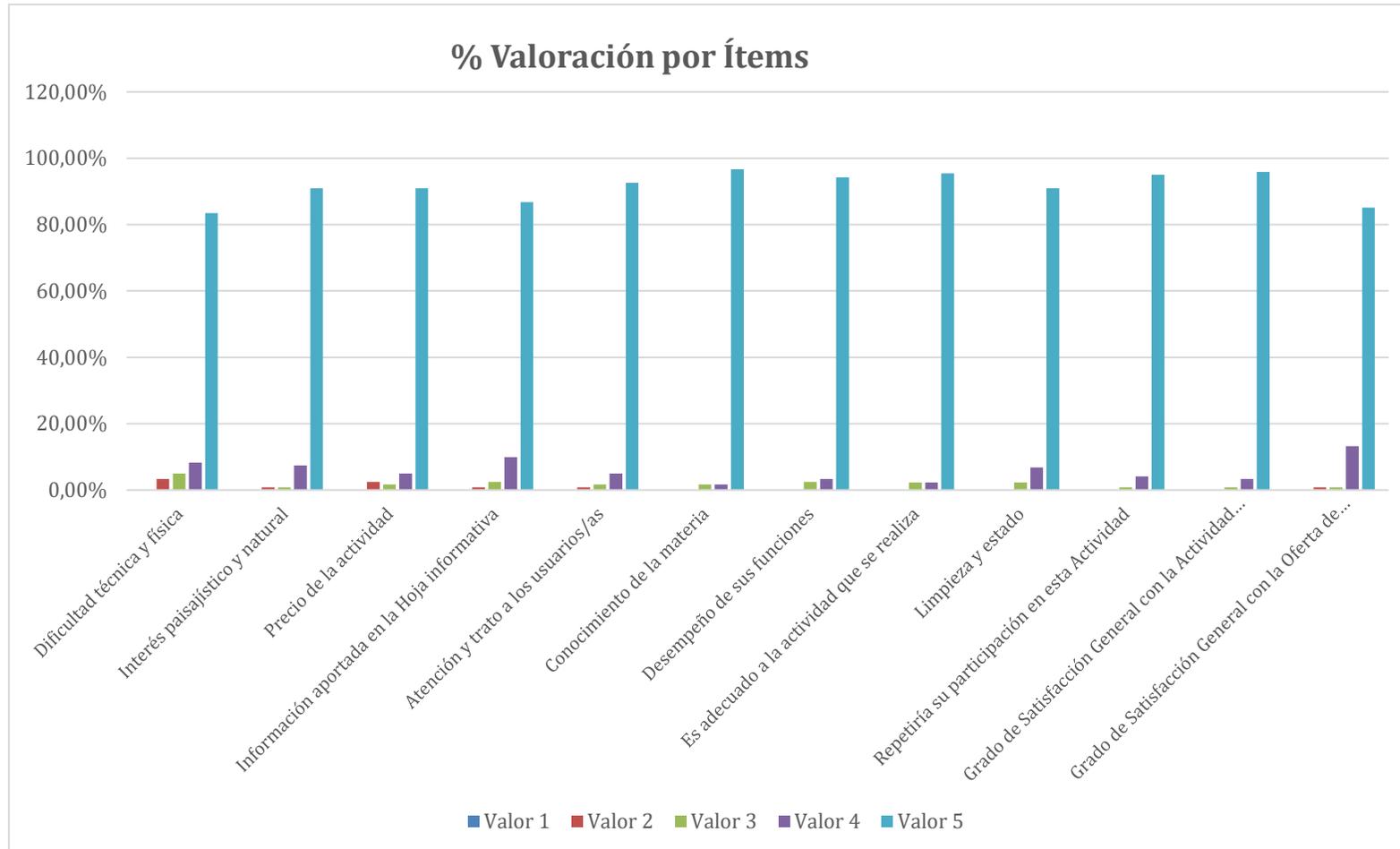
Servicio de Deportes

Informe Satisfacción Actividades Físicas en la Naturaleza

Ciclo 2024

Porcentaje de valoración por ítems. Actividades Físicas en la Naturaleza.

% Valoración por Ítems		1	2	3	4	5	Valor Medio
Actividad	Dificultad técnica y física	0,00%	3,31%	4,96%	8,26%	83,47%	4,72
	Interés paisajístico y natural	0,00%	0,83%	0,83%	7,44%	90,91%	4,88
	Precio de la actividad	0,00%	2,48%	1,65%	4,96%	90,91%	4,84
	Información aportada en la Hoja informativa	0,00%	0,83%	2,48%	9,92%	86,78%	4,83
Monitores	Atención y trato a los usuarios/as	0,00%	0,83%	1,65%	4,96%	92,56%	4,89
	Conocimiento de la materia	0,00%	0,00%	1,65%	1,65%	96,69%	4,95
	Desempeño de sus funciones	0,00%	0,00%	2,48%	3,31%	94,21%	4,92
Alojamiento	Es adecuado a la actividad que se realiza	0,00%	0,00%	2,27%	2,27%	95,45%	4,93
	Limpieza y estado	0,00%	0,00%	2,27%	6,82%	90,91%	4,89
General	Repetiría su participación en esta Actividad	0,00%	0,00%	0,83%	4,13%	95,04%	4,94
	Grado de Satisfacción General con la Actividad seleccionada	0,00%	0,00%	0,83%	3,31%	95,87%	4,95
	Grado de Satisfacción General con la Oferta de Actividades del Servicio de Deportes	0,00%	0,83%	0,83%	13,22%	85,12%	4,83





Universidad de Jaén

Servicio de Deportes

Informe Satisfacción Actividades Físicas en la Naturaleza

Ciclo 2024

3. Comparativa mediciones anteriores.

	Items	CURSO 18/19	CURSO 19/20	CURSO 20/21	CURSO 21/22	CURSO 22/23	CURSO 23/24	TENDENCIA CURSO ANTERIOR
Actividad	Dificultad Técnica y Física	3,57	3,38	4,55	4,41	4,53	4,72	↑
	Interés paisajístico y natural	4,6	4,75	4,77	4,66	4,83	4,88	↑
	Precio de la actividad	4,4	4,38	4,67	4,58	4,71	4,84	↑
	Información aportada en la Hoja Informativa	4,49	4,57	4,67	4,67	4,61	4,83	↑
Monitores	Atención y trato a los usuarios	4,72	4,6	4,79	4,81	4,76	4,89	↑
	Conocimiento de la materia	4,83	4,72	4,86	4,83	4,84	4,95	↑
	Desempeño de sus funciones	4,72	4,52	4,79	4,82	4,73	4,92	↑
Alojamiento (1)	Es adecuado a la actividad que se realiza	5	4,76	4,67	4,78	4,82	4,93	↑
	Limpieza y estado	5	4,76	4,56	4,73	4,76	4,89	↑
General	Repetiría su participación en esta Actividad	4,77	4,56	4,81	4,82	4,74	4,94	↑
	Grado de Satisfacción General con la Actividad	4,74	4,63	4,76	4,87	4,79	4,95	↑
	Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	4,57	4,55	4,73	4,73	4,73	4,83	↑

1. Solo en actividades donde se ha incluido.



4. Análisis general de los resultados de la encuesta.

En cuanto a los resultados obtenidos a través del análisis de las encuestas post-servicio podemos destacar unos resultados bastante satisfactorios, manteniendo una valoración global media del 4,88, superior a la obtenida en el ciclo de gestión anterior (4,74).

Destacar que en valores generales todas las actividades encuestadas superan la valoración media obtenida en la anterior medición, mejorando los resultados del año anterior.

También destacar el aumento en la tasa de respuesta pasando del 49,56% al 50,42% en esta medición, provocado gracias al esfuerzo del personal y a la forma de pasar la encuesta justo después de la finalización de cada actividad. Aunque se sigue percibiendo cierto agotamiento por parte de los usuarios con el modelo de encuesta.

Por ítems: No podemos sino manifestar la satisfacción con estos resultados por ítems pues todos presentan valores muy altos y satisfactorios, superando en todos el valor 4,7 de media general.

5. Conclusiones / Actuaciones (si proceden).

A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- Amplia satisfacción con los resultados obtenidos.
- Trabajar en el mismo sentido que hasta ahora, reforzando aquellos aspectos que veamos con más margen de mejora y evitar la relajación por los resultados obtenidos, con el propósito de mantenerlos y/o superarlos.