

# CLUB DE TENIS ANDRÉS GIMENO

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Enero de 2024

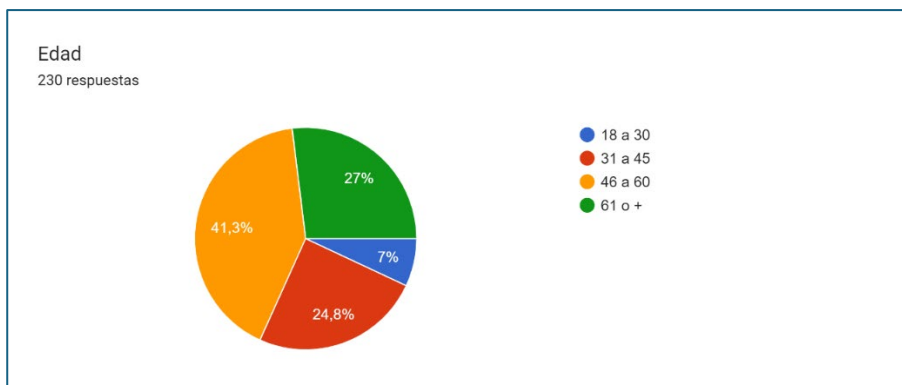
En este documento se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción enviada a todos los socios y abonados mayores de 18 años del club. La muestra se situaría, con datos a 15 de enero de 2024, en 1548 personas. De esta muestra, han respondido 230, un 15% de la masa social del club, cinco puntos menos que en la última encuesta realizada, en octubre de 2022, que de 1270 personas contestaron 242, un 20%.

Se han ofrecido siete bloques de preguntas:

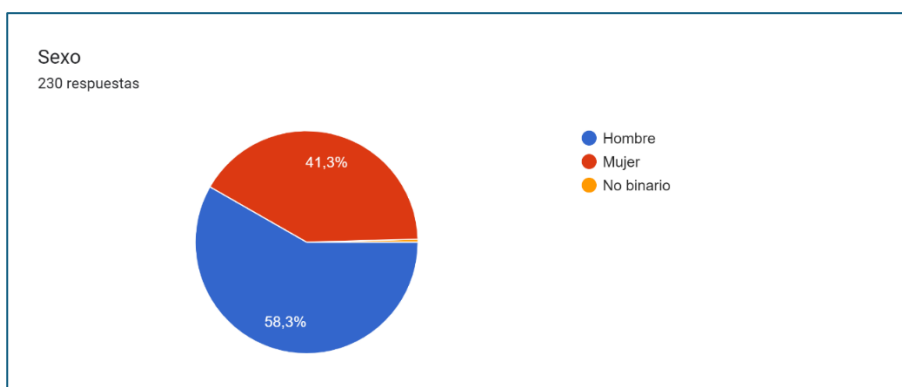
- Datos Personales.
- Uso pistas tenis.
- Uso pistas pádel.
- Uso Gimnasio /actividades dirigidas.
- Instalaciones comunes.
- Restaurante.
- Cuestiones generales.

Además de los resultados, se ofrecen algunos comentarios y aclaraciones a las respuestas. Se compara con datos de octubre de 2022.

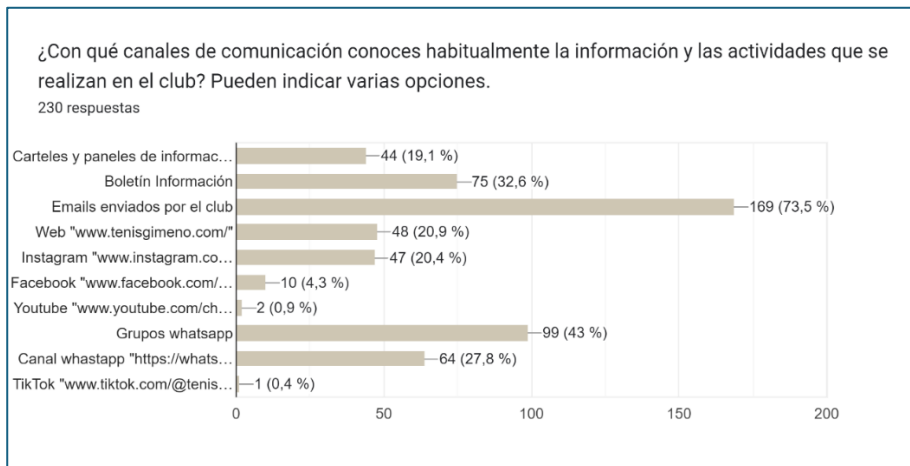
### 1. Datos personales



Vemos que el peso de la respuesta ha recaído en mayores de 46 años, siendo más del 70% de las respuestas. Responde en gran medida al peso de los tenistas en la respuesta (como se verá más adelante) y, por tanto, a la edad media de los socios y abonados que habitualmente juegan a tenis.

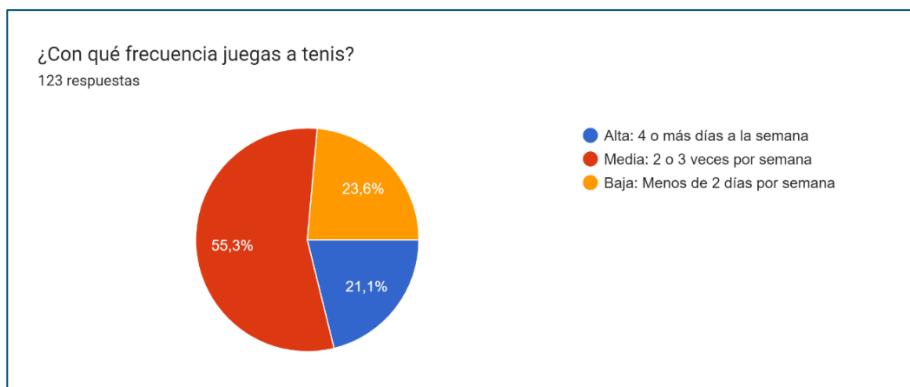


Mayor respuesta entre hombres. El porcentaje se sitúa cerca de las mismas cifras que el que tenemos de hombres y mujeres socias/abonadas del club, por lo que se puede decir que no hay desviación.

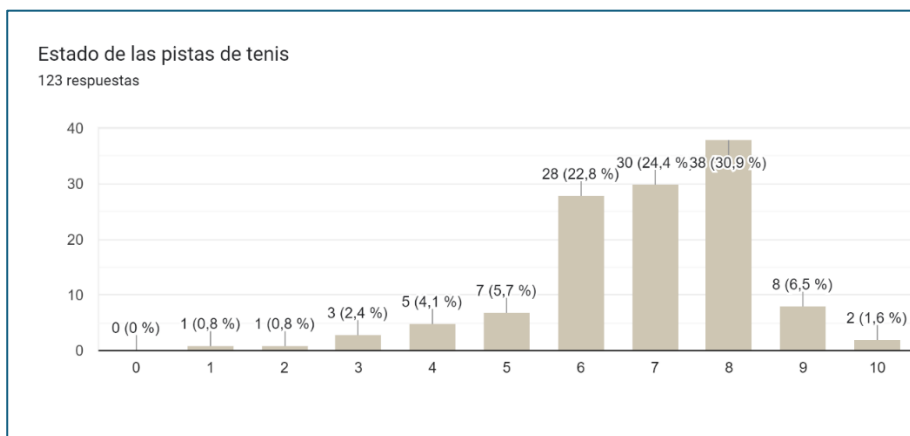


Se ha modificado las opciones de respuesta permitiéndose, además, la posibilidad de dar varias respuestas.

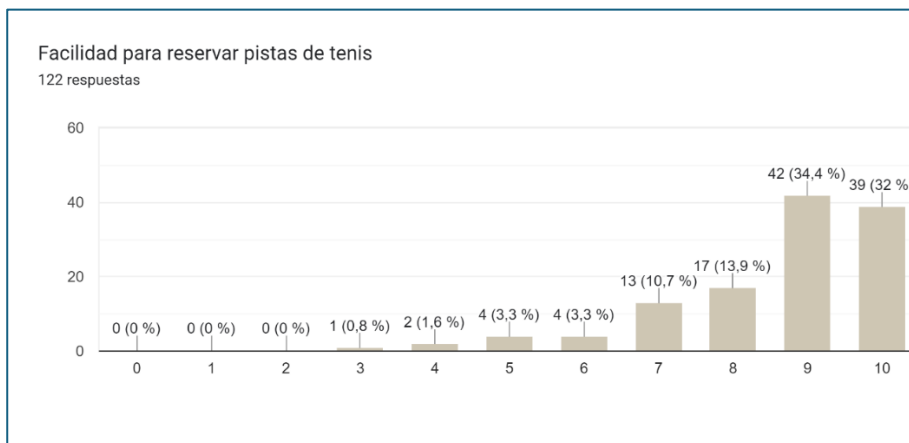
## 2. Uso pistas de tenis



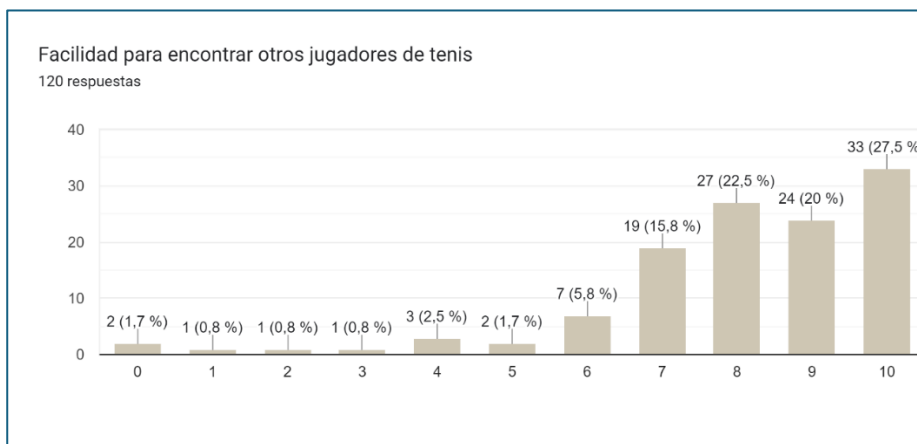
Más del 76% de los usuarios de tenis juegan al menos 2 partidos a la semana. Responde al uso masivo de las instalaciones que disfrutamos en el club.



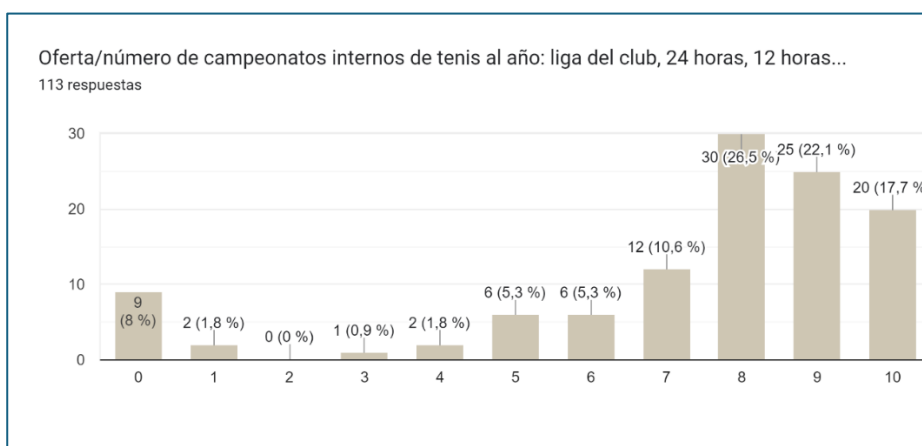
La nota media es del 6,84 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 63%. Mejora en tres puntos respecto al año anterior. La apuesta por los trabajos de mantenimiento está teniendo una buena respuesta.



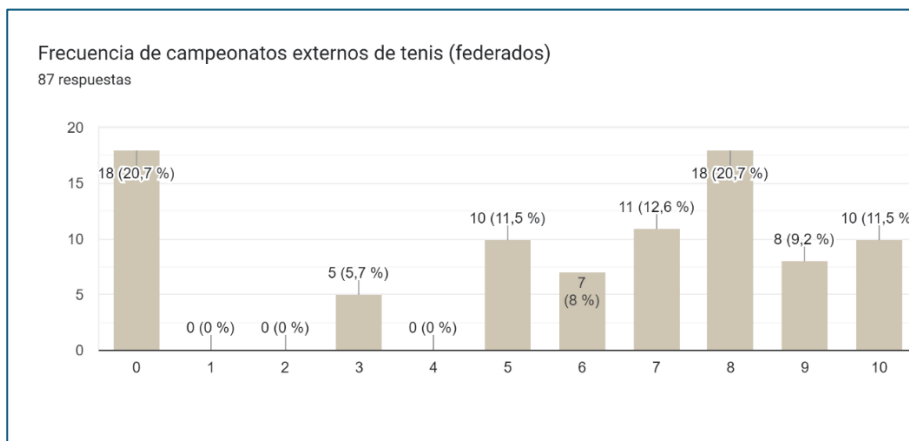
La nota media es del 8,61 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 91%. Mejora en tres puntos respecto al año anterior. El gran número de pistas disponibles facilita que la nota sea positiva.



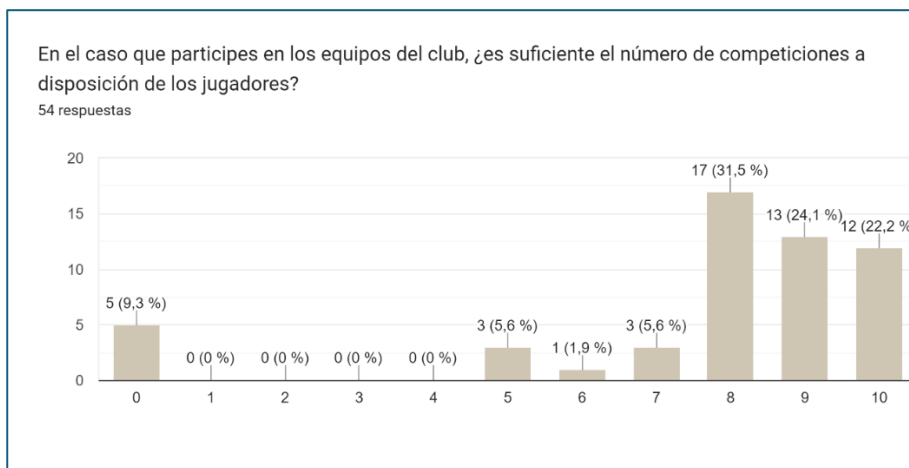
La nota media es del 8,04 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 86%. Las cifras prácticamente no se han movido respecto al año anterior. Tenemos una suficiente bolsa de jugadores y el hecho que organicemos multitud de eventos facilita la integración de los jugadores.



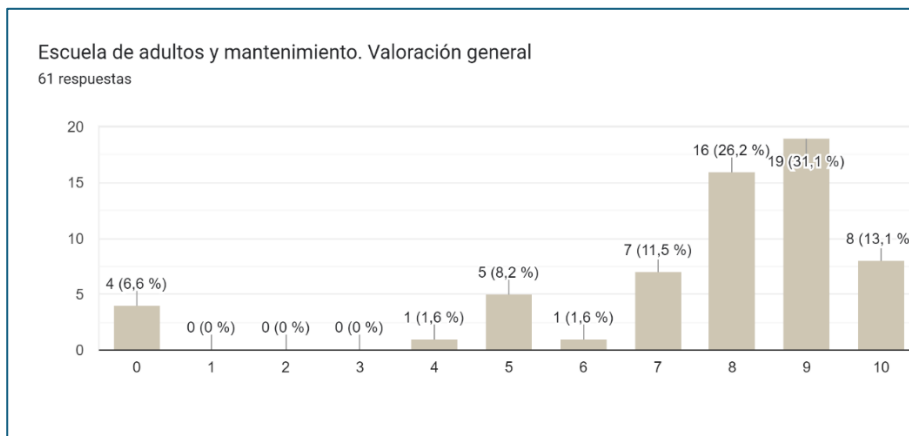
La nota media es del 7,33 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 77%. Mejora un punto respecto al año anterior. Tenemos un calendario muy extenso a lo largo del año que facilita la obtención de esta buena nota.



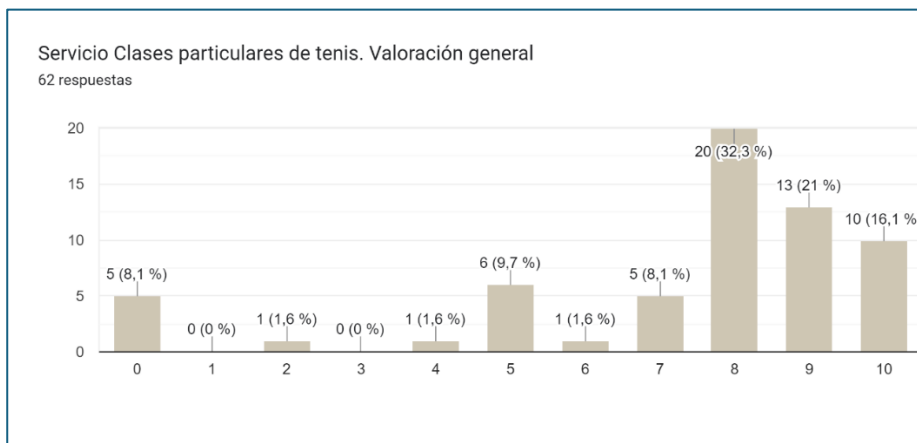
La nota media es del 5,75 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 54%. Las cifras prácticamente no se han movido respecto al año anterior.



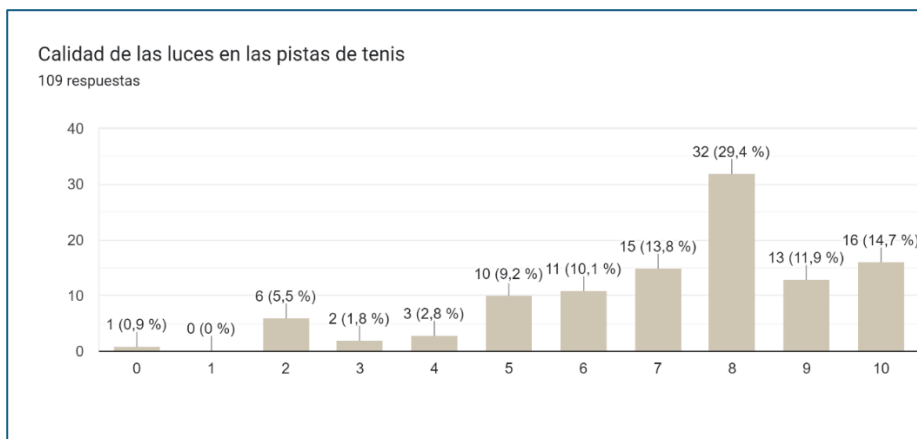
Nueva pregunta. La nota media es del 7,69 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 83%. Tenemos una cantidad de equipos suficiente para absorber la demanda.



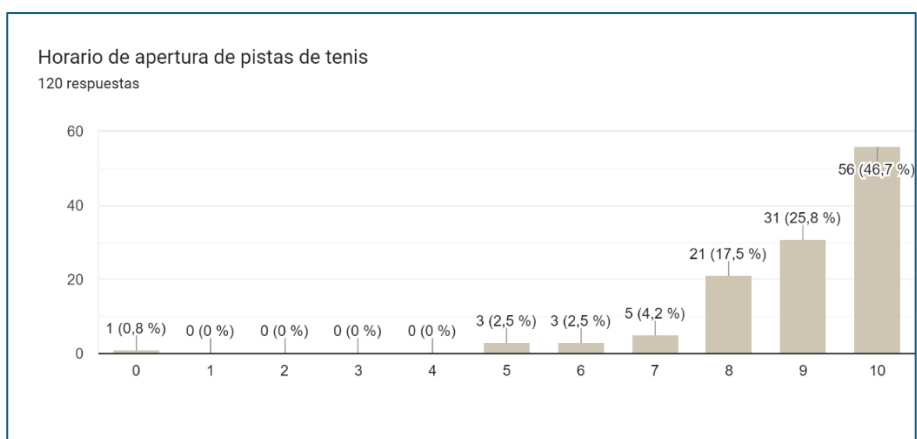
La nota media es del 7,59 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 82%. Mejora en un 4% respecto al año anterior.



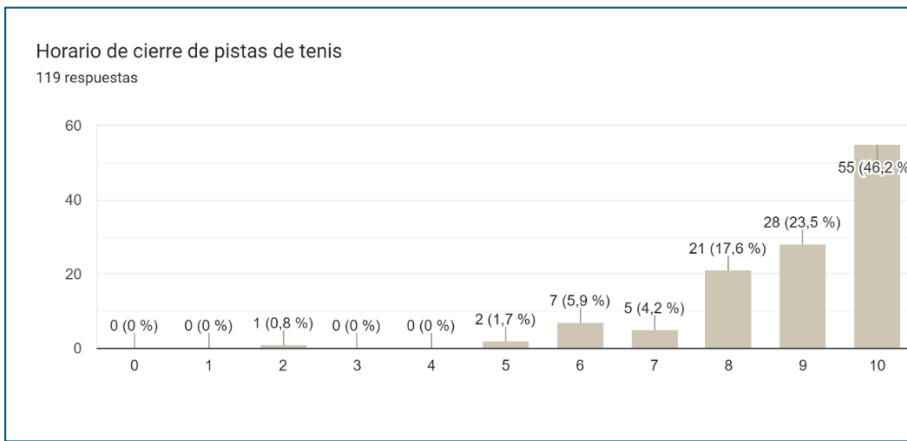
La nota media es del 7,32 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 77%. Empeora en un 3% respecto al año anterior.



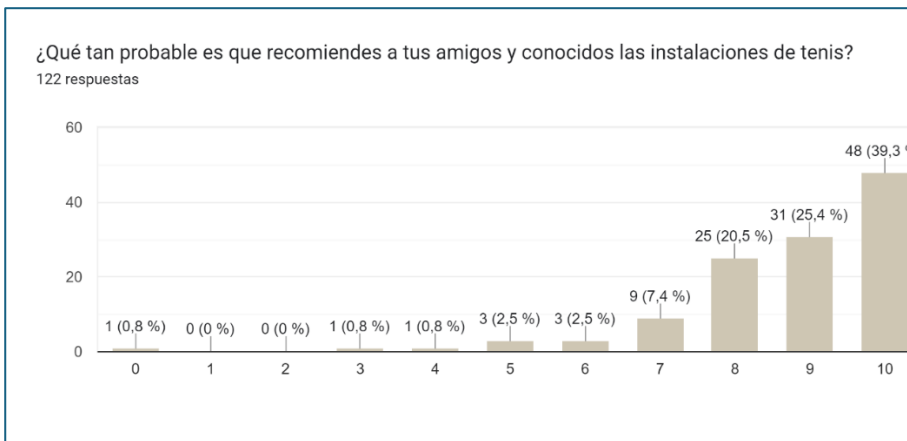
La nota media es del 7,19 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 70%. Mejora en 15 puntos respecto al año anterior lo que confirma que la instalación de luces suplementarias ha sido bien recibida.



La nota media es del 8,96 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 94%. Mejora en un 7% respecto al año anterior.



La nota media es del 8,90 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 92%. Mejora en un 4% respecto al año anterior.

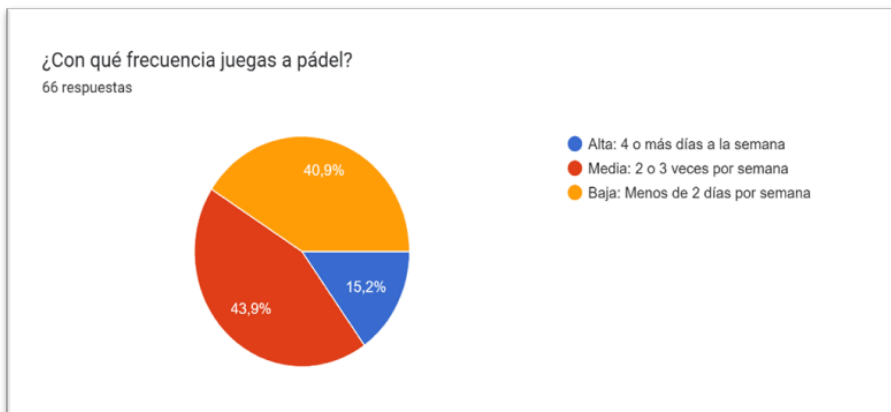


Tenemos aquí un 8,70 de nota media, situándose los promotores en un 65%.

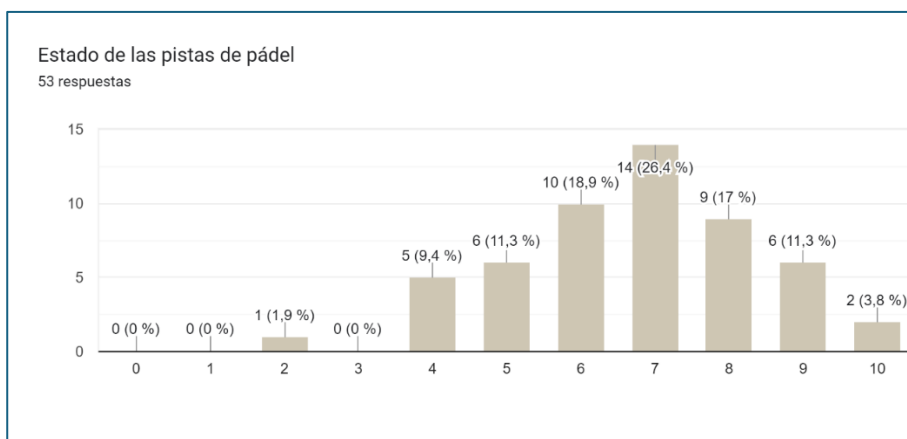


Vemos que casi un 70% de nuestros usuarios de tenis han recomendado nuestras instalaciones, un porcentaje muy alto.

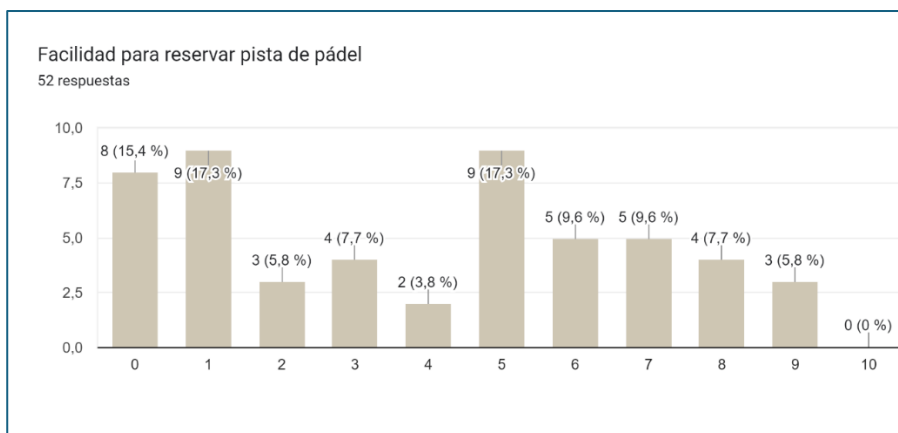
### 3. Instalaciones de pádel



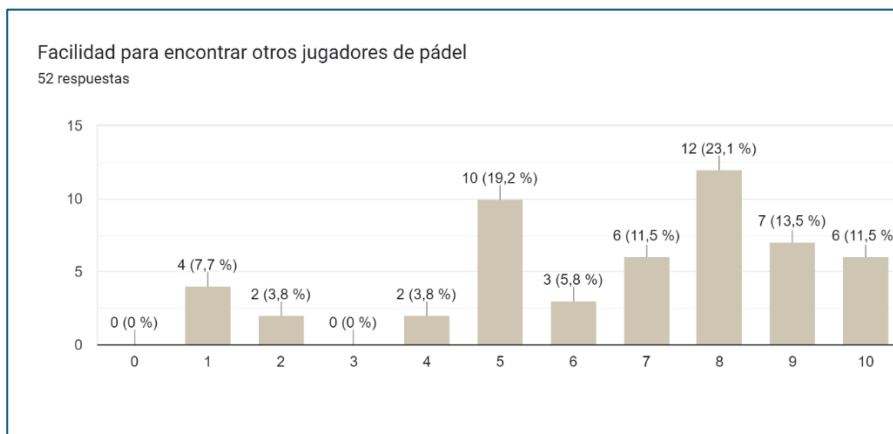
Un 64% de los usuarios afirma jugar al menos dos días a la semana, una cifra bastante alta aunque algo inferior a la del tenis. Responde también al uso masivo de las instalaciones que tenemos.



La nota media es del 6,72 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 58%. Las notas son sensiblemente inferiores a la de las pistas de tenis. Empeora un 7% respecto al año anterior. Pese a que se han cambiado tres moquetas y se cambiaron las vallas de la pista 2, estas mejoras no han sido percibidas por los usuarios.



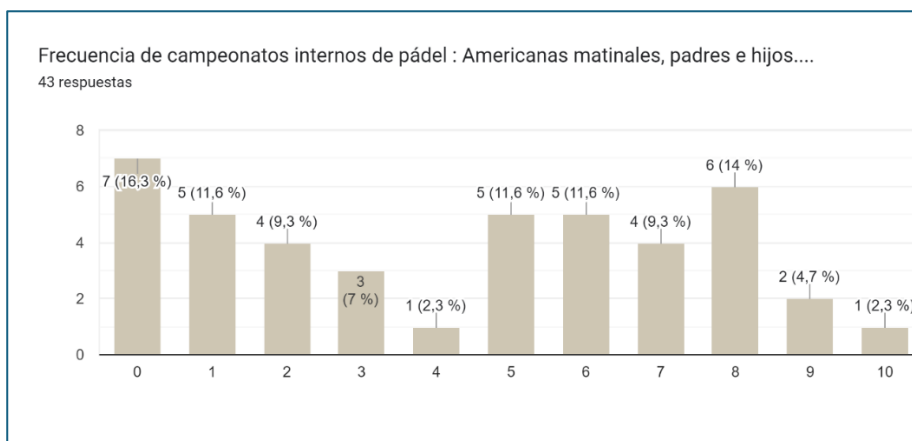
La nota media es del 3,92 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 23%. De las peores valoraciones obtenidas. Empeora un 3% respecto al año anterior. La decisión de limitación de clientes externos no ha podido percibirse ya que no ha pasado el tiempo suficiente desde su aprobación. En todo caso, sigue siendo un punto muy negativo.



La nota media es del 6,63 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 60%. Se reduce un 3% respecto al año anterior. La decisión de limitación de clientes externos no ha podido percibirse ya que no ha pasado el tiempo suficiente desde su aprobación.



Pregunta de nuevo cuño. Vemos que más del 60% de las respuestas son positivas siendo solo el 20% negativas. Por tanto, la decisión tomada al respecto de limitar el acceso a no socios y abonados en horas punta está refrendada.

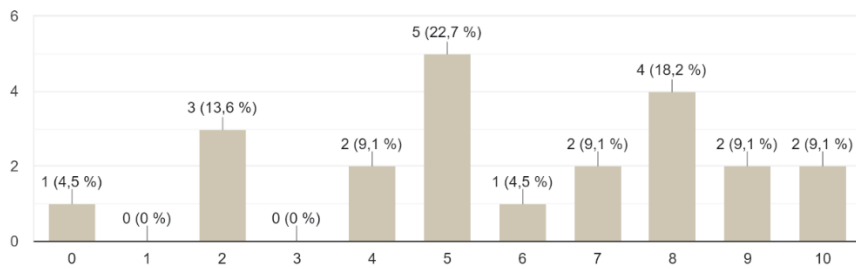


La nota media es del 4,30 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 30%. Se reduce un 12% respecto al año anterior. Se ratifica que la falta de torneos internos, por déficit de instalaciones, lastra la percepción de los usuarios de pádel.



En el caso que participes en los equipos del club, oferta número de campeonatos a disposición de los jugadores:

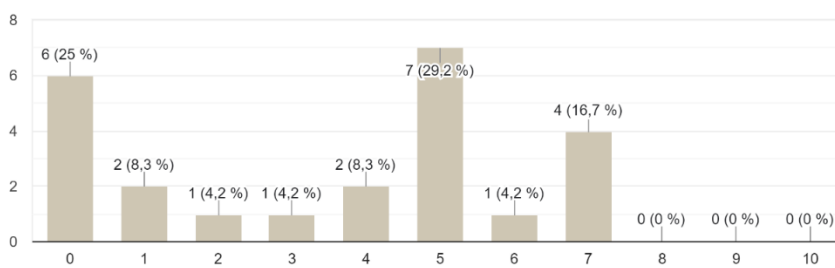
22 respuestas



Nueva pregunta. La nota media es del 5,86 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 45%. Notas muy dispares y muy inferiores a la misma realizada en la sección de tenis.

Frecuencia de campeonatos externos de pádel

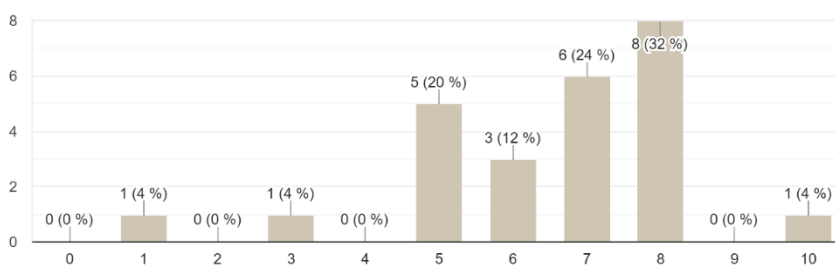
24 respuestas



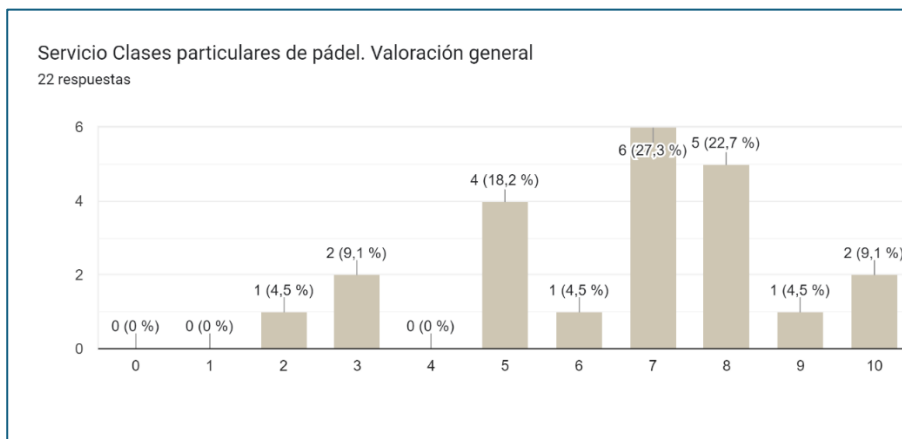
La nota media es del 3,50 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 17%. Se reduce un 23% respecto al año anterior. Se ratifica que la falta de torneos externos, por déficit de instalaciones, lastra la percepción de los usuarios de pádel.

Escuela de adultos de pádel. Valoración general

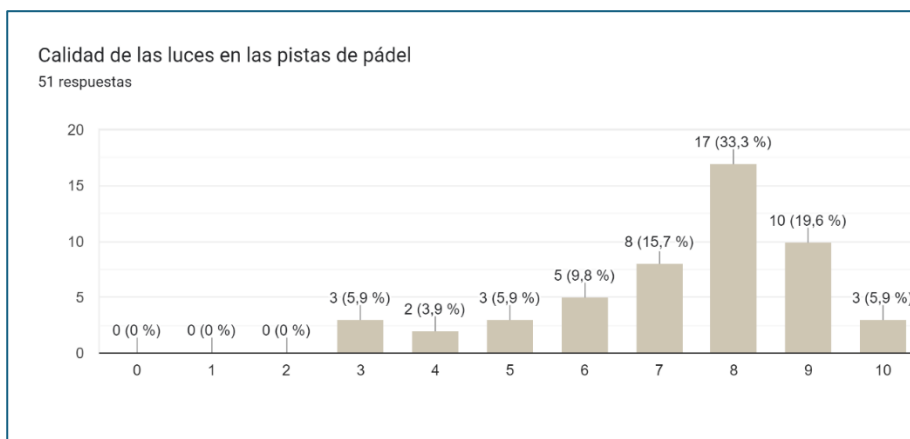
25 respuestas



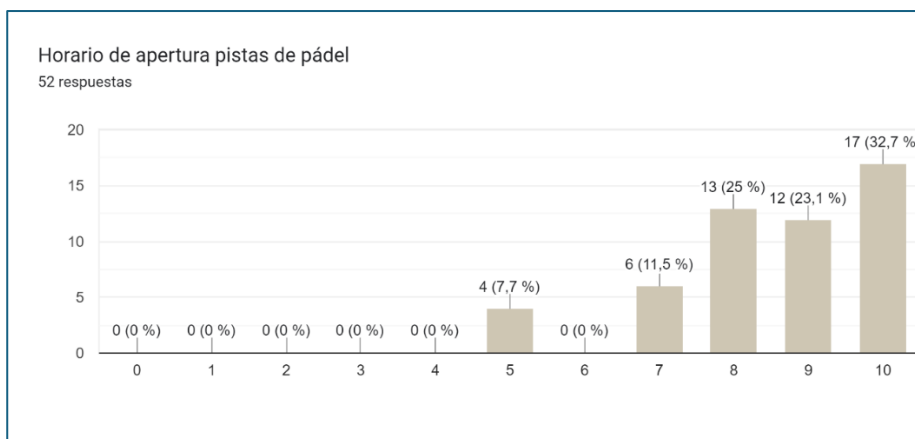
La nota media es del 6,52 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 60%. Se reduce un 2% respecto al año anterior, no siendo esta desviación relevante.



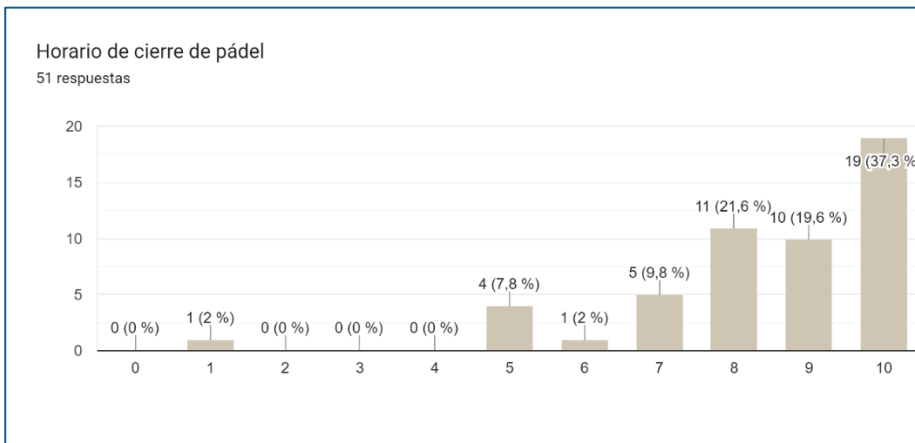
La nota media es del 6,59 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 64%. El porcentaje no se mueve respecto al año anterior.



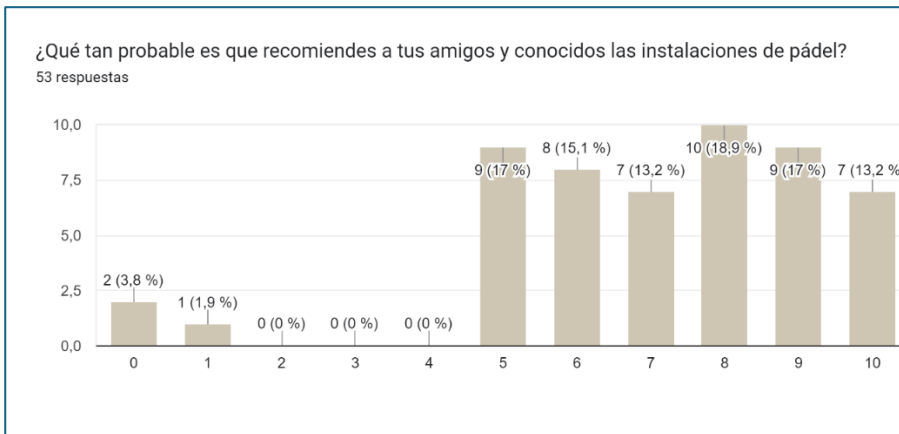
La nota media es del 7,33 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 75%. Se reduce un 6% respecto al año anterior, pese a que no ha habido cambios en las instalaciones en la iluminación de pistas. En todo caso, es una buena nota.



La nota media es del 8,54 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 92%. Se mantienen los porcentajes respecto al año anterior. No parece necesario hacer cambios en este apartado.



La nota media es del 8,43 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 88%. Se mantienen los porcentajes respecto al año anterior. No parece necesario realizar cambios.

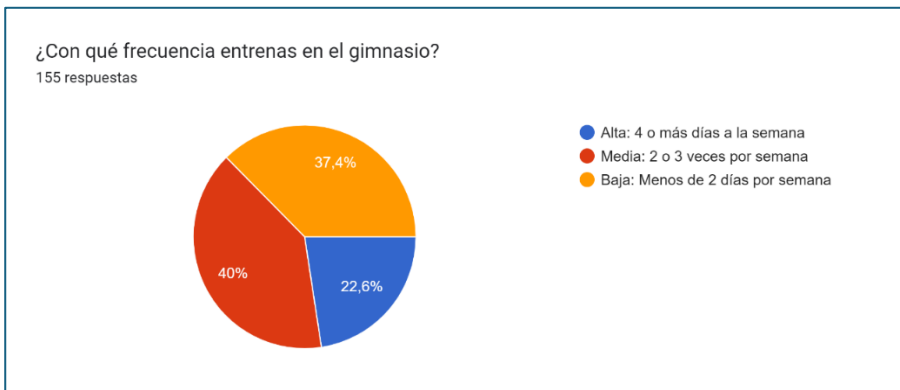


Tenemos aquí un 7,06 de nota media, situándose los promotores en un 30%, menos de la mitad de los usuarios de tenis.



Vemos que casi un 66% de nuestros usuarios de tenis han recomendado nuestras instalaciones, un porcentaje muy alto lo cual demuestra que pese a problemas a la hora de reservar pistas seguimos con una buena cifra.

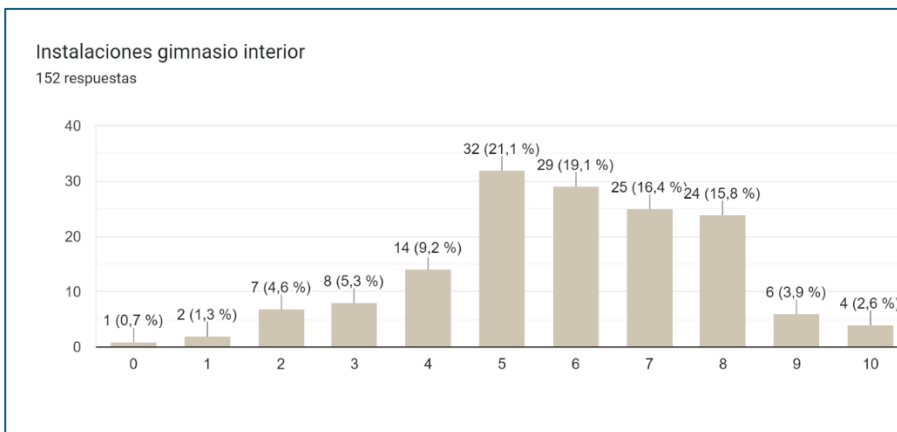
## 4. Instalaciones gimnasio y actividades dirigidas.



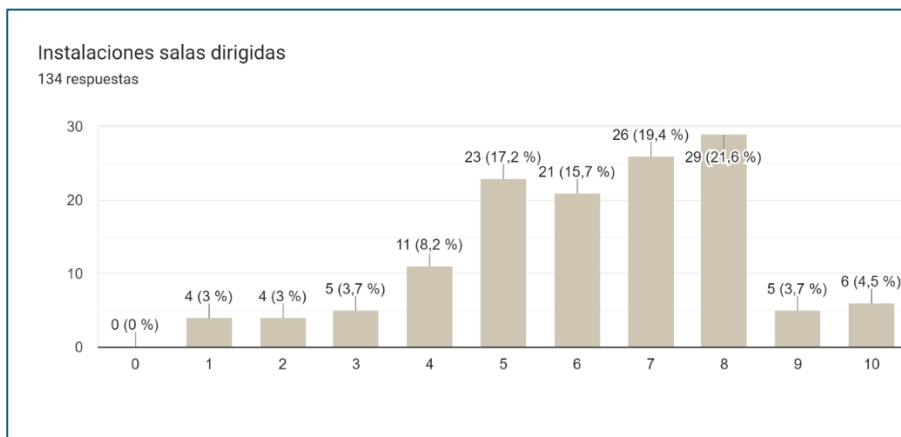
Vemos que un 62% de los usuarios afirma ir al gimnasio al menos dos veces a la semana. Cifras algo menores que en las secciones de tenis y pádel.



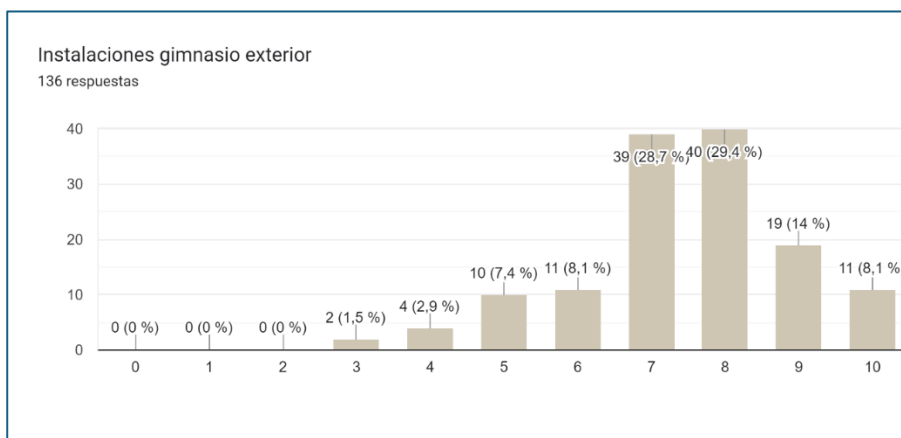
Un 44% de los usuarios del gimnasio acude al menos dos veces a las clases dirigidas del club, la cifra más baja de las actividades principales del club.



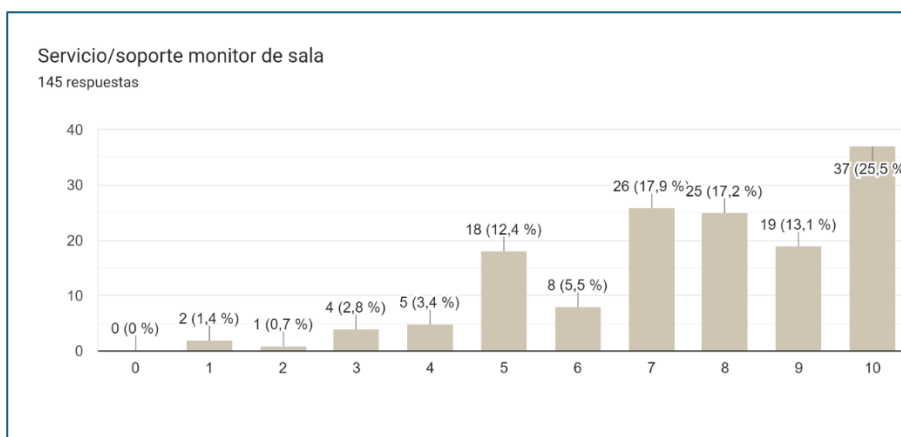
La nota media es del 5,86 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 39%. Se reduce un 27% respecto al año anterior. Se ratifica la mala percepción de los usuarios de nuestro actual gimnasio. Además, la percepción es muy inferior a la que tienen los usuarios de tenis y pádel de sus instalaciones.



La nota media es del 6,20 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 49%. Se reduce un 2% respecto al año anterior, cifra poco relevante. La percepción es muy inferior a la que tienen los usuarios de tenis y pádel de sus instalaciones.



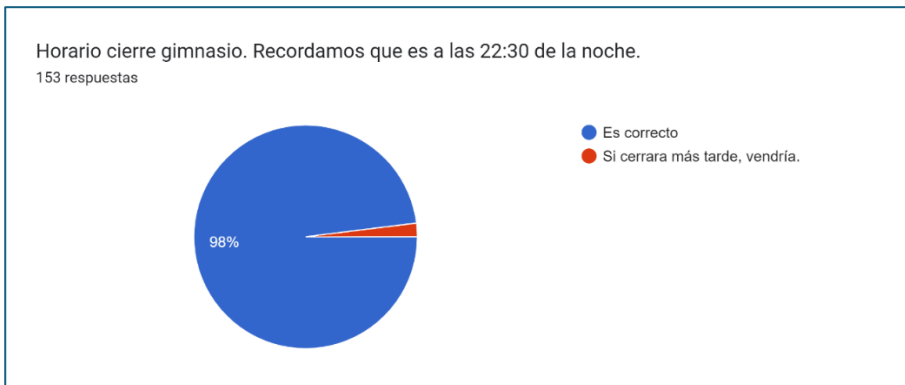
La nota media es del 7,44 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 80%. Se reduce un 2% respecto al año anterior, variación poco relevante. En este caso la percepción es buena, situándose en cifras parecidas a las de las instalaciones de tenis o pádel.



La nota media es del 7,57 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 74%. Se reduce un 2% respecto al año anterior, variación poco relevante. Se sigue manteniendo una buena nota de nuestro equipo profesional.



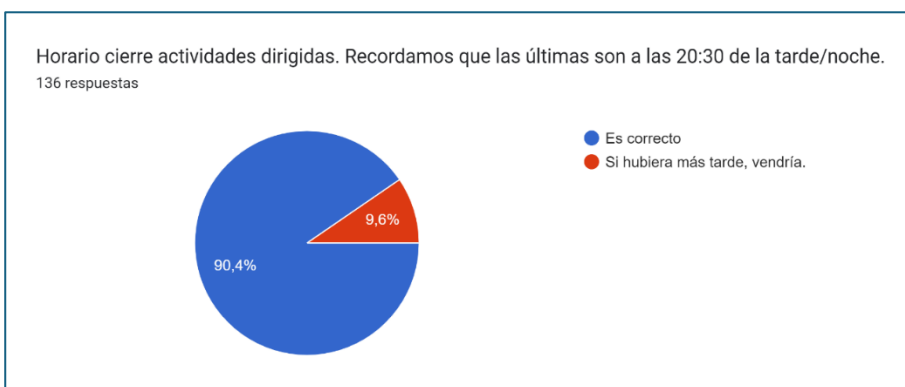
Se ha modificado la pregunta respecto a la encuesta anterior. Vemos que el 75% de los usuarios conviene con que el actual horario de apertura es adecuado.



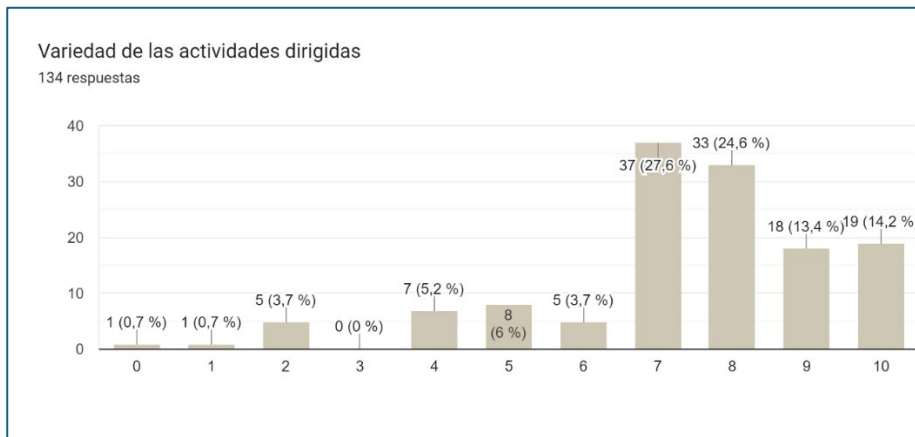
Se ha modificado la pregunta respecto a la encuesta anterior. Vemos que el 98% de los usuarios conviene con que el actual horario de cierre es adecuado.



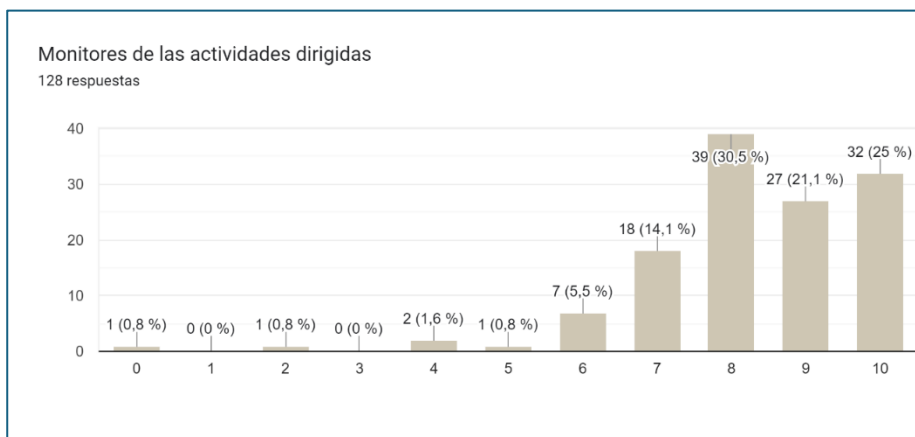
Se ha modificado la pregunta respecto a la encuesta anterior. Vemos que el 74% de los usuarios conviene con que el actual horario de inicio de las actividades dirigidas es adecuado



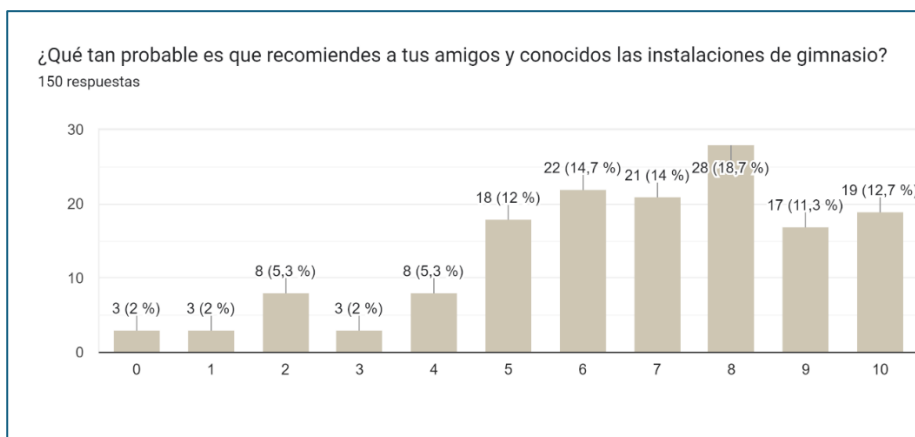
Se ha modificado la pregunta respecto a la encuesta anterior. Vemos que el 90% de los usuarios conviene con que el actual horario de finalización de las actividades dirigidas es adecuado



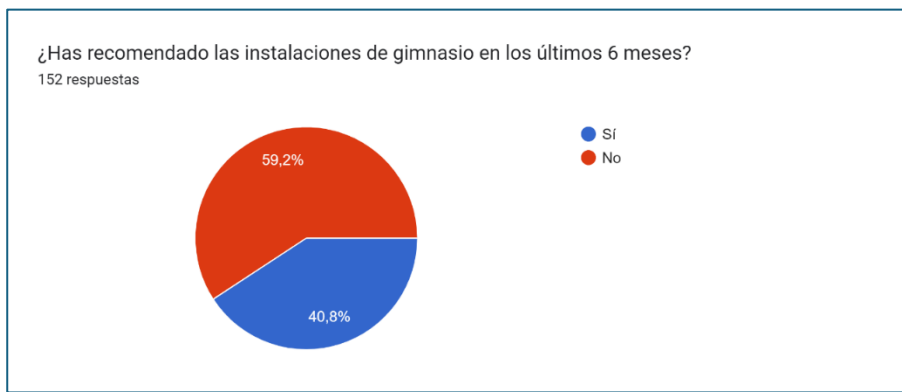
La nota media es del 7,34 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 80%. Se mantiene la nota respecto a la anterior encuesta. Se sigue manteniendo una buena nota al respecto de la variedad de nuestras actividades dirigidas.



La nota media es del 8,27 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 91%. Mejora la percepción de nuestro equipo profesional un 4% respecto a la encuesta anterior.

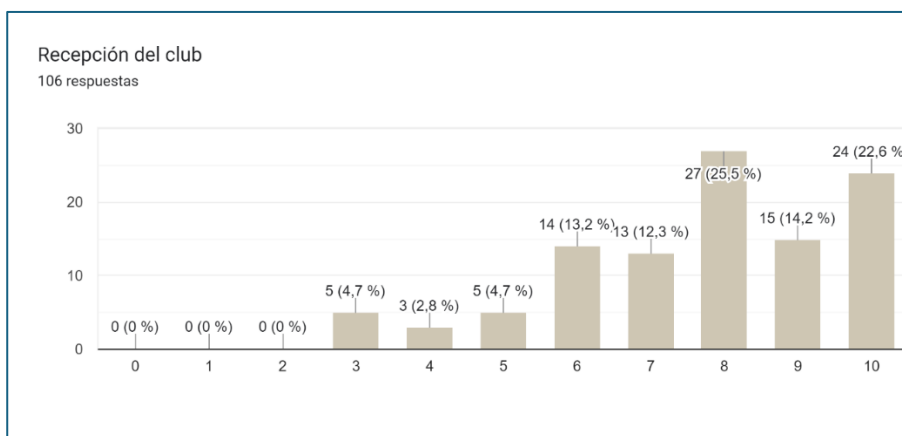


Tenemos aquí un 6,64 de nota media, situándose los promotores en un 24%, menor que los usuarios de pádel y casi una tercera parte que los de tenis. Creemos que la baja nota de las instalaciones lastra las recomendaciones de nuestro gimnasio.

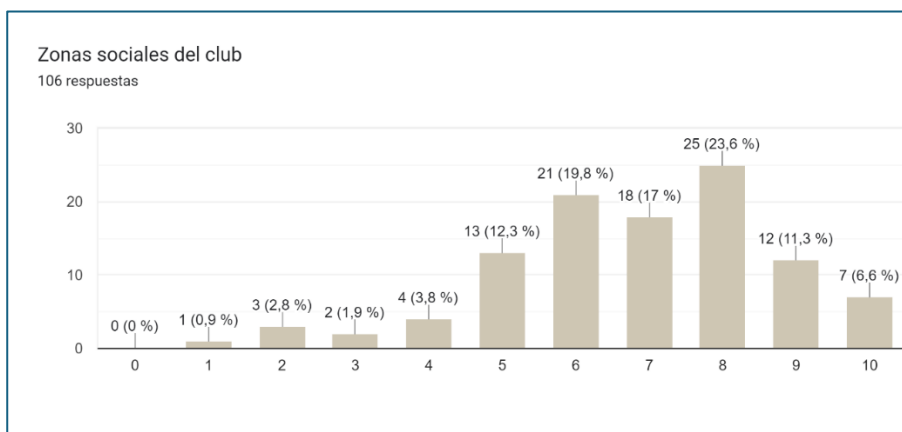


Vemos que solo un 40% de nuestros usuarios han recomendado nuestras instalaciones, una cifra muy pequeña si la comparamos con las áreas de tenis y pádel.

## 5. Instalaciones comunes

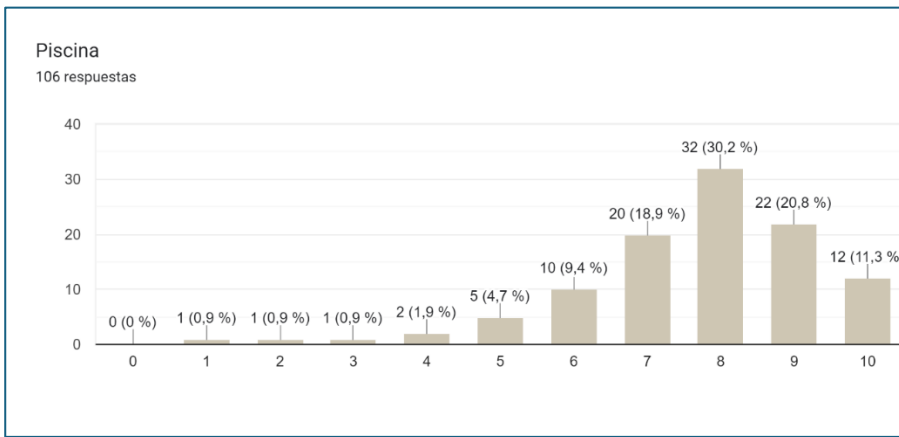


La nota media es del 7,72 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 75%. Mejora un 6% respecto al año anterior.

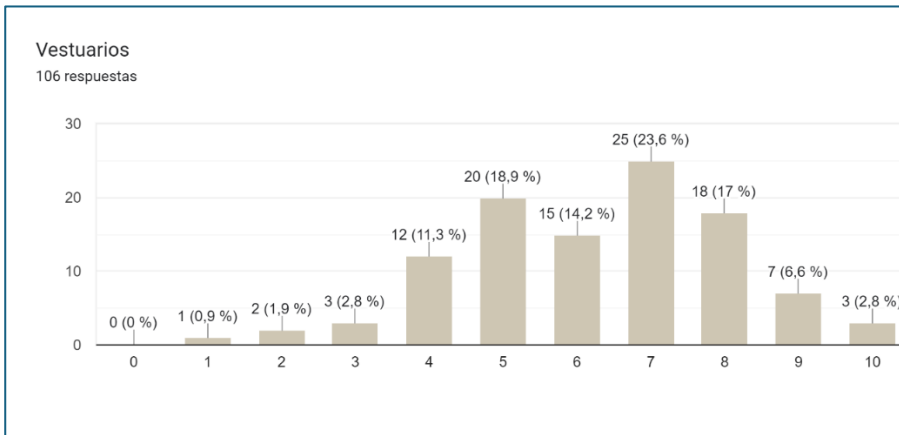


La nota media es del 6,83 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 58%. Mejora un 4% respecto al año anterior.

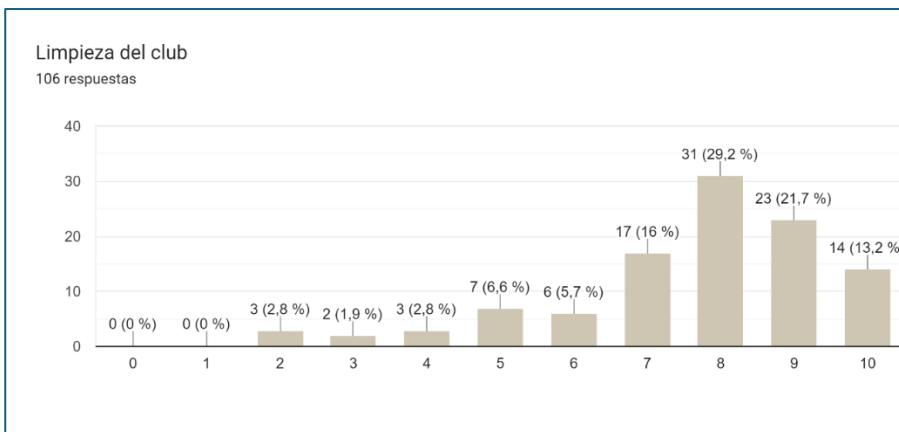




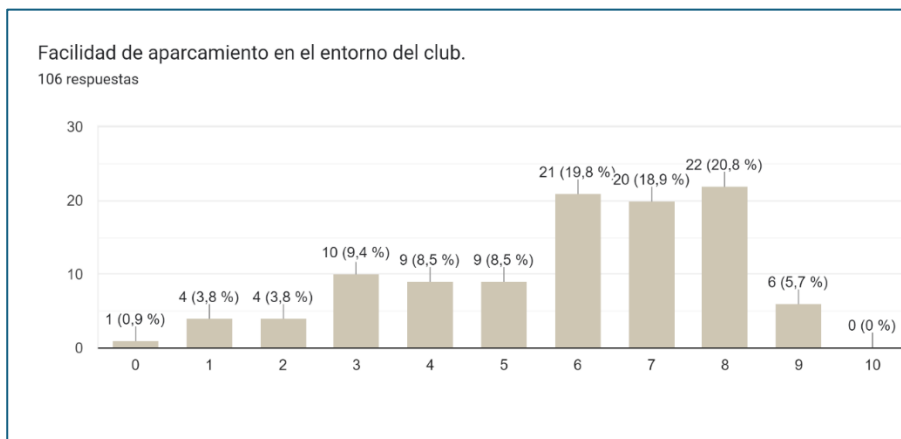
La nota media es del 7,67 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 81%. Mejora un 8% respecto al año anterior. La instalación del césped puede responder a la mejora de la percepción de la instalación de la piscina.



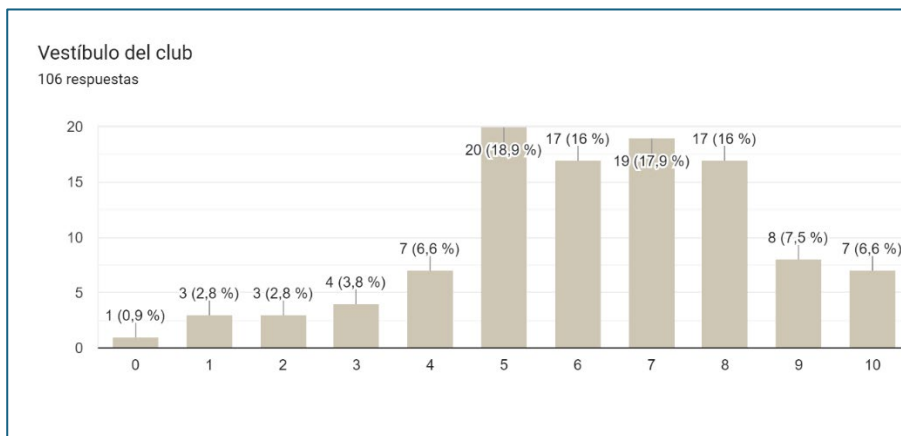
La nota media es del 6,26 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 50%. Se reduce un 5% respecto al año anterior.



La nota media es del 7,63 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 80%. Mejora un 6% respecto al año anterior.

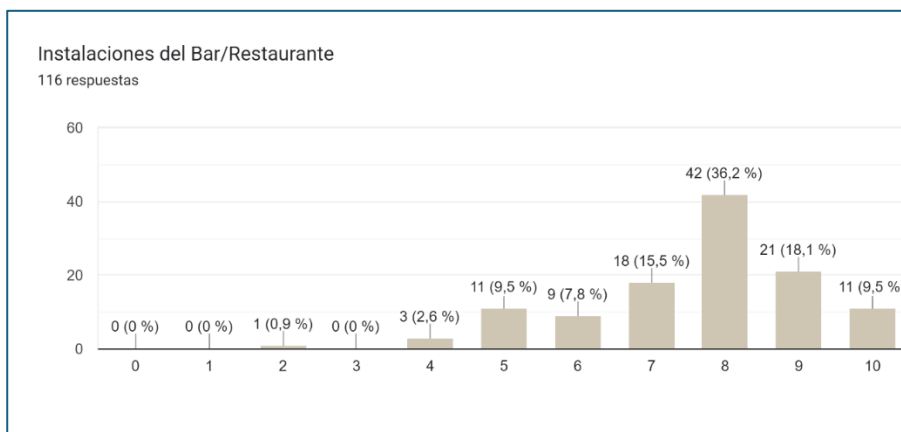


La nota media es del 5,84 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 45%. Se reduce un 3% respecto al año anterior. Sigue siendo un punto bastante negativo en nuestro club.

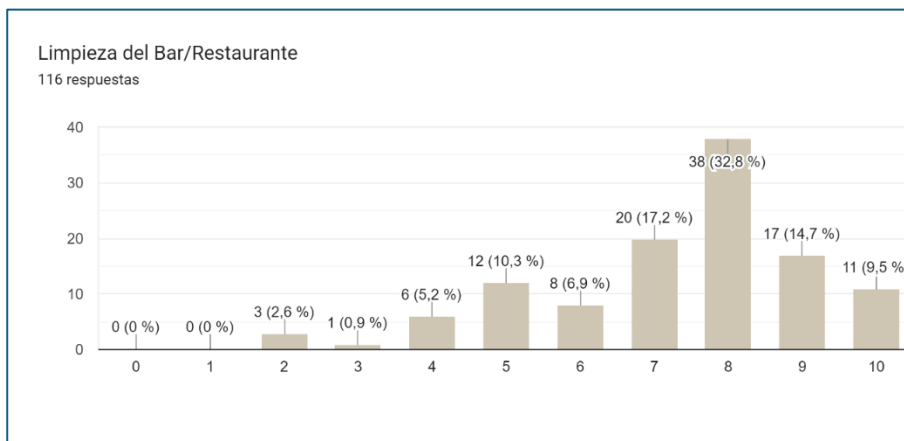


Pregunta de nuevo cuño. La nota media es del 6,25 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 48%.

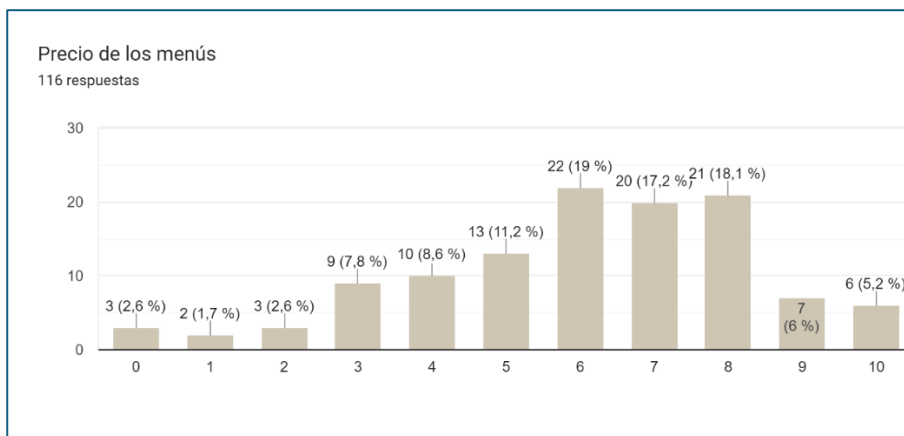
## 6. Restaurante



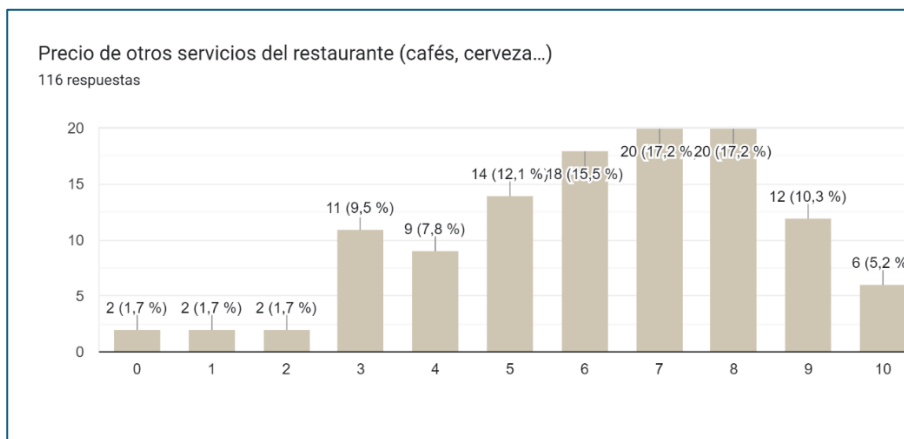
Pregunta de nuevo cuño. La nota media es del 7,62 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 79%. El aumento respecto a la última encuesta es del 42%.



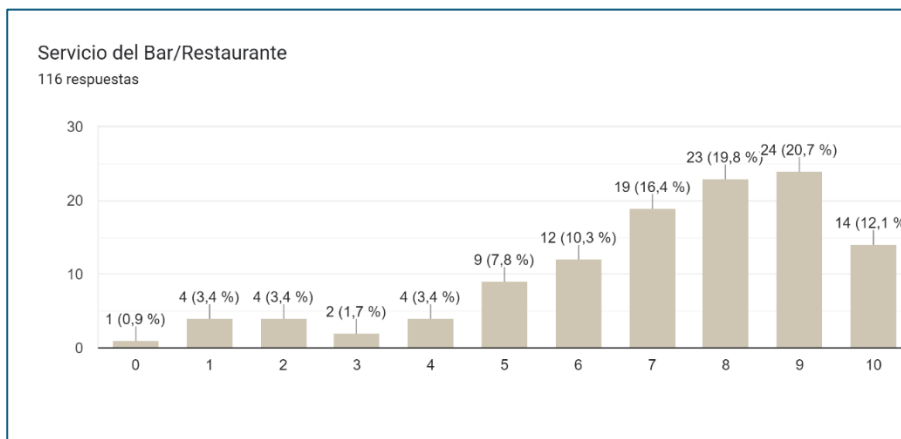
La nota media es del 7,31 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 74%. El aumento respecto a la última encuesta es del 32%.



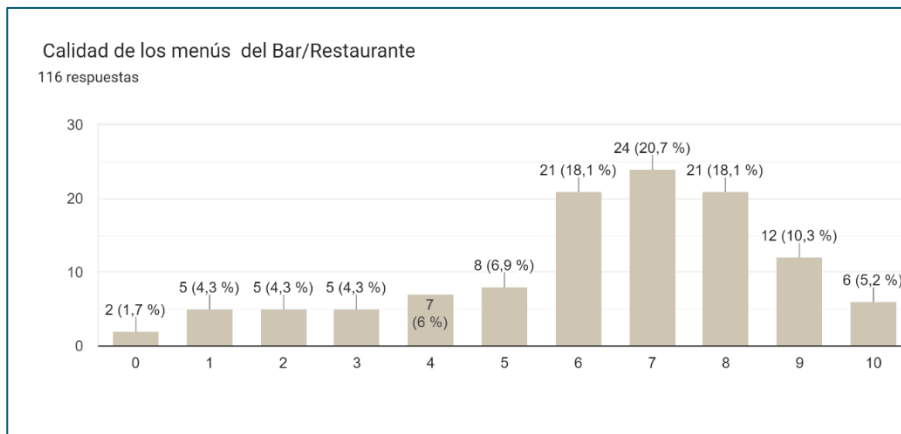
Nueva pregunta en esta edición. La nota media es del 6,06 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 47%.



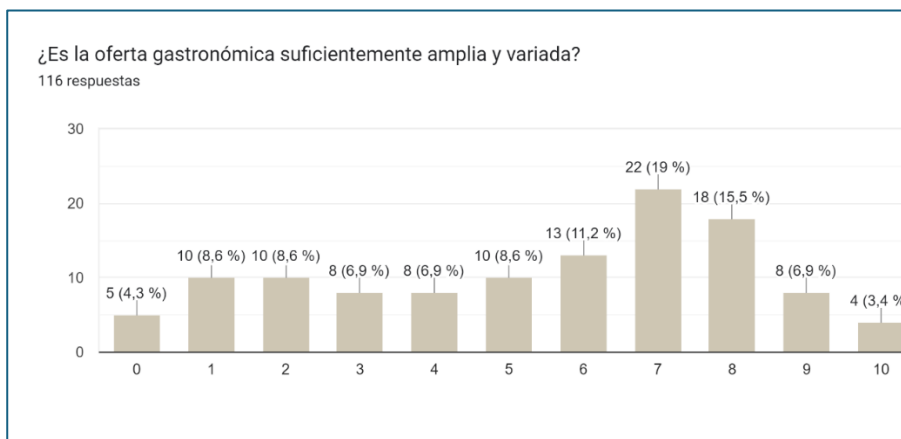
Nueva pregunta en esta edición. La nota media es del 6,22 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 50%. Muy parecidos los datos a la pregunta anterior.



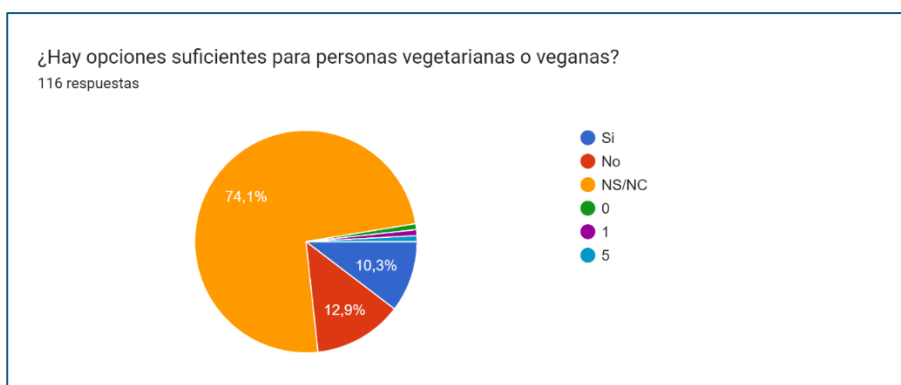
La nota media es del 7,10 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 69%.



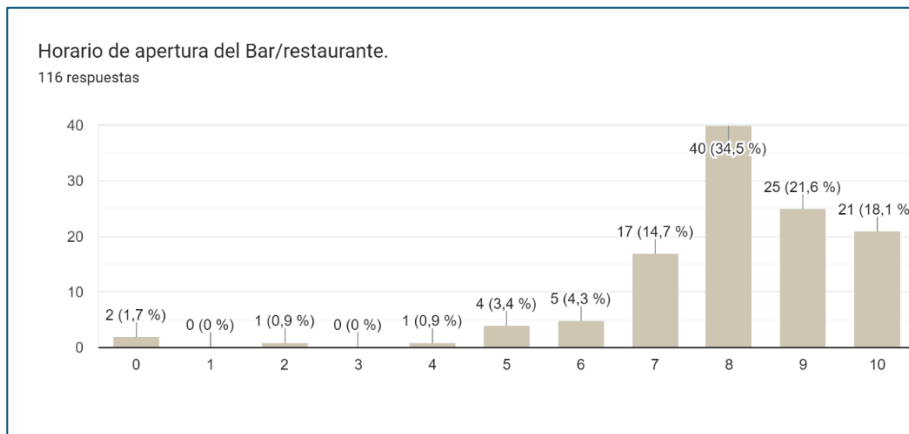
La nota media es del 6,28 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 54%. Se mantienen los datos en puntuación muy similar a la encuesta anterior.



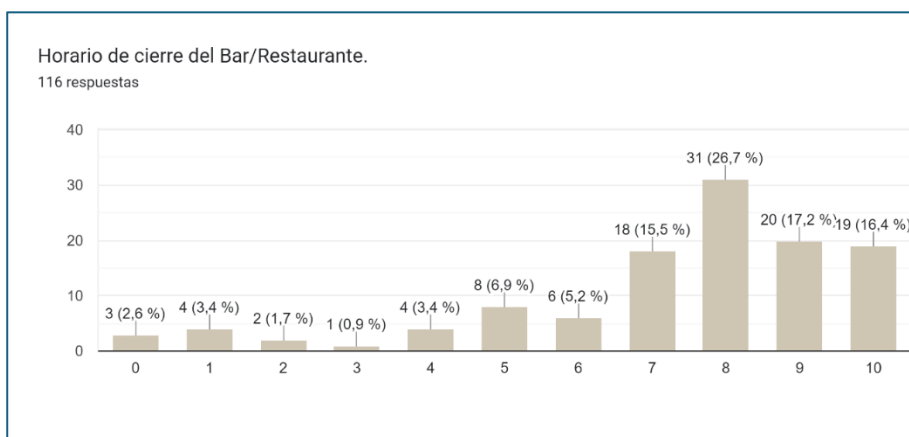
Nueva pregunta en esta edición. La nota media es del 5,38 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 45%.



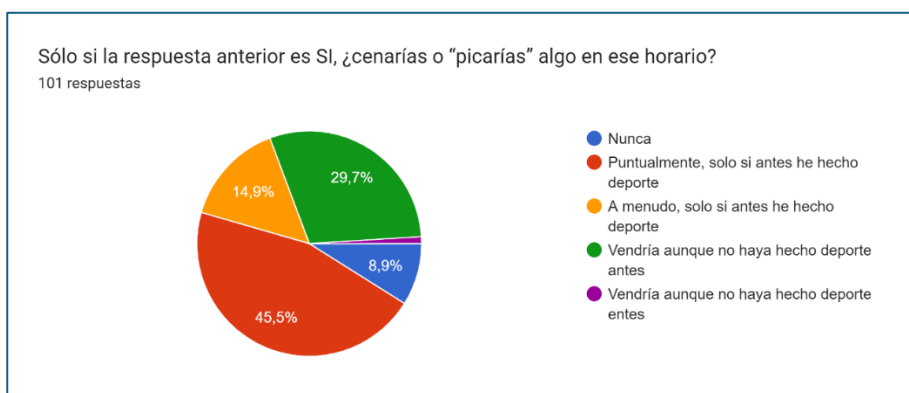
Nueva pregunta en esta edición. Mayoritariamente, los socios y abonados no creen que haya suficiente oferta para personas vegetarianas o desconocen si esa oferta existe. Solo un 10% afirma que sí que existe.



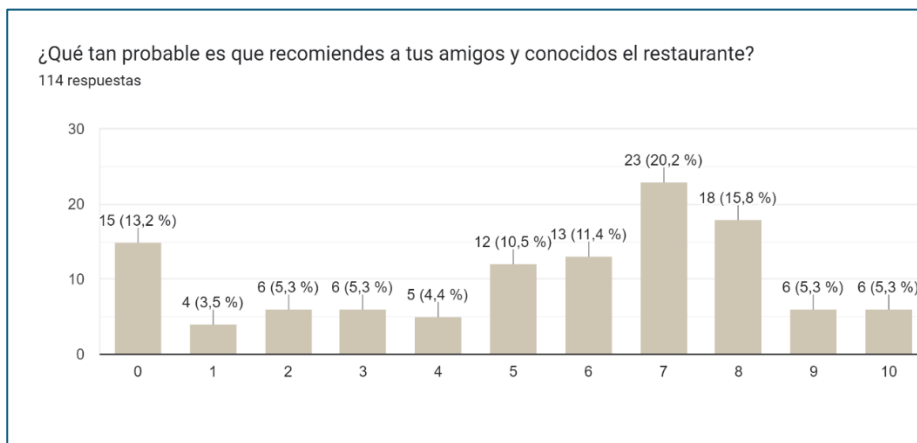
Nueva pregunta en esta edición. La nota media es del 8,02 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 89%. Los socios están satisfechos con el actual horario de apertura.



Nueva pregunta en esta edición. La nota media es del 7,24 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 74%. Los socios están razonablemente satisfechos con el actual horario de cierre del restaurante.



Vemos que la mayoría de socios y abonados se quedarían a cenar o picar algo si hubiese oferta. Eso sí, la mayor parte siempre y cuando hubiesen hecho deporte antes, lo cual limita realmente el número.

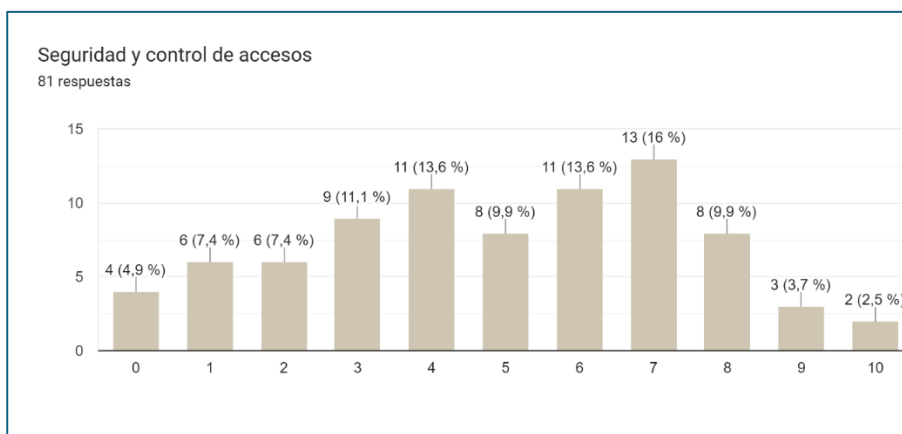


La nota media es del 5,36, la más baja de todas las preguntas de “recomendaciones”. Los promotores se sitúan en un escaso 11%, mucho menor que los promotores de las instalaciones de tenis, pádel y gimnasio.



Vemos aquí también que solo el 25% ha recomendado el restaurante. Cifra también muy baja comparada con las de las secciones principales del club.

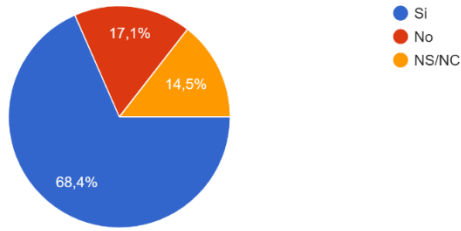
## 7. Otras cuestiones



La nota media es del 4,90 y los satisfechos (notas a partir de un 7) se sitúan en el 32%. Siendo una de las notas más bajas de toda la serie, mejora en 4 puntos porcentuales respecto a la encuesta anterior.

¿Participarías en eventos y fiestas sociales en el club? Halloween, fiestas temáticas, cenas con música en directos...

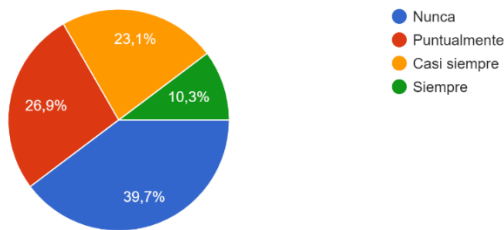
76 respuestas



Pregunta de nuevo cuño. Vemos que la respuesta mayoritaria es positiva, pero a la hora de trasladarlo a “inscripciones” a esos eventos no se ve reflejado.

Asistes a las Asambleas ordinarias y extraordinarias del club.

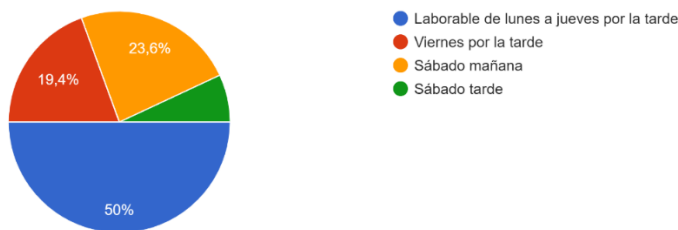
78 respuestas



Vemos aquí también que la asistencia regular a la Asambleas se sitúa cerca del 34% lo cual se contradice claramente con las cifras reales ya que la asistencia real de los socios se sitúa en torno al 10%. Y se ha de tener en cuenta que a esta encuesta han podido contestar también abonados, los cuales no tienen derecho a la asistencia a la misma.

¿Cuál crees que es el mejor horario para convocar una Asamblea de socios?

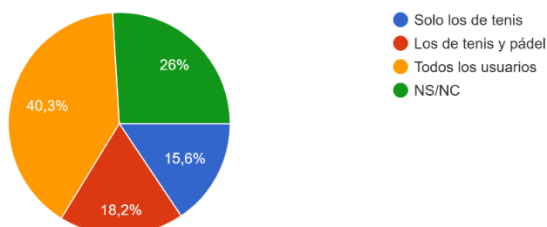
72 respuestas



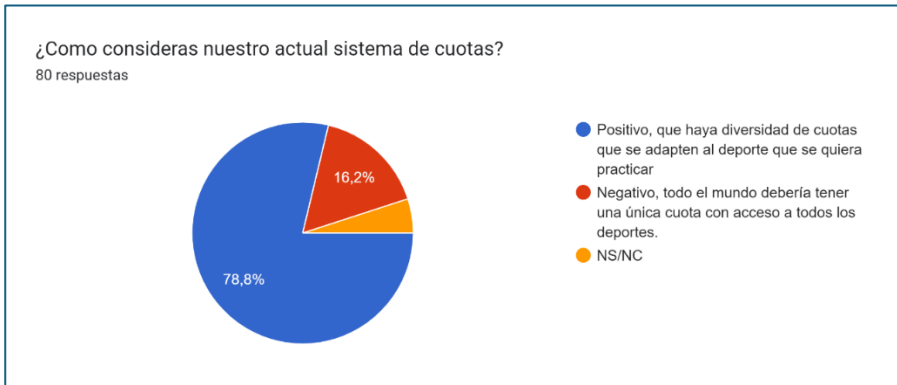
Pregunta de nueva creación. Se observa que el horario mayoritario coincide con el utilizado habitualmente en la convocatoria de Asambleas.

¿Cree que todos los usuarios del club deberían tener Título de socio?

77 respuestas



También se trata de una pregunta de nueva creación. Vemos disparidad de opiniones, aunque gana aquella que afirma que todos deberían tener título de socio.



Nueva pregunta que reafirma en su respuesta el actual modelo de cuotas de socio, con diversidad de cuotas adaptadas a las necesidades de cada usuario.