



## Fase II.3. Informe sobre el nivel de satisfacción en los servicios deportivos. Borrador julio 2009



## ÍNDICE

Introducción. Contenido y Estructura del informe	3
1. El Sistema de evaluación de la satisfacción del usuario/a	4
2. Resultados más relevantes:	10
• Índices de Calidad percibida	12
• IIDDD de Barrios Rurales	13
• Pabellones	19
• Piscinas Cubiertas	24
• Reclamaciones y sugerencias	28
• Eficacia en la gestión del SID	31
3. Conclusiones y recomendaciones	33

El presente informe sobre la satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios deportivos municipales incorpora lo previsto en la memoria del Plan Director presentada al Ayuntamiento. No se ha tratado de hacer nuevos estudios de satisfacción o análisis de la calidad – que el pliego de condiciones no recogía- sino de identificar el sistema de análisis de la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas que utilizan los citados servicios y que utilizan las diferentes unidades del Ayuntamiento y hacer una evaluación del mismo –y de los resultados- de cara a señalar conclusiones que aporten al diagnóstico y recoger asimismo recomendaciones para el futuro.

Los puntos que se abordarán en el informe son los siguientes:

1. Identificación de las principales características de los sistemas de análisis de la satisfacción del usuario, centrándonos en dos aspectos fundamentales:
2. Comentario y análisis de los resultados más relevantes.
3. Conclusiones y comentarios para la optimización del sistema de valoración de la satisfacción del usuario.

## **1. El sistema de evaluación de la satisfacción del usuario**

## Evaluación de la satisfacción del usuario

- ❑ Un elemento que consideramos muy destacable es el **esfuerzo que están realizando cada una de las tres unidades** – Servicio de Instalaciones deportivas, Servicio de Distritos y Zaragoza Deporte Municipal- para captar el grado de satisfacción de sus usuarios.
- ❑ Como veremos más adelante **los resultados avalan este esfuerzo**. Su continuidad en el tiempo está permitiendo disponer, en algunos casos, de informes y resultados que ponen de manifiesto una tendencia positiva en la satisfacción con los servicios deportivos municipales.
- ❑ En las tres unidades nos vamos a encontrar con **enfoques diferentes** para evaluar la satisfacción, aunque con procesos similares a la hora de llevarla a cabo.
- ❑ Estos enfoques se plasman en prácticamente **tres niveles de gestión**, que van desde un modelo apenas estructurado y sistematizado, pasando por un sistema integral de gestión documentado y procedimentado, hasta llegar a un modelo con una acreditación externa, como es la **Certificación ISO 14.001** de gestión medioambiental para las piscinas de los barrios rurales.
- ❑ En definitiva **tres situaciones organizativas y funcionales dentro de una misma área**, con muy escasa coordinación entre ellas en el ámbito de la satisfacción del usuario.

### Zaragoza Deporte Municipal

Respecto a la organización y la estructuración del sistema podemos señalar que:

- ❑ **No dispone de un sistema estructurado y sistematizado para el análisis y evaluación de la satisfacción del usuario.** Sin embargo sí que se realizan estudios puntuales en colaboración con entidades y empresas que llevan a cabo algunas de las actividades. Dichos estudios son promovidos por la propias entidades gestoras, no a instancias de ZDM, y los incorporan en las programaciones y memorias anuales.
- ❑ Con el objetivo de realizar un seguimiento de los programas e identificar posibles problemas o necesidades, semanalmente se llevan a cabo **reuniones de coordinación** entre las entidades que ejecutan los programas y los responsables de ZDM.
- ❑ **Dos son las fuentes fundamentales de información** que se utilizan para conocer al usuario: los procesos de inscripciones y la información que aportan los técnicos deportivos de las diferentes actividades. Respecto a la primera, en estos momentos no es una fuente de quejas como hace unos años; es un elemento positivo pero supone una limitación en el flujo de información entre organización y usuario. Respecto a la segunda, desde ZDM existe la percepción de que es una fuente de información sesgada y con una fiabilidad y validez limitada.
- ❑ El factor determinante que motiva la puesta en marcha de acciones relacionadas con la mejora de la satisfacción del usuario es la **llegada de quejas a los responsables de ZDM**. Procuran anticiparse a la presentación de la queja escrita por medio de la "relación personal" con el usuario debido a que el técnico o el personal de la instalación ya se ocupa y hay una atención personalizada. De hecho, cuando se presenta una queja por escrito es que ya se trata de una cuestión grave. **Se tiene una percepción positiva por parte de ZDM de la idoneidad de ésta acción.**

### Zaragoza Deporte Municipal

- ❑ El proceso de presentación de quejas y resolución de las mismas **está documentado** e implantado en ZDM. Ahora bien, consideran que los usuarios manifiestan poco sus quejas por escrito porque en general no confían en que habrá una respuesta.
- ❑ Un detonante para llevar a cabo un análisis o estudio relacionado con la satisfacción del usuario es la constatación de que **se ha producido una disminución en la asistencia en algún grupo de actividad**. De hecho ya hay definido para su puesta en marcha un estudio de satisfacción por actividades e instalaciones.
- ❑ Se están llevando a cabo algunas **acciones concretas** que pueden provocar cambios en la forma de gestionar la satisfacción del usuario.
  - A principio de año se estableció un **plan estratégico de marketing**, con la finalidad de desarrollar y potenciar una imagen de marca de ZDM. Entre las líneas estratégicas de dicho plan hay algunas que tienen que ver con la satisfacción del usuario.
  - Por medio de la utilización del programa informático SINFO, se plantea la creación de una **base de datos de usuarios** para poderlos identificar claramente a partir de un cuestionario inicial y favorecer así la intercomunicación con el usuario.

### Servicio Instalaciones Deportivas

Respecto a la organización y la estructuración del sistema podemos señalar que:

- ❑ El sistema de gestión del SID está estructurado y documentado según un **“Manual de calidad y organización”** vigente desde 2007, resultado de un proceso de planificación estratégica. Integrado en este sistema hay definido un proceso de soporte, “Calidad”, que contiene un conjunto de **subprocesos relacionados con la satisfacción del usuario**. Para las piscinas cubiertas dispone el SID de una carta de servicios.
- ❑ Disponen de diversos **informes de seguimiento de calidad percibida**, además de **estudios de reclamaciones y sugerencias**, en diferentes instalaciones. Los informes de seguimiento de los pabellones deportivos y piscinas los realizan entidades externas. El resto los lleva a cabo el propio SID.
- ❑ El SID tiene su **propia metodología y tipología de encuesta** para realizar sus estudios de satisfacción en las instalaciones. Si por motivos de disponibilidad de recursos no pueden realizar estos estudios en todas las instalaciones, utilizan la información obtenida en la encuesta general sobre la satisfacción que cada año realiza el ayuntamiento.
- ❑ Cuentan con **personal en las oficinas centrales** para llevar a cabo estos estudios. Esta disponibilidad de recursos se considera insuficiente para realizar un seguimiento sistemático y riguroso de la satisfacción.
- ❑ En estos momentos el SID está en **proceso de redefinición del sistema de gestión**. El objetivo es evolucionar hacia un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001 e ISO 14001, y que englobe también la prevención de riesgos y la responsabilidad social. No hay intención de certificarse.

### Servicio de Distritos

Respecto a la organización y la estructuración del sistema podemos señalar que:

- ❑ Disponen de un **sistema de gestión medioambiental certificado según la Norma UNE-EN ISO 14001 desde mayo de 2007**. Este sistema ha facilitado el desarrollo de un plan de mantenimiento de las instalaciones en colaboración con el SID. Como consecuencia de este sistema se tiene todo documentado acerca de la gestión medioambiental, con una ficha medioambiental de las diferentes instalaciones.
- ❑ Disponen de **diversos informes sobre la percepción de calidad, además de estudios de las sugerencias y reclamaciones**. Realizan estudios en programas puntuales.
- ❑ Tiene **su propia metodología y tipología de encuesta** para realizar sus estudios de satisfacción en las instalaciones. Valoran muy positivamente la metodología de estos estudios puesto que consideran que les permite conocer bien al usuario y que éste conozca mejor el servicio. Creen que sería necesaria una mayor **coordinación con el SID** si se quiere optimizar este tipo de estudio.
- ❑ Consideran que el **alto nivel de autonomía**, las buenas relaciones personales y la sistematización del trabajo (reuniones semanales de seguimiento) son factores positivos para llevar a cabo este tipo de trabajo.
- ❑ Disponen de una **Carta de Servicios**. De cada compromiso hay indicadores, responsable, periodicidad, etc.... Una empresa externa lleva a cabo el seguimiento del sistema de indicadores cada 6 meses.

## 2. Resultados más relevantes

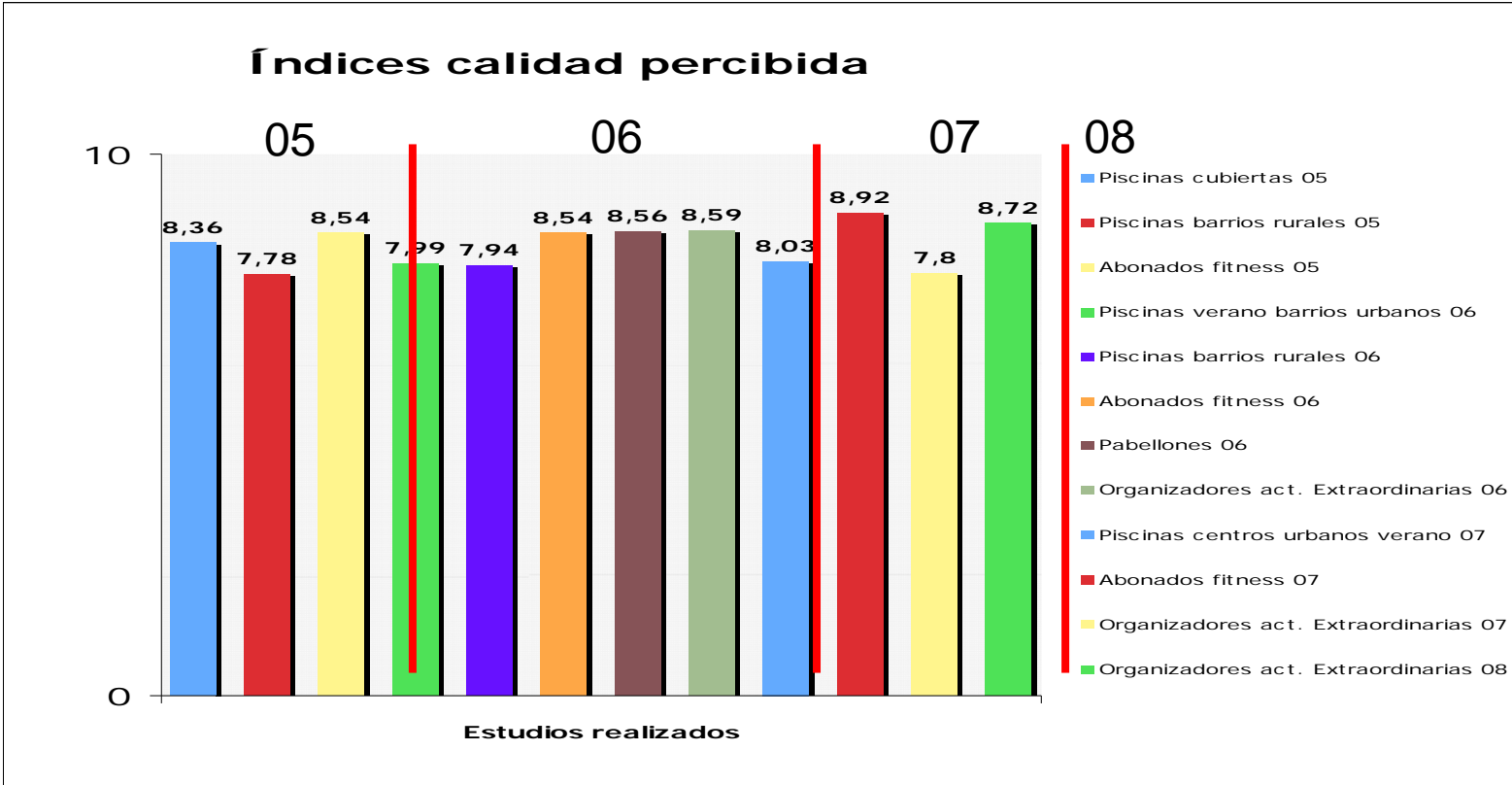
## Resultados más relevantes

- ❑ Nos encontramos con **ciertas dificultades a la hora de analizar los datos de forma global**. El motivo es que en **las tres unidades se utilizan diferentes metodologías** e indicadores a la hora de mediar y analizar la satisfacción del usuario con el servicio. Para poder realizar un análisis comparativo de algunos resultados para este informe se han tenido que transformar algunas escalas utilizadas en los indicadores.
- ❑ **Existen coincidencias en los aspectos o dimensiones que se analizan:** satisfacción general, estado de las instalaciones, personal, etc.. Sin embargo hay diferencias relevantes en los indicadores utilizados y en la forma de analizar y/o de presentar la información. La convivencia de estudios realizados desde las propias unidades y estudios llevados a cabo por entidades externas puede ser un factor determinante de esta situación.
- ❑ En el caso del SID hay un estudio sobre la calidad percibida en pabellones y otro en piscinas cubiertas, realizados ambos por la misma empresa. Los resultados no son comparables en algunos indicadores, que **aunque preguntan sobre el mismo aspecto lo hacen de forma diferente**.
- ❑ Estas situaciones ponen de manifiesto la **necesidad de una mayor coordinación interna**, interunidades e intraunidades, a la hora de realizar estudios de satisfacción.

## Resultados más significativos Índices de calidad percibida en los estudios realizados

De los resultados obtenidos en las diferentes unidades que han realizado estudios de satisfacción de usuarios y de quejas y sugerencias podemos destacar lo siguiente:

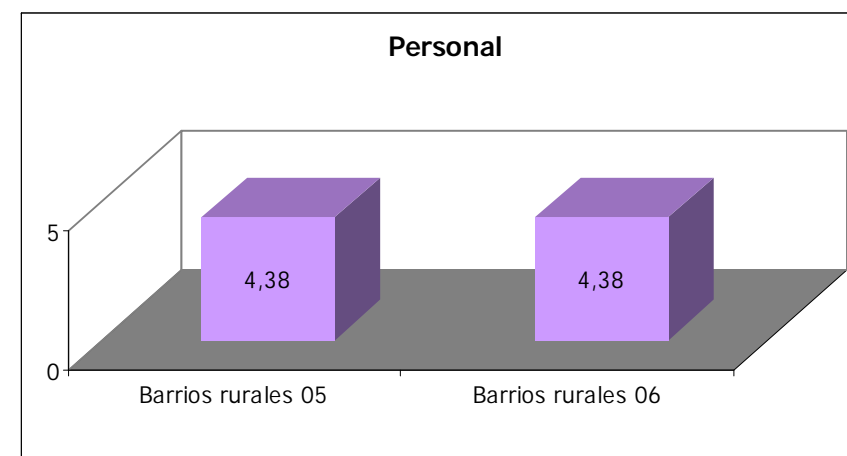
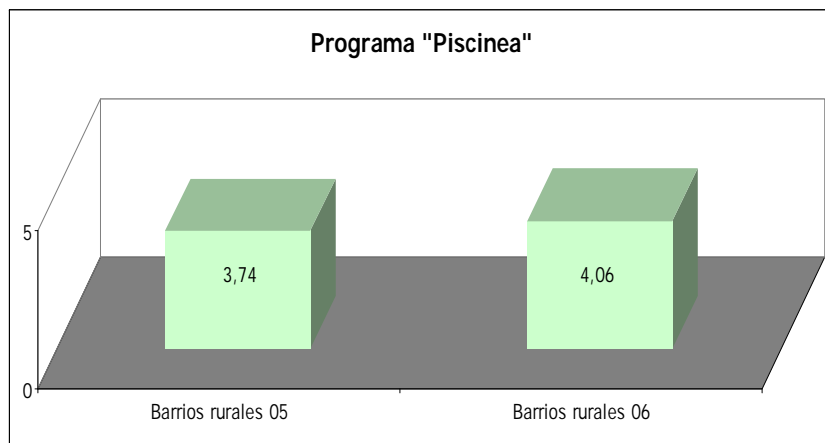
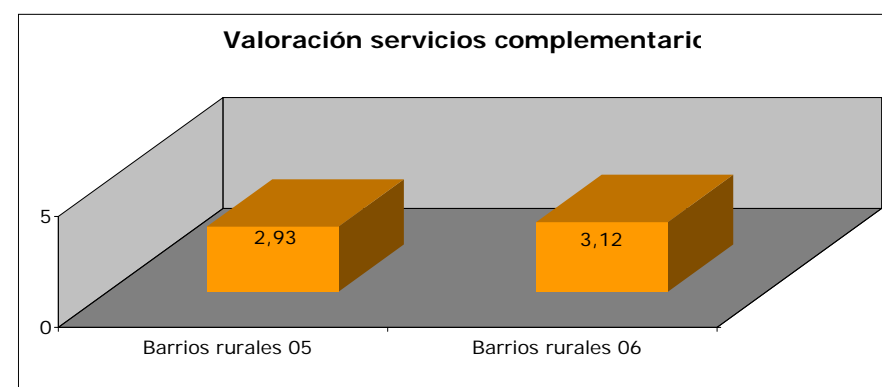
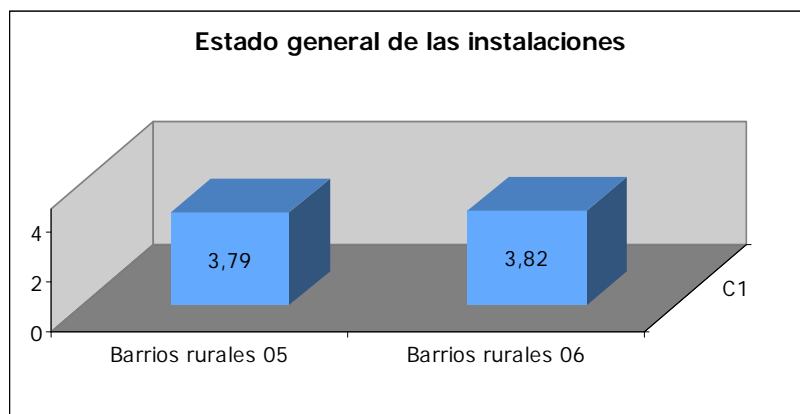
Se constata un **valoración positiva por parte de los usuarios de los servicios deportivos** que ofrece el Ayuntamiento de Zaragoza, a través del Servicio de Instalaciones deportivas.



## Resultados más significativos: Barrios rurales

En cuanto a los aspectos más significativos del servicio deportivo destacamos:

- En los informes de los **barrios rurales** se recogen la valoración global que hacen los usuarios respecto al **estado general de las instalaciones, los servicios complementarios, el programa "Piscinea" y el personal** es la siguiente:

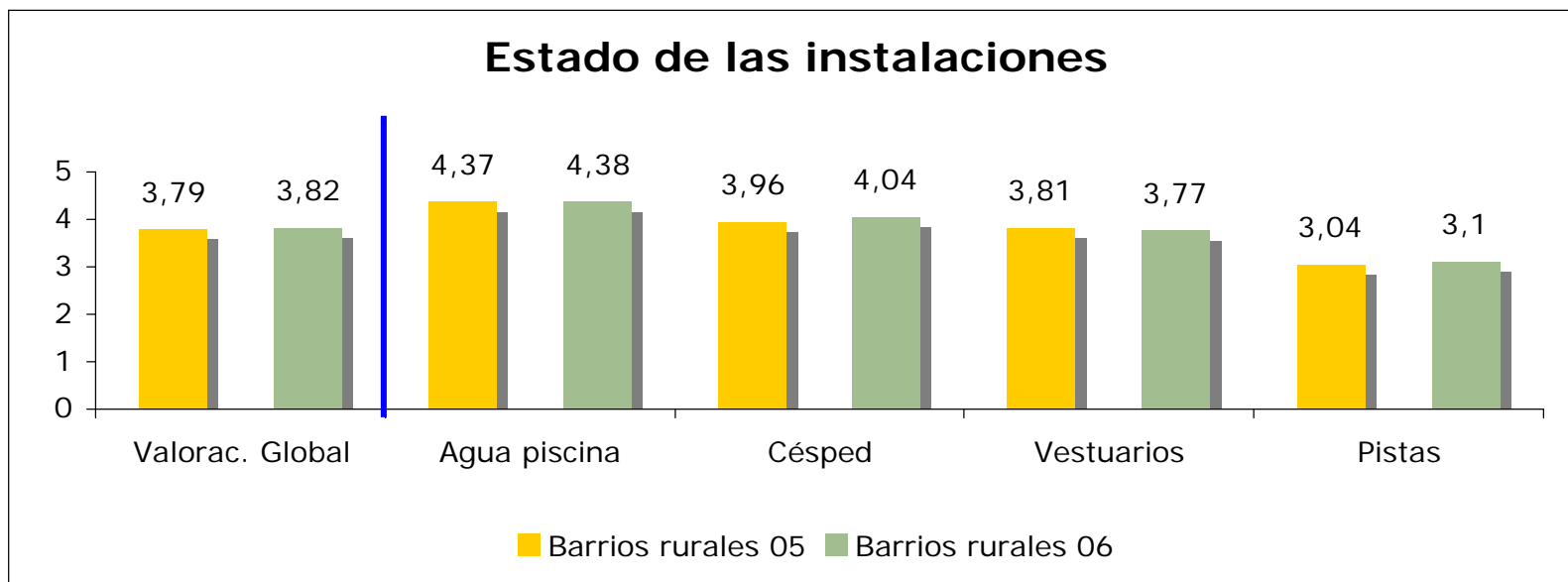


## Resultados más significativos: Barrios rurales Valoración del estado de las instalaciones

Veamos la valoración de las instalaciones por parte de los usuarios en los **barrios rurales** en relación a cuatro aspectos: el estado del agua de las piscinas, el estado del césped, el estado de los vestuarios y el estado de las pistas.

En general podemos considerar como **buena la percepción que tienen los ciudadanos del estado de las instalaciones en los barrios**, siendo el aspecto mejor valorado de las instalaciones **el estado del agua** de las piscinas.

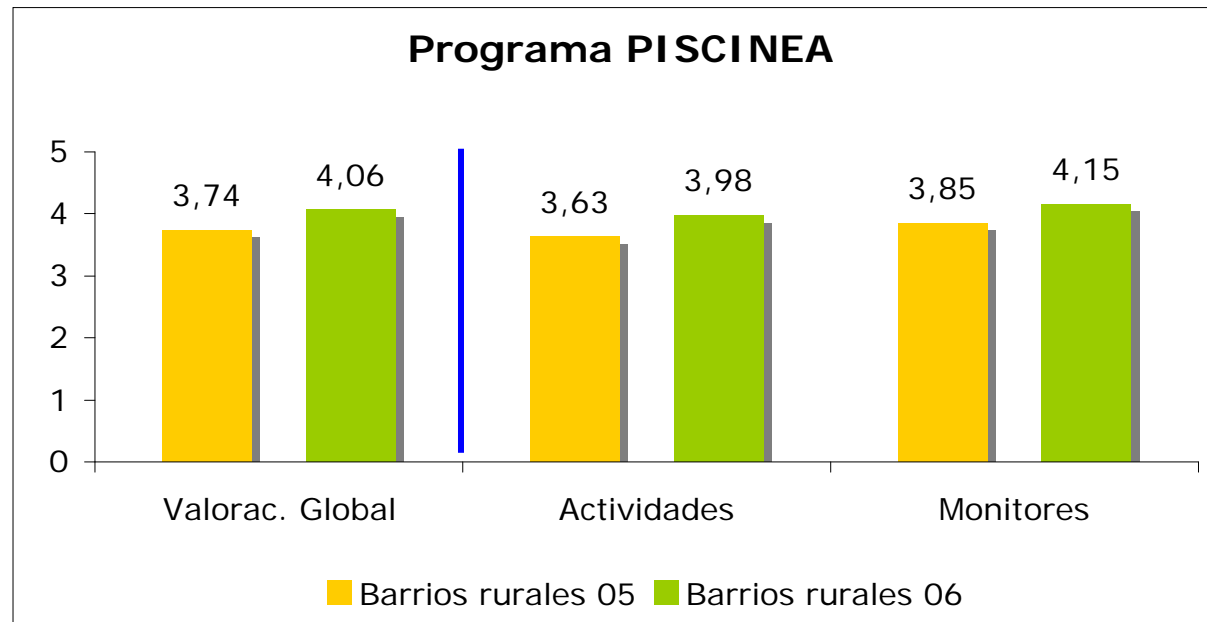
Consideramos destacable el hecho de que el nivel de percepción de la calidad se **ha mantenido o mejorado durante estos dos años**, habiendo únicamente una mínima disminución en la valoración del estado de los vestuarios.



## Resultados más significativos: Barrios rurales Valoración del programa "PISCINEA"

La valoración del programa **PISCINEA** lo podemos considerar como muy buena, en especial la valoración de los monitores. De hecho, el 56% de los usuarios ha calificado como muy buena o excelente su labor.

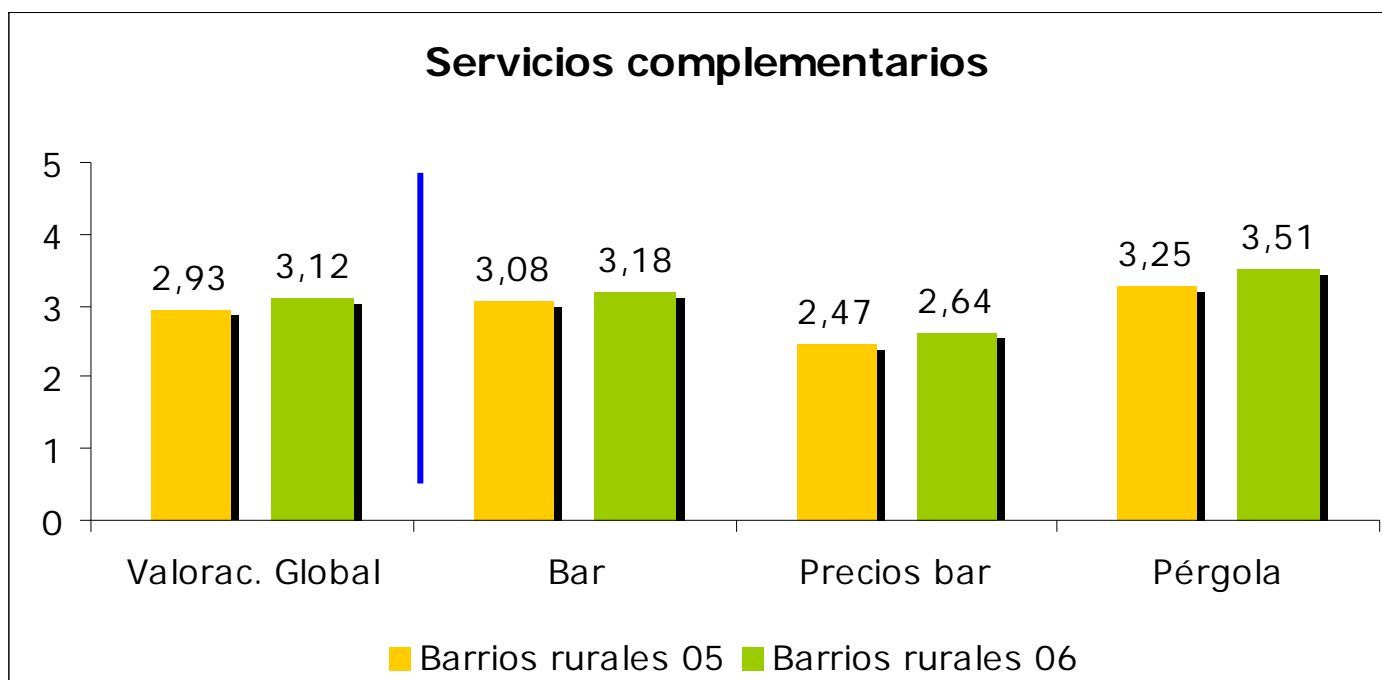
Respecto al programa de actividades del 49 % de los usuarios lo ha calificado como muy bueno o excelente.



## Resultados más significativos: Barrios rurales Valoración de los servicios complementarios

Respecto a los servicios complementarios podemos considerar que su valoración es aceptablemente **bueno, con amplio margen para llevar a cabo acciones de mejora.**

Consideramos destacable el hecho de que el nivel de percepción de la calidad se **ha mejorado** durante estos dos años, a pesar de que en el caso de los precios del bar, aspecto peor valorado, influyen factores que van más allá de los relacionados con el servicio.

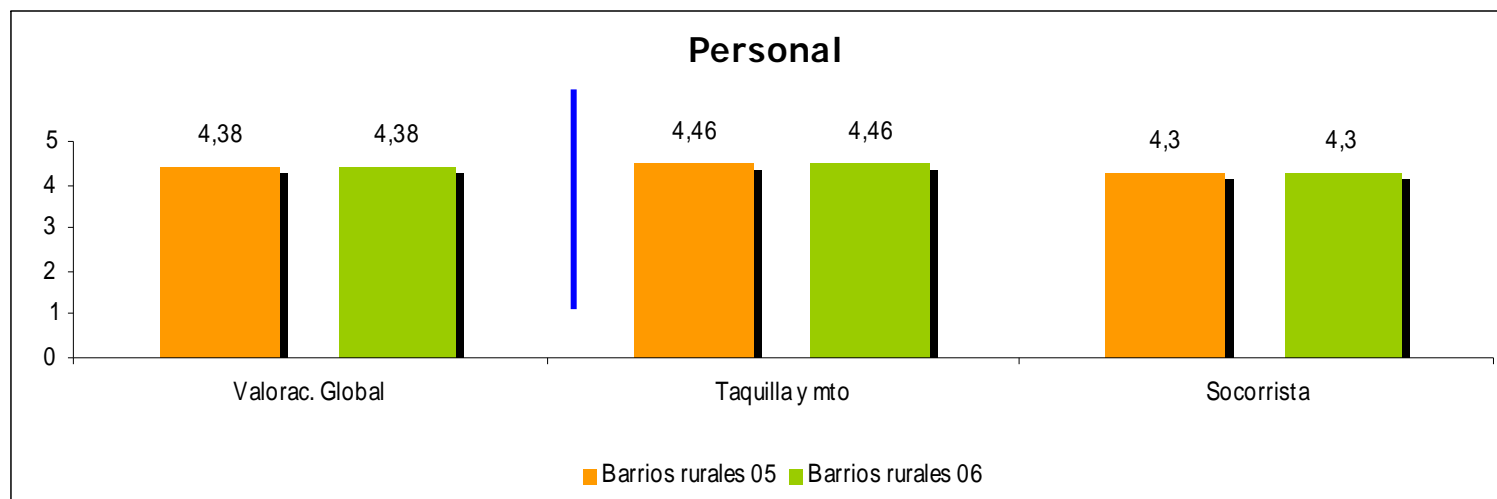


## Resultados más significativos: Barrios rurales Valoración del personal

Aquí nos encontramos con el **aspecto mejor valorado** de todos los que conforman el servicio prestado en los **barrios rurales**.

En general podemos considerar como **excelente la percepción** que tienen los ciudadanos del personal de las instalaciones, estando dicha valoración en la misma línea de la observada en el programa Piscinea.

Consideramos destacable el hecho de que el nivel positivo de percepción de la labor del personal se ha mantenido durante estos dos años.



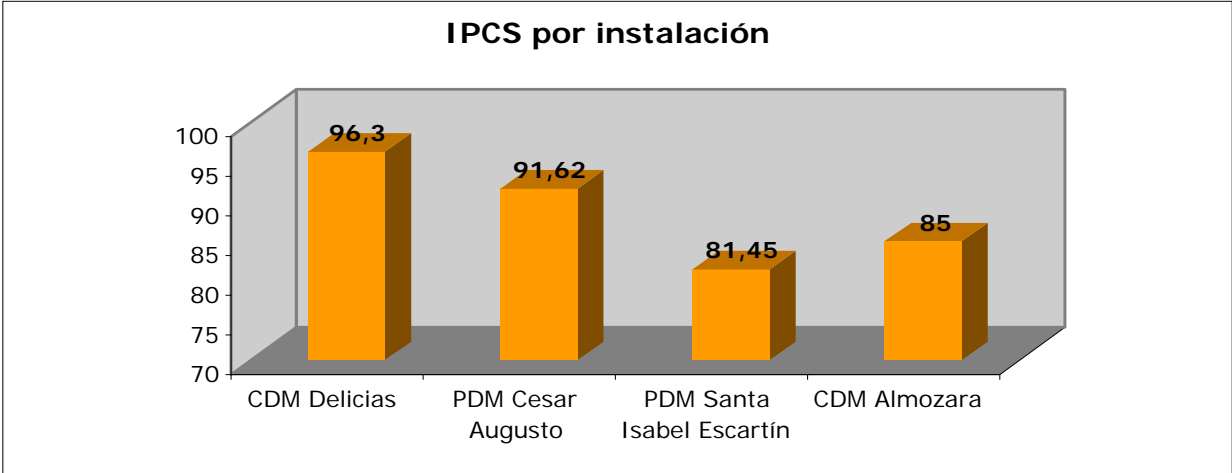
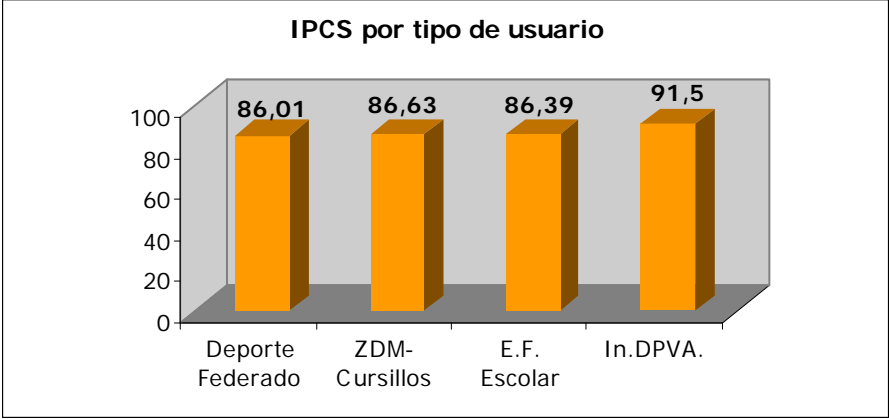
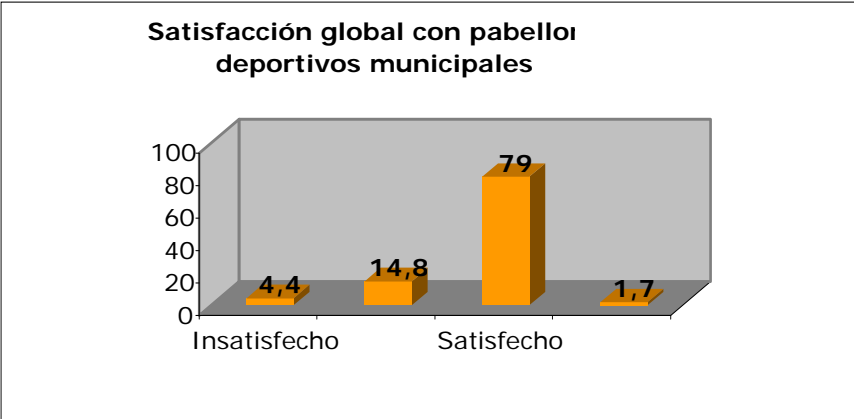
## Resultados más significativos: Barrios rurales Comentarios

En relación a la percepción de la calidad en los barrios destacamos:

- ❑ De forma global podemos considerar que los ciudadanos **valoran de una forma muy positiva los cuatro aspectos analizados**, destacando la excelente valoración que hacen los usuarios del personal, tanto de su capacidad profesional como de su trato personal.
- ❑ Es en los **servicios complementarios dónde vemos un mayor margen de mejora**, a pesar de que se observa un incremento positivo en la percepción de la calidad.
- ❑ Ya son varios años en los que la unidad lleva utilizando la misma sistemática y los mismos indicadores, lo cual permite **disponer de un histórico en los resultados y observar tendencias**, elementos muy interesantes para la toma de decisiones.
- ❑ Aunque no es un componente analizado al realizar el estudio de la satisfacción del usuario, **el sistema de gestión medioambiental lo podemos considerar como un elemento directamente relacionado con la misma**. La disponibilidad de un sistema de gestión medioambiental certificado supone un **refuerzo positivo para la percepción de la calidad** por parte de los usuarios.
- ❑ Como veremos más adelante, la gestión de quejas y reclamaciones también está resuelto de una forma positiva, puesto que **la cantidad de reclamaciones muestra una tendencia decreciente** desde el año 2004.

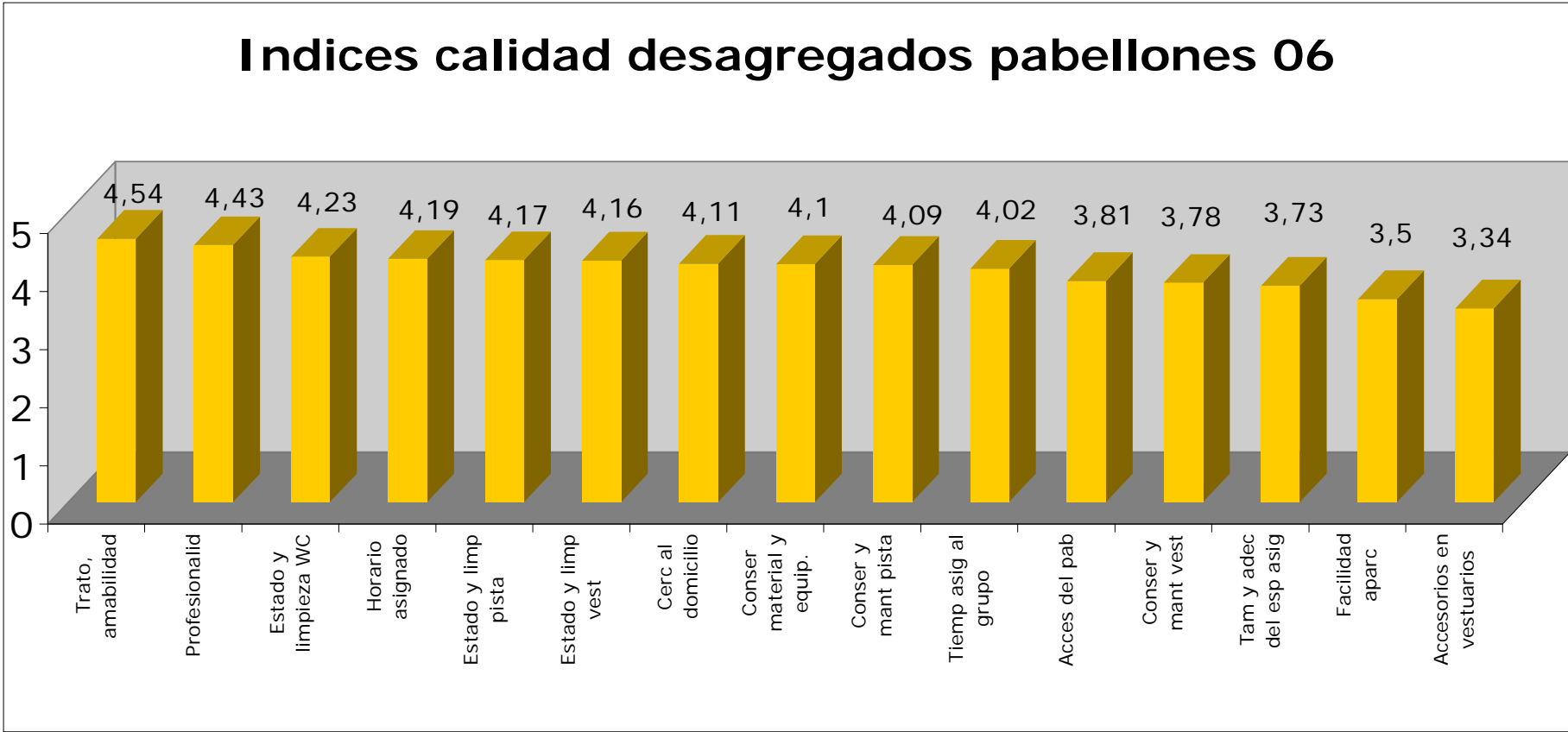
## Resultados más significativos SID Índices calidad Pabellones

En los informes de seguimiento del **SID** sobre los **pabellones 2006** se recogen los índices de calidad global y los Índices de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS) en función del tipo de usuario y por instalación. De forma global tenemos un IPCS en los pabellones municipales de 85,60 sobre 100. Para el cálculo de dicho índice se han tenido en cuenta los aspectos que veremos a continuación.



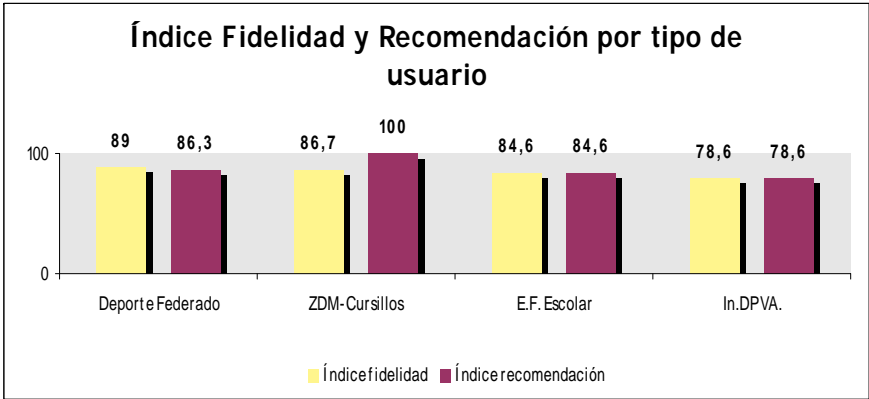
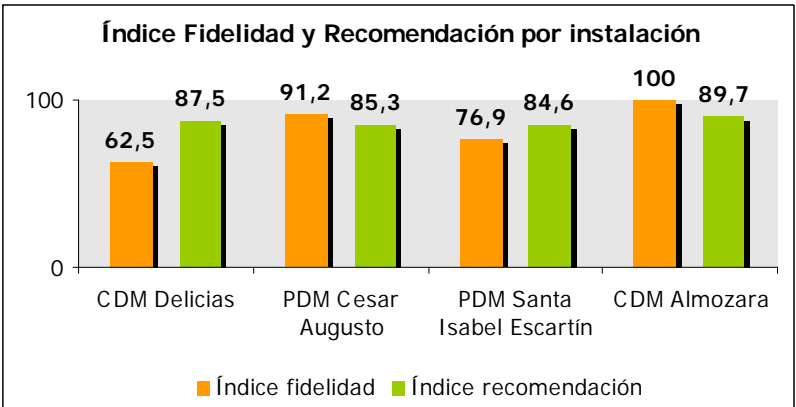
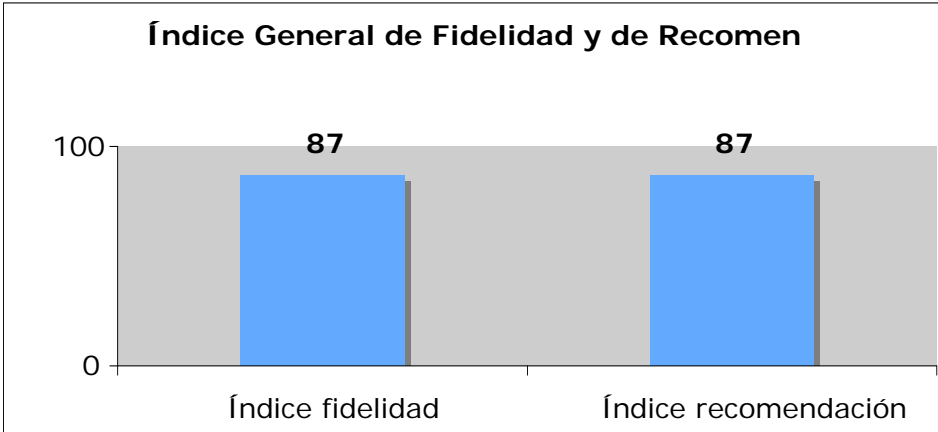
## Resultados más significativos SID Índices calidad Pabellones

En los informes de seguimiento del **SID** sobre los **pabellones** 2006 se recogen valoraciones desagregadas sobre diferentes aspectos, utilizados para el cálculo del IPCS. Vemos que **el personal, su amabilidad y su profesionalidad**, es el aspecto mejor valorado por los usuarios de pabellones.



## Resultados más significativos SID Pabellones

Si vemos los **índices de fidelidad de recomendación** de los pabellones, general, por instalación y según el tipo de usuario, obtenemos lo siguiente:



## Resultados más significativos SID Pabellones Comentarios

A diferencia de las piscinas cubiertas, en los pabellones nos encontramos un **IPCS de 85,60**, lo que nos indica que existe una diferencia significativa entre las expectativas de los usuarios y las condiciones del servicio que se ofrece en los pabellones.

- ❑ Así, nos encontramos en el **informe sobre los pabellones del SID** en diciembre de 2006 un conjunto se **áreas de mejora**:
  - Facilidad de **aparcamiento**.
  - **Tamaño y adecuación del espacio deportivo asignado**.
  - Estado de conservación y mantenimiento de los vestuarios, duchas y wc.
  
- ❑ Como **aspectos** valorados como muy **positivos** encontramos:
  - **Limpieza** de instalaciones: pista y vestuarios.
  - El trato, amabilidad y profesionalidad del **personal**.
  - **Cercanía** de las instalaciones al domicilio.
  - Estado de conservación y mantenimiento del material y equipamiento deportivo.
  - **Tiempo asignado a cada actividad**.

## Resultados más significativos SID Pabellones Comentarios

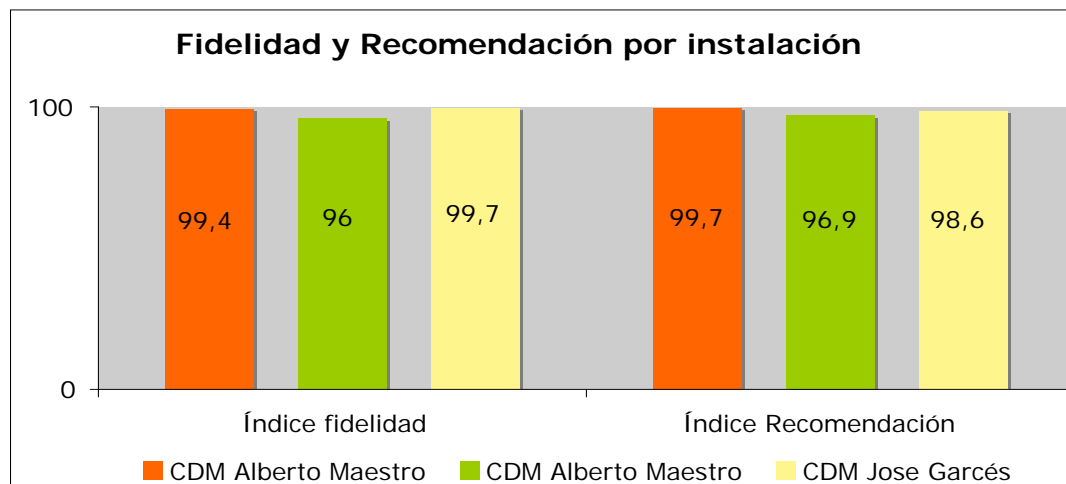
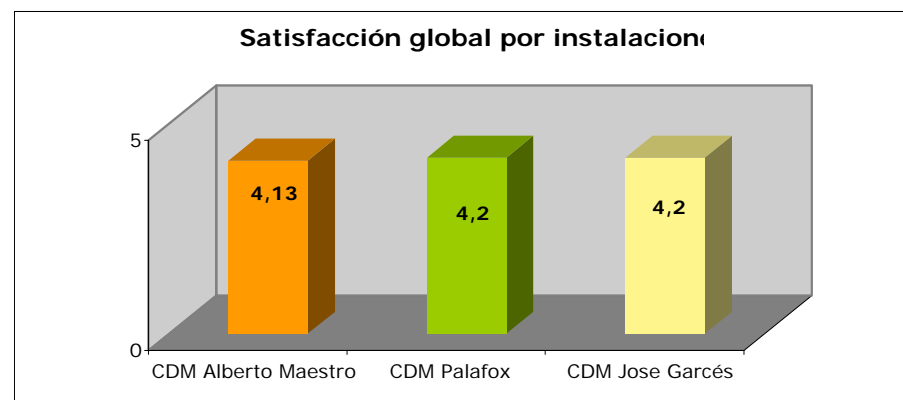
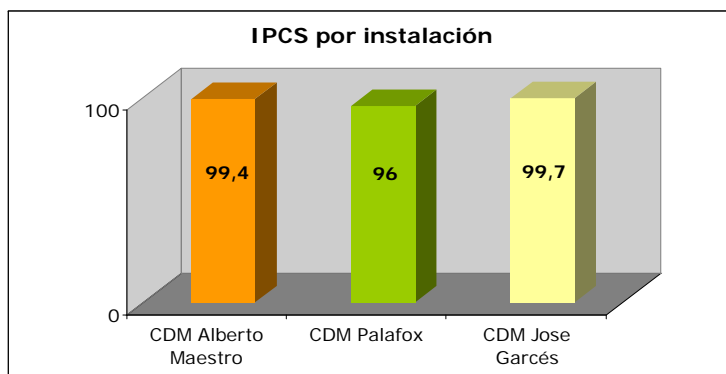
Si realizamos una valoración global de los resultados obtenidos podemos destacar que:

- ❑ Como valor medio vemos que los usuarios dan un **3,89 sobre 5 a su grado de satisfacción global** con el servicio deportivo de los pabellones, habiendo diferencias relevantes entre las cuatro instalaciones, siendo el PDM Santa Isabel el que menor índice tiene, siendo los motivos fundamentales de insatisfacción los relacionados con las condiciones de las instalaciones. Destacar que en dos pabellones no se han detectado motivos de insatisfacción.
- ❑ Son los usuarios que están en **actividades de iniciación deportiva los que muestran un mayor grado de satisfacción**, siendo los de que realizan educación física escolar los que menor satisfacción demuestran. Como media tenemos un 3,89 sobre 5 como valoración global.
- ❑ La gran fortaleza del servicio deportivo prestado en los pabellones es el **personal**, su profesionalidad y amabilidad, siendo el estado y limpieza de las instalaciones el aspecto a mejorar.
- ❑ Los índices de **fidelidad y de recomendación los podemos considerar buenos en general**, aunque con **diferencias relevantes según la instalación** y el tipo de usuario. De forma general un alto porcentaje de usuarios (87%) muestra una gran fidelidad y recomendaría el servicio.
- ❑ También se observan diferencias significativas en estos índices entre instalaciones, siendo el CDM **Almozara el que obtiene mejor valoración** en ambos. Los usuarios que realizan actividades deportivas de carácter federado los que muestran un mayor grado de fidelidad y de recomendación en el conjunto de los cuatro pabellones.
- ❑ **Las sugerencias que realizaron los propios usuarios** para el conjunto de los pabellones, de las que destacamos dos: mejorar las condiciones de la temperatura ambiente y mejorar el material de las instalaciones, tanto el no deportivo como el deportivo, **son aspectos a mejorar susceptibles de ser abordados a corto plazo.**

## Resultados más significativos SID Piscinas cubiertas

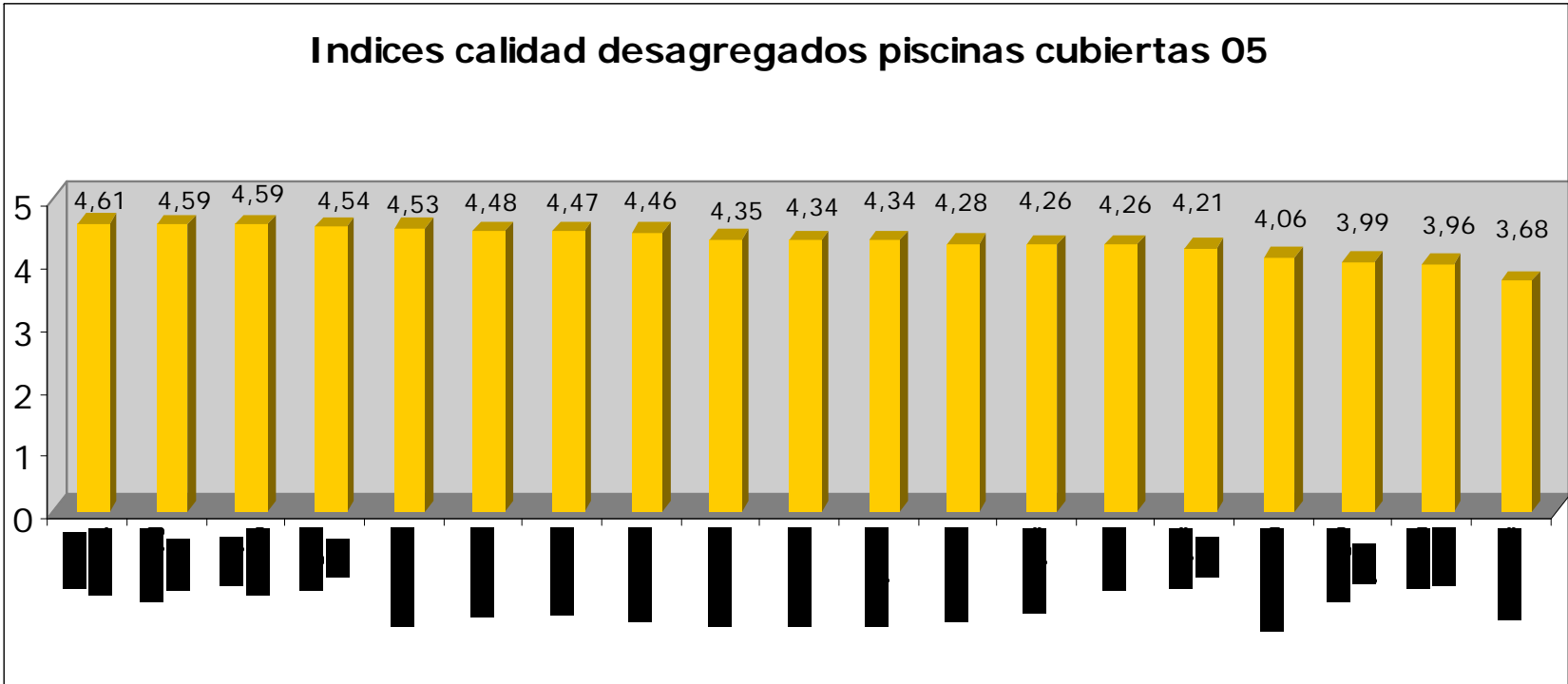
En los informes de seguimiento del **SID** sobre **las piscinas cubiertas 2005** podemos observar en las tres instalaciones un IPCS medio de 90,70 sobre 100 y con un grado de satisfacción global por encima de 4.

A continuación mostramos los IPCS para cada instalación, el grado de satisfacción global y el índice de fidelidad y el de recomendación de los usuarios para cada instalación a la que asisten regularmente.



## Resultados más significativos SID Piscinas cubiertas

- ❑ En los informes de seguimiento del **SID** sobre **las piscinas cubiertas** se recogen valoraciones desagregadas sobre diferentes aspectos. Por el tipo de indicadores no los podemos agrupar con las mismas categorías mostradas anteriormente ni al analizar los resultados de los barrios.



## Resultados más significativos SID Piscinas cubiertas Comentarios

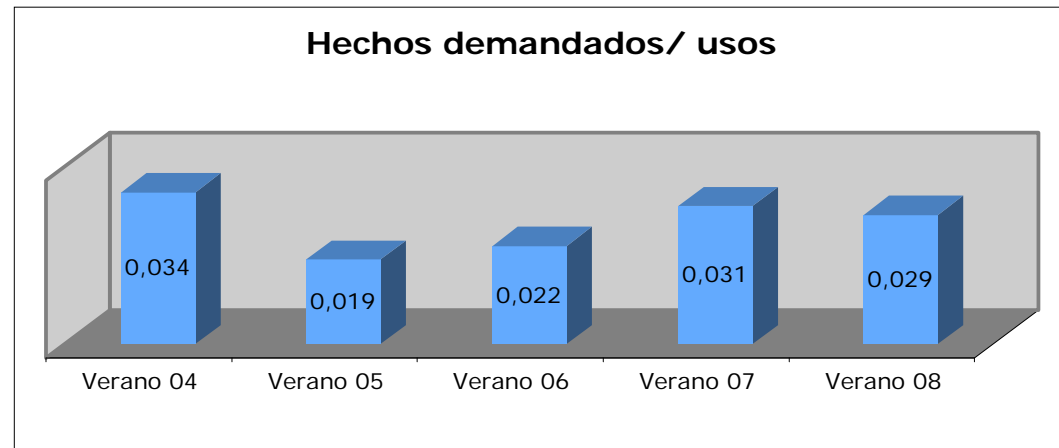
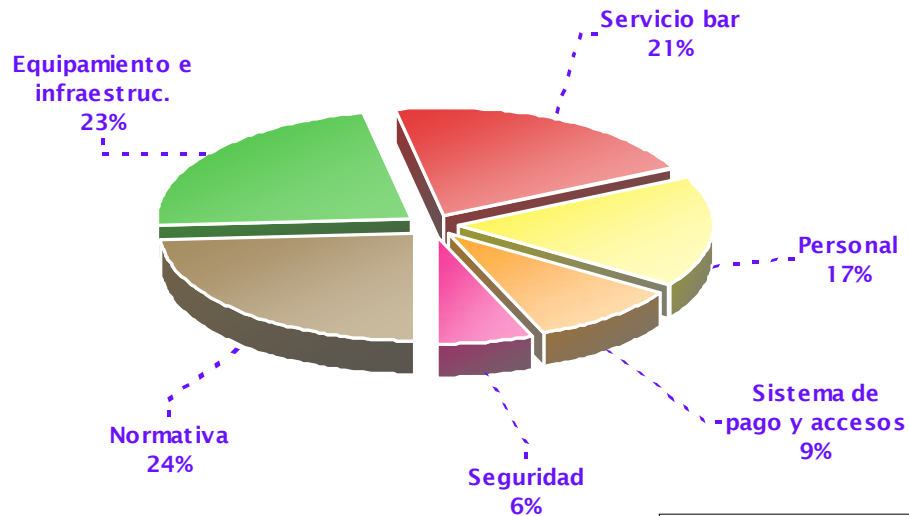
- ❑ Las piscinas cubiertas podemos considerar que **se adecuan en buen grado a las necesidades de los usuarios (IPCS 90,70)**, siendo el CDM José Garcés el que **mejor resultado obtiene** y el CDM Palafox la que tiene mayor margen de mejora en sus servicios.
- ❑ Vemos también un **elevado grado de fidelidad en el conjunto de las tres piscinas**, como media más del 97% de los usuarios volvería a utilizar las instalaciones. Lo mismo ocurre con el grado de recomendación, con los mismos resultados. En ambos índices no se observan diferencias significativas entre las piscinas, lo cuál da un idea del nivel homogéneo de la calidad del servicio deportivo ofrecido. Desde nuestro punto de vista esto supone una evidencia del esfuerzo realizado por el ayuntamiento por ofrecer un servicio de calidad en el conjunto de las instalaciones, y por tanto, puede ser interpretado como una garantía para el ciudadano.
- ❑ La **temperatura del agua aparece valorado como elemento a mejorar** y al mismo tiempo como un elemento positivo. Este aspecto creemos que es muy sensible a las **percepciones individuales de los usuarios**, lo que puede ser el motivo por el cuál se ha valorado de forma un tanto contradictoria. Sin embargo, hay que señalar que es un elemento, la temperatura del agua, que **está regulado normativamente**, por lo que el SID tiene muy poca capacidad para actuar.

## Resultados más significativos SID Piscinas cubiertas Comentarios

- ❑ Así, nos encontramos en el **informe sobre las piscinas cubiertas del SID** en diciembre de 2005 un conjunto se **áreas de mejora**:
  - Facilidad de **aparcamiento**.
  - **Aglomeración de personas los vasos**.
  - Cercanía al domicilio.
  
- ❑ Como **aspectos** valorados como muy **positivos** encontramos:
  - **Limpieza del agua y de los vestuarios**.
  - Atención del **socorrista**.
  - **Seguridad** en la piscina.
  - Estado de los vestuarios.
  - **Amplitud del horario**.

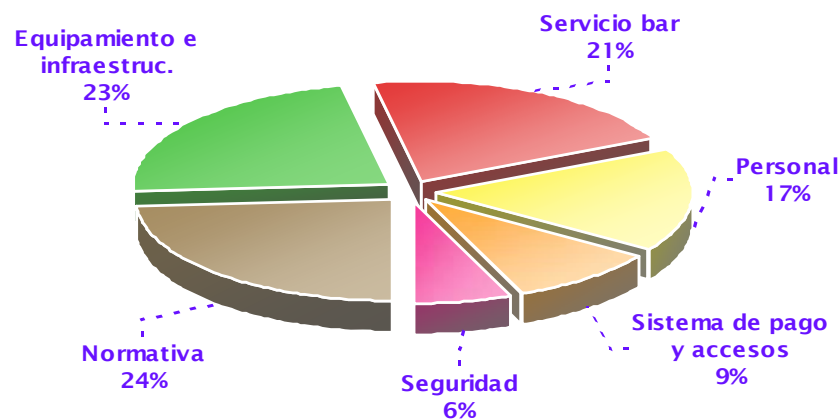
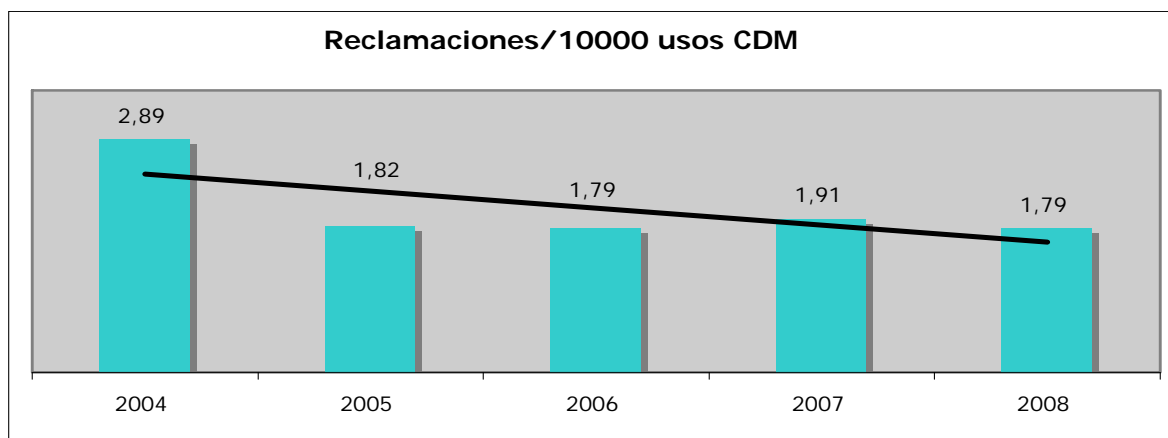
## Resultados más significativos Piscinas de verano Reclamaciones y sugerencias

- En cuanto a los resultados relacionados con las **reclamaciones y sugerencias**, los datos disponibles hacen referencia a las **piscinas de verano**, con un estudio de las mismas desde verano de 2004. Dicho estudio lo podemos considerar como exhaustivo, tanto en el tratamiento de los datos como en su análisis. Los datos generales sobre la cantidad de reclamaciones y sus principales causas son:



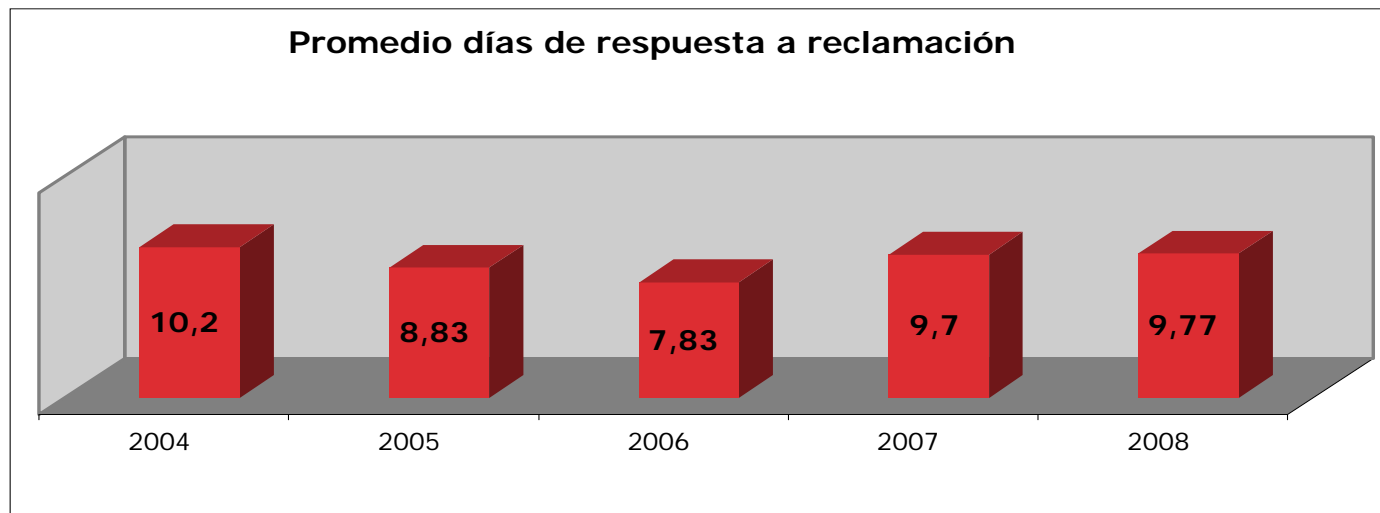
## Resultados más significativos Reclamaciones y Sugerencias Piscina verano y CDM

- En cuanto a los resultados relacionados con las **reclamaciones y sugerencias**, los datos disponibles hacen referencia a las **piscinas de verano y a los CDM**, con un estudio de las mismas desde verano de 2004. Dicho estudio lo podemos considerar como exhaustivo, tanto en el tratamiento de los datos como en su análisis. Los datos generales sobre la cantidad de reclamaciones y sus principales causas son:



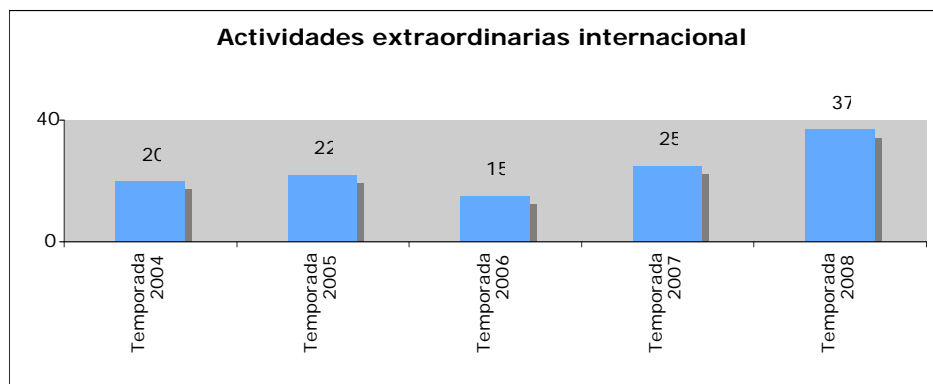
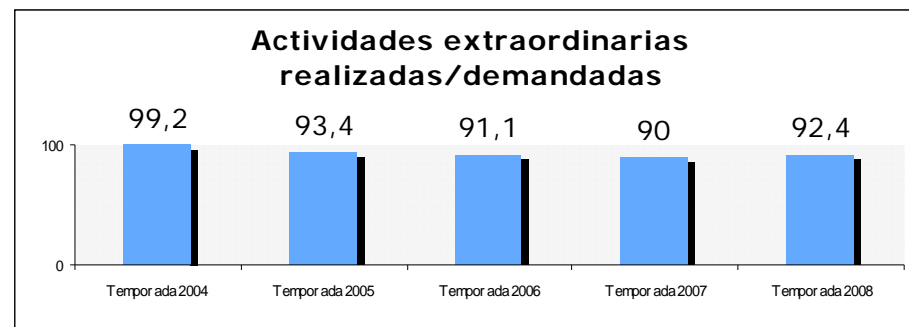
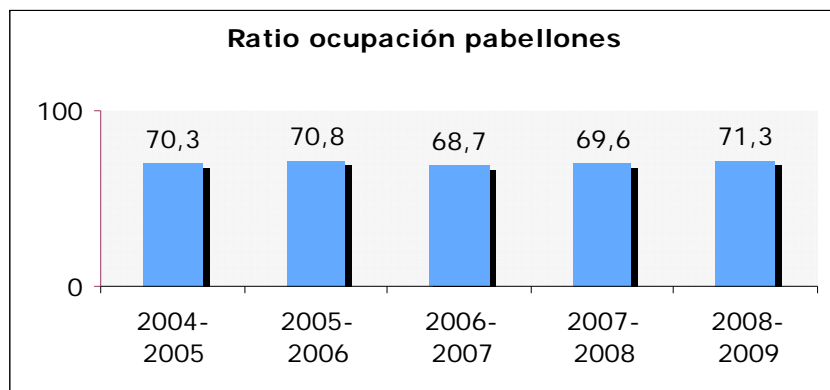
## Resultados más significativos SID. Reclamaciones y Sugerencias. Comentarios

- ❑ Si vemos los resultados de forma global, podemos ver que nos encontramos con **un número muy bajo de quejas y reclamaciones en relación al número de usos**, y con una **tendencia descendente** desde el año 2004.
- ❑ Desde una visión general, los motivos de dichas quejas hacen referencia, en un **31%** aproximadamente, a **cuestiones normativas o no relacionadas directamente con el servicio deportivo**, más bien con elementos complementarios (por ejemplo el bar). Un **32%** aproximadamente de las quejas tienen que ver con elementos fundamentales del servicio deportivo: **equipamientos y personal**.
- ❑ En cuanto a la eficacia del sistema, a la hora de analizar los tiempos de tramitación y de respuesta, nos encontramos con pequeñas variaciones en los últimos 5 años, aunque siempre dentro del **compromiso de responder en menos de 15 días**. Esta eficacia se ha mantenido los dos últimos años, lo cual indica una consolidación del funcionamiento del proceso.



## Resultados más significativos del SID en torno a la Eficacia en la gestión

- ❑ El SID utiliza un **conjunto de indicadores para medir la eficacia de su gestión** que son: el ratio de ocupación de los pabellones en relación a las unidades hora de pabellón disponibles de lunes a viernes y el porcentaje de actividades extraordinarias realizadas en relación a las demandadas.
- ❑ Queremos destacar el **número de actividades extraordinarias** de carácter internacional y nacional que el SID acoge anualmente, indicador de la necesidad de un buen grado de eficacia para llevarlas a cabo.



## Resultados más significativos SID. Eficacia en la gestión Comentarios

- ❑ Podemos destacar en este apartado el buen resultado obtenido en la capacidad de dar respuesta a la demanda de actividades extraordinarias, **por encima del 90% de actividades** realizadas de media en los últimos cinco años. Esto supone una evidencia de la capacidad de respuesta y de organización y gestión ante actividades no programadas.
- ❑ El hecho del número de actividades extraordinarias de carácter internacional y nacional que el SID ha acogido anualmente también supone un indicador relevante en éste ámbito.
- ❑ **El ratio de ocupación de los pabellones presenta un amplio margen de mejora** y cuya tendencia se ha mantenido durante los cinco últimos años, es decir, **no se observa una tendencia positiva** en éste aspecto. Además el incremento del grado de ocupación de los pabellones dará respuesta a una de las sugerencias realizadas por los usuarios: disponer de más espacio para la práctica deportiva.

### 3. Conclusiones y recomendaciones

## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

1. En el conjunto de las tres unidades se están llevando a cabo **acciones cada vez más sistematizadas y estructuradas** para identificar y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con las instalaciones y los servicios deportivos que ofrece el ayuntamiento de Zaragoza. Esto permite disponer de **valores históricos** para observar tendencias en los resultados.
2. En general **el grado de satisfacción se puede considerar alto**, en torno o superior a un valor de 8 sobre 10. Sin embargo esto también indica que todavía existe un margen de mejora relevante. En los **estudios comparativos** con otras ciudades también se observa que la posición de los servicios deportivos municipales es **buena**.
3. En las unidades donde se dispone de datos los aspectos mejor valorados coinciden de forma general: limpieza y estado de las instalaciones y vestuarios y el personal. En cuanto a los aspectos a mejorar hay coincidencia en la demanda de mayor aparcamiento, aunque hay ligera variación en las percepciones en otros elementos.
4. A pesar de ser tres unidades municipales, que forman parte de una misma organización, **cada una de ellas está abordando todos los procesos y acciones para evaluar la satisfacción con un enfoque independiente del resto**, con acciones, indicadores y metodologías de análisis un tanto diferentes. Esto dificulta el enunciado de conclusiones precisas y comparables, al mismo tiempo que realizar una valoración global o de conjunto.

## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5. En los informes y memorias analizadas no se observan comentarios sobre los posibles motivos que han provocado una variación en la percepción de los usuarios. **No se han establecido las relaciones entre las acciones de mejora y los resultados obtenidos en los estudios.** Sería aconsejable realizar éste tipo de análisis, marcadamente cualitativo, mediante el cuál se podrán establecer relaciones de causa-efecto entre las decisiones tomadas y su percepción por los usuarios.
6. **La visibilidad de los resultados la podemos considerar como limitada.** En las páginas web, por ejemplo, se disponen de memorias anuales con resultados pero su presentación, por medio de un documento en pdf, no promueve ni facilita su consulta por parte de los ciudadanos. Creemos que sería necesario realizar un esfuerzo en éste sentido y hacer más visible la percepción del ciudadano, al mismo tiempo que mostrar y explicar las acciones de mejora que el ayuntamiento lleva a cabo.
7. En las tres unidades se están planteando realizar acciones encaminadas a mejorar el propio sistema de análisis de la satisfacción del usuario, con medidas como creación de bases de datos, cambios en la página web, modificación de la estructura y contenidos de las encuestas. Sería aconsejable **coordinar estos esfuerzos y unificar la tipología de acciones**, los indicadores utilizados y los mecanismos de recogida y evaluación de la información. Esto reforzaría la eficacia del sistema, contribuyendo a mejorar la percepción que el ciudadano tienen del sistema deportivo municipal.
8. Promover el **intercambio de experiencias entre las tres unidades** acerca de cómo evalúan la satisfacción del usuario puede ser un factor clave para el desarrollo de un sistema único y compartido, creado según las “mejores prácticas “ de cada una de ellas. Así mismo, la colaboración con entidades externas puede resultar muy positivo. El tipo de análisis realizado en los informes de seguimiento de la calidad percibida aporta una visión diferente a la que se tiene desde dentro de la organización.

## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

9. Podemos concluir que las tres unidades del ayuntamiento de Zaragoza, responsables de prestar los servicios deportivos a los ciudadanos, **están realizando un esfuerzo considerable** y sostenido para mejorar la calidad del servicio. Ahora bien, se producen situaciones que provocan **poca uniformidad** a la hora de realizar los estudios de satisfacción. A lo largo de los distintos estudios realizados en los últimos cinco años se han utilizado metodologías e indicadores muy variados y que, en muchas ocasiones, han impedido la comparación de resultados o la uniformidad a la hora de la toma de decisiones.
  
10. Así, recomendamos trabajar en el ámbito de la satisfacción del usuario en las siguientes líneas de acción:
  - Generar **un único modelo o sistema de gestión** basado en la experiencia que tiene el SID en éste aspecto, lo que permitirá tener documentado el sistema de procesos de la organización.
  - Extender el **sistema de gestión medioambiental** al conjunto de las instalaciones deportivas municipales e integrarlo en el sistema de gestión global.
  - Desarrollar **un único modelo para medir la satisfacción del usuario** a partir de una metodología, unos instrumentos y unos indicadores únicos y aplicados en el conjunto de las instalaciones y programas de actividades, de tal forma que se obtengan unos resultados uniformes y comparables.
  - **Potenciar la comunicación e interacción con los ciudadanos** apoyándose en las nuevas tecnologías, de tal forma que se generen nuevos canales para captar la percepción del usuario y sus sugerencias, al mismo tiempo que permita comunicar y explicar las acciones llevadas a cabo por el ayuntamiento en relación a la mejora del servicio.



## Fase II.3. Informe sobre el nivel de satisfacción en los servicios deportivos. Borrador julio 2009

