



Universidad de Jaén

Servicio de Deportes

## Informe de Satisfacción – Actividades UJA-GYM.

### 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 UJA-GYM, tanto para el campus de Jaén como para el campus de Linares.

Las mismas, durante el ciclo de medición 2024 han sido las siguientes:

- Encuesta realizada a los/as usuarios/as del mes de diciembre de 2023 con datos recogidos durante el periodo de septiembre a diciembre de 2023 (primer turno del curso 2023/2024).
- Encuesta realizada a los/as usuarios/as del mes de abril de 2024 con datos recogidos durante el periodo de febrero y marzo de 2024 (segundo turno del 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 los usuarios registrados en la base de datos de la aplicación de reservas CRONOS.

La encuesta consta de 14 ítems o cuestiones en las cuales se pueden valorar diferentes aspectos de la actividad en cuestión como el proceso de inscripción, el nivel técnico del monitor/a, horarios y duración, precios, la adecuación de la instalación y el material, y el grado de satisfacción en general. A continuación, se relacionan estos ítems:



Ítems	Apartado	Cuestiones
1	La Actividad	Proceso de Inscripción a la Actividad
2		Nivel técnico del Monitor/a
3		Horario de impartición de la Actividad
4		Duración total de la Actividad
5		Grupo de Alumnos que participan en la Actividad
6		Precio de la Actividad
7		Relación Calidad-Precio
8	La Instalación	La instalación deportiva es adecuada para la actividad
9		El material deportivo del que se dispone es adecuado
10		El espacio deportivo es adecuado para las plazas ofertadas
11		Grado de satisfacción con los técnicos que atienden la instalación
12	General	Repetiría su participación en la Actividad
13		Grado de Satisfacción General con la Actividad
14		Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD

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 ciclo de gestión 2024 se ha realizado una medición basada en las encuestas emitidas con fecha 18/12/2023 y 16/04/2024 y recogida de datos hasta el 31/05/2024, donde se han encuestado a un total de 1872 usuarios/as con un índice de respuesta del 18,38% (344 respuestas).



## Resultados de la Medición.

Periodo de medición: del 1/10/2023 al 31/05/2024.

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 UJA-GYM – Campus de Jaén.

Campus	Actividad UJA.GYM	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	Valor Medio	
Campus de Jaén	Abdominales & Glúteos	12	4,00	4,17	4,00	4,83	4,50	4,50	4,33	4,17	4,33	4,33	4,50	5,00	4,50	4,67	4,42	
	Body Jump	2	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,57	
	Body Pump	20	3,80	4,50	3,80	4,80	4,60	4,80	4,80	4,50	4,10	4,80	4,90	4,70	4,50	4,40	4,50	
	Body Weight	10	3,60	4,60	3,80	3,60	4,00	4,60	4,20	4,00	3,60	3,80	4,60	4,00	4,20	4,20	4,06	
	Ciclo Indoor	32	3,94	4,50	3,50	4,25	4,56	4,31	4,50	4,38	4,25	4,19	4,25	4,19	4,13	3,81	4,20	
	Entrenamiento en suspensión	2	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,86
	Entrenamiento Total	52	3,23	4,04	3,50	3,73	3,54	4,62	4,23	4,15	4,12	3,46	4,15	4,19	4,12	4,19	3,95	
	K-Box	28	3,93	4,57	3,57	3,71	4,36	4,50	4,50	3,43	2,93	3,36	4,07	4,57	4,29	4,14	3,99	
	Pilates	48	3,58	5,00	4,00	4,83	4,25	4,83	4,92	4,25	4,50	4,00	4,75	4,88	4,75	4,29	4,49	
	Zumba	18	4,22	4,00	4,67	4,67	4,44	4,78	4,33	3,89	4,11	4,67	4,44	4,22	4,00	4,44	4,35	
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>3,69</b>	<b>4,46</b>	<b>3,78</b>	<b>4,29</b>	<b>4,21</b>	<b>4,63</b>	<b>4,53</b>	<b>4,13</b>	<b>4,07</b>	<b>3,97</b>	<b>4,43</b>	<b>4,48</b>	<b>4,34</b>	<b>4,22</b>	<b>4,23</b>	



**Datos generales de satisfacción. Actividades UJA-GYM – Campus de Linares**

Campus	Actividad UJA.GYM	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	Valor Medio	
Campus de Linares	Abdominales & glúteos	6	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	5,00	5,00	5,00
	Body Jump	2	5,00	1,00	5,00	2,00	5,00	5,00	1,00	2,00	1,00	5,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,79	
	Body Pump	22	4,73	4,09	4,64	4,73	4,91	4,91	4,55	4,64	4,36	4,73	5,00	4,18	4,18	4,73	4,60	
	Body Weight	2	4,00	2,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,29	
	Ciclo Indoor	40	4,15	4,15	4,20	4,30	4,55	4,75	4,45	4,55	4,05	4,30	4,65	4,60	4,45	4,40	4,40	
	Entrenamiento Total	36	4,11	4,00	3,94	3,83	4,33	4,50	4,17	4,11	3,78	4,11	4,39	4,00	4,11	4,06	4,10	
	Pilates	12	4,50	4,67	4,50	4,67	4,50	4,83	4,83	4,00	4,17	4,17	4,83	4,67	4,67	4,33	4,52	
	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>4,33</b>	<b>4,10</b>	<b>4,28</b>	<b>4,25</b>	<b>4,52</b>	<b>4,73</b>	<b>4,38</b>	<b>4,33</b>	<b>4,03</b>	<b>4,30</b>	<b>4,60</b>	<b>4,30</b>	<b>4,28</b>	<b>4,35</b>	<b>4,34</b>	



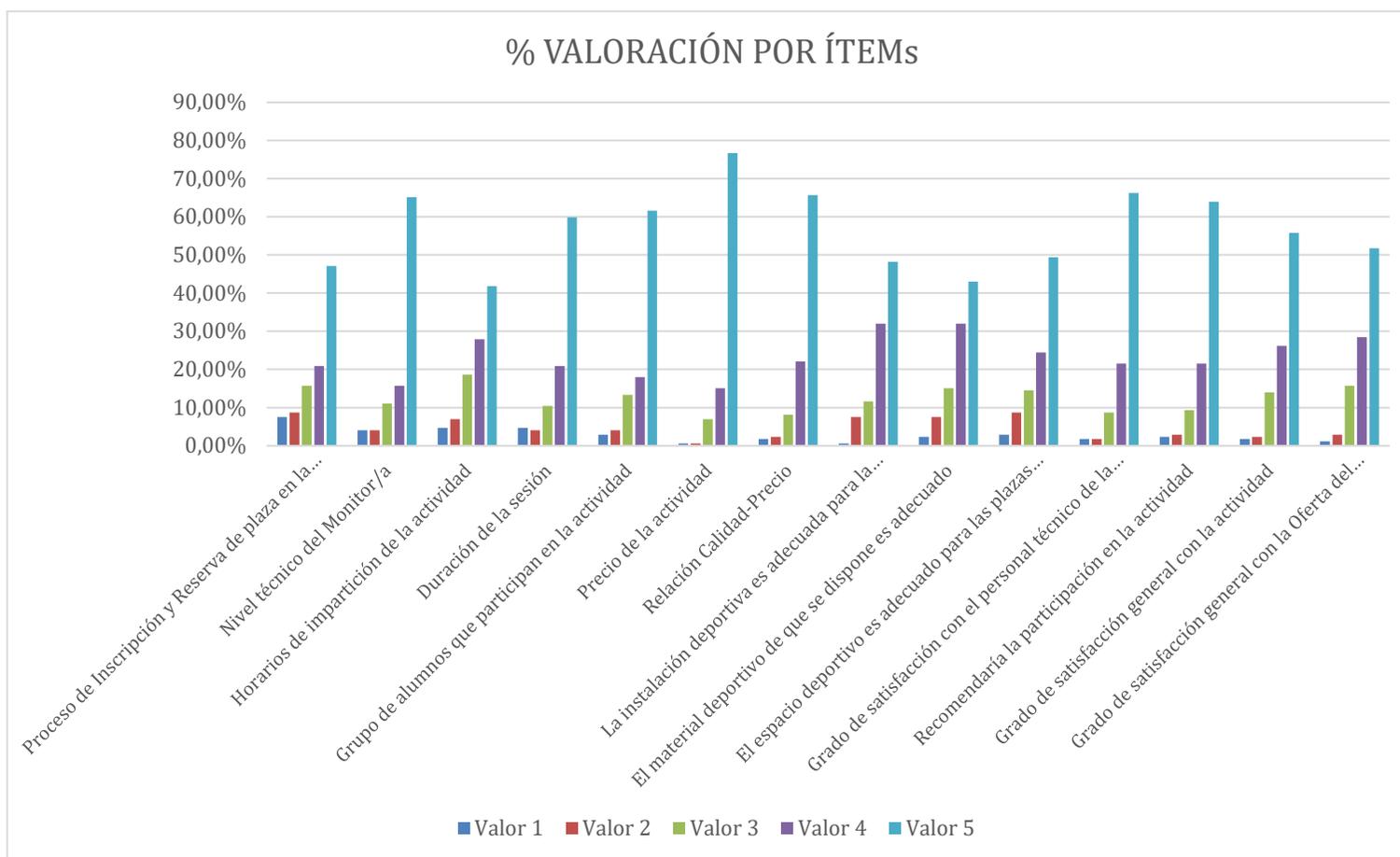
### Resumen Datos Generales Actividades UJA-GYM

Resumen por Campus y Turno	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	Valor Medio
Campus de Jaén	224	3,69	4,46	3,78	4,29	4,21	4,63	4,53	4,13	4,07	3,97	4,43	4,48	4,34	4,22	4,23
Campus de Linares	120	4,33	4,10	4,28	4,25	4,52	4,73	4,38	4,33	4,03	4,30	4,60	4,30	4,28	4,35	4,34
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>3,91</b>	<b>4,34</b>	<b>3,95</b>	<b>4,27</b>	<b>4,31</b>	<b>4,67</b>	<b>4,48</b>	<b>4,20</b>	<b>4,06</b>	<b>4,09</b>	<b>4,49</b>	<b>4,42</b>	<b>4,32</b>	<b>4,27</b>	<b>4,27</b>



### Porcentaje de valoración por ítems. Actividades UJA-GYM.

Ítem / Valoración	% Valoraciones					Valor Medio
	1	2	3	4	5	
Proceso de Inscripción y Reserva de plaza en la Actividad	7,56%	8,72%	15,70%	20,93%	47,09%	<b>3,91</b>
Nivel técnico del Monitor/a	4,07%	4,07%	11,05%	15,70%	65,12%	<b>4,34</b>
Horarios de impartición de la actividad	4,65%	6,98%	18,60%	27,91%	41,86%	<b>3,95</b>
Duración de la sesión	4,65%	4,07%	10,47%	20,93%	59,88%	<b>4,27</b>
Grupo de alumnos que participan en la actividad	2,91%	4,07%	13,37%	18,02%	61,63%	<b>4,31</b>
Precio de la actividad	0,58%	0,58%	6,98%	15,12%	76,74%	<b>4,67</b>
Relación Calidad-Precio	1,74%	2,33%	8,14%	22,09%	65,70%	<b>4,48</b>
La instalación deportiva es adecuada para la actividad	0,58%	7,56%	11,63%	31,98%	48,26%	<b>4,20</b>
El material deportivo de que se dispone es adecuado	2,33%	7,56%	15,12%	31,98%	43,02%	<b>4,06</b>
El espacio deportivo es adecuado para las plazas ofertadas	2,91%	8,72%	14,53%	24,42%	49,42%	<b>4,09</b>
Grado de satisfacción con el personal técnico de la instalación	1,74%	1,74%	8,72%	21,51%	66,28%	<b>4,49</b>
Recomendaría la participación en la actividad	2,33%	2,91%	9,30%	21,51%	63,95%	<b>4,42</b>
Grado de satisfacción general con la actividad	1,74%	2,33%	13,95%	26,16%	55,81%	<b>4,32</b>
Grado de satisfacción general con la Oferta del Servicio de Deportes UJA	1,16%	2,91%	15,70%	28,49%	51,74%	<b>4,27</b>





## Comparativa mediciones anteriores.

ÍTEMS		2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024	VARIACIÓN ANUAL RESPECTO CICLO ANTERIOR
ACTIVIDAD	Proceso de Inscripción a la Actividad	3,22	3,93	3,76	3,34	<b>3,91</b>	<b>0,57</b>
	Nivel técnico del Monitor/a	4,37	4,46	4,46	4,2	<b>4,34</b>	<b>0,14</b>
	Horario de impartición de la Actividad	3,86	3,63	3,93	3,78	<b>3,95</b>	<b>0,17</b>
	Duración total del Curso	4,38	4,46	4,36	4,15	<b>4,27</b>	<b>0,12</b>
	Grupo de Alumnos que participan en la actividad	4,09	4,41	4,26	3,98	<b>4,31</b>	<b>0,33</b>
	Precio de la Actividad	4,35	4,52	4,65	4,57	<b>4,67</b>	<b>0,10</b>
	Relación Calidad - Precio	4,51	4,57	4,53	4,37	<b>4,48</b>	<b>0,11</b>
INSTALACIÓN	La instalación deportiva es adecuada para la actividad	4,12	4,52	4,19	4,04	<b>4,20</b>	<b>0,16</b>
	El material deportivo del que se dispone es adecuado	4,08	4,36	4,05	3,94	<b>4,06</b>	<b>0,12</b>
	El espacio deportivo es adecuado para las plazas ofertadas	3,9	4,48	4,19	3,79	<b>4,09</b>	<b>0,30</b>
	Grado de satisfacción con los técnicos que atienden la misma	4,26	4,54	4,43	4,33	<b>4,49</b>	<b>0,16</b>
GENERAL	Repetiría su participación en la Actividad	4,37	4,71	4,52	4,31	<b>4,42</b>	<b>0,11</b>
	Grado de Satisfacción General con la Actividad	4,37	4,52	4,4	4,18	<b>4,32</b>	<b>0,14</b>
	Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	4,03	4,05	4,1	4,05	<b>4,27</b>	<b>0,22</b>
	<b>VALORACIÓN MEDIA</b>	4,14	4,37	4,27	4,07	<b>4,27</b>	<b>0,20</b>
<b>Nº ENCUESTADOS:</b>		78	390	188	405	<b>344</b>	
<b>Nivel medio de Satisfacción con la Actividad en la que están matriculados</b>		4,14	4,31	4,29	4,07	<b>4,28</b>	<b>0,21</b>
<b>Nivel medio de Satisfacción con la Oferta del Programa de Actividades</b>		4,03	4,05	4,1	4,05	<b>4,27</b>	<b>0,22</b>



## Análisis general de los resultados de la encuesta.

Resultados satisfactorios, con una valoración global media del 4,27, aumentando 0,2 con respecto al valor obtenido en el ciclo anterior.

### Por ítems:

Con carácter general: todos bien valorados con valores cercanos o por encima del 4, consiguiendo una mejora en cada uno respecto al valor obtenido en la medición anterior, destacando un aumento de 0,57 puntos en el ítem que valora el proceso de inscripción, punto más débil de la anterior medición y donde ya se van notando los efectos de nuevo software y el proceso de reserva de plazas adaptando la hora de activación de la reserva para estas actividades.

### Por actividad:

En el Campus de Jaén, buenas valoraciones en general, con valores por encima o muy cercanos del 4.

En el Campus de Linares, notamos una ligera mejora en cuanto a las puntuaciones obtenidas incluido un aumento en la tasa de respuesta. Las más bajas, Body Jump y BodyWeight, actividades con muy poca tasa de respuesta (2 cada una) lo que nos hace ser prudentes a la hora de tomar en cuentas estas valoraciones. Analizamos la situación de estas actividades para ver donde se puede mejorar en cuanto a horarios, espacios, calidad de monitor y material y equipamiento necesario.

**Valoraciones globales:** Resultados satisfactorios, con una valoración global media del 4,27, observando un ascenso de 0,20 puntos respecto a la medición anterior. Con valoraciones también satisfactorias en ambos campus, donde en Jaén tenemos un valor medio de 4,23 y en Linares, un valor medio de 4,34.



## 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:

- Satisfacción con los resultados obtenidos, con una valoración global del 4,27, observando un ascenso de 0,20 puntos respecto a la medición anterior (4,07).
- Destacar que todos los ítems suben en mayor o menor medida respecto a la última medición.
- Seguimos trabajando en la recogida de datos para aumentar la tasa de respuesta de tal manera que se pueda garantizar un mínimo de encuestados en todas las actividades, con el fin de hacer más significativos los resultados en aquellas actividades que han presentado una baja tasa de respuesta. Se consideran también otras formas de recoger información como encuestas in-situ, reuniones de interés virtuales y entrevistas a usuarios/as al finalizar las actividades, para su estudio por parte del personal técnico del Servicio.
- También, las fases “pico” de uso que se producen un par de veces durante el curso provocan colapso en algunas actividades y situaciones donde usuarios/as se quedan sin plazas con el consiguiente malestar a la hora de puntuar en las encuestas determinados ítems.
- Se ha renovado parte del material de las actividades en el campus de Linares.