



MADRID

# ***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PARTICIPANTES EN MARCHA NÓRDICA***

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

**Septiembre 2018**



# Índice

---

## 0. Objetivos.

## 1. Ficha técnica.

## 2. Resultados Totales.

### 2.1 Perfil de las usuarias/os.

### 2.2 Percepciones.

### 2.3 Satisfacción de los usuarios/as en escala de 0 a 10.

### 2.4 Resumen resultados.

## 3. Conclusiones.



# 0. Objetivos



# 0. Objetivos

---

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de las/os participantes de la actividad organizada desde la Dirección General de Deportes, con distintos aspectos relativos al desarrollo de la misma.
- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
  - 1.- Análisis del perfil de los participantes: género, edad, nivel de práctica.
  - 2.- Valoración del nivel de satisfacción de los participantes: información sobre el programa, procedimiento inscripción, organización actividad, lugares elegidos para la práctica, profesorado ...
  - 3.- Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

# 1.

## Ficha Técnica y Caracterización de la muestra



# 1.1

## FICHA TÉCNICA

### Universo

Participantes en la actividad de marcha nórdica organizada desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2017/2018.

### Tamaño de la muestra

Universo: 329 participantes. Registros válidos: 212 entrevistas válidas para un universo de 329 participantes con un nivel de confianza del 95%  $pq=0,90$  supone la obtención de un error muestral del 2,4%.

### Técnica de recogida de la información

Encuesta realizada por internet, con envío de cuestionarios al correo electrónico para su cumplimentación. Posteriormente la Dirección General de Deportes realiza la valoración de todos los registros válidos.

### Fechas de recogida de la información

Desde el 1 de junio al 30 de Junio 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.

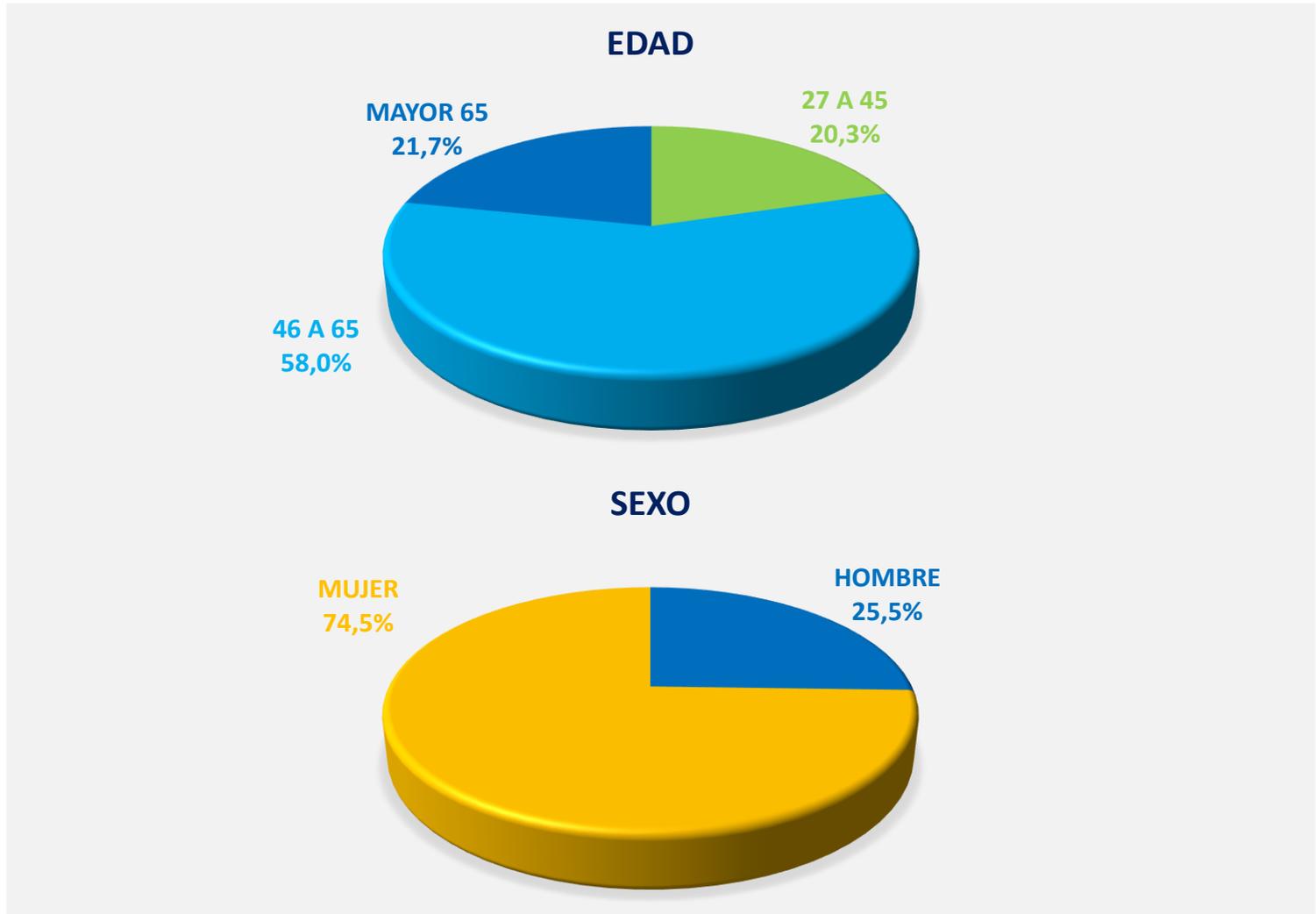
# 2.

## Resultados



# 2.1

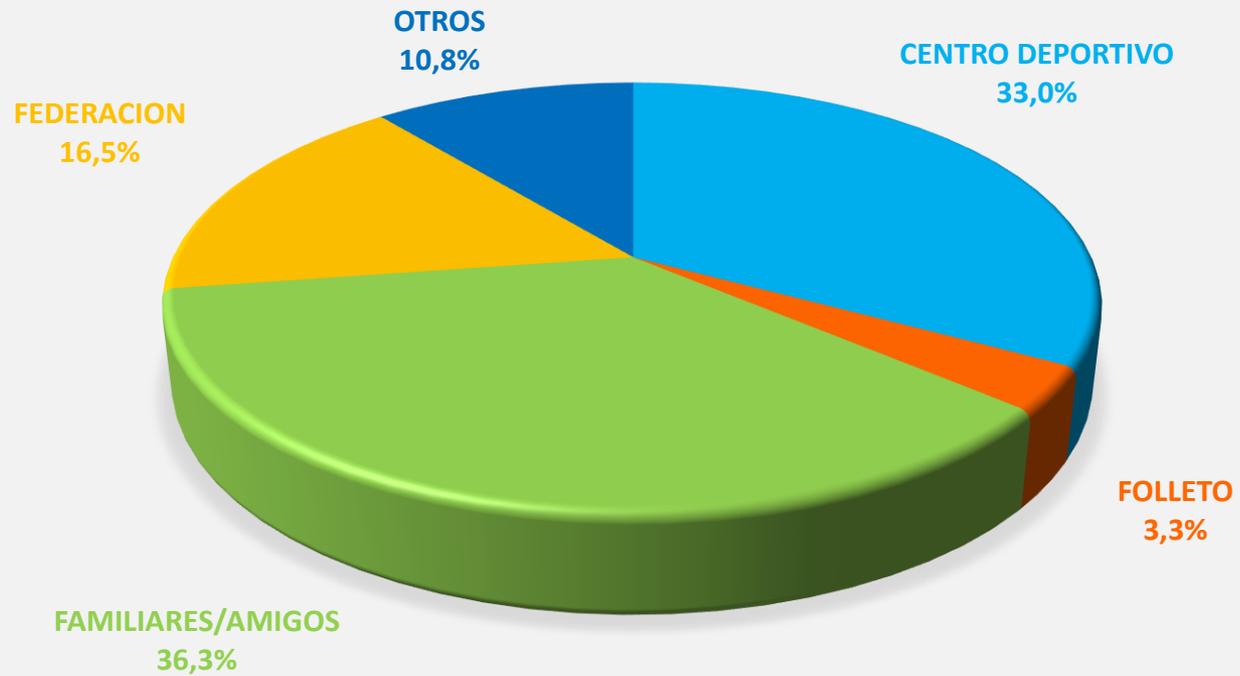
## PERFIL DE PARTICIPANTES



## 2.2

### PERCEPCIONES

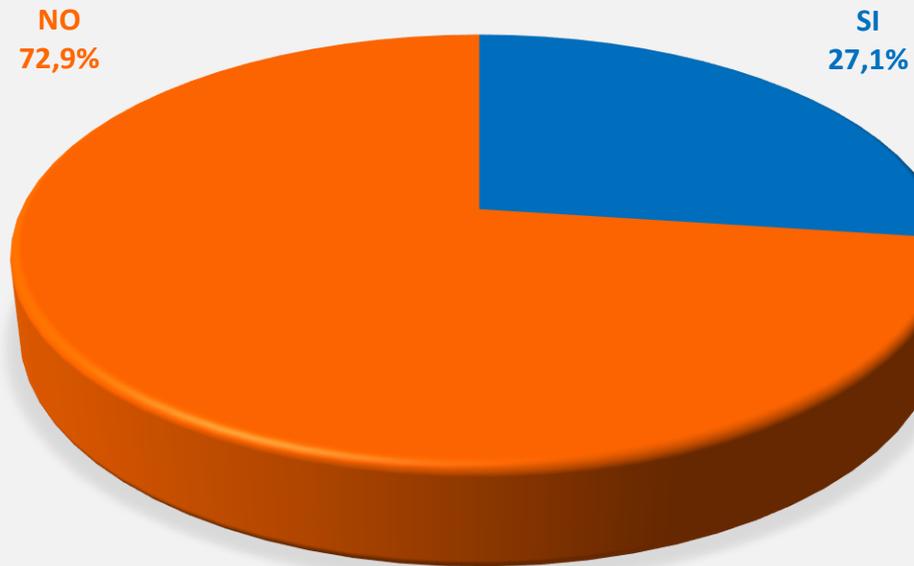
¿Como le llegó a Vd. la información sobre el programa?



## 2.2

### PERCEPCIONES

¿Practicaba marcha nórdica antes?



## 2.3

# Satisfacción de los usuarios/as (aspectos generales en escala de 0 a 10).

0-4	INSATISFECHO
5-6	SATISFECHO
7-10	MUY SATISFECHO



## 2.3

### ATENCIÓN RECIBIDA EN LA INSCRIPCIÓN

**MEDIA**

**2018**

**7,82**

**MUY SATISFECHO**

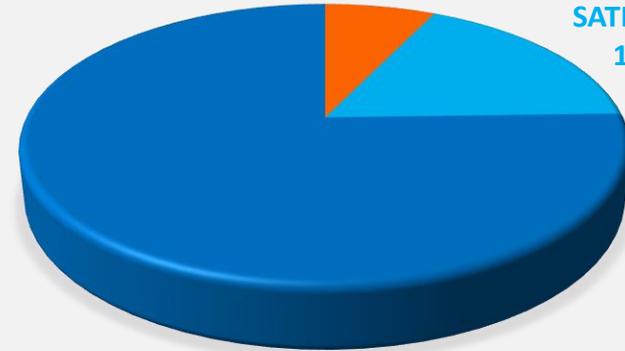
75,5%

**INSATISFECHO**

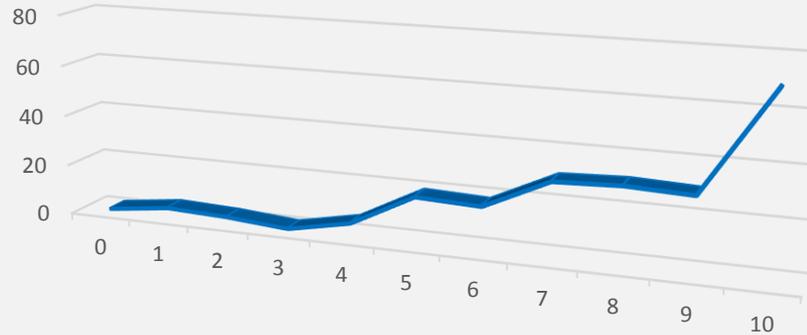
7,1%

**SATISFECHO**

17,5%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



## 2.3

### INFORMACIÓN DEL PROGRAMA EN EL C.D.M.

**MEDIA**

**2018**

**6,92**

**MUY SATISFECHO**

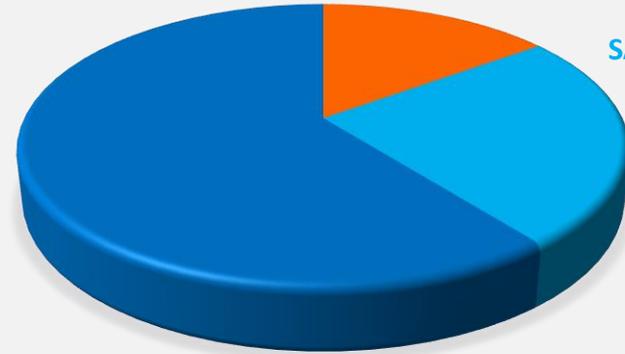
61%

**INSATISFECHO**

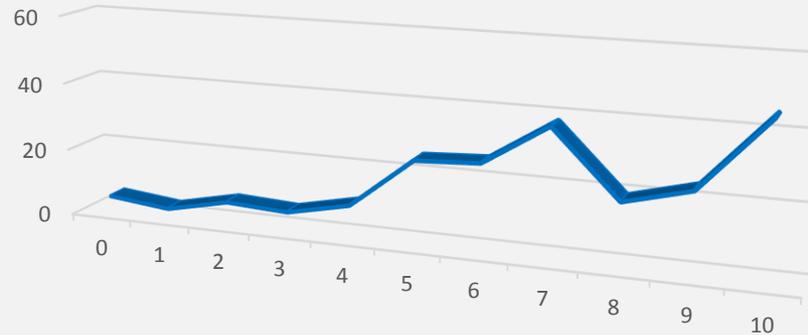
15%

**SATISFECHO**

24%

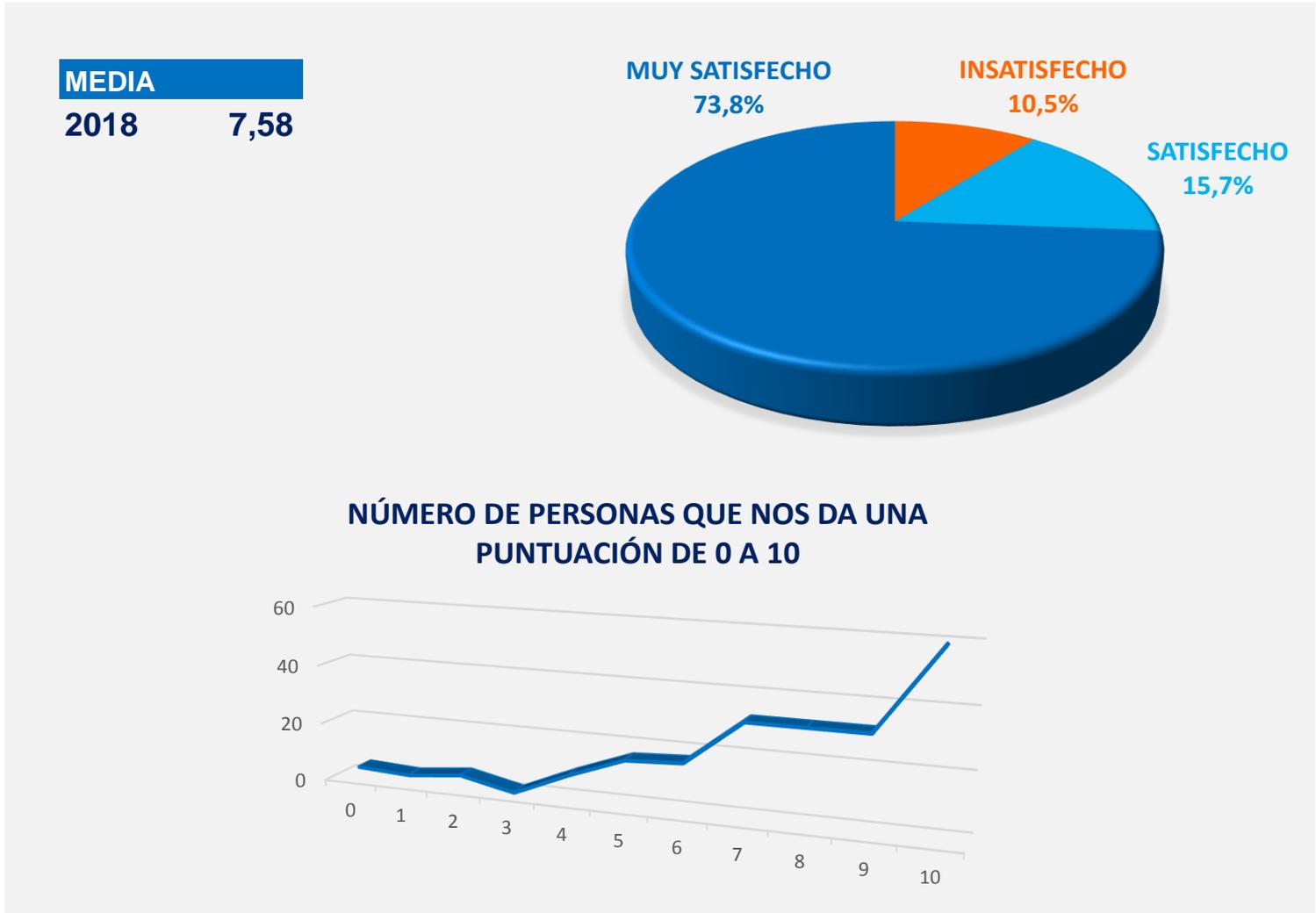


**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



## 2.3

### SATISFACCIÓN GLOBAL PROCESO DE INSCRIPCIÓN

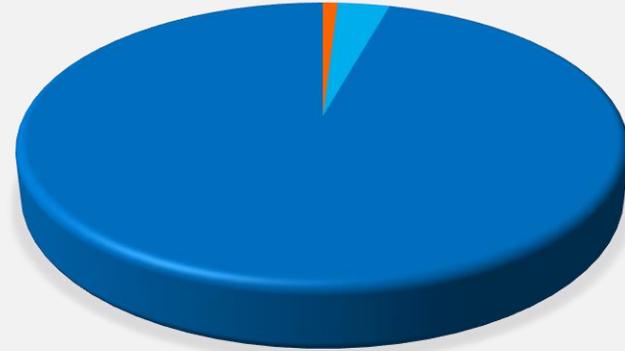


## 2.3

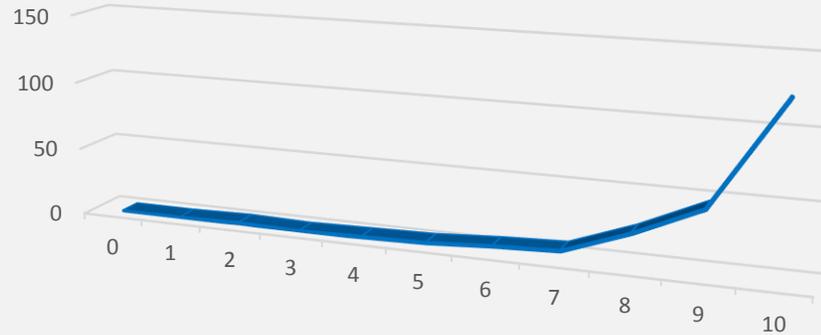
### ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

**MEDIA**  
2018 9,23

**MUY SATISFECHO** 95,7%  
**INSATISFECHO** 1,0%  
**SATISFECHO** 3,3%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



## 2.3

### LUGARES ELEGIDOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

**MEDIA**

**2018**

**9,27**

**MUY SATISFECHO**

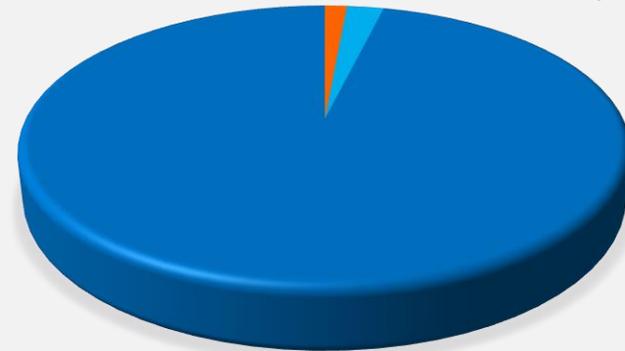
96,2%

**INSATISFECHO**

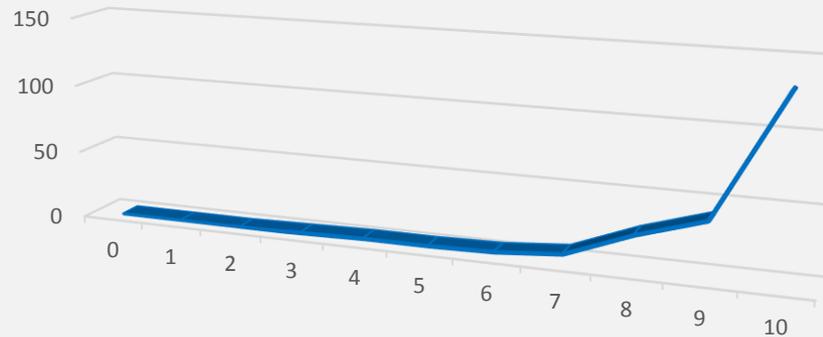
1,4%

**SATISFECHO**

2,4%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**

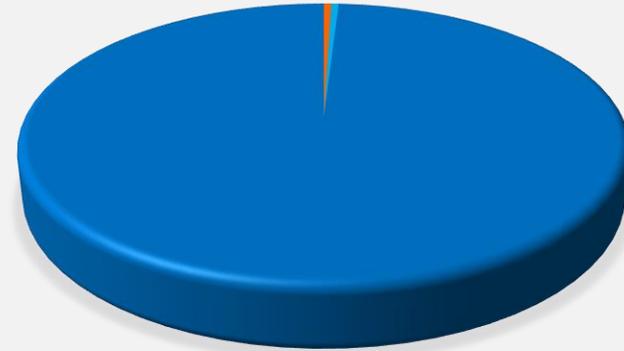


## 2.3

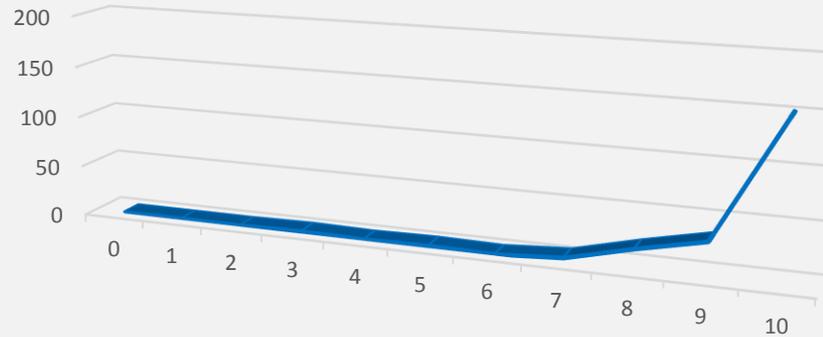
### CUMPLIMIENTO CALENDARIO ANUAL DE LA ACTIVIDAD

**MEDIA**  
2018 9,54

**MUY SATISFECHO** 99,1%  
**INSATISFECHO** 0,5%  
**SATISFECHO** 0,5%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10

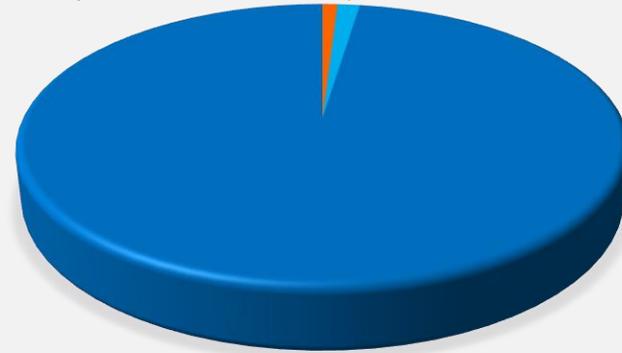


## 2.3

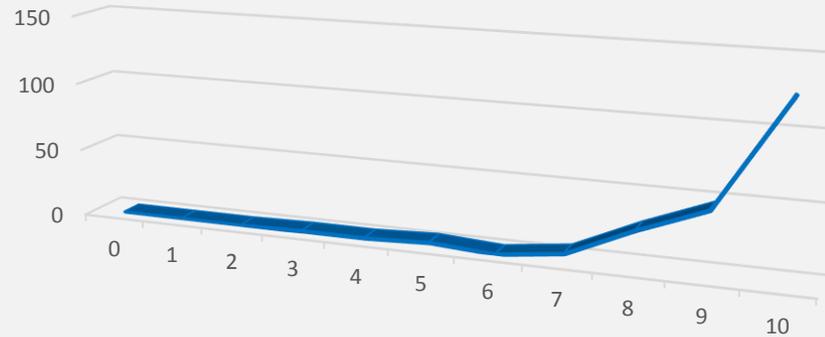
### ADQUISICIÓN TÉCNICA BÁSICA

**MEDIA**  
2018 9,29

**MUY SATISFECHO** 97,6%  
**INSATISFECHO** 1,0%  
**SATISFECHO** 1,4%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación de 0 a 10**



## 2.3

### ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS



## 2.3

### PUNTUALIDAD DEL PROFESORADO

**MEDIA**

**2018**

**9,69**

**MUY SATISFECHO**

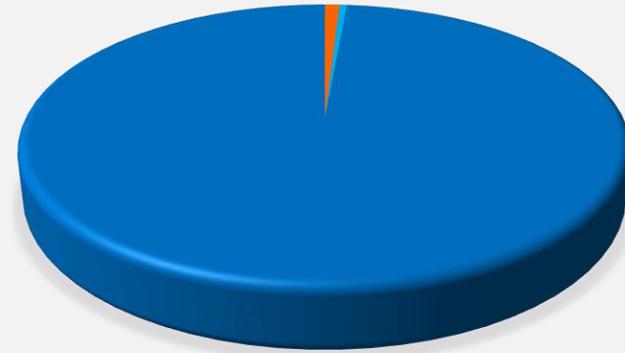
98,6%

**INSATISFECHO**

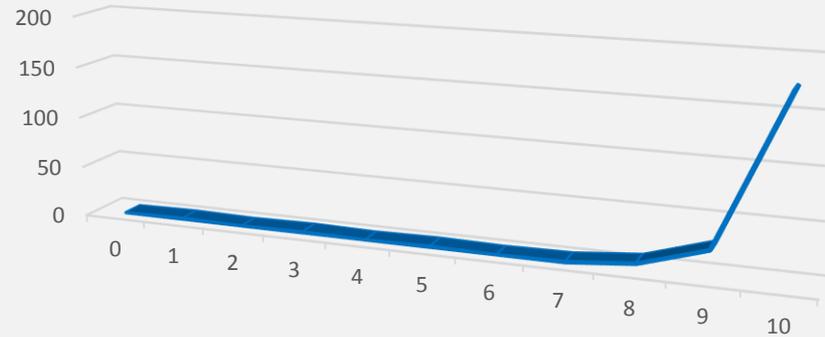
0,9%

**SATISFECHO**

0,5%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



## 2.3

### CALIDAD DE LAS CLASES RECIBIDAS

**MEDIA**

**2018**

**9,63**

**MUY SATISFECHO**

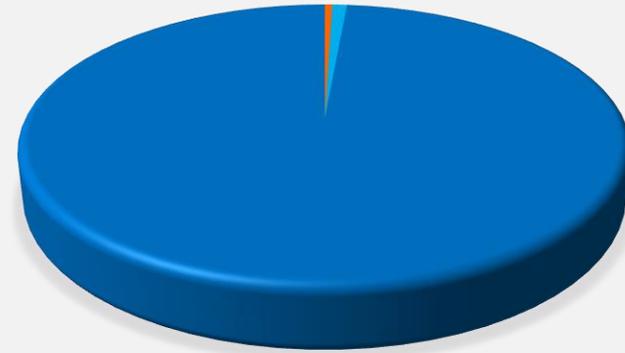
98,6%

**INSATISFECHO**

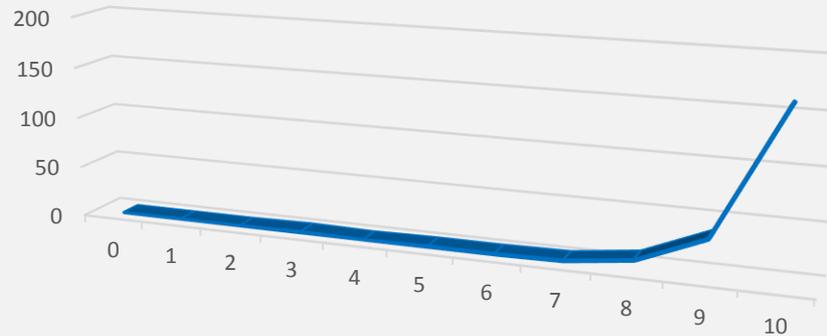
0,5%

**SATISFECHO**

0,9%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación DE 0 A 10**



## 2.3

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO



## 2.3

### SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES



## 2.3

### RELACIÓN CALIDAD-PRECIO DEL SERVICIO

**MEDIA**

**2018**

**9,78**

**MUY SATISFECHO**

99,1%

**INSATISFECHO**

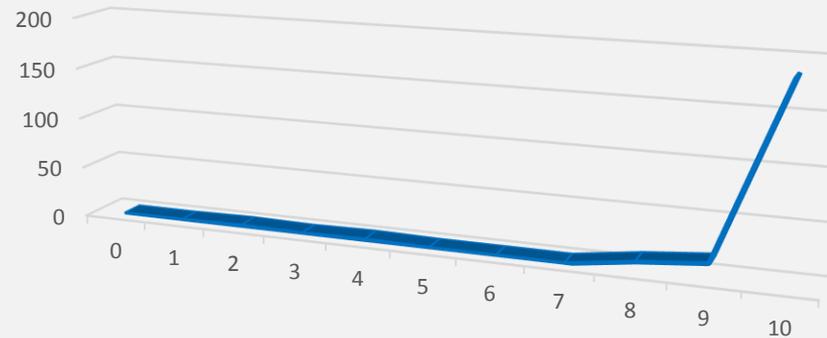
0,9%

**SATISFECHO**

0,0%



**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



## 2.3

### SATISFACCIÓN GLOBAL MARCHA NÓRDICA

**MEDIA**

**2018**

**9,74**

**MUY SATISFECHO**

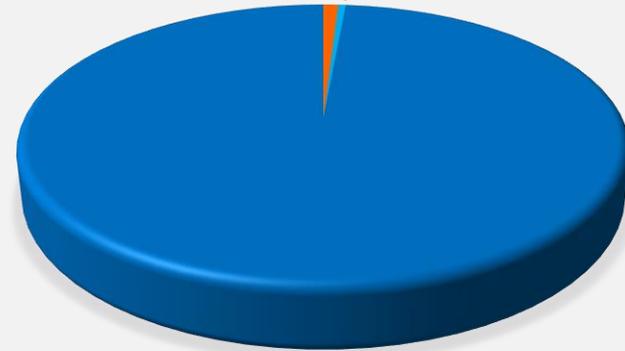
98,6%

**INSATISFECHO**

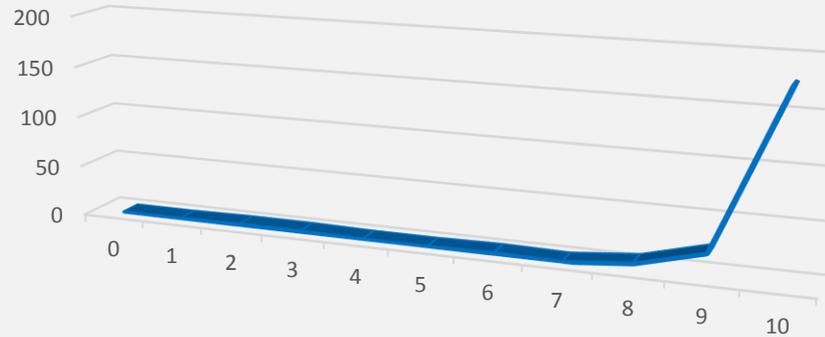
1,0%

**SATISFECHO**

0,5%

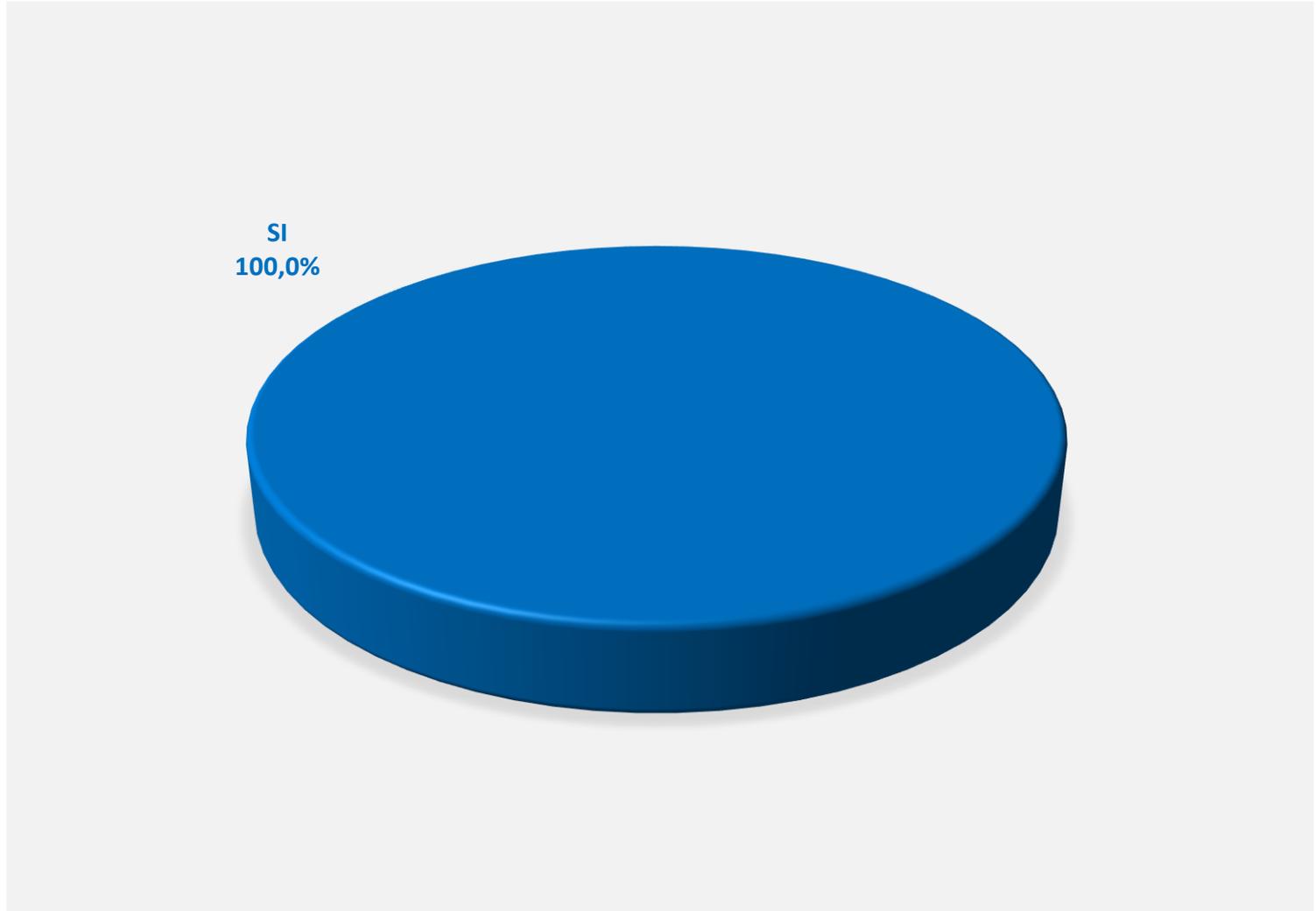


**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación de 0 a 10**



## 2.3

### RECOMENDARÍA EL PROGRAMA A FAMILIARES Y AMIGOS



## 2.4

### RESUMEN VALORACIONES OTORGADAS DE MAYOR A MENOR

La relación calidad-precio del servicio.	9,78
La satisfacción global de marcha nórdica.	9,74
La puntualidad del profesorado.	9,69
La satisfacción global con el profesorado.	9,67
La satisfacción global con las clases.	9,65
La calidad de las clases recibidas.	9,63
El cumplimiento del calendario anual de la actividad.	9,54
La adquisición conocimientos principios y pautas para desarrollo de la actividad.	9,29
La adquisición técnica básica desarrollo de la actividad.	9,29
Los lugares elegidos para la realización de la actividad.	9,27
La organización de la actividad.	9,23
La atención recibida cuando se inscribió.	7,82
Satisfacción global procedimiento de inscripción.	7,58
La información del programa en el Centro Deportivo Municipal.	6,92

---

# 3.

## Conclusiones



## CONCLUSIONES

**El presente estudio ha sido realizado en el primer año de prestación de este servicio con excelentes resultados:**

- **El 74,5% de los practicantes son mujeres.**
- **El 72.9 % no practicaba antes la marcha nórdica.**
- **El 58 % de participantes se encuentra en la franja de edad entre los 46 y 65 años. Habría que promocionar la actividad más entre la gente joven.**
- **Como área de mejora establecemos el proceso de inscripción.**
- **En las calificaciones otorgadas por los participantes casi todas superan el 95% de muy satisfecha/o.**
- **El 100% de las personas participantes recomendaría el programa a familiares o amigos.**