

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS  
DELEGADOS/AS DE LOS EQUIPOS  
PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES  
DEPORTIVAS MUNICIPALES  
Temporada 2014/2015  
XXXV Edición Juegos Deportivos Municipales***





# Índice

---

- 0. Objetivos
- 1. Ficha técnica y caracterización de la muestra
  - 1.1. Ficha técnica
  - 1.2. Caracterización de la muestra
- 2. Resultados Totales
  - 2.1 Perfil de los usuarios
  - 2.2 Notoriedad y motivaciones
  - 2.3 Percepciones
  - 2.4 Sugerencias y reclamaciones
  - 2.5 Satisfacción de los usuarios en escala de 0 a 10
  - 2.6 Resumen resultados.

## CONCLUSIONES



---

# 0.

## Objetivos





## 0. Objetivos

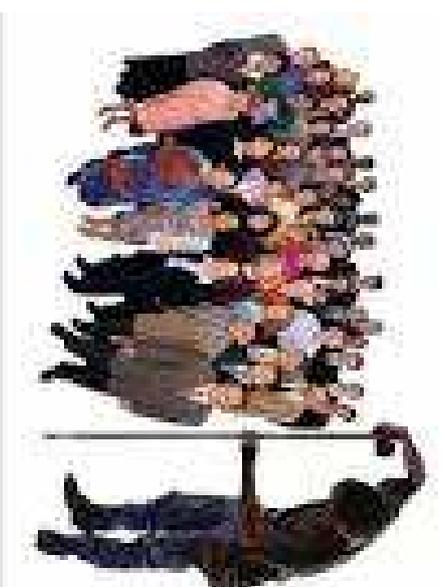
---

- ❑ Como **objetivo fundamental** del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los Delegados/as de los Equipos y deportistas individuales participantes en las Competiciones Deportivas Municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2014/2015, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.
- ❑ De manera mas detallada, los **objetivos específicos** que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
  - ❑ *Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios*
  - ❑ *Valoración del nivel de satisfacción de los participantes con aspectos clave de las competiciones deportivas municipales: procedimiento de inscripción, relación calidad-precios públicos, organización y planificación, información disponible en la web, cuestiones relativas al arbitraje y Comités de Disciplina etc...*
  - ❑ *Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora*

---

# 1.

## Ficha Técnica y Caracterización de la muestra





## 1.1. Ficha Técnica

### Universo

Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las **competiciones deportivas municipales** organizadas desde la Dirección General de Deportes en la **temporada 2014/2015**.

### Universo y tamaño de la muestra

**Universo:** **4.237 Delegados/as** de los 6.051 equipos invitados (pues cuando una persona realiza funciones de Delegado de varios equipos se le cursa únicamente una invitación)

**Registros válidos:** **2.499 registros válidos (58,98% del total)**

### Técnica de recogida de la información

**Encuesta mediante invitación** a todos los Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2014/2015, **remitida por Internet**.

### Fechas de recogida de la información

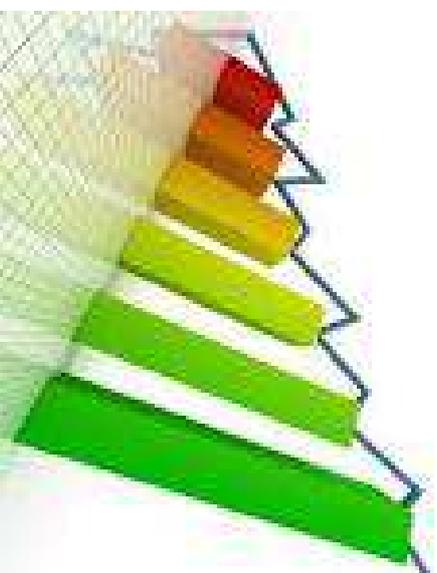
**26 de Enero a 27 de Febrero de 2015**

### Trabajo realizado por:

Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid, con la colaboración y asistencia técnica del Servicio de Evaluación de la D. General de Calidad.- AYO. DE MADRID

# 2.

## Resultados Totales

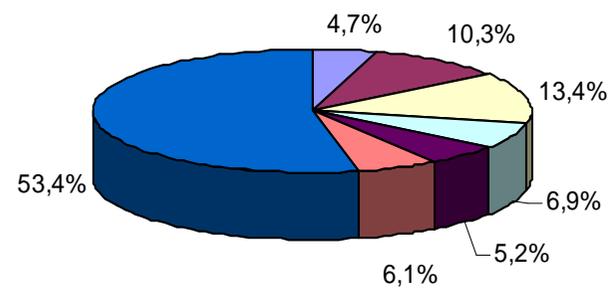




## 2.1 Perfil de los usuarios

### Edad

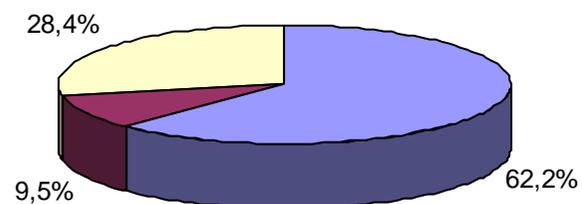
Categorías de equipos



Prebenjamín Benjamín Alevin Infantil Cadete Juvenil Senior

### Género

Sexo

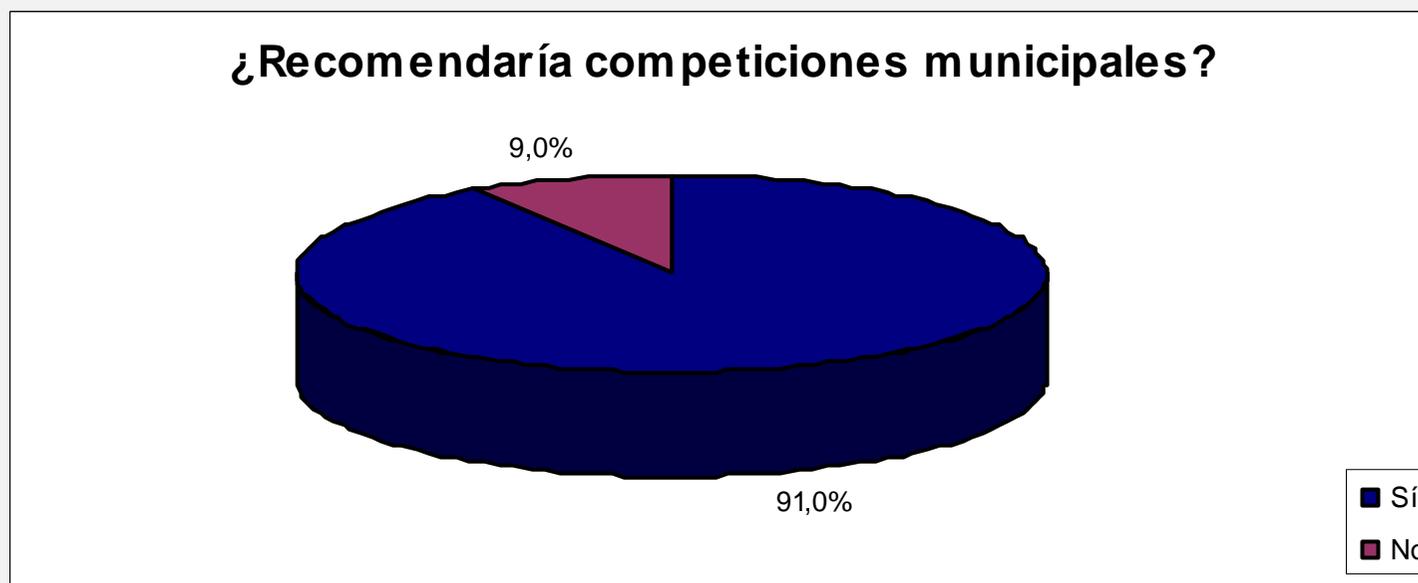


Masculino Femenino Mixto



## 2.2 Notoriedad y motivaciones

*¿Recomendaría las competiciones municipales a otros deportistas?*



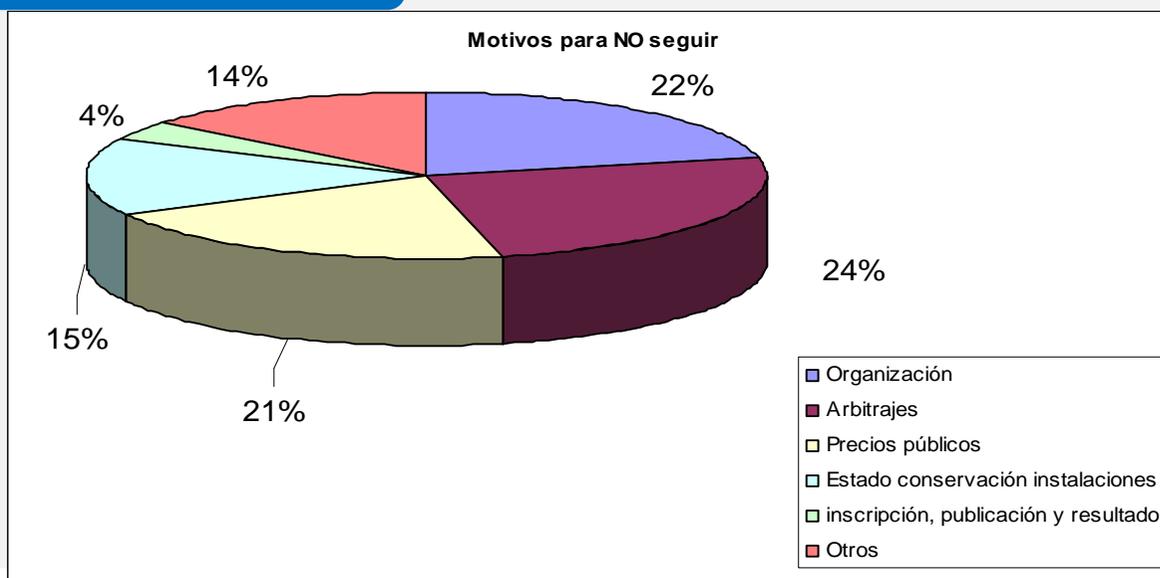


## 2.2 Notoriedad y motivaciones

*¿Tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales?*



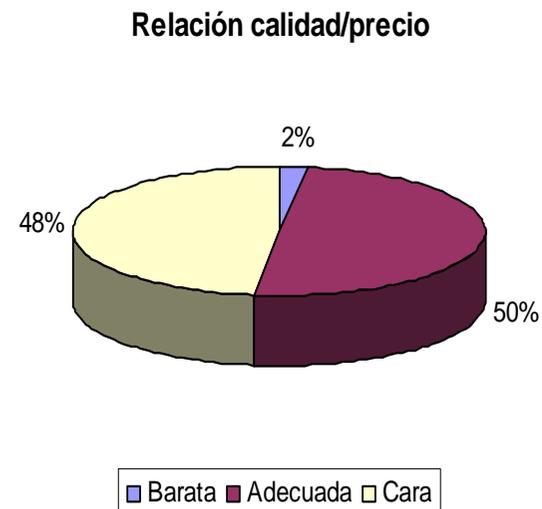
### MOTIVOS PARA NO SEGUIR



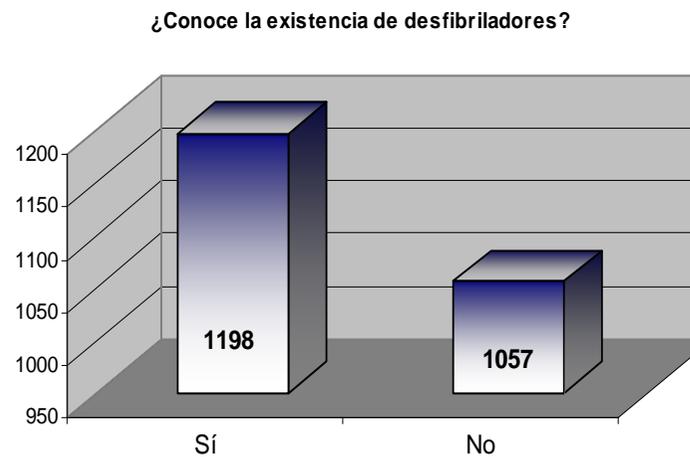


## 2.3 Percepciones

*¿Cómo valora la calidad / precio de las competiciones municipales?*



*¿Conoce la existencia de desfibriladores en los Centros Deportivos?*

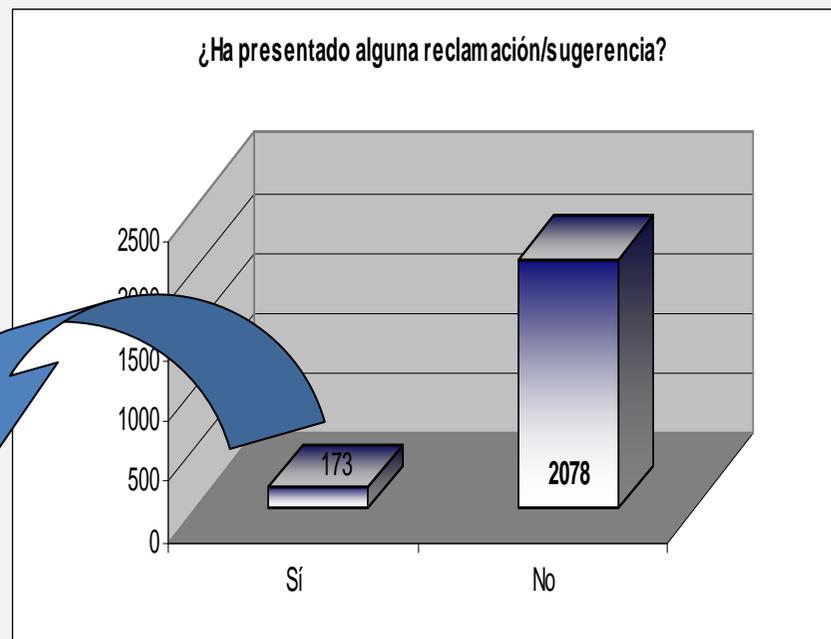




## 2.4 Sugerecias y reclamaciones

*¿Ha presentado alguna sugerencia o reclamación en el último año relacionada con las competiciones deportivas?*

*¿En qué plazo recibió contestación a su sugerencia o reclamación?*

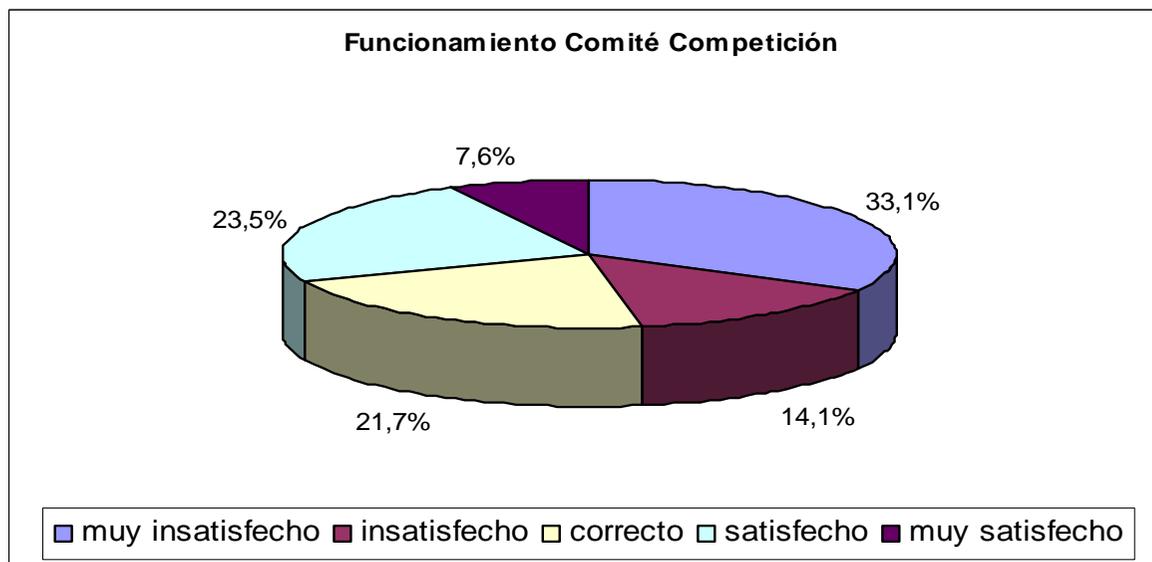
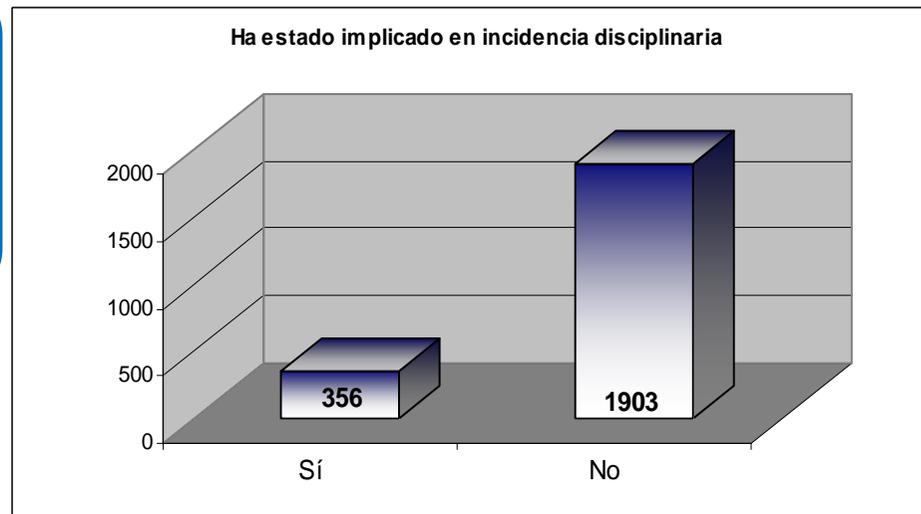


|                             |    |       |
|-----------------------------|----|-------|
| 15 días o menos             | 73 | 42,4% |
| 16 días y 3 meses           | 23 | 13,4% |
| Más de 3 meses              | 2  | 1,2%  |
| No ha recibido contestación | 74 | 43,0% |



## 2.4 Comités de Competición

*¿Se ha visto su equipo implicado en alguna incidencia de carácter disciplinario?*





# Satisfacción de los usuarios (aspectos generales en escala de 0 – 10).



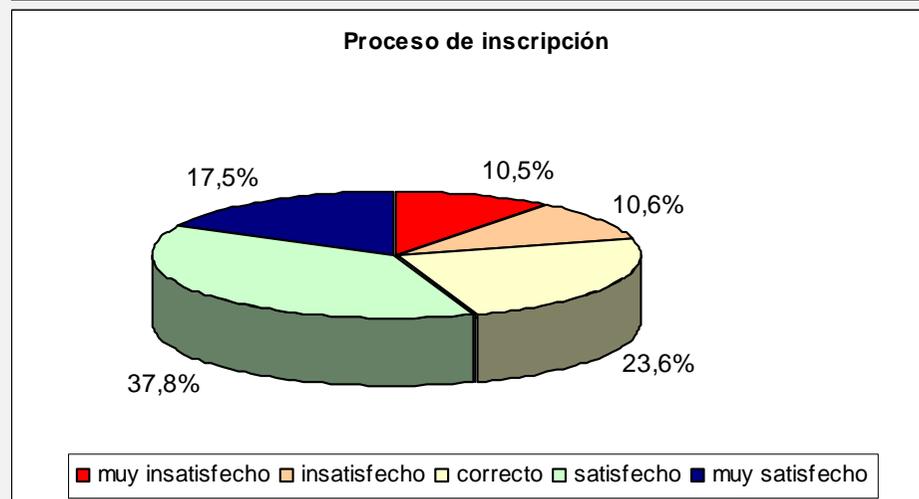
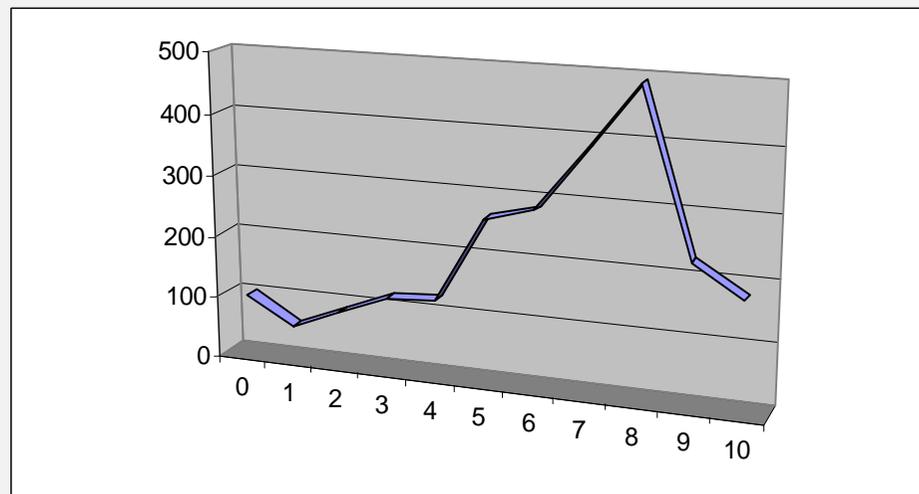


## El proceso de inscripción

**Media 2014: 5,97**

**Media 2015: 6,28**

|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | <b>244</b> |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>248</b> |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>549</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>880</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>408</b> |

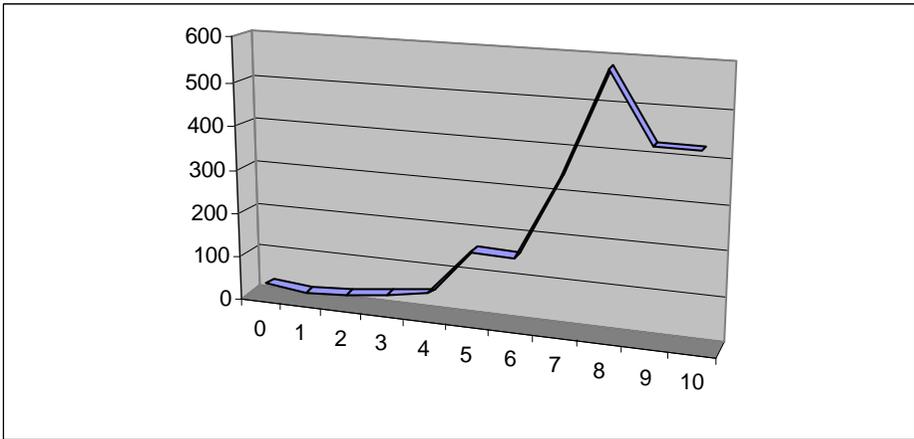




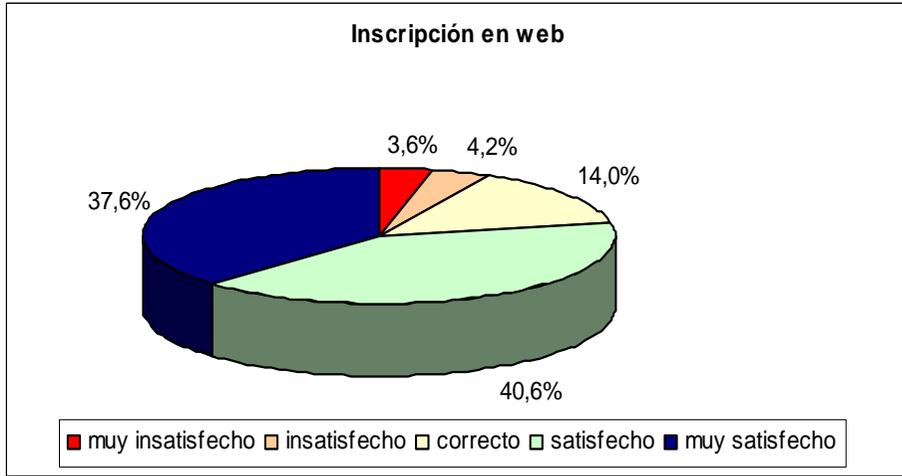
## La inscripción de deportistas a través de la web

**Media 2014: 7,51**

**Media 2015: 7,62**



|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>Muy insatisfecho</b> | <b>83</b>  |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>95</b>  |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>318</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>925</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>855</b> |

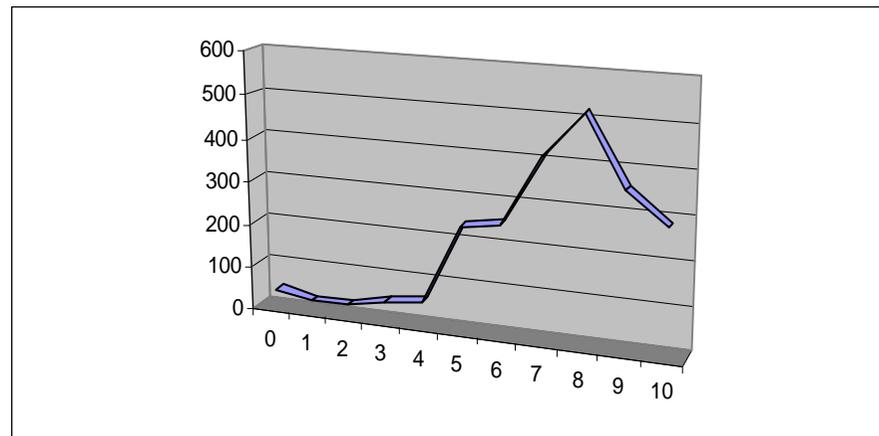




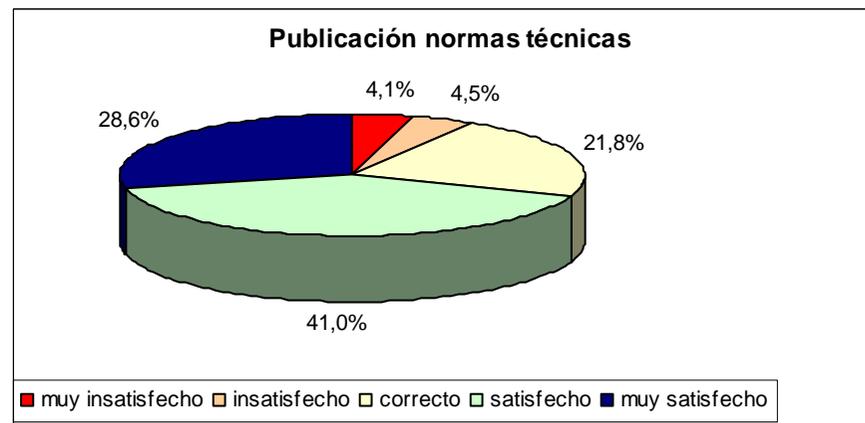
## La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada modalidad deportiva y la normativa general)

**Media 2014: 7,03**

**Media 2015: 7,20**



|      |                  |            |
|------|------------------|------------|
| 0-2  | muy insatisfecho | <b>93</b>  |
| 3-4  | insatisfecho     | <b>102</b> |
| 5-6  | correcto         | <b>496</b> |
| 7-8  | satisfecho       | <b>930</b> |
| 9-10 | muy satisfecho   | <b>650</b> |

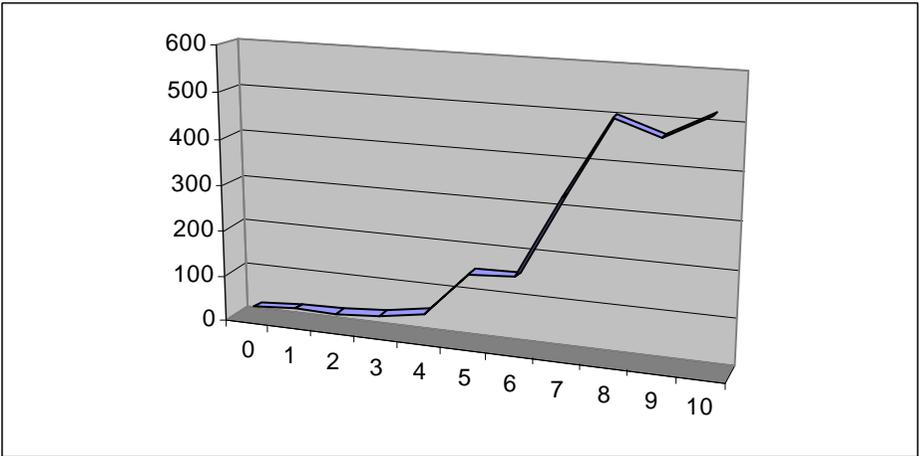




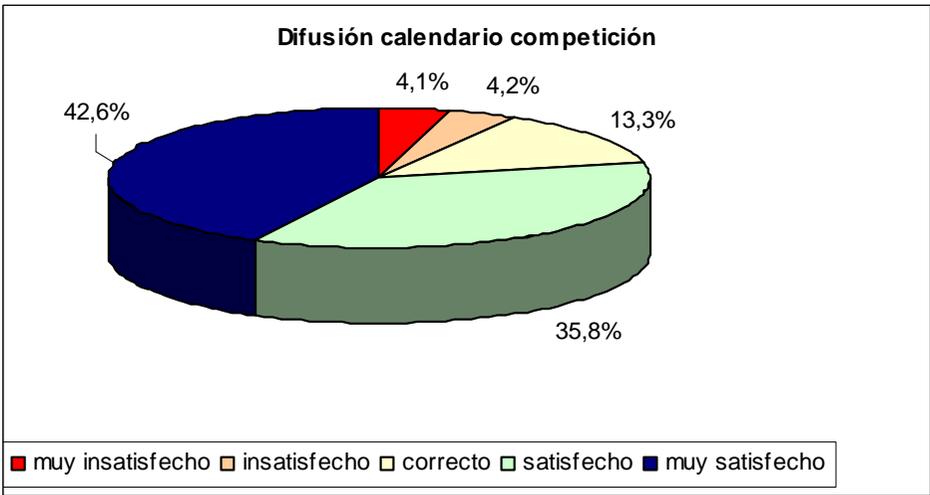
## La difusión del calendario de competición

**Media 2014: 7,43**

**Media 2015: 7,70**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 95  |
| 3-4  | insatisfecho     | 99  |
| 5-6  | correcto         | 312 |
| 7-8  | satisfecho       | 837 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 995 |

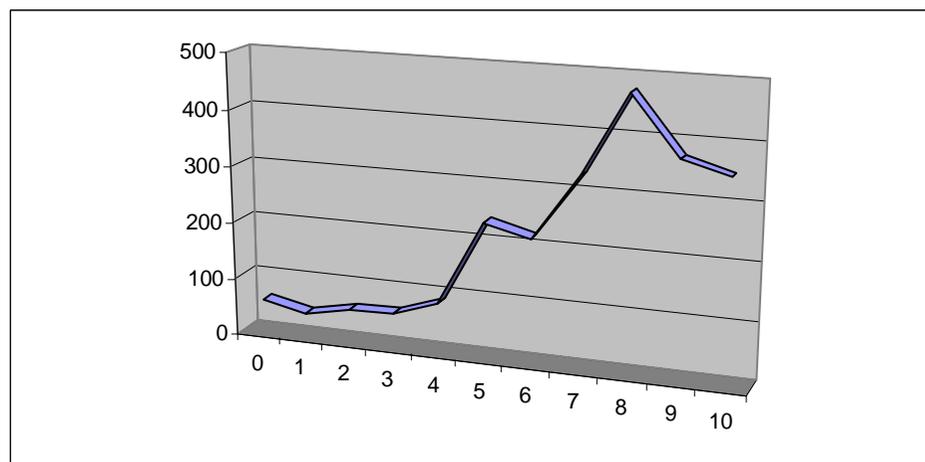




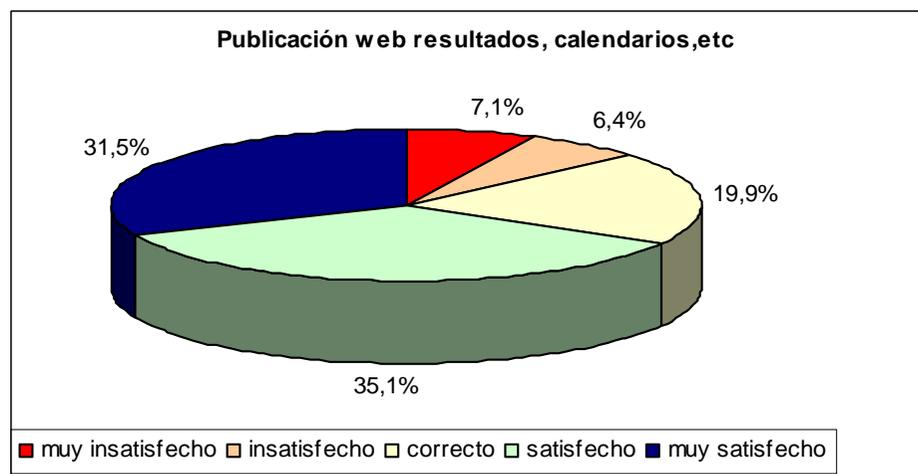
## La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones

**Media 2014: 6,80**

**Media 2015: 7,04**



|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | <b>163</b> |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>148</b> |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>457</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>806</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>724</b> |

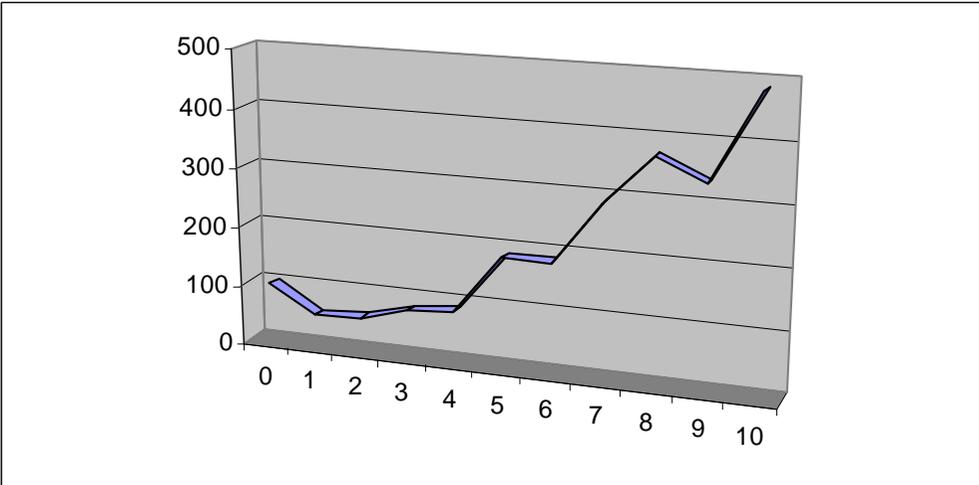




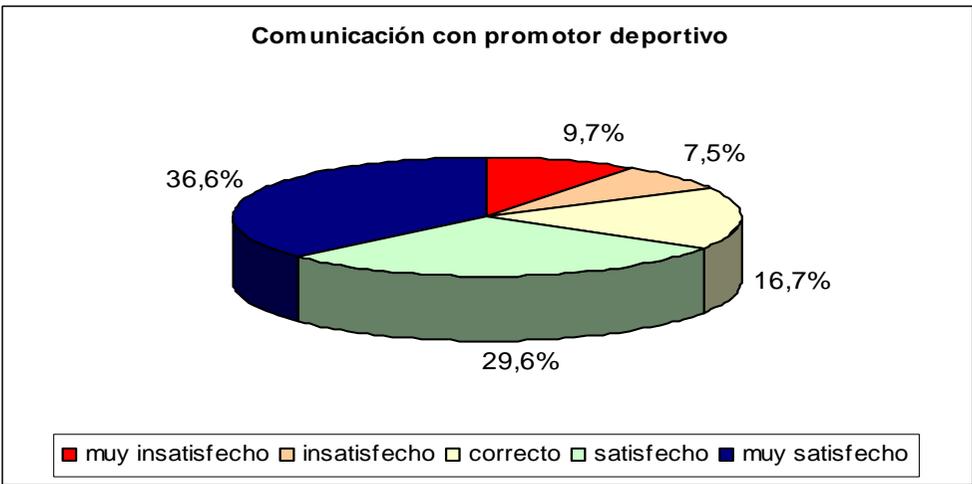
## La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su Distrito

**Media 2014: 6,84**

**Media 2015: 7,00**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 217 |
| 3-4  | insatisfecho     | 168 |
| 5-6  | correcto         | 375 |
| 7-8  | satisfecho       | 665 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 821 |

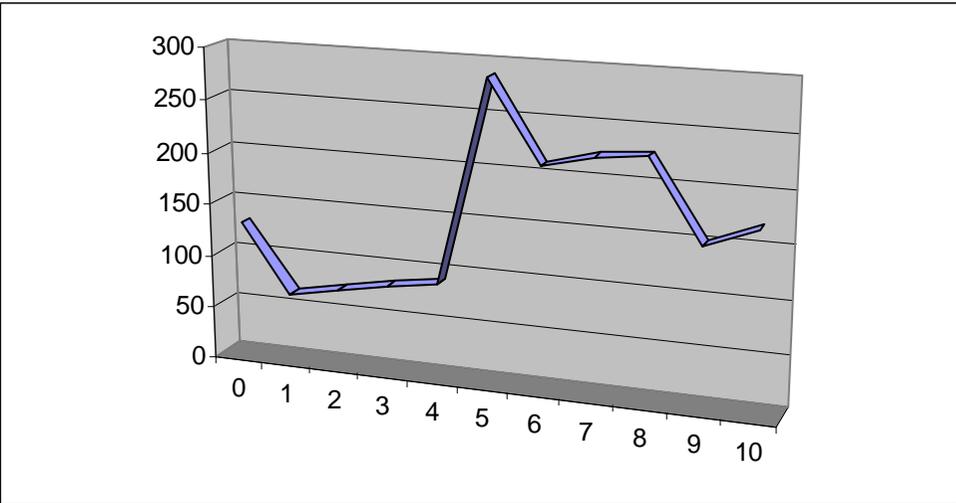




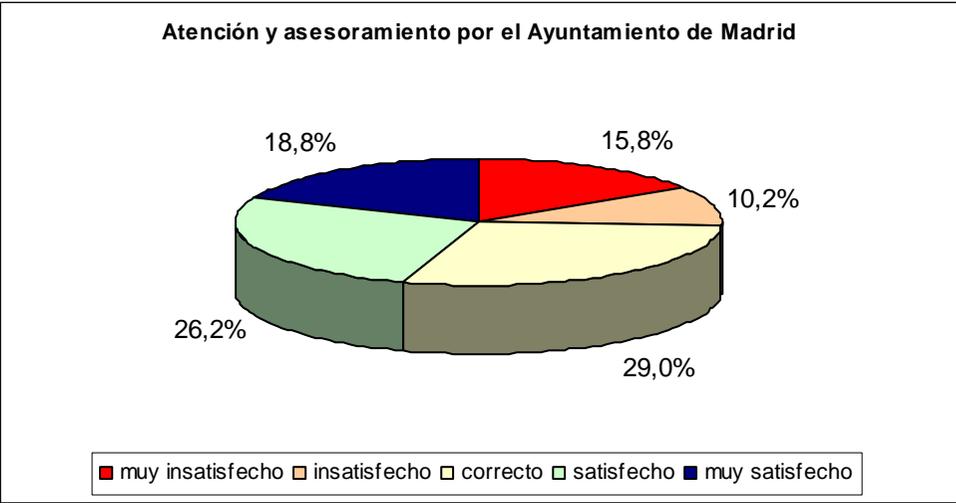
## La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento en caso necesario

**Media 2014: 5,63**

**Media 2015: 5,81**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 271 |
| 3-4  | insatisfecho     | 174 |
| 5-6  | correcto         | 497 |
| 7-8  | satisfecho       | 449 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 321 |

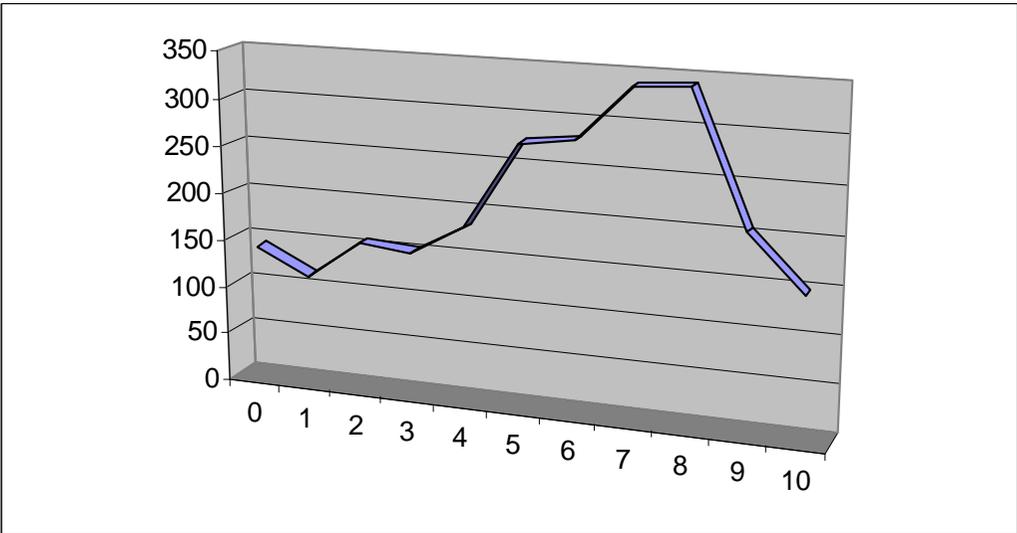




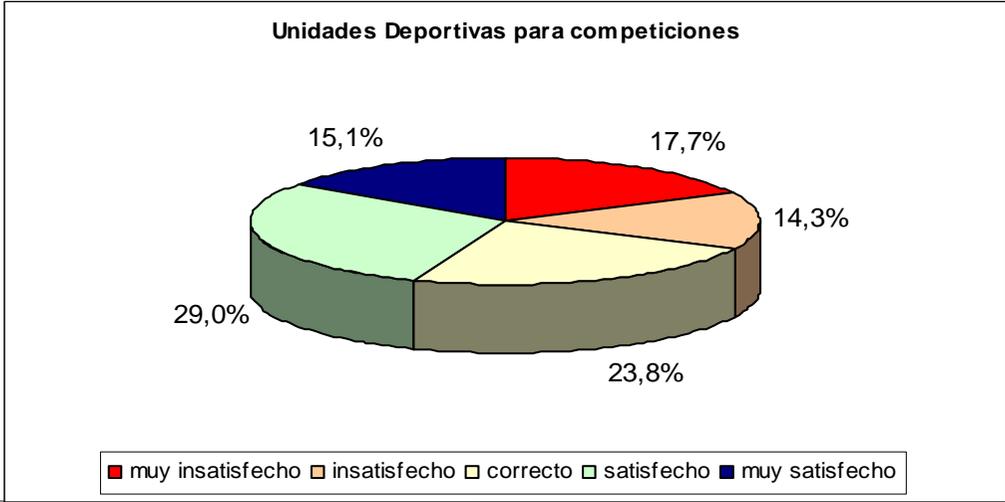
**Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)**

**Media 2014: 5,57**

**Media 2015: 5,60**



|      |                         |     |
|------|-------------------------|-----|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | 414 |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | 335 |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | 556 |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | 678 |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | 353 |



Dirección General de Deportes  
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

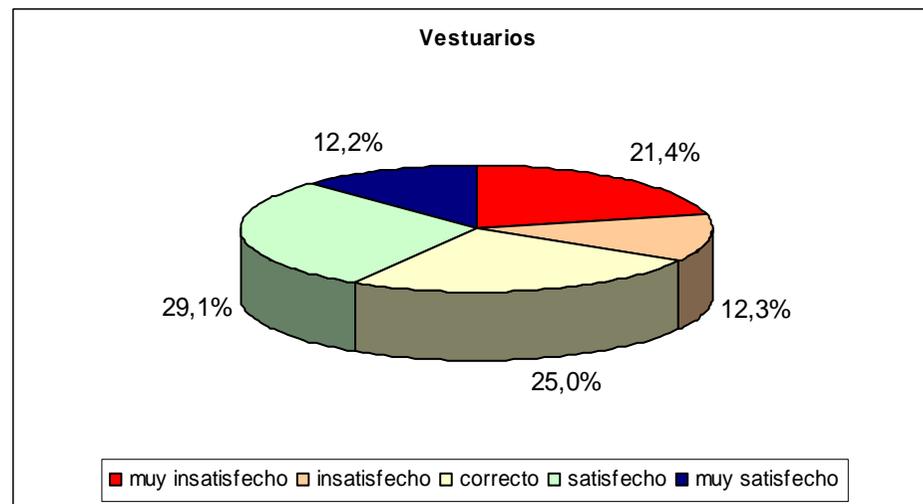
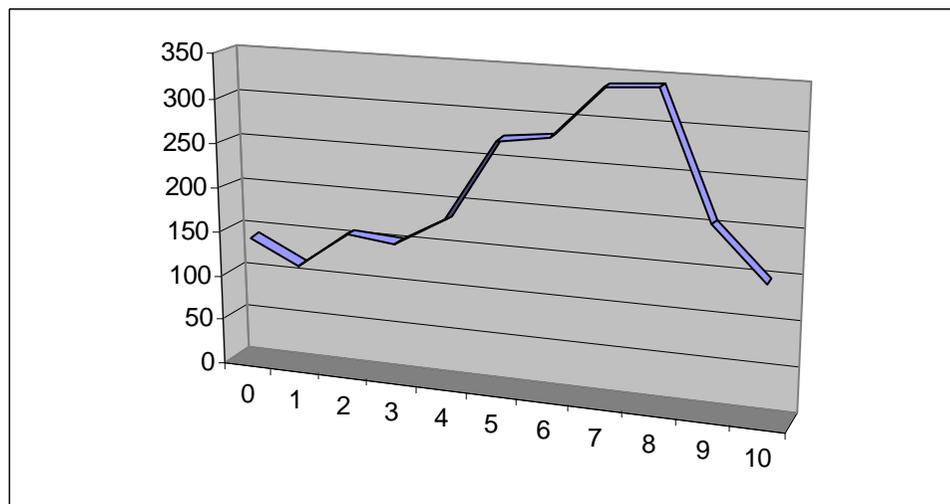


## Vestuarios utilizados en las competiciones

**Media 2014: 5,1**

**Media 2015: 5,26**

|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | <b>481</b> |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>276</b> |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>560</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>653</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>273</b> |

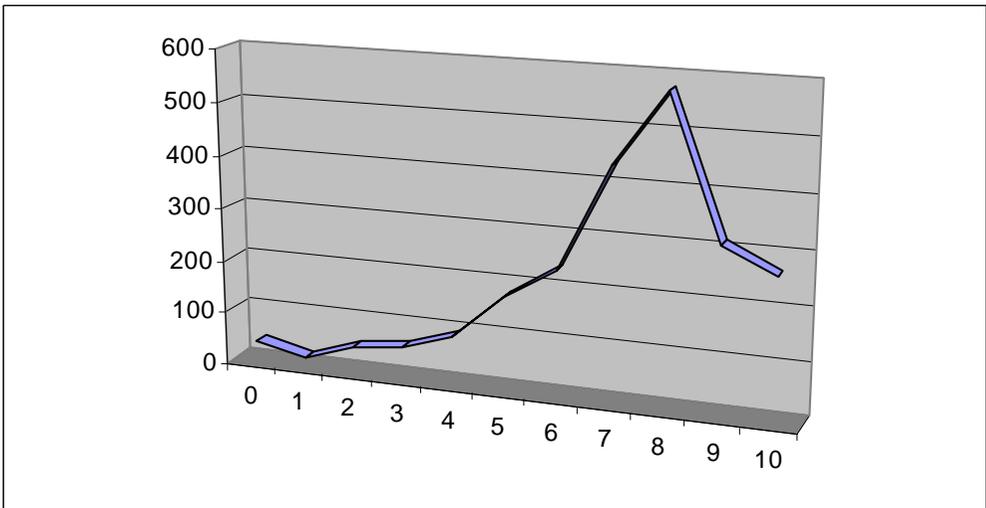




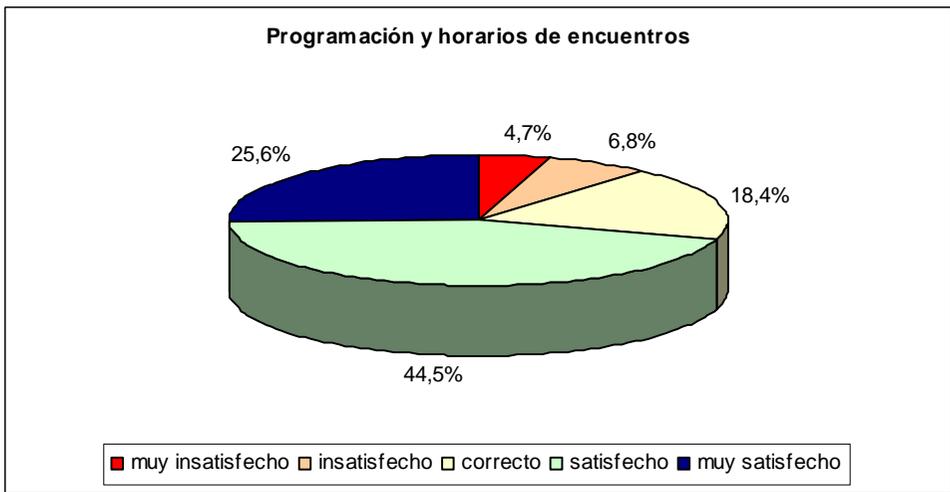
## Los horarios y días en que se programan los encuentros

**Media 2014: 6,94**

**Media 2014: 7,11**



|      |                  |      |
|------|------------------|------|
| 0-2  | muy insatisfecho | 106  |
| 3-4  | insatisfecho     | 154  |
| 5-6  | correcto         | 418  |
| 7-8  | satisfecho       | 1011 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 582  |

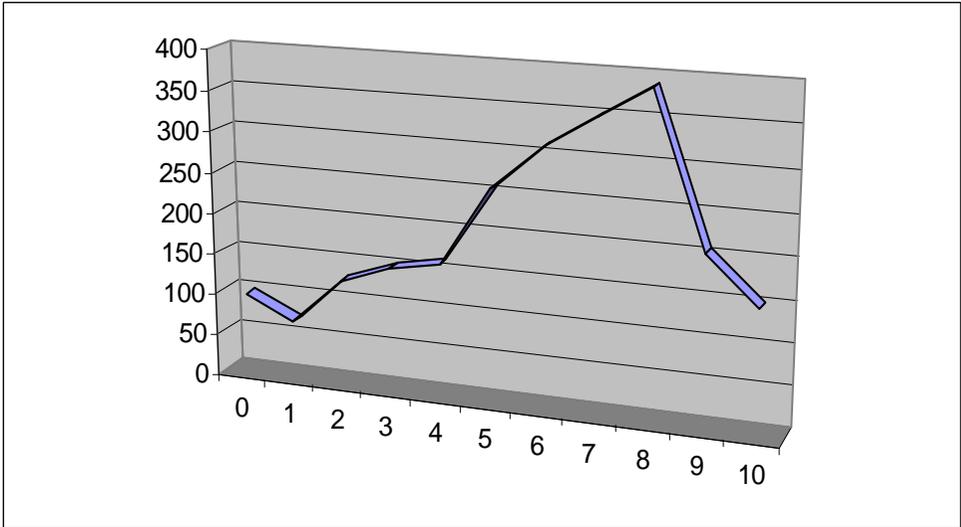




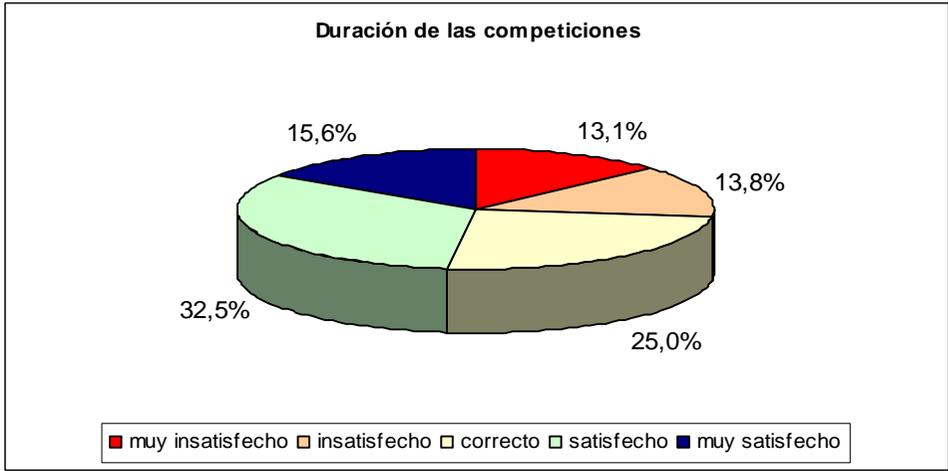
## La duración de las competiciones

**Media 2014: 5,58**

**Media 2015: 5,93**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 299 |
| 3-4  | insatisfecho     | 314 |
| 5-6  | correcto         | 569 |
| 7-8  | satisfecho       | 739 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 355 |

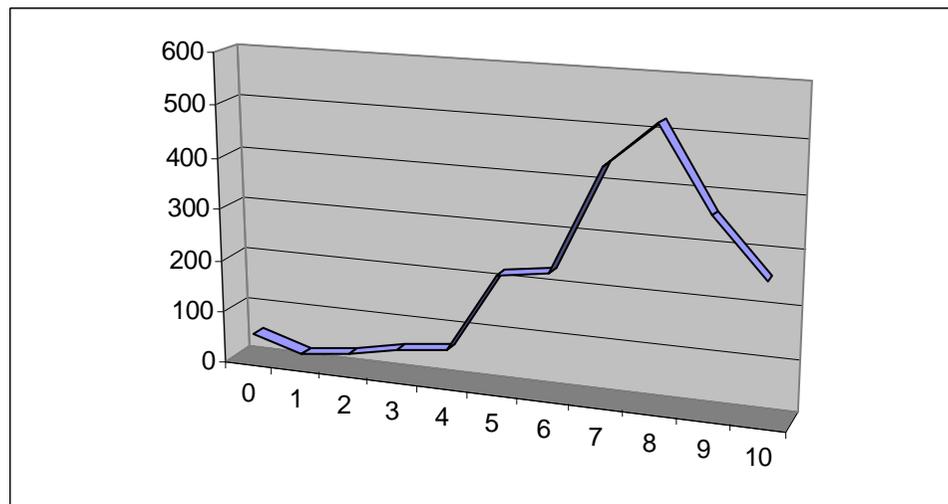




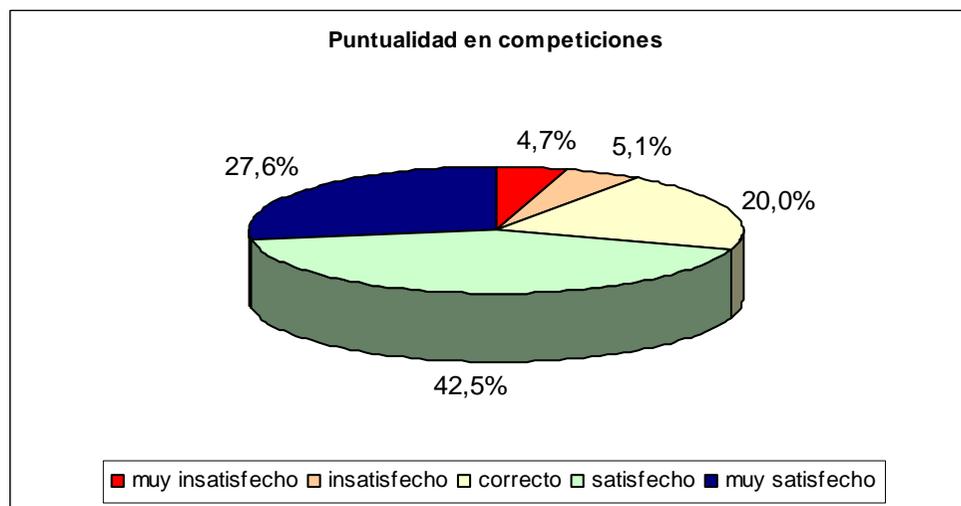
## La puntualidad en el inicio de las competiciones

**Media 2014: 7,07**

**Media 2015: 7,13**



|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | <b>107</b> |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>116</b> |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>453</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>961</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>625</b> |

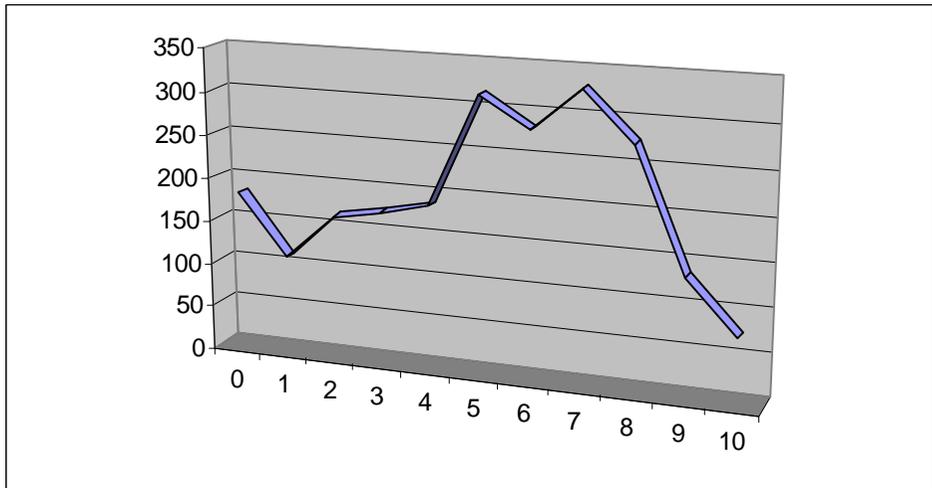




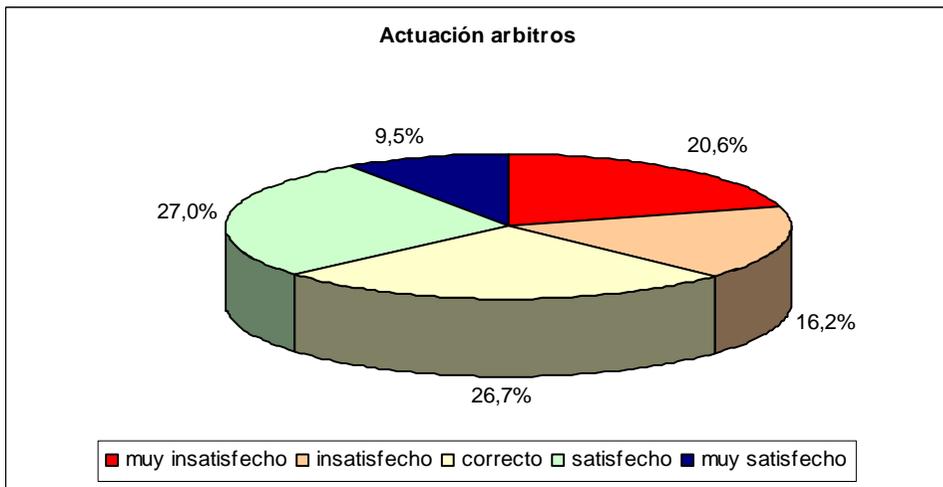
## La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente

**Media 2014: 5,03**

**Media 2015: 5,13**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 460 |
| 3-4  | insatisfecho     | 362 |
| 5-6  | correcto         | 596 |
| 7-8  | satisfecho       | 603 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 212 |

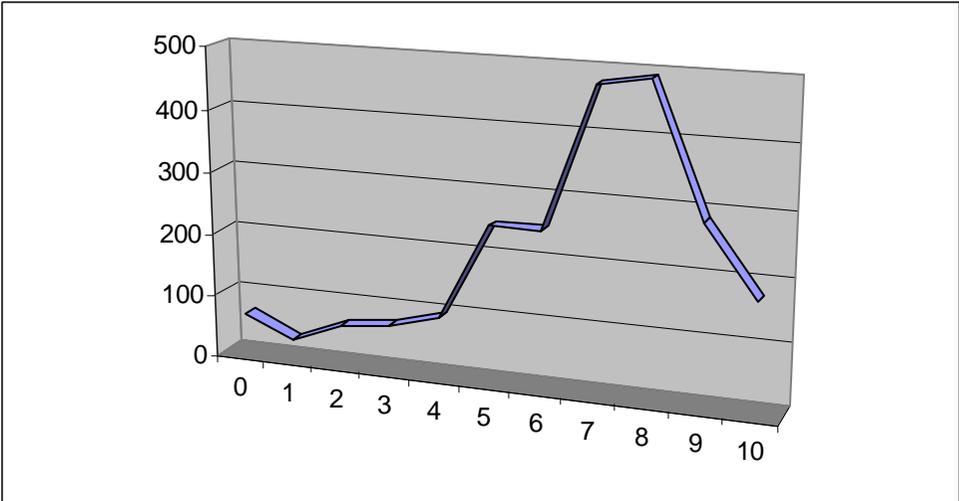




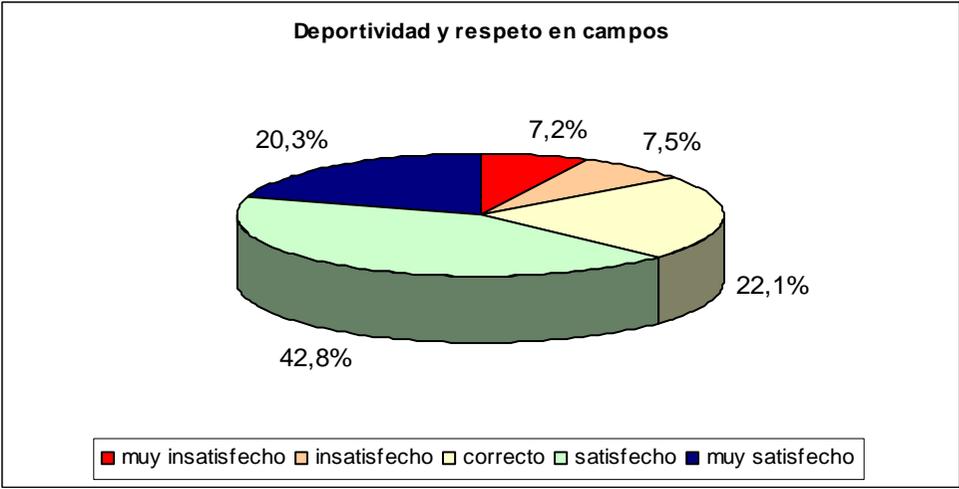
## La deportividad y el respeto en los campos de juego

**Media 2014: 6,60**

**Media 2015: 6,68**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 163 |
| 3-4  | insatisfecho     | 170 |
| 5-6  | correcto         | 500 |
| 7-8  | satisfecho       | 968 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 459 |

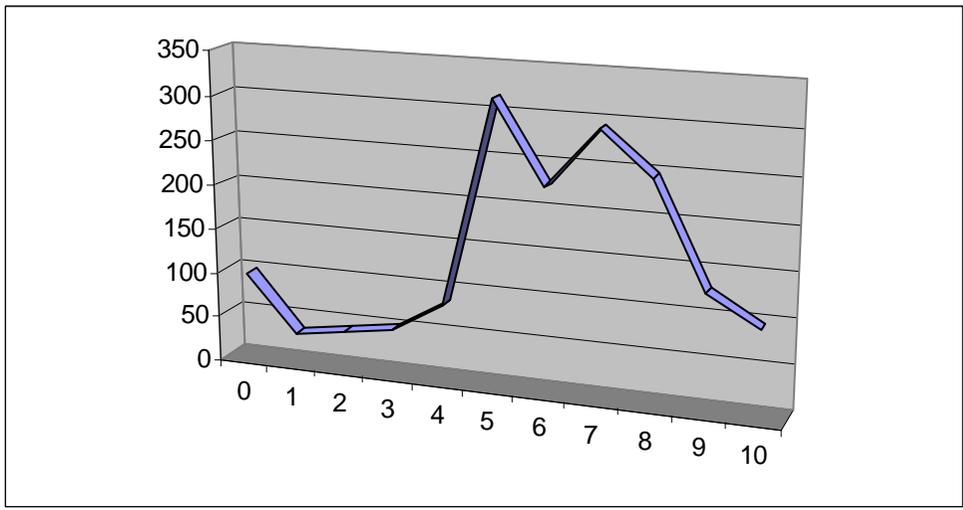




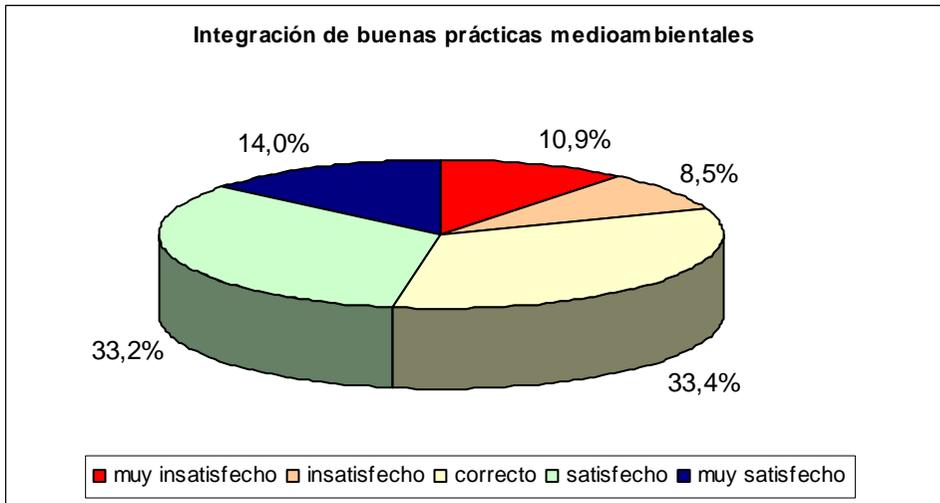
## La integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de las competiciones

**Media 2014: 5,84**

**Media 2015: 5,99**



|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 0-2  | muy insatisfecho | 176 |
| 3-4  | insatisfecho     | 137 |
| 5-6  | correcto         | 541 |
| 7-8  | satisfecho       | 537 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 227 |

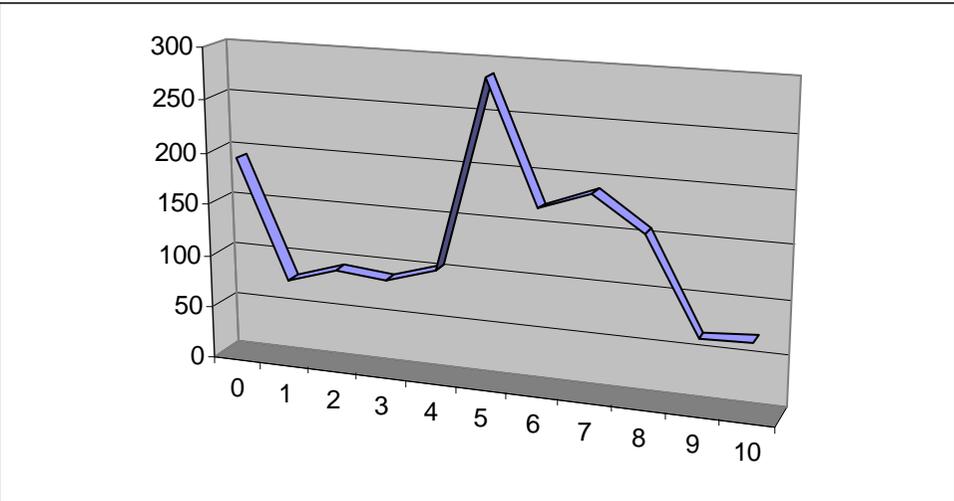




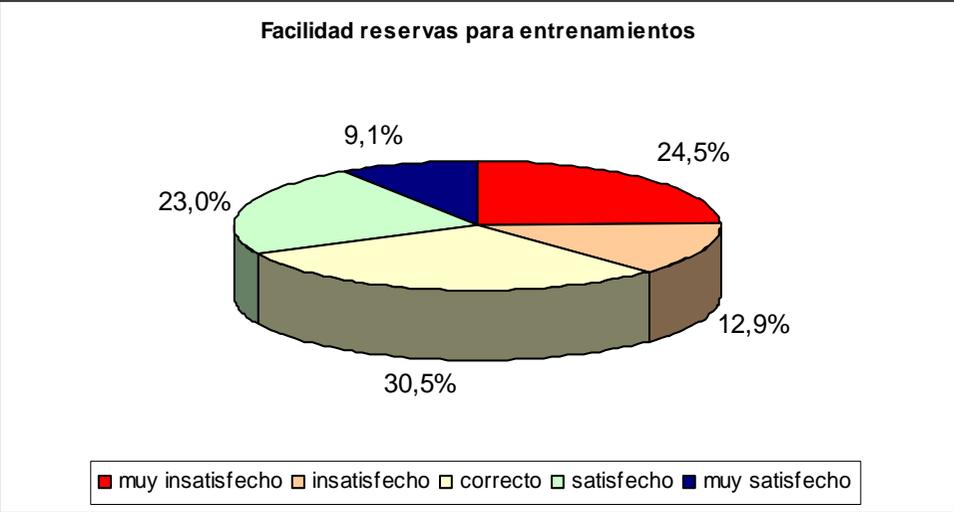
## La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales

**Media 2014: 4,54**

**Media 2015: 4,85**



|      |                         |            |
|------|-------------------------|------------|
| 0-2  | <b>muy insatisfecho</b> | <b>368</b> |
| 3-4  | <b>insatisfecho</b>     | <b>194</b> |
| 5-6  | <b>correcto</b>         | <b>458</b> |
| 7-8  | <b>satisfecho</b>       | <b>346</b> |
| 9-10 | <b>muy satisfecho</b>   | <b>136</b> |

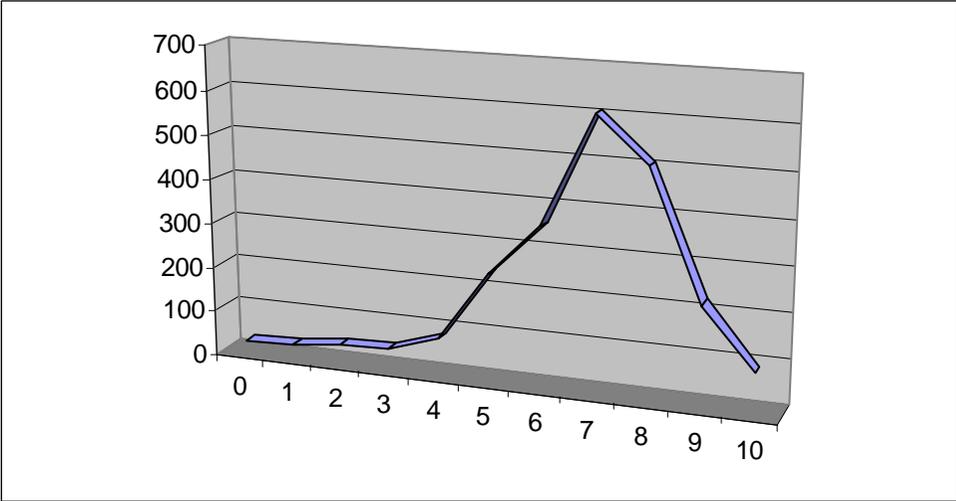




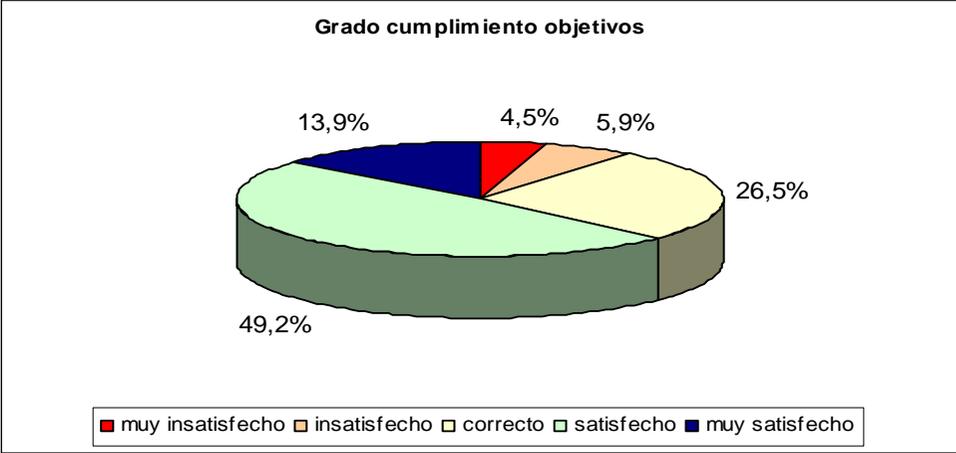
## El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos

**Media 2014: 6,43**

**Media 2015: 6,71**



|      |                  |      |
|------|------------------|------|
| 0-2  | muy insatisfecho | 101  |
| 3-4  | insatisfecho     | 134  |
| 5-6  | correcto         | 597  |
| 7-8  | satisfecho       | 1109 |
| 9-10 | muy satisfecho   | 313  |

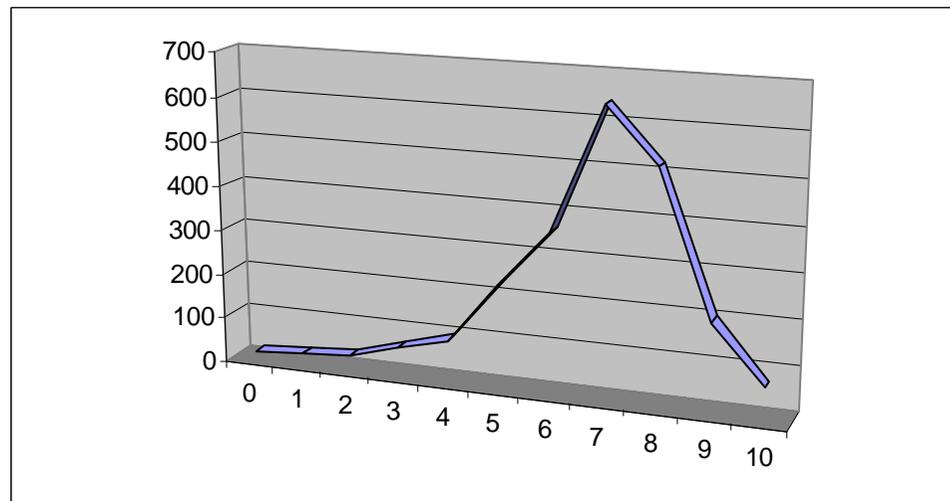




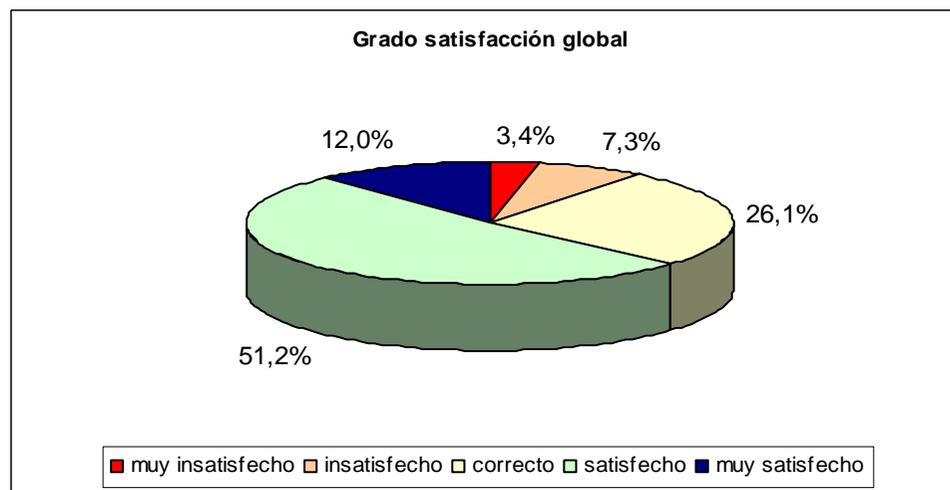
## El grado de satisfacción global con la competición

**Media 2014: 6,42**

**Media 2014: 6,69**



| Rango | Descripción      | Número de personas |
|-------|------------------|--------------------|
| 0-2   | muy insatisfecho | 77                 |
| 3-4   | insatisfecho     | 164                |
| 5-6   | correcto         | 591                |
| 7-8   | satisfecho       | 1158               |
| 9-10  | muy satisfecho   | 272                |





## Resumen valoraciones otorgadas de mayor a menor

|  |      |
|--|------|
| La difusión del calendario de competición  | 7,70 |
| La inscripción de deportistas a través de la web   | 7,62 |
| La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)  | 7,20 |
| La puntualidad en el inicio de las competiciones   | 7,13 |
| Los horarios y días en que se programan los encuentros   | 7,11 |
| La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones   | 7,04 |
| La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su distrito                 | 7,00 |
| El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos   | 6,71 |
| El grado de satisfacción global con la competición   | 6,69 |
| La deportividad y el respeto en los campos de juego  | 6,68 |
| El proceso de inscripción  | 6,28 |
| La integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de las competiciones    | 5,99 |
| La duración de las competiciones   | 5,93 |
| La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario                                    | 5,81 |
| Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..) | 5,60 |
| Los vestuarios   | 5,26 |
| La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente  | 5,13 |
| La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales         | 4,85 |
| Comités de competición   | 4,36 |



# CONCLUSIONES



## Algunas Conclusiones

- **La participación de los/as Delgados/as de los equipos inscritos en la presente edición de la encuesta de satisfacción sobre Competiciones Municipales- 4.ª edición-, (4.263 invitaciones), se ha incrementado 24,9 puntos respecto al obtenido en la temporada 2013/2014, habiéndose recabado un total de **2.499 registros válidos**, que suponen un **59 % sobre el total de los encuestados**.**
- **El grado de satisfacción declarada se sitúa en un 6,69, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6,71.**
- **Las valoraciones declaradas por los participantes experimentan todas ellas una clara mejoría respecto a la de la edición anterior, destacando entre ellas las calificaciones otorgadas a la posibilidad de consulta de los resultados y calendario de competición, (7,70) y las mejoras habidas en el procedimiento de inscripción, (7,62); ambas a través de Internet.**
- **Los aspectos más necesitados de actuaciones de mejora son todos aquellos relativos a la inversión en infraestructuras municipales y mantenimiento adecuado de las ya existentes.**
- **Un 95,7% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 91% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.**