



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 2019

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

Mayo 2019



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 Información e inscripción.

2.3 Transporte.

2.4 Alojamiento y comidas.

2.5 Clases.

2.6 Material.

2.7 Médico (sólo familias).

2.8 Responsables.

2.9 Otras Cuestiones.

2.10 Satisfacción global de los usuarios.

3. Conclusiones.

0. Objetivos



0.

OBJETIVOS

Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de las/os participantes en el Programa de Actividades en la Nieve 2019.

Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:

1.- Conocimiento y uso de los servicios prestados.

2.- Valoración de la capacidad del programa para facilitar y promocionar la práctica del Esquí y del Snow.

3.- Valoración de las restantes prestaciones que el programa incluye en general: alojamiento y restauración, clases y actividades, responsables de las agencias del viajes que acompañan a cada una de las expediciones, asistencia médica etc...

1.

Ficha Técnica y Caracterización de la muestra



1.1

FICHA TÉCNICA

Descripción de la muestra

Participantes en el Programa de Actividades en la Nieve 2019.

Universo y tamaño de la muestra

Universo: 2.875 participantes en el Programa de Actividades en la Nieve
Registros válidos: 2.333 registros válidos (81,15 % del total).

Técnica de recogida de la información

Encuestas realizadas en el autocar de regreso de las expediciones bajo la supervisión del responsable de la agencia de viajes y remitidas a la Dirección General de Deportes. Se han evaluado encuestas del 88,24% de las salidas programadas.

Fechas de recogida de la información

9 semanas comprendidas entre Enero y Marzo de 2019.

Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes).

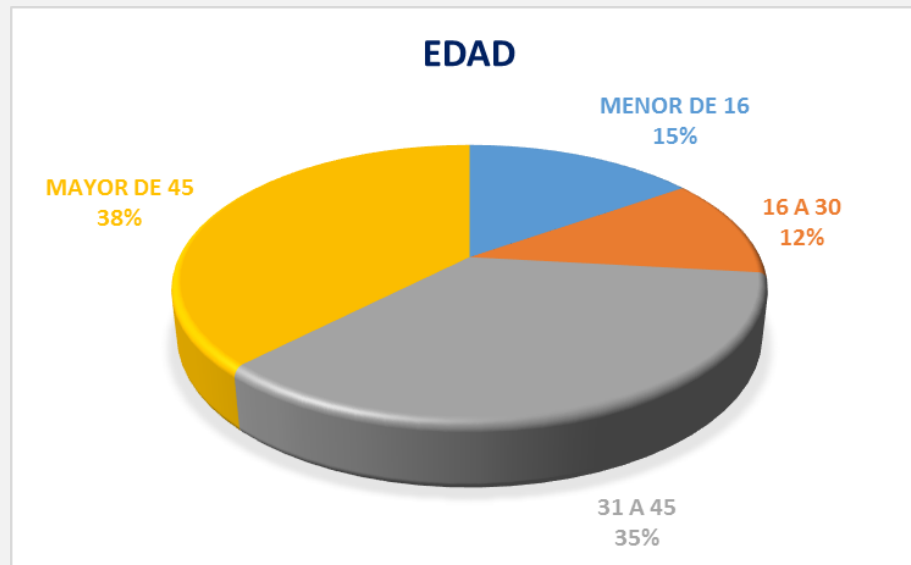
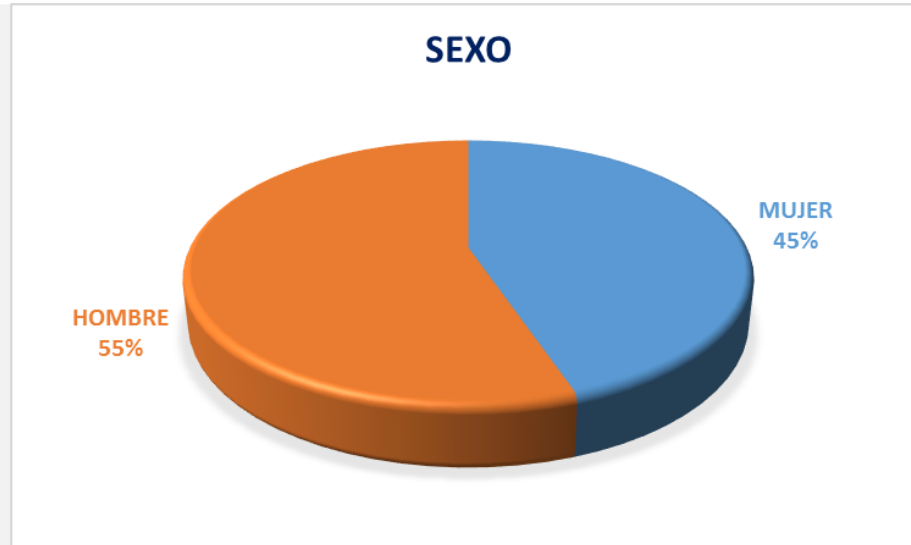
2.

Resultados Totales



2.1

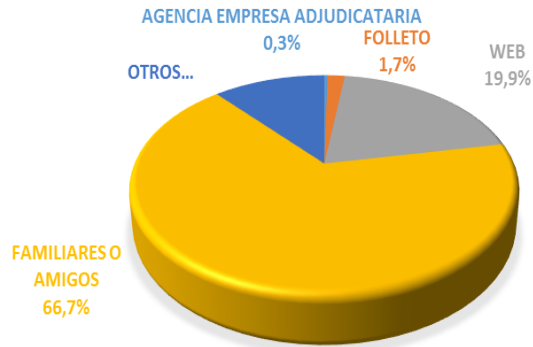
PERFIL DE LAS/LOS PARTICIPANTES



2.2

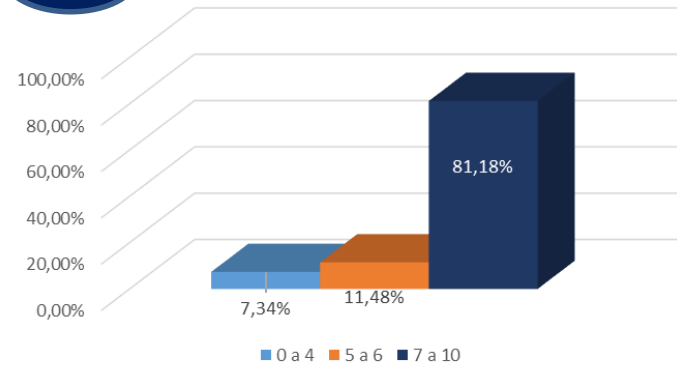
INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

COMO LE LLEGÓ LA INFORMACIÓN



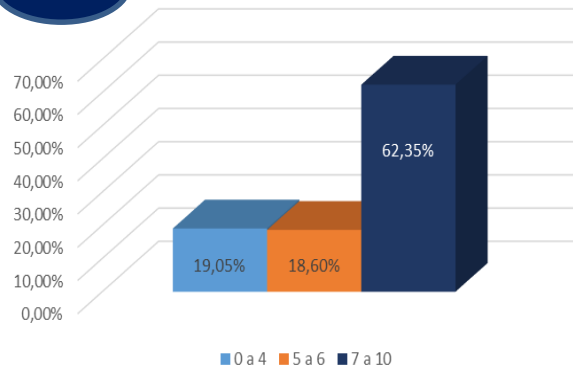
7,92

Atención en inscripción



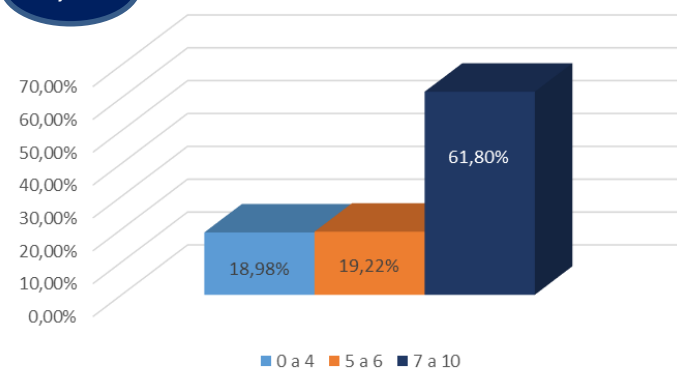
6,65

Diferentes plazos en inscripción



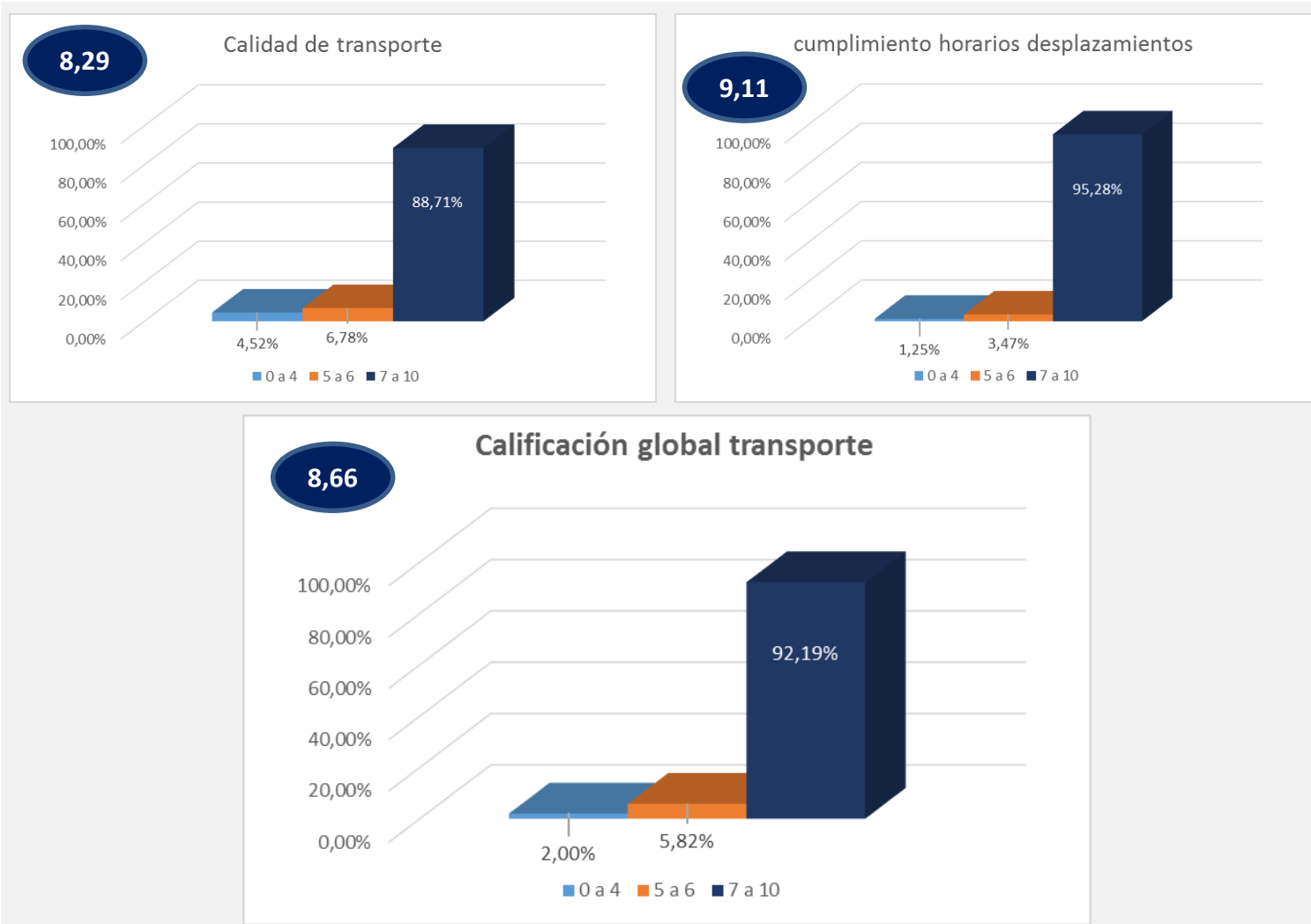
6,67

Global en inscripción



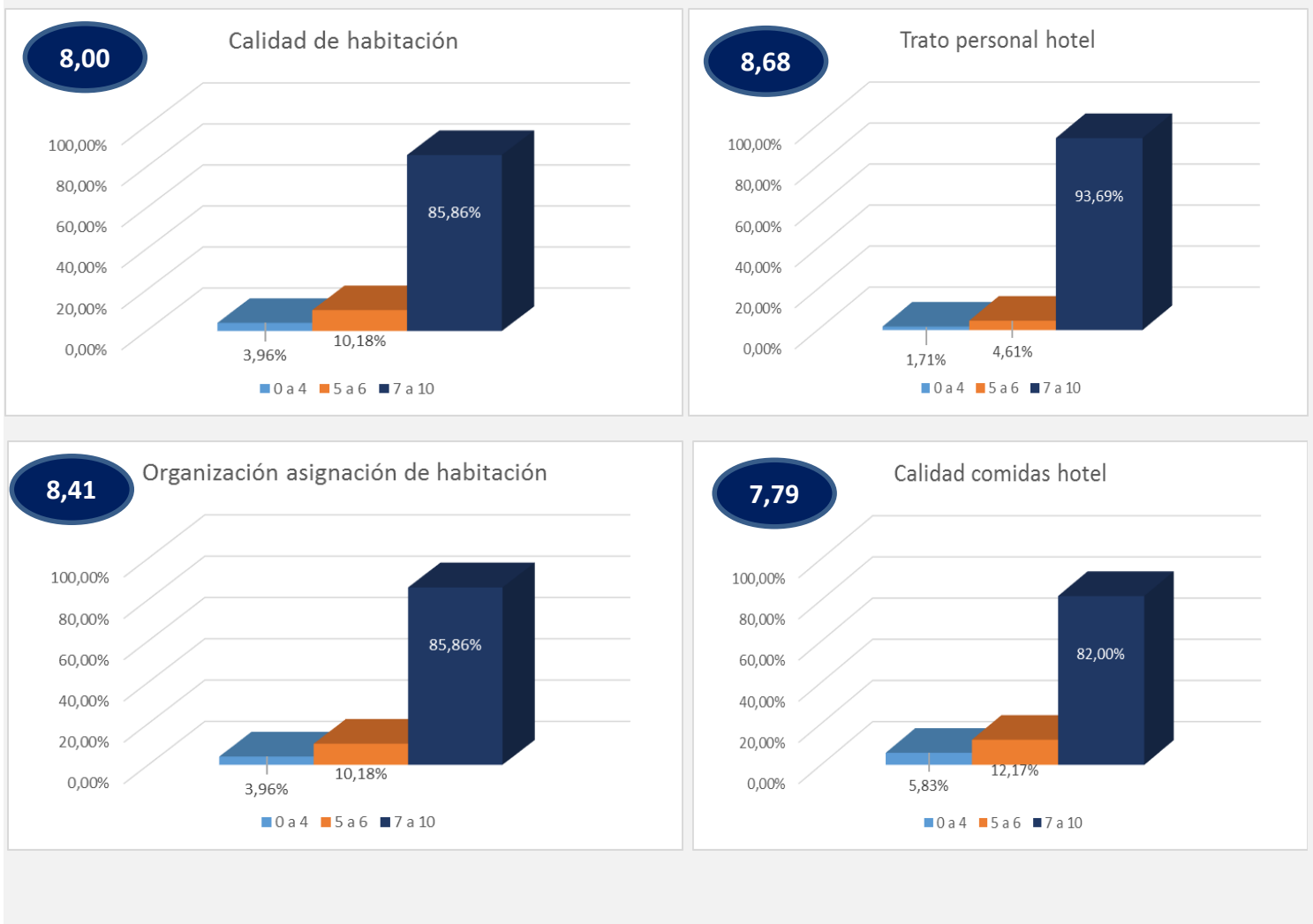
2.3

TRANSPORTE



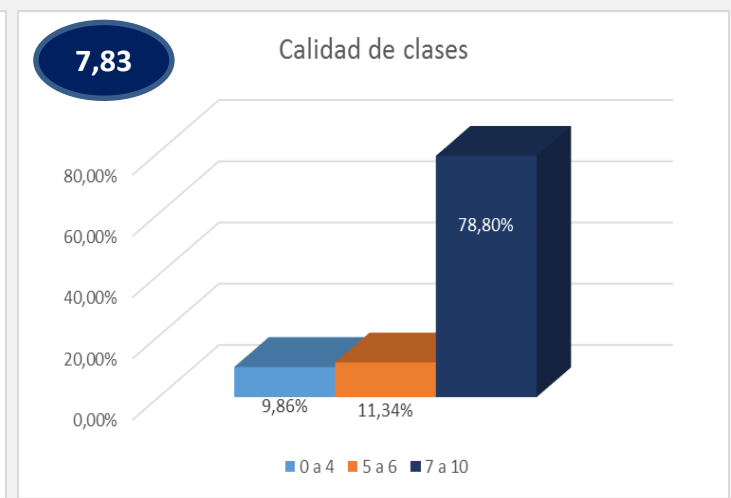
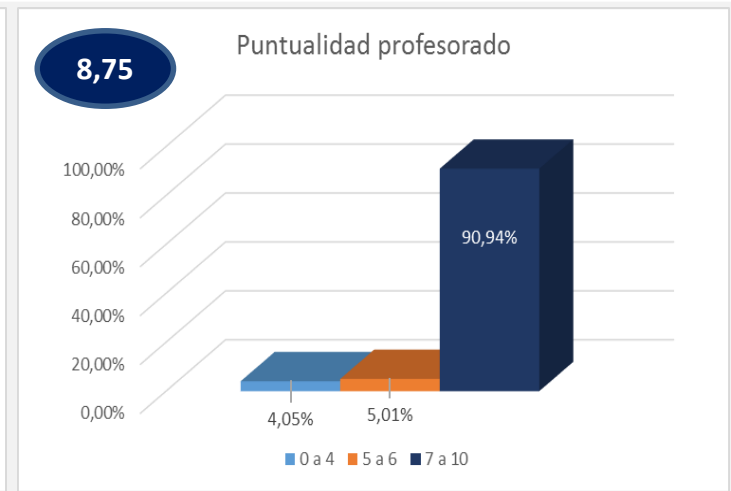
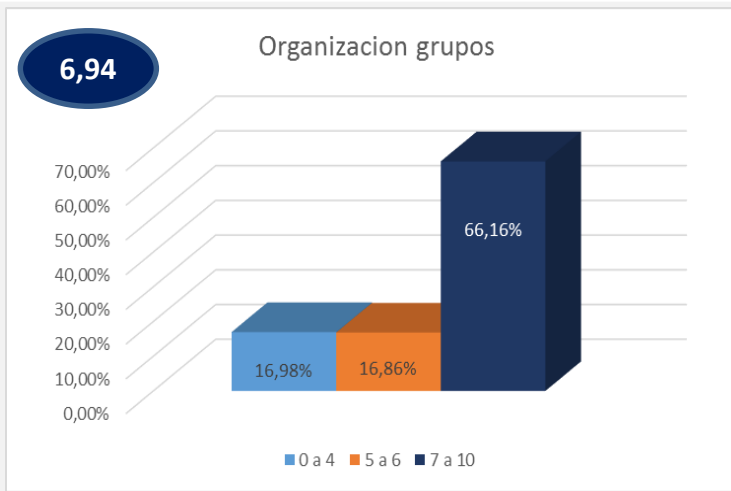
2.4

ALOJAMIENTO Y COMIDAS



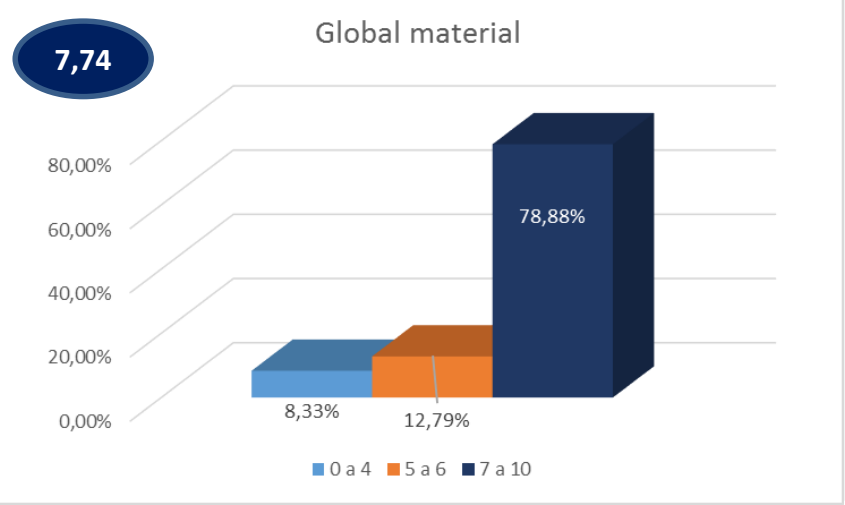
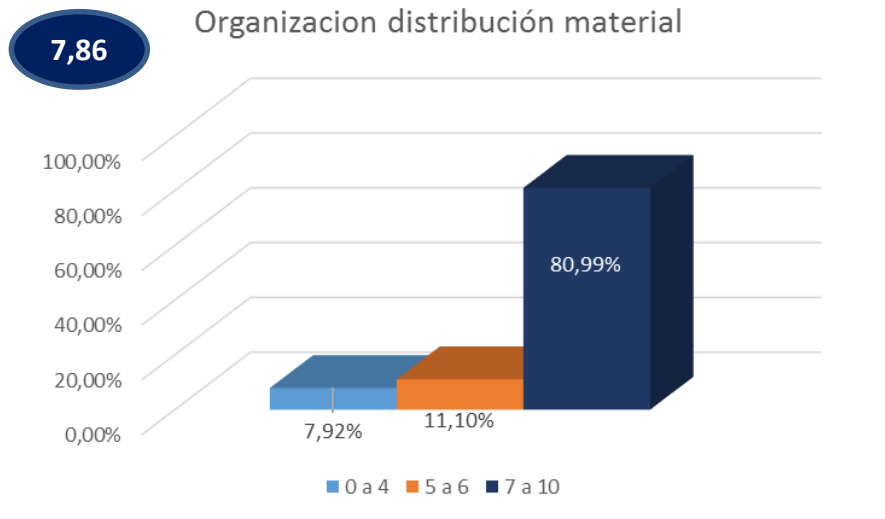
2.5

CLASES



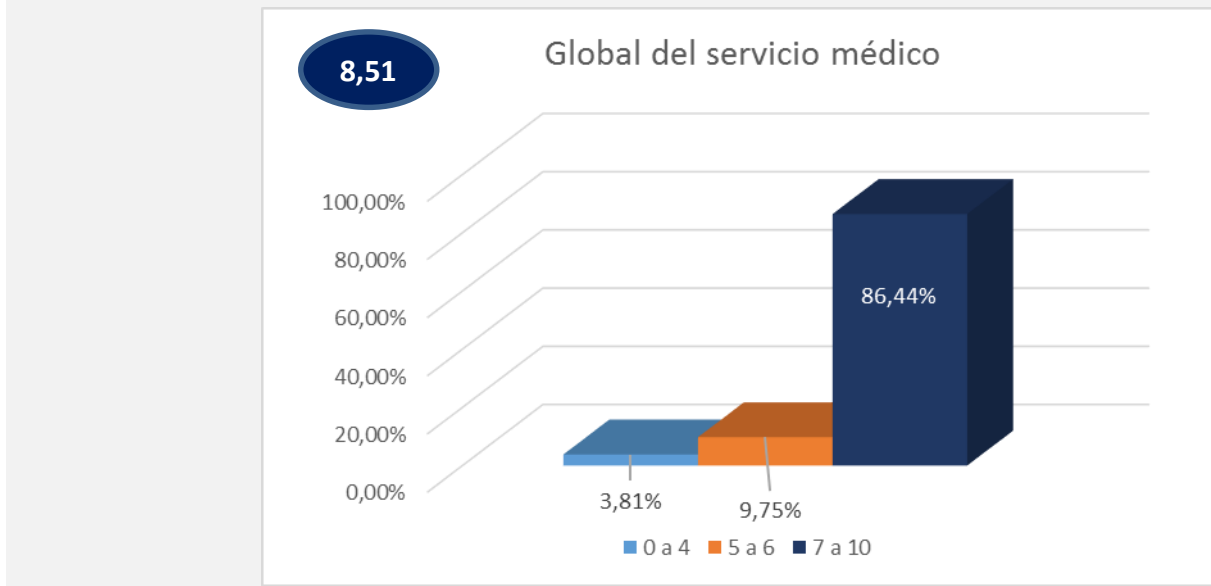
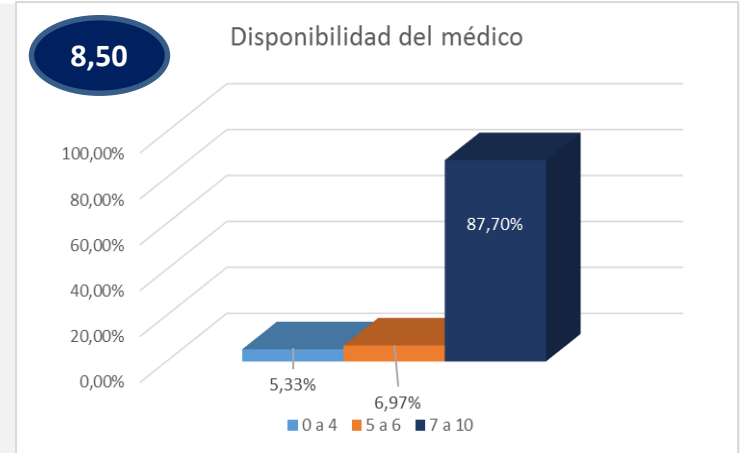
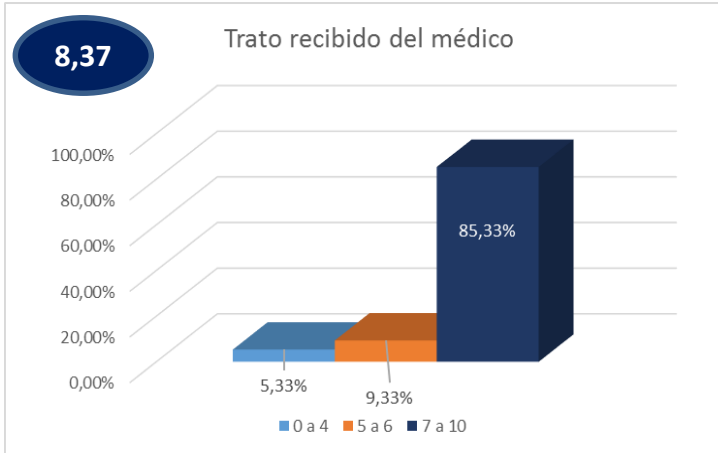
2.6

MATERIAL



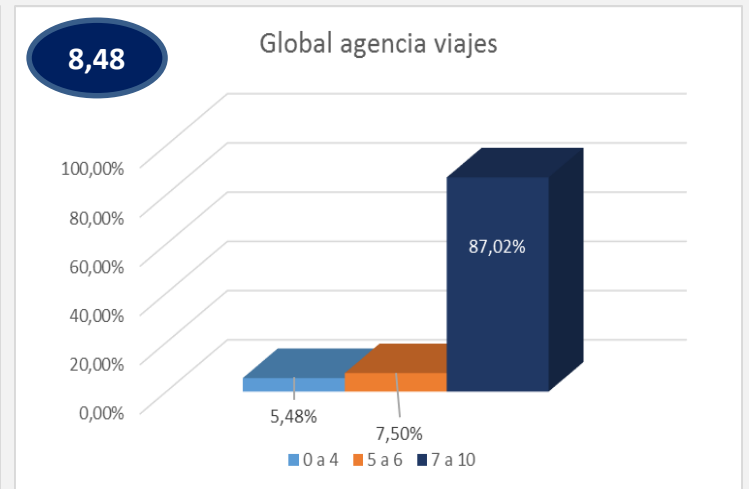
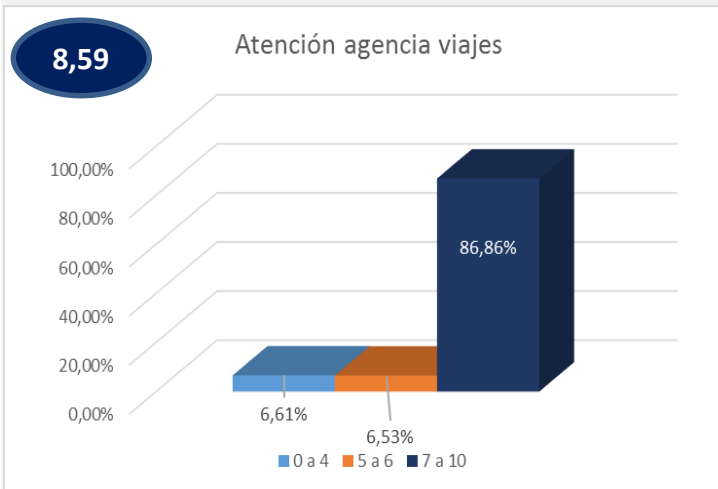
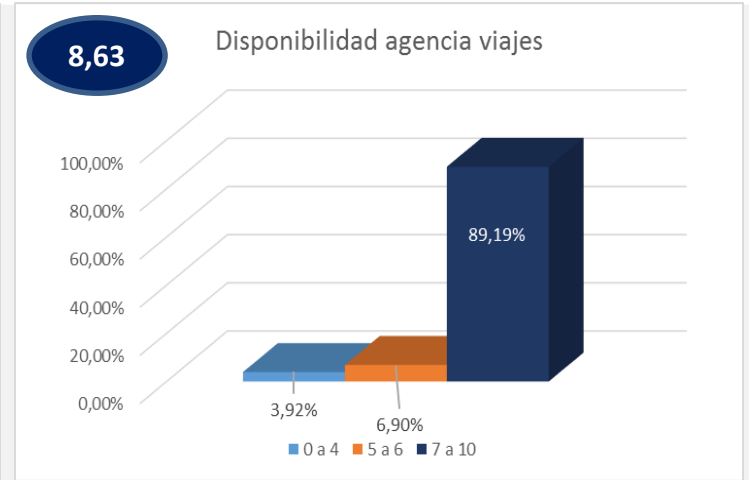
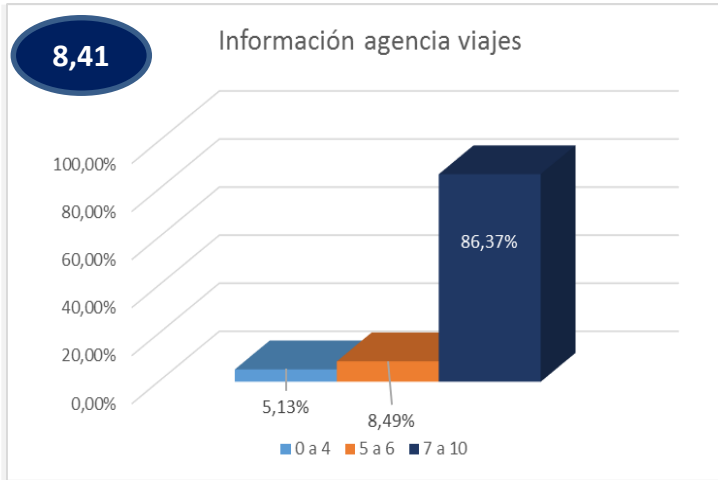
2.7

MÉDICO (SÓLO FAMILIAS)



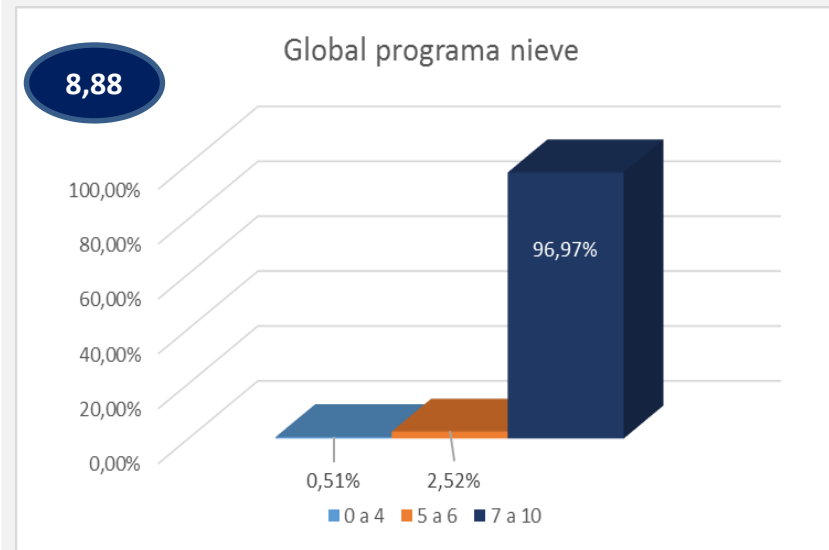
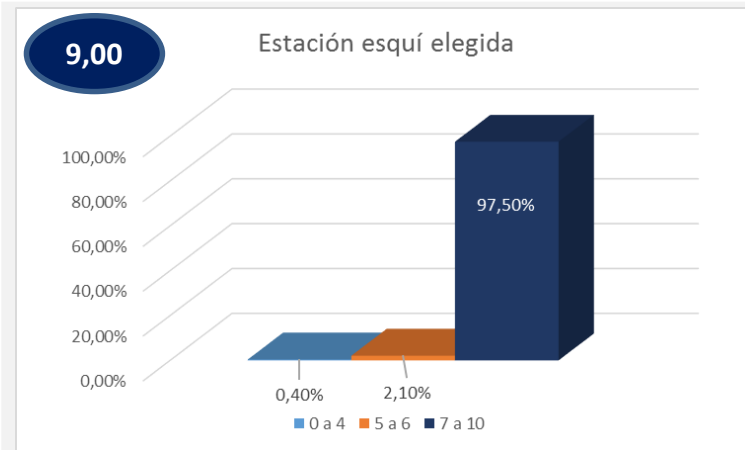
2.8

RESPONSABLES



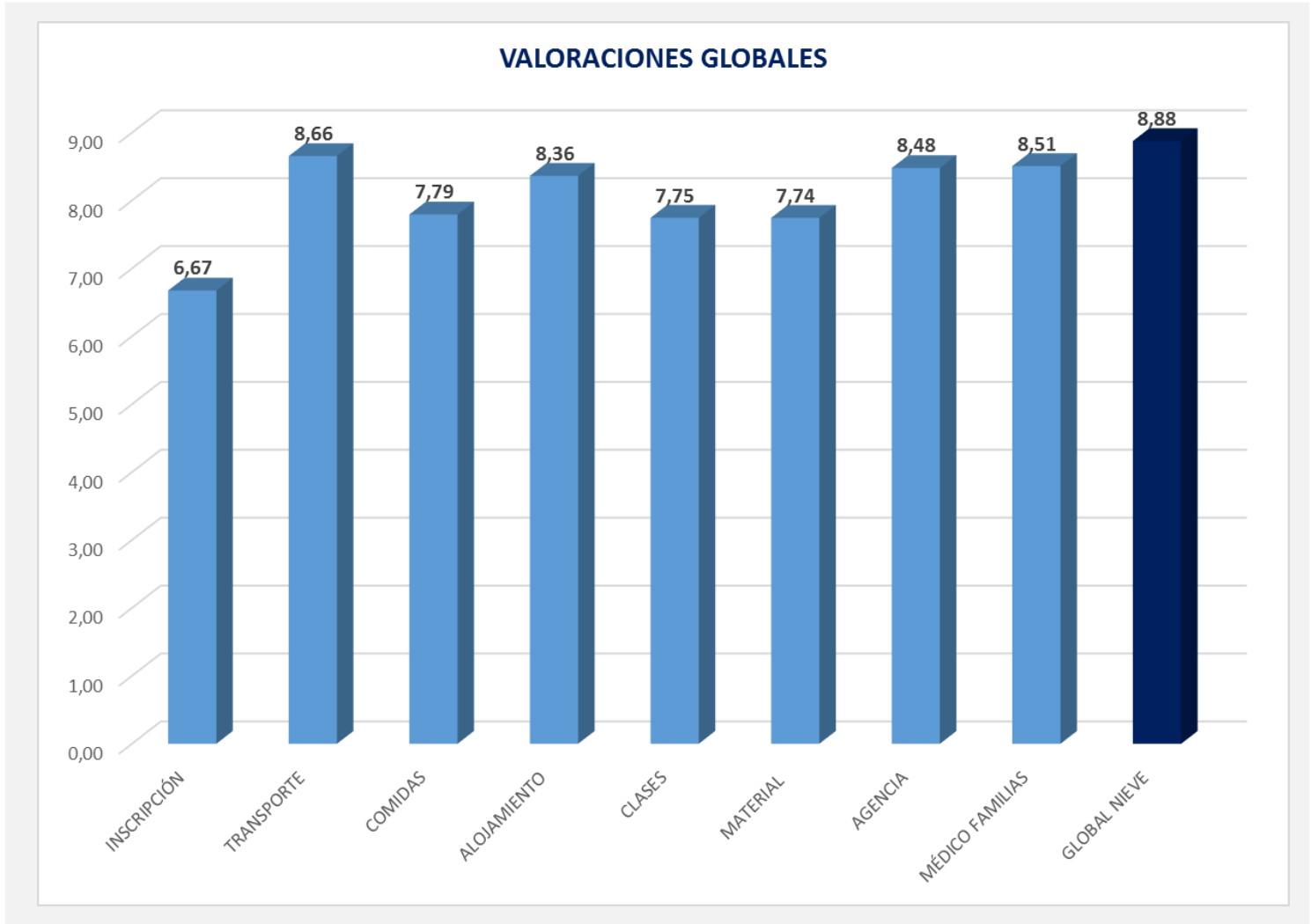
2.9

OTRAS CUESTIONES



2.10

SATISFACCIÓN GLOBAL



3.

Conclusiones



CONCLUSIONES

El 81,18 % califica la ATENCIÓN en INSCRIPCIÓN buena o muy buena (7 a10).

El 92,19 % califica el TRANSPORTE bueno o muy bueno.

El 85,86 % califica el ALOJAMIENTO bueno o muy bueno.

El 82,0 % califica las COMIDAS buenas o muy buenas.

El 78,80 % califica las CLASES buenas o muy buenas.

El 78,88 % califica el MATERIAL bueno o muy bueno.

El 86,44 % califica el MEDICO (familias) bueno o muy bueno.

El 87,02 % califica el RESPONSABLE AGENCIA bueno o muy bueno.

El 96,86 % califica la CALIDAD/PRECIO buena o muy buena.

El 96,97 % califica el SATISFACCIÓN GLOBAL buena o muy buena.

El 66,7 % conoce el programa de nieve por familiares o amigos (recomendación de su entorno).

El 98,9% recomendaría la actividad a familiares o amigos (recomendación a su entorno).