



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS DELEGADAS/OS DE LOS EQUIPOS PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

Temporada 2017/2018

XXXVIII Edición Juegos Deportivos Municipales

DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
Subdirección General de Programas

Abril 2018



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 las/os usuarias/os.

2.2 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.

3. Conclusiones.



0.

Objetivos



0. Objetivos

- ❑ Como ***objetivo fundamental*** del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de las/os delegadas/os de los equipos y deportistas individuales participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2017/2018, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.
- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
 - 1.- Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios.***
 - 2.- 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...***
 - 3.- Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.***

1.

Ficha Técnica y Caracterización de la muestra



1.1

FICHA TÉCNICA

Universo

Delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2017/2018.

Tamaño de la muestra

Universo: 3.930 Delegadas/os de los equipos (cuando una persona realiza funciones de Delegada/o de varios equipos se le cursa únicamente una invitación). Registros válidos: 1.425 registros válidos (36,26% del total)

Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación a todas/os las/os Delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2017/2018, remitida por Internet.

Fechas de recogida de la información

Desde el 6 de Febrero al 6 de Marzo de 2018.

Trabajo realizado por:

Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid, con la colaboración y asistencia técnica de Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

2.

Resultados

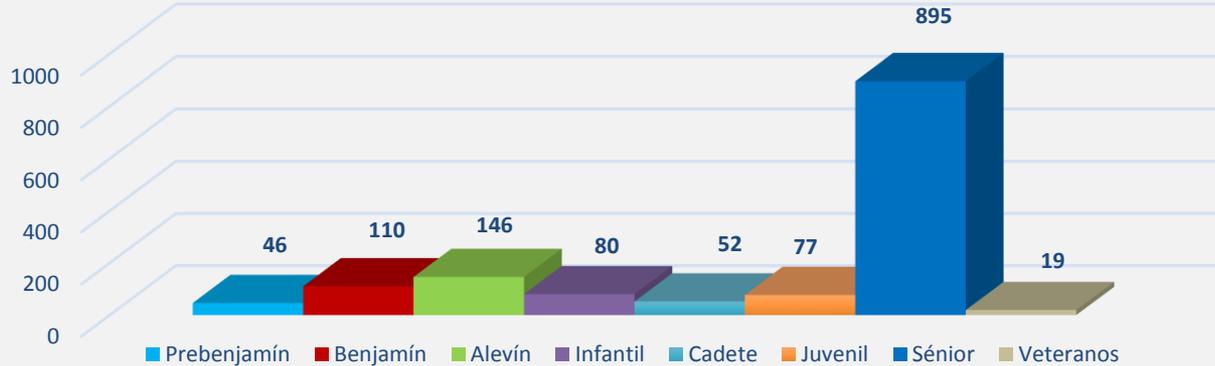


2.1

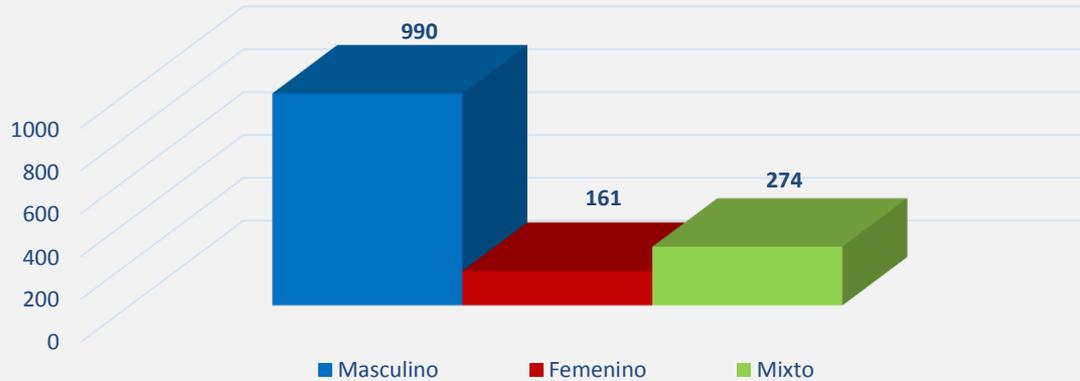
PERFIL DE LAS/OS USUARIAS/OS



CATEGORÍA EQUIPO



SEXO DEL EQUIPO



2.2

MOTIVACIONES



2.2

MOTIVACIONES



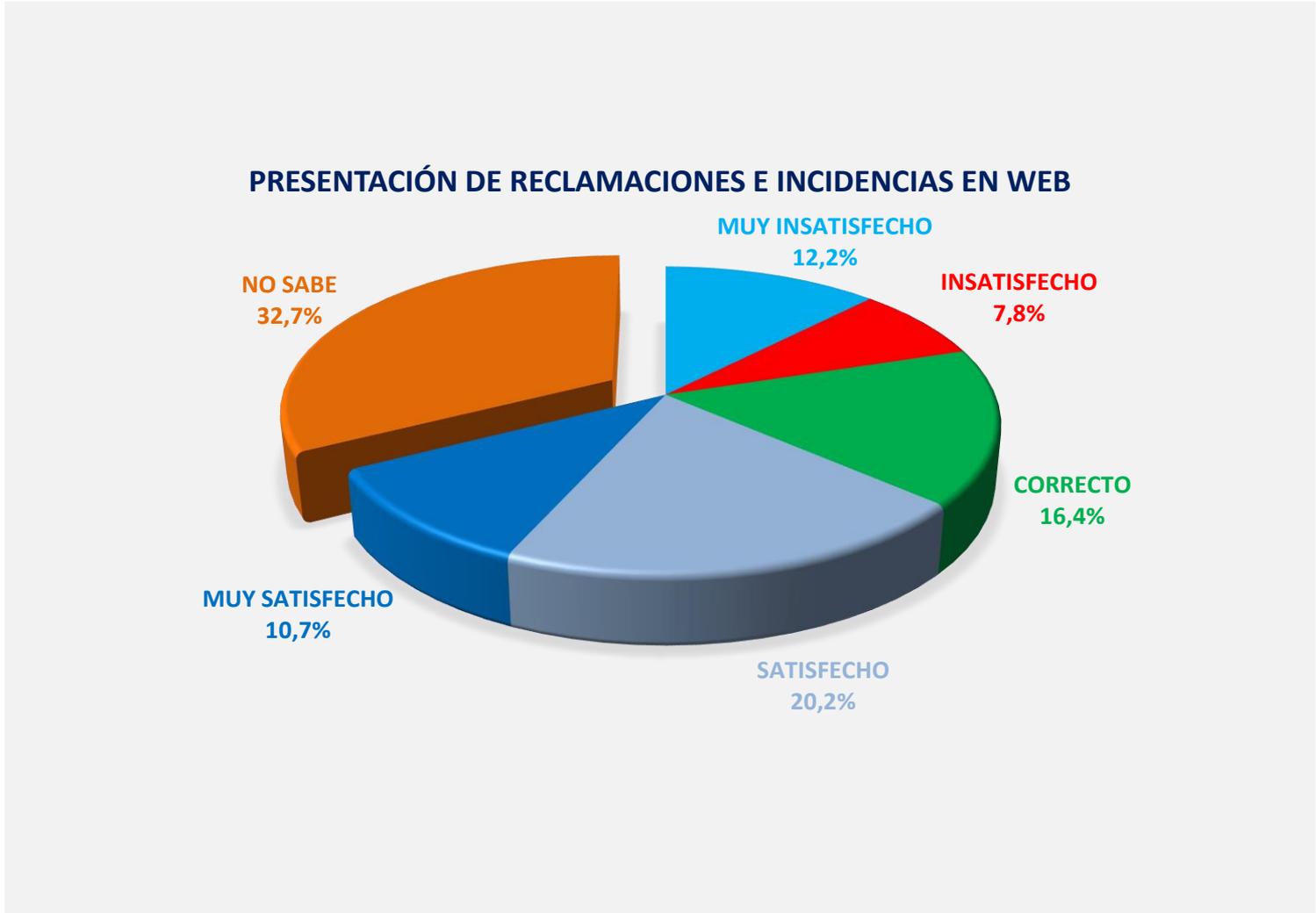
2.3

PERCEPCIONES



2.4

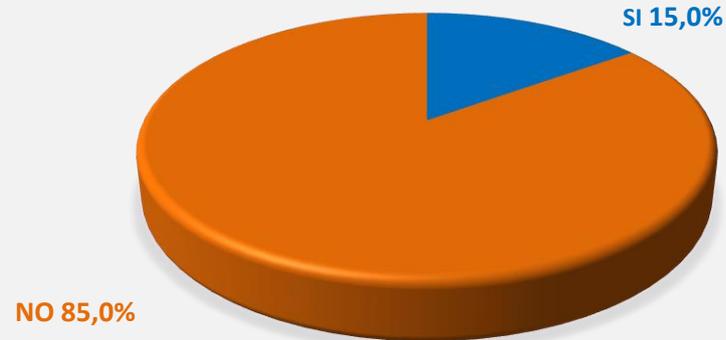
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



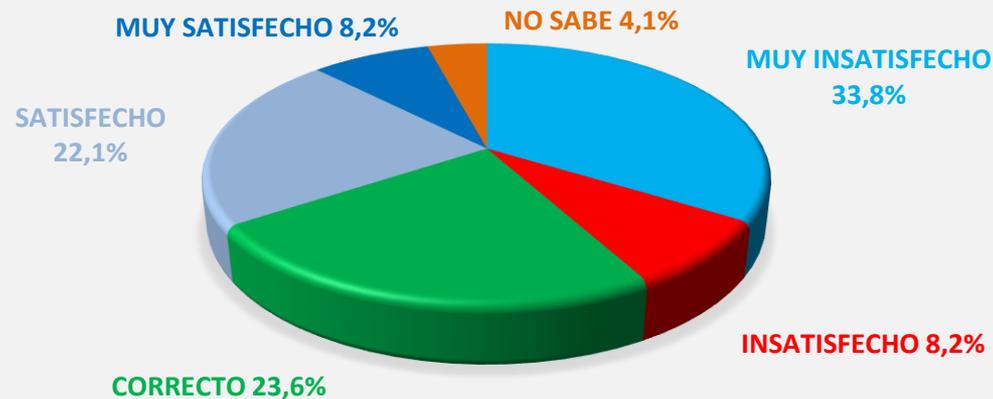
2.4

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

¿SE HA VISTO SU EQUIPO IMPLICADO EN ALGUNA INCIDENCIA DE CARÁCTER DISCIPLINARIO?



FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS DE COMPETICIÓN



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



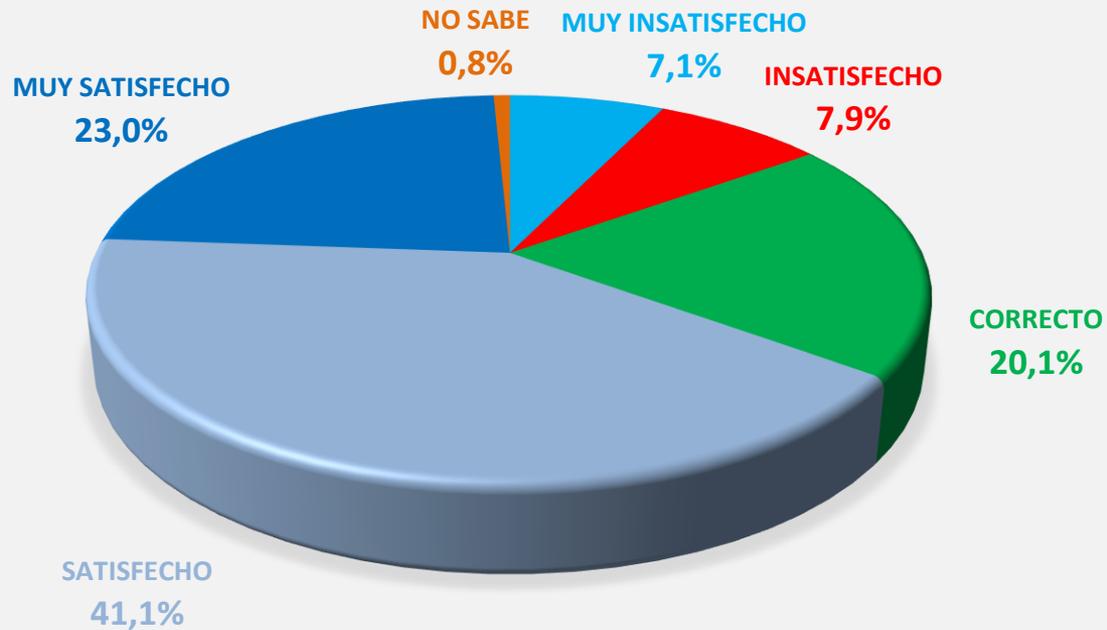
2.5

EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN

MEDIA

2018	6,82
2017	6,68
2016	6,18
2015	6,28

0-2	muy insatisfecho	136
3-4	insatisfecho	113
5-6	correcto	319
7-8	satisfecho	595
9-10	muy satisfecho	356
	no sabe	14



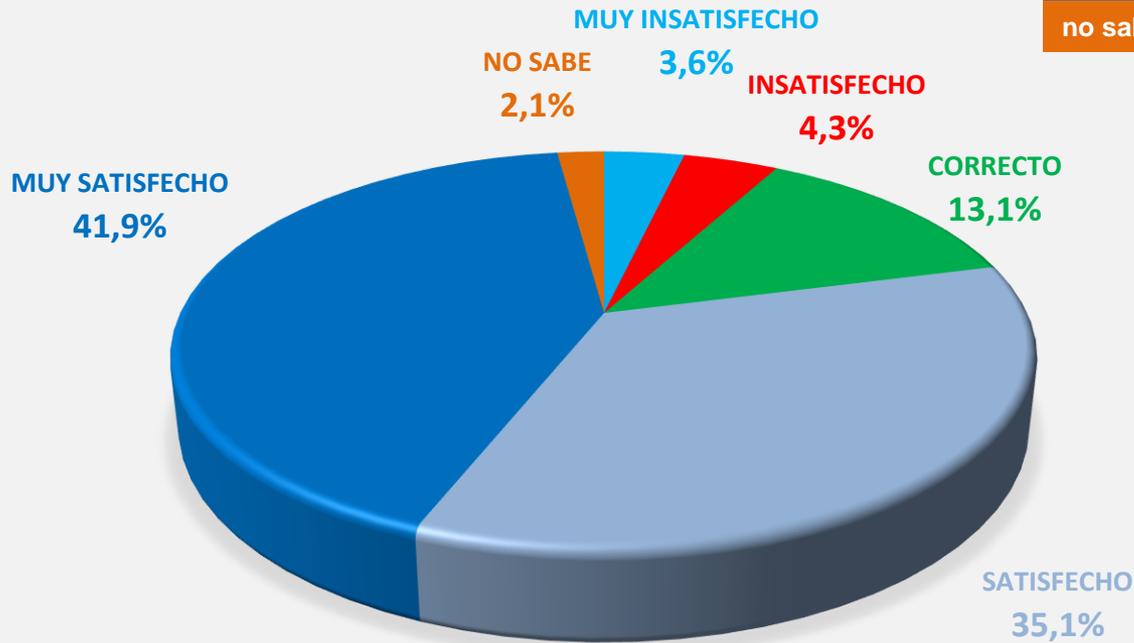
2.5

INSCRIPCIÓN DE DEPORTISTAS A TRAVÉS DE LA WEB

MEDIA

2018	7,75
2017	7,41
2016	7,34
2015	7,62

0-2	muy insatisfecho	76
3-4	insatisfecho	75
5-6	correcto	235
7-8	satisfecho	563
9-10	muy satisfecho	548
	no sabe	36

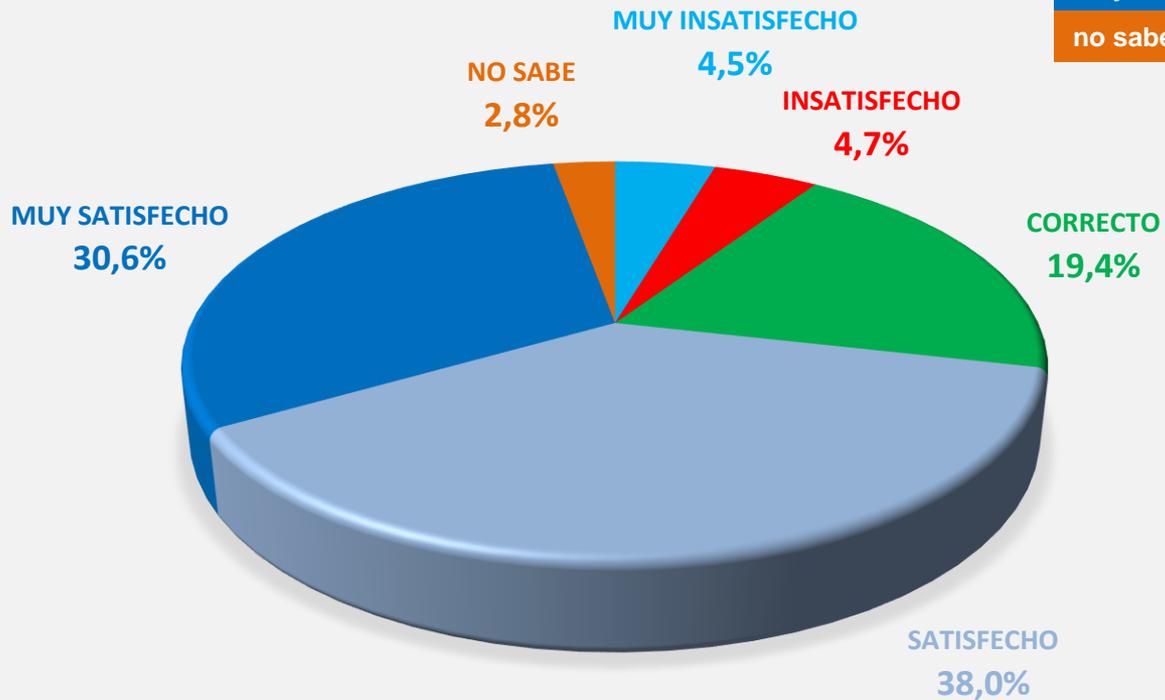


2.5

PUBLICACIÓN NORMATIVAS EN LA WEB

MEDIA	
2018	7,27
2017	7,24
2016	7,09
2015	7,20

0-2	muy insatisfecho	69
3-4	insatisfecho	86
5-6	correcto	298
7-8	satisfecho	583
9-10	muy satisfecho	467
	no sabe	30

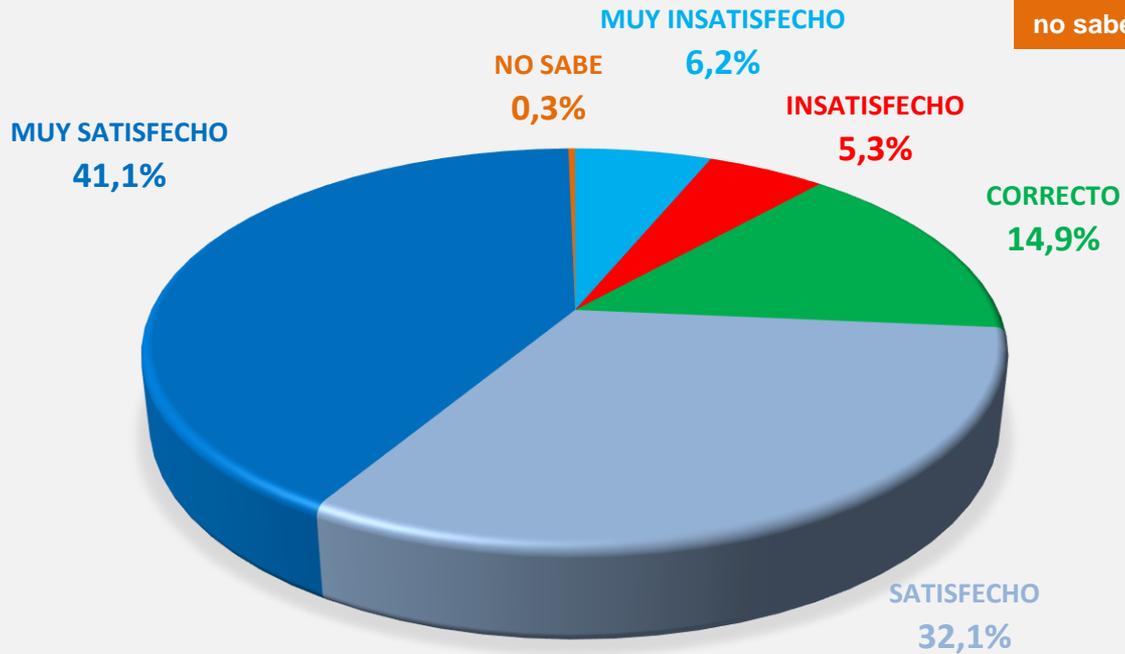


2.5

DIFUSIÓN DEL CALENDARIO

MEDIA	
2018	7,46
2017	7,26
2016	7,44
2015	7,70

0-2	muy insatisfecho	132
3-4	insatisfecho	75
5-6	correcto	233
7-8	satisfecho	488
9-10	muy satisfecho	600
	no sabe	5

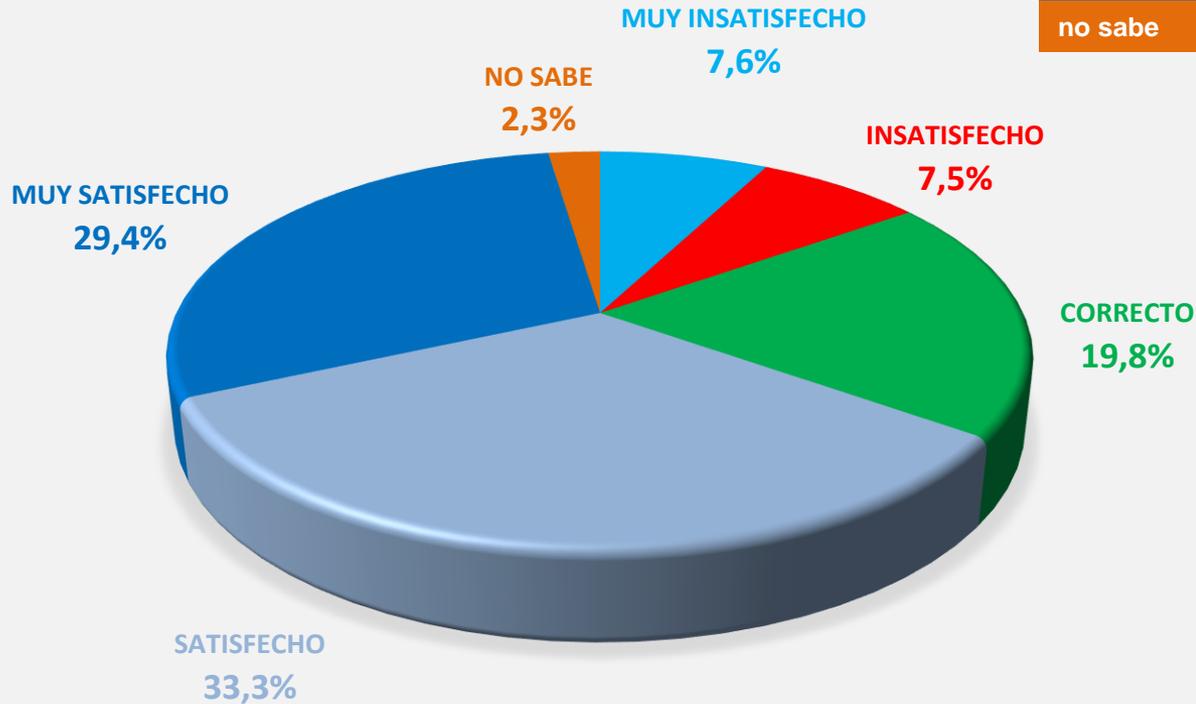


2.5

PUBLICACIÓN EN LA WEB DE PROGRAMACIÓN, RESULTADOS, CLASIFICACIONES Y SANCIONES

MEDIA	
2018	6,89
2017	6,76
2016	6,88
2015	7,04

0-2	muy insatisfecho	133
3-4	insatisfecho	130
5-6	correcto	292
7-8	satisfecho	509
9-10	muy satisfecho	428
	no sabe	41

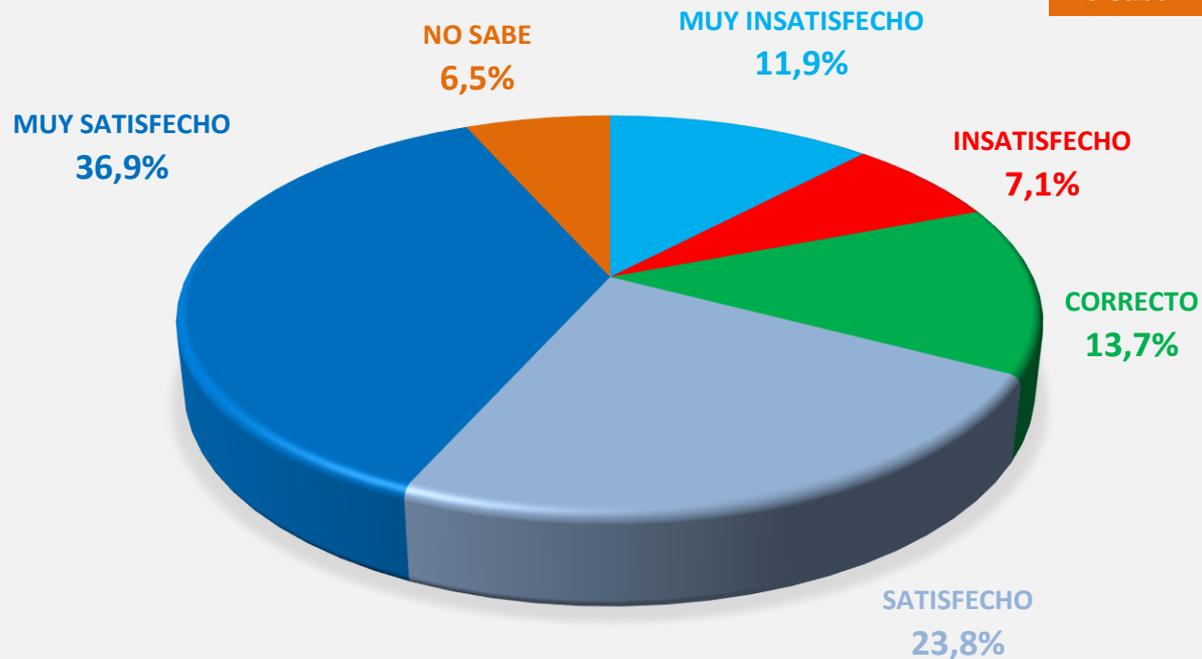


2.5

COMUNICACIÓN CON PERSONAL ORGANIZACIÓN DISTRITO

MEDIA	
2018	6,88
2017	6,93
2016	6,85
2015	7,00

0-2	muy insatisfecho	208
3-4	insatisfecho	100
5-6	correcto	190
7-8	satisfecho	340
9-10	muy satisfecho	617
	no sabe	78

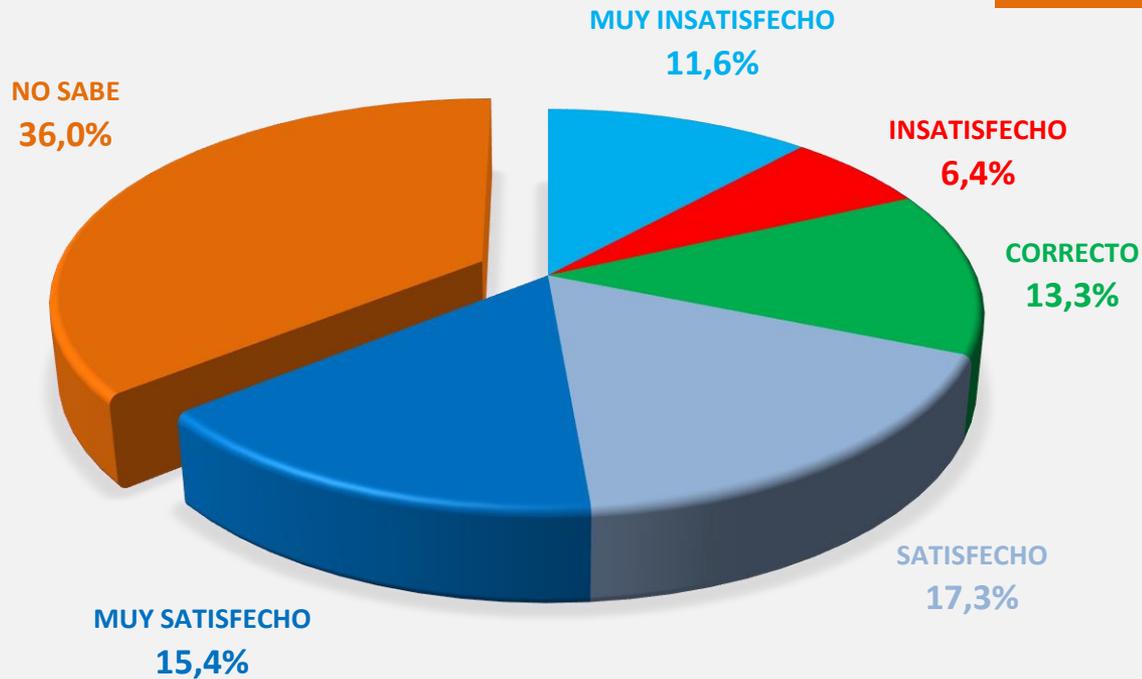


2.5

ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO POR AYUNTAMIENTO

MEDIA	
2018	5,91
2017	6,02
2016	5,80
2015	5,81

0-2	muy insatisfecho	178
3-4	insatisfecho	92
5-6	correcto	211
7-8	satisfecho	241
9-10	muy satisfecho	268
	no sabe	543

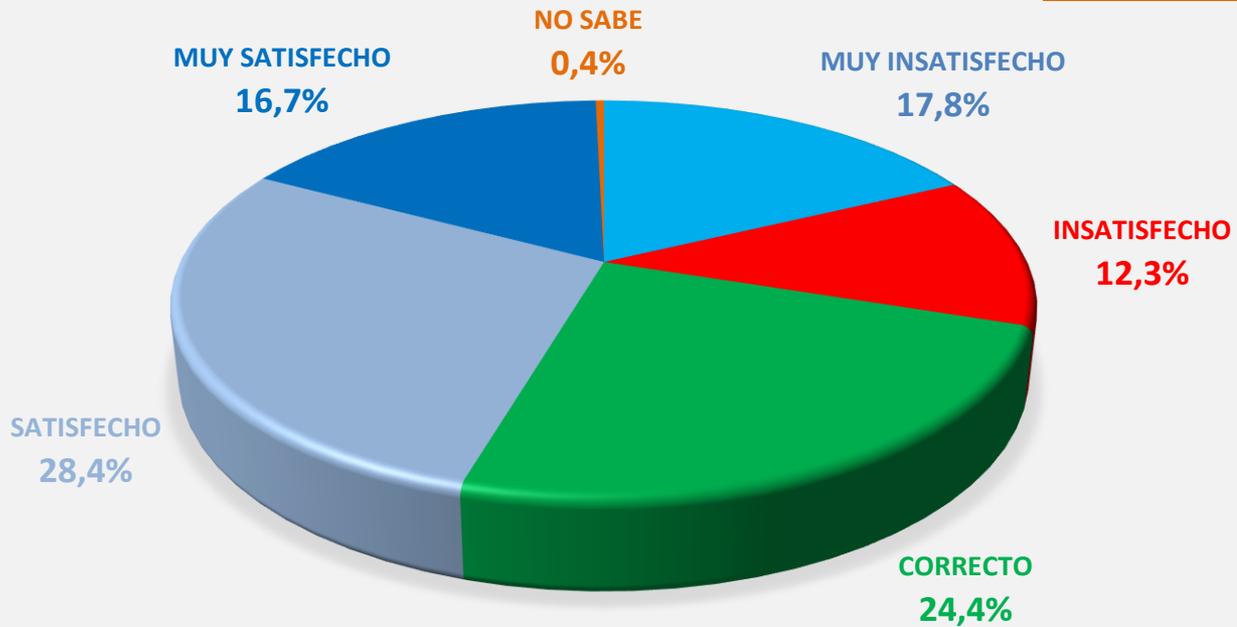


2.5

UNIDADES DEPORTIVAS DE COMPETICIONES

MEDIA	
2018	5,72
2017	5,32
2016	5,53
2015	5,60

0-2	muy insatisfecho	350
3-4	insatisfecho	213
5-6	correcto	316
7-8	satisfecho	403
9-10	muy satisfecho	243
	no sabe	8

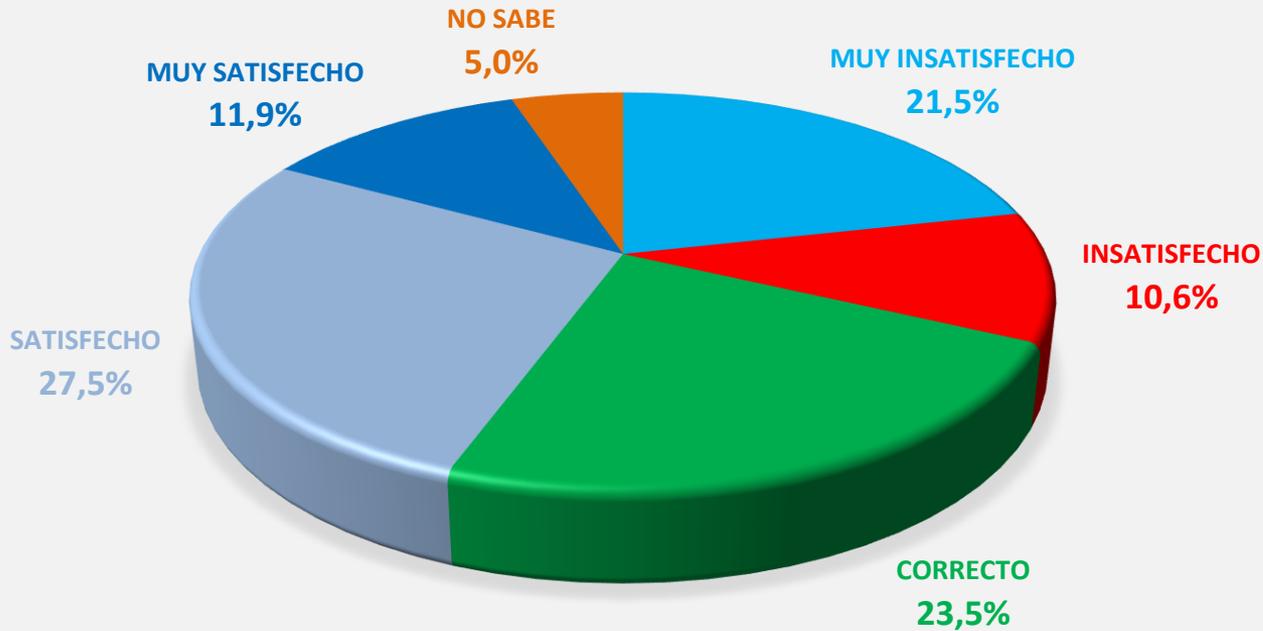


2.5

VESTUARIOS DE COMPETICIONES

MEDIA	
2018	5,30
2017	5,26
2016	5,17
2015	5,26

0-2	muy insatisfecho	336
3-4	insatisfecho	183
5-6	correcto	320
7-8	satisfecho	420
9-10	muy satisfecho	187
	no sabe	87

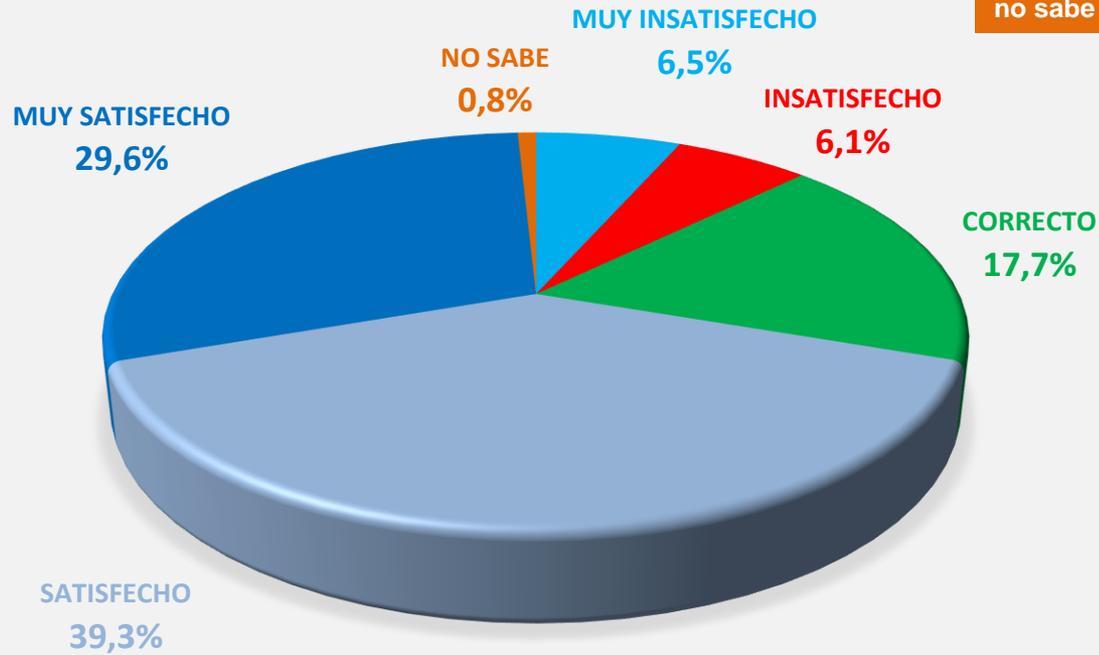


2.5

HORARIOS Y DÍAS ENCUENTROS

MEDIA	
2018	7,11
2017	7,01
2016	6,93
2015	7,11

0-2	muy insatisfecho	98
3-4	insatisfecho	98
5-6	correcto	271
7-8	satisfecho	643
9-10	muy satisfecho	395
	no sabe	8



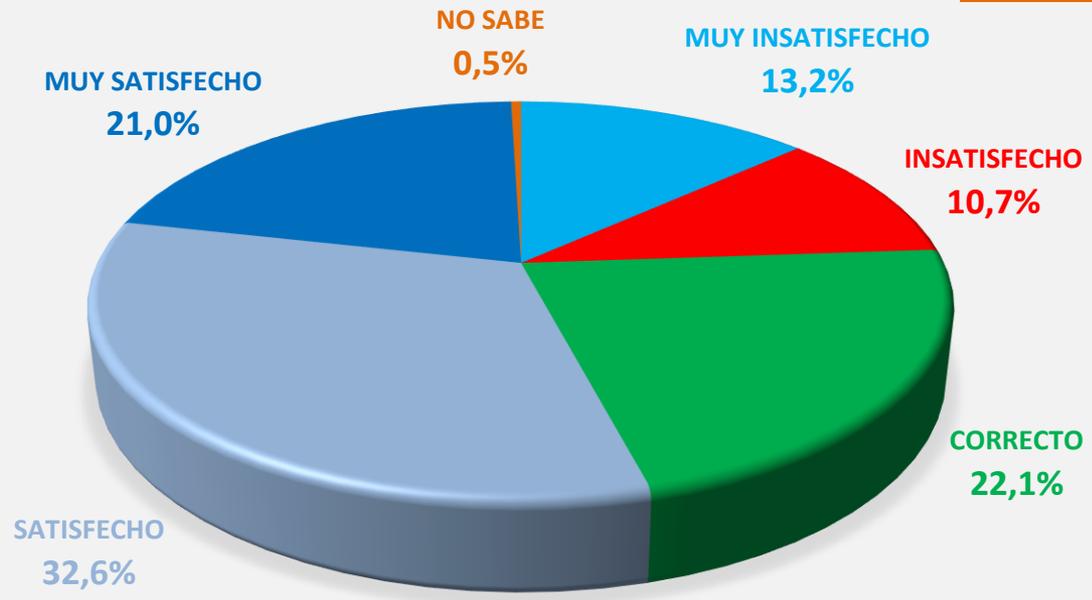
2.5

DURACIÓN DE LAS COMPETICIONES

MEDIA

2018	6,19
2017	6,05
2016	5,72
2015	5,93

0-2	muy insatisfecho	203
3-4	insatisfecho	180
5-6	correcto	344
7-8	satisfecho	513
9-10	muy satisfecho	265
	no sabe	8



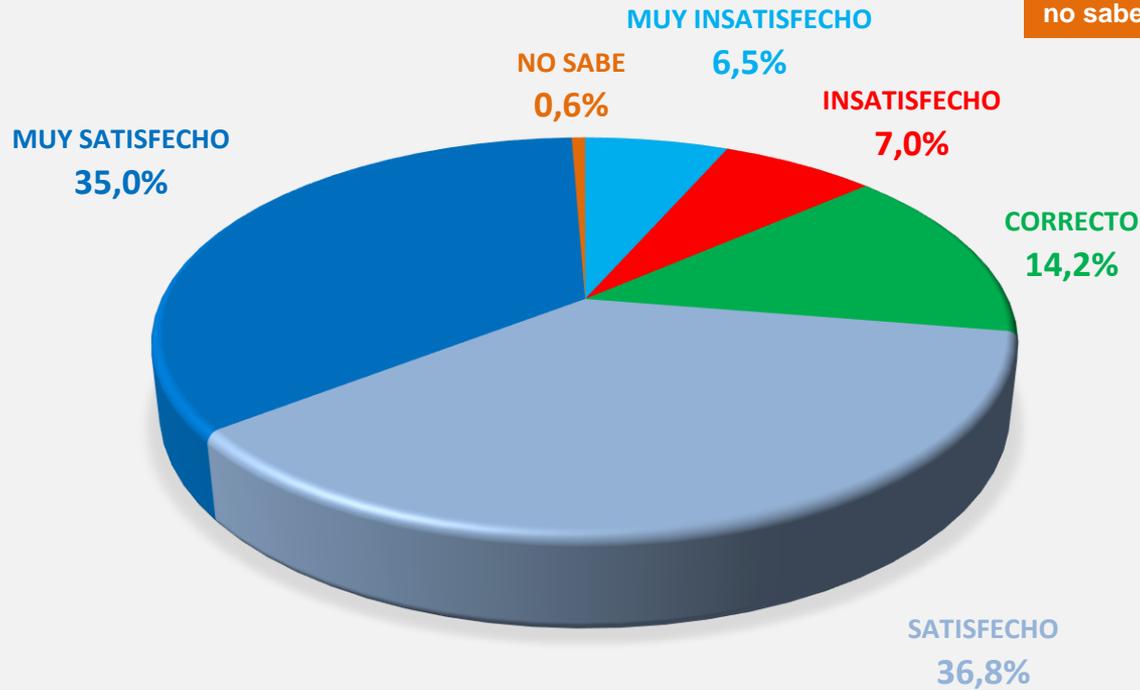
2.5

PUNTUALIDAD EN EL INICIO DE ACTIVIDADES COMPETICIÓN

MEDIA

2018	7,22
2017	7,08
2016	7,08
2015	7,13

0-2	muy insatisfecho	103
3-4	insatisfecho	94
5-6	correcto	251
7-8	satisfecho	598
9-10	muy satisfecho	459
	no sabe	8

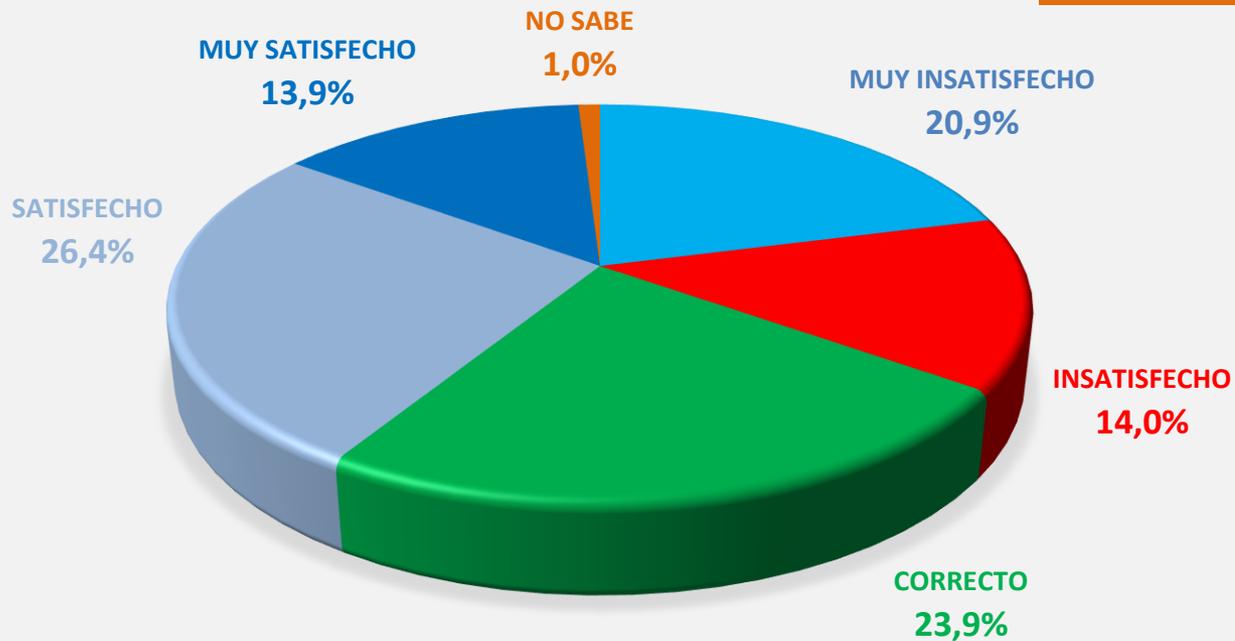


2.5

ARBITROS DE FEDERACIÓN

MEDIA	
2018	5,33
2017	5,43
2016	5,17
2015	5,13

0-2	muy insatisfecho	299
3-4	insatisfecho	206
5-6	correcto	363
7-8	satisfecho	416
9-10	muy satisfecho	213
	no sabe	16

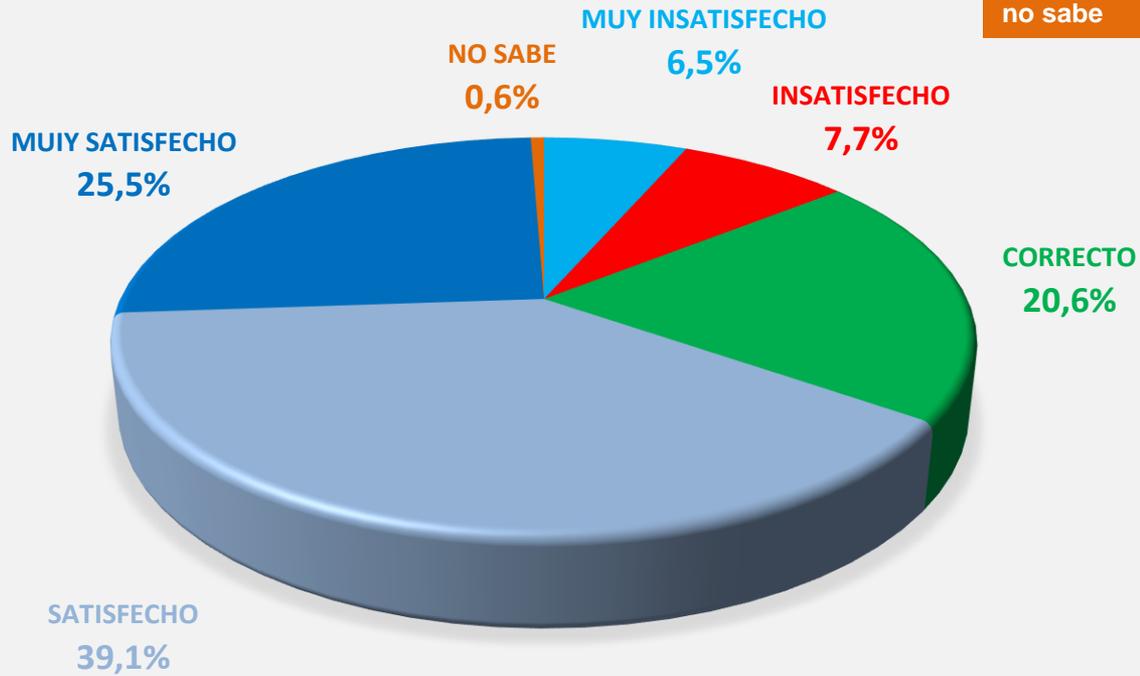


2.5

DEPORTIVIDAD Y RESPETO

MEDIA	
2018	6,85
2017	6,93
2016	6,58
2015	6,68

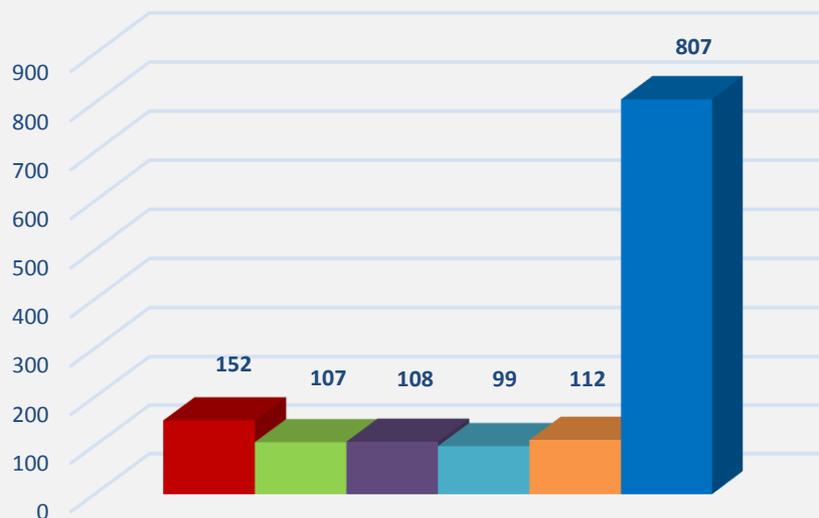
0-2	muy insatisfecho	95
3-4	insatisfecho	86
5-6	correcto	321
7-8	satisfecho	642
9-10	muy satisfecho	360
	no sabe	9



2.5

NÚMERO EDICIONES EN QUE HAN PARTICIPADO

	Respuestas total	Porcentaje
1	152	10,97%
2	107	7,73%
3	108	7,80%
4	99	7,15%
5	112	8,09%
6 o más	807	58,27%



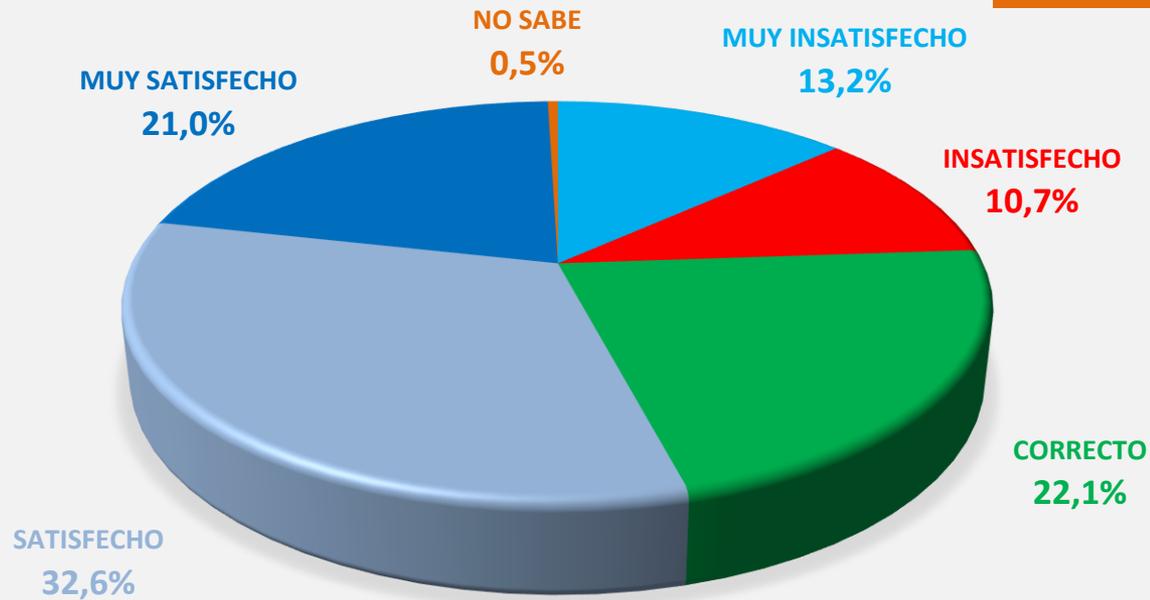
El 81,30% ha participado en tres o más ediciones.

2.5

GRADO CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

MEDIA	
2018	6,88
2017	6,65
2016	6,59
2015	6,71

0-2	muy insatisfecho	108
3-4	insatisfecho	134
5-6	correcto	320
7-8	satisfecho	631
9-10	muy satisfecho	302
	no sabe	18



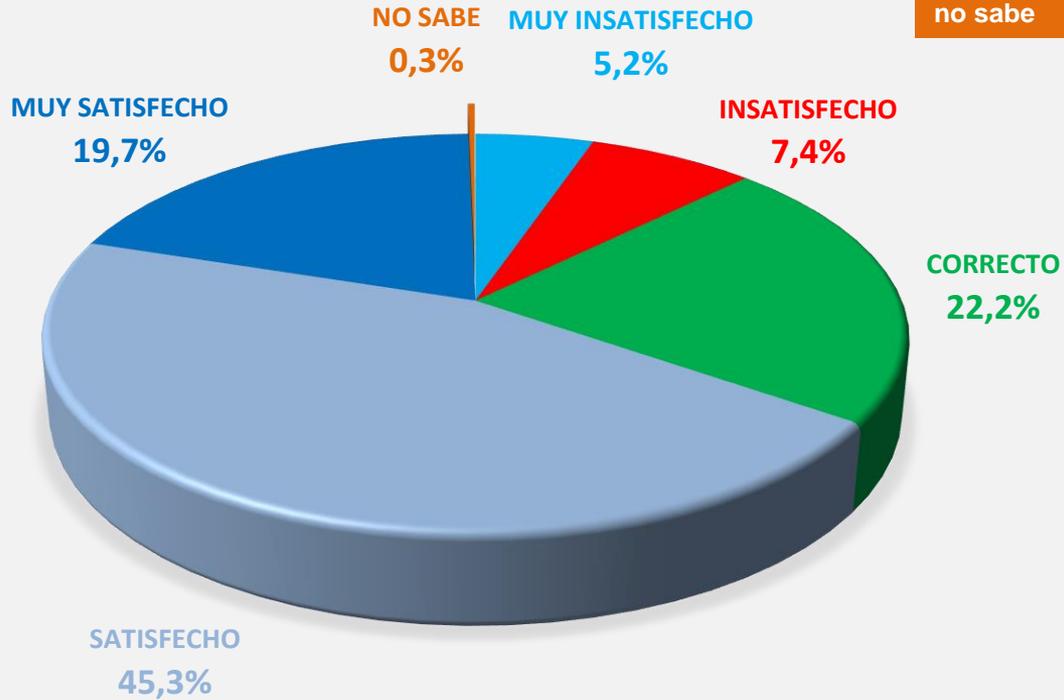
2.5

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS COMPETICIONES

MEDIA

2018	6,80
2017	6,54
2016	6,55
2015	6,69

0-2	muy insatisfecho	111
3-4	insatisfecho	143
5-6	correcto	332
7-8	satisfecho	661
9-10	muy satisfecho	262
	no sabe	4



2.6

RESUMEN VALORACIONES OTORGADAS DE MAYOR A MENOR

La difusión del calendario de competición	7,46
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)	7,27
La puntualidad en el inicio de las actividades	7,22
Los horarios y días en que se programan los encuentros	7,11
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones	6,89
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición	6,88
Grado en que la competición ha cumplido sus objetivos	6,88
La deportividad y el respeto en los campos de juego	6,85
La inscripción de deportistas a través de la web	6,82
El proceso de inscripción	6,82
Grado de satisfacción global con la competición	6,8
La duración de las competiciones	6,19
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario	5,91
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones	5,72
Presentación de reclamaciones e incidencias a través de la web	5,63
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente	5,33
Los vestuarios	5,3

3.

Conclusiones



CONCLUSIONES

El 81,30% ha participado en 3 o más ediciones (el 58,27% en más de 6).

El grado de satisfacción global declarada se sitúa en un 6,80, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6,88.

Las valoraciones declaradas por los participantes, en su mayoría, experimentan un ligero aumento respecto a la de la edición anterior, destacando entre las calificaciones otorgadas las relativas a la inscripción de deportistas a través de la web, la difusión del calendario de competición, la publicación de las normativas técnicas en la web, la puntualidad en el inicio de las actividades, los horarios y días en que se programan los encuentros, todas ellas por encima de 7.

Los aspectos necesitados de actuaciones de mejora, igual que en años anteriores, son todos aquellos relativos a la inversión en infraestructuras municipales y mantenimiento adecuado de las ya existentes.

Un 81,96% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 81,68% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.

El 72,26% considera la relación calidad precio entre barata o adecuada.