



## Informe de Satisfacción del Área de Instalaciones.

### 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 a las instalaciones deportivas universitarias, tanto para el campus de Jaén como para el campus de Linares.

Las instalaciones que se pueden valorar en este proceso son:

- Campus de Jaén: Pabellón Deportivo Universitario, Pista de Squash, Campo de Fútbol/Rugby y Pistas de Pádel.
- Campus de Linares: Pabellón Deportivo Universitario y las Pistas de Pádel.

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 los usuarios registrados en la base de datos del Servicio que han realizado alguna reserva de II.DD. durante el ciclo de gestión en el periodo de medición.

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

Durante el ciclo 2024 se ha realizado una medición basada en las encuestas emitidas con fecha 1 de abril de 2024 y recogida de datos hasta el 31 de mayo de 2024, con un índice de respuesta del 14,71 % de los usuarios/as encuestados (80 respuestas de 544 encuestados/as).



La encuesta consta de 15 ítems o cuestiones en las cuales se pueden valorar diferentes aspectos de la instalación en cuestión como la atención en el proceso de reserva, el estado de la instalación, su equipamiento, y el grado de satisfacción en general. A continuación, se relacionan estos ítems:

Ítems	Apartado	Cuestiones
1	ATENCIÓN Y RESERVA	Atención e Información
2		Proceso de Reserva de la Instalación
3		Precio de la Instalación
4		Horarios de la Instalación
5		Relación Calidad-Precio
6		Grado de satisfacción con el personal de Reserva de Instalación
7		Grado de satisfacción con la atención del personal técnico que atiende a la instalación
8	ESTADO Y EQUIPAMIENTO	Oferta de Instalaciones
9		Estado del espacio deportivo que utiliza
10		Limpieza de la instalación
11		Equipamiento de la instalación
12		Estado de los vestuarios
13		Limpieza de los vestuarios
14	GENERAL	Grado de Satisfacción General con las Instalaciones
15		Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD



## 2. Resultados.

### 2.1. Medición.

**Periodo de medición:** del 1 de abril al 31 de mayo de 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.

**Tabla de valoraciones medias por instalación e ítems cuestionados:**

Campus	Espacio	Respuestas	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Valor Medio
Campus de Jaén	Campo de Fútbol (Jaén)	21	4,48	4,38	3,95	4,29	4,19	4,48	4,33	3,90	4,19	4,57	4,10	3,62	4,10	4,19	3,95	4,18
Campus de Jaén	Pabellón Deportivo	7	4,57	4,14	3,71	4,57	3,57	5,00	5,00	3,57	3,00	5,00	3,57	4,86	4,86	4,00	4,43	4,26
Campus de Jaén	Pista de Squash (Jaén)	1	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,80
Campus de Jaén	Pistas de Pádel	41	4,17	4,51	4,27	4,56	4,17	4,34	4,22	4,02	3,51	4,00	3,76	4,07	4,07	4,12	4,24	4,14
Campus de Linares	Pabellón Deportivo	7	3,86	3,71	4,43	4,00	4,14	3,57	3,57	3,71	3,71	4,57	3,71	4,00	4,00	3,71	4,00	3,91
Campus de Linares	Pistas de Pádel	3	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	4,67	4,33	5,00	4,33	5,00	5,00	4,33	4,00	4,73
544 encuestados		80	4,30	4,39	4,19	4,46	4,15	4,40	4,29	3,96	3,70	4,34	3,85	4,06	4,19	4,11	4,16	4,17



Tablas de porcentaje de valoración por ítems cuestionado:

GENERAL	ITEM	1	2	3	4	5	Valor Medio
ATENCIÓN Y RESERVA	Atención e Información	0,00%	3,75%	15,00%	28,75%	52,50%	4,30
	Proceso de Reserva de la Instalación	1,25%	7,50%	3,75%	26,25%	61,25%	4,39
	Precio de la Instalación	2,50%	7,50%	12,50%	23,75%	53,75%	4,19
	Horarios de la Instalación	1,25%	5,00%	5,00%	23,75%	65,00%	4,46
	Relación Calidad-Precio	2,50%	3,75%	16,25%	31,25%	46,25%	4,15
	Grado de satisfacción con el personal de Reserva de Instalación	2,50%	1,25%	13,75%	18,75%	63,75%	4,40
	Grado de satisfacción con la atención del personal técnico que atiende a la instalación	2,50%	2,50%	15,00%	23,75%	56,25%	4,29
ESTADO Y EQUIPAMIENTO	Oferta de Instalaciones	1,25%	7,50%	17,50%	41,25%	32,50%	3,96
	Estado del espacio deportivo que utiliza	3,75%	12,50%	22,50%	32,50%	28,75%	3,70
	Limpieza de la instalación	1,25%	5,00%	7,50%	31,25%	55,00%	4,34
	Equipamiento de la instalación	1,25%	16,25%	12,50%	36,25%	33,75%	3,85
	Estado de los vestuarios	2,50%	3,75%	23,75%	25,00%	45,00%	4,06
	Limpieza de los vestuarios	1,25%	2,50%	17,50%	33,75%	45,00%	4,19
GENERAL	Grado de Satisfacción General con las Instalaciones	0,00%	3,75%	17,50%	42,50%	36,25%	4,11
	Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	2,50%	2,50%	10,00%	46,25%	38,75%	4,16



## 2.2. Comparativas mediciones anteriores.

INSTALACIÓN	Ciclo 2019 - 1	Ciclo 2019 - 2	Ciclo 2021	Ciclo 2022	Ciclo 2023	Ciclo 2024	Tendencia
Pabellón Deportivo Universitario de Jaén	3,91	4,08	-	4,43	4,26	<b>4,26</b>	↑
Pista de Squash	4,04	4,39	-	4,5	4,33	<b>4,80</b>	↑
Campo de Fútbol	3,9	4,13	-	4,3	3,83	<b>4,18</b>	↑
Pistas de Pádel	3,89	4,26	4,19	4,35	4,23	<b>4,14</b>	↓
Pabellón Deportivo Universitario de Linares	3,99	3,73	-	4,47	-	<b>3,91</b>	↑
Pistas de Pádel de Linares	4,07	4,19	3,82	4,33	3,60	<b>4,73</b>	↑
<b>MEDIA GENERAL</b>	<b>3,9</b>	<b>4,08</b>	<b>4</b>	<b>4,35</b>	<b>4,22</b>	<b>4,17</b>	↓

## 3. Análisis general de los resultados de la encuesta.

En una primera línea de valoración tratamos el análisis general por instalaciones respecto a las mediciones efectuadas. Así, se observa un aumento en la mayoría de los valores absolutos por instalaciones, hasta conseguir un valor en la media del resultado de satisfacción en instalaciones, de 4,17, ligeramente inferior al obtenido en el ciclo anterior. Destacar también que hemos obtenido resultados por encima del valor 4 en la mayoría de las instalaciones evaluadas, mejorando los valores que teníamos en el ciclo anterior respecto al Campo de fútbol donde hemos pasado de un 3,83 a un 4,18, y respecto a las Pistas de Pádel en Linares, donde hemos aumentado considerablemente la satisfacción pasando de un valor de 3,60 a 4,73, si bien este último caso la muestra puede considerarse no significativa.

Así, atendemos a los resultados de la encuesta, con cierta prudencia en el recorrido histórico de los datos a nivel general, y mantenemos la alerta, destacando un ligero aumento de la participación pasando de un 10 % en el ciclo anterior a un 14,71% en este ciclo, pero que sigue siendo un dato poco representativo.



En una segunda línea de valoración, esta por ítems, observamos una valoración positiva en la satisfacción de los usuarios en cada una de los tres bloques que presenta la encuesta: “atención y reserva”, “estado y equipamiento” y “general”:

- En cuanto al Bloque de atención y reserva, la satisfacción general del usuario continúa siendo manifiesta, destacando una vez más valores como el del precio de la instalación, horarios de apertura o la relación calidad-precio del servicio. Destacar también el aumento significativo del ítem “Grado de satisfacción con el personal de Reserva de Instalación” donde hemos aumentado en 0,93 puntos, pasando del 3,47 del ciclo anterior al 4,40 en este ciclo.
- En lo que respecta al Bloque de estado y equipamiento, aquí es donde se detecta un ligero descenso con respecto al ciclo anterior, marcado por los resultados obtenidos en los ítems “Estado del espacio” y “Equipamiento” a partir de las valoraciones negativas registradas en las respuestas asociadas al uso del pabellón tanto en Jaén como en Linares así como las pistas de pádel de Jaén, donde se observa cierto malestar en los usuarios por la saturación de docencia del pabellón en Jaén y la poca oferta que hay del mismo para reservas de particulares, además de la aparición de goteras durante la época de lluvia que impide la práctica deportiva en condiciones favorables, y/o en algunos casos obliga a anular reservas antes del uso.
- Destacar que en estos resultados tenemos un valor medio de satisfacción del 80% con valores superiores al 4, y un valor de satisfacción por encima del valor 3,5 del 100%.

#### 4. Conclusiones / Actuaciones (si proceden).

Tras la medición realizada, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- La consolidación de la plataforma de gestión “Cronos” ha minimizado, hasta el punto de prácticamente eliminar, las incidencias en el proceso de reserva de instalaciones deportivas, alcanzando el sistema una fiabilidad que ha provocado sin duda el aumento de la satisfacción en nuestros usuarios.
- Que, con la tasa de respuesta obtenida, a pesar de haber aumentado un 4,71%, atendemos a estos datos desde la justa representación proporcional de los/as usuarios/as y trabajaremos para aumentar esta tasa de respuesta en el próximo ciclo para atender a los resultados con una mayor representatividad.