

## INFORME GRADO DE SATISFACCIÓN 3<sup>er</sup> TORNEO DE TENIS DISTRITO FUENCARRAL-EL PARDO

**LUGAR DE CELEBRACIÓN: C.D.M. BARRIO DEL PILAR**

**FECHAS: DEL 22 OCTUBRE AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2010 (fines de semana)**

**Nº PARTICIPANTES: 230 JUGADORES**

El estudio llevado a cabo para conocer el grado de satisfacción de los participantes en el 3<sup>er</sup> Torneo de Tenis Distrito de Fuencarral-El Pardo ha arrojado los resultados contemplados en la ficha adjunta.

De su análisis esta Unidad entiende que pueden extraerse las siguientes conclusiones:

El tamaño de la muestra es muy amplio sobre el universo contemplado, ya que se recogen 161 cuestionarios sobre el total de los 220 jugadores participantes.

A partir de la muestra analizada se deduce lo siguiente:

Sobre la cuestión nº 1, referente a la **adecuación de la información recibida** en cuanto a fechas y horarios para la disputa de los enfrentamientos, la valoración media ha sido de un 4,38 sobre una puntuación máxima de 5, lo que implica un 87,5% de satisfacción con respecto a esta cuestión, que ha obtenido una valoración mayor en relación al total de la encuesta, por lo que se entiende que los participantes han considerado que hemos mejorado este aspecto en relación al año anterior.

Referente a la cuestión nº 2, que plantea al grado de satisfacción con respecto al **trato recibido por los organizadores** la valoración media se sitúa en un 4,56 sobre un total de 5, lo que supone un 91% de satisfacción sobre esta cuestión. En este sentido, se deduce que la actividad ha contado con personal técnico y jueces con un alto grado de preparación, implicación y profesionalidad, desarrollándose la pluralidad de actividades que integran la organización y desarrollo del Torneo de Tenis de una manera correcta por parte de la empresa contratista encargada de la asistencia técnica para dicho evento deportivo.

En lo relativo a la cuestión nº 3, referente a la **limpieza y conservación de las instalaciones** donde se desarrolló el Torneo de Tenis, la media obtenida se sitúa en 4,35 sobre un total de 5, por lo que puede entenderse en este sentido que el grado de satisfacción, con respecto a la presente cuestión, es de un 87%. Esta valoración confirma la implicación del personal municipal en el cuidado del espacio en el que se celebraron los partidos de tenis.

Por lo que respecta a la cuestión nº 4, relativa a la valoración de los **trofeos, medallas y obsequios**, la valoración obtenida se sitúa en 3,84 sobre un total de 5. Aclarar que la presente cuestión se contestó por los participantes con anterioridad al acto de entrega de premios, por lo que se mide la expectativa generada 76,8%. Este área de mejora se tendrá en cuenta para futuras ediciones del Torneo de Tenis.

Referente a la cuestión nº 5, donde se evalúa la **valoración global del evento**, se ha obtenido una puntuación de 4,35 puntos sobre un total de 5, lo que significa que el grado de satisfacción, con respecto a la presente cuestión, es de un 87%.

Por último, en la cuestión nº 6, que plantea **si la actividad se ha ajustado a lo que se esperaba inicialmente**, la media obtenida alcanza una puntuación de 4,22 respecto de un total de 5, lo que equivale a un grado de satisfacción del 84,44%.

Se concluye, a la luz de los datos arrojados, que sitúan una media global de valoración en un 4,23 sobre 5, por lo que el III Torneo de Tenis del Distrito de Fuencarral-El Pardo ha tenido una valoración muy positiva por parte de los participantes en el mismo.

# HOJA DE PORCENTAJES DE VALORACION DE CADA CUESTION

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: 3º TORNEO DE TENIS

FECHA: 22 de octubre al 21 de noviembre (fines de semana)

ORGANIZACIÓN: Distrito



VALORACION DEL SERVICIO		PORCENTAJES DE VALORACION DE CADA CUESTION					VALORACION
Orden	Cuestiones	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	
1	La información recibida, fechas, horario	0,00%	0,00%	0,00%	62,11%	37,89%	4,379
2	El trato recibido por los organizadores y técnicos	0,00%	0,62%	0,62%	40,99%	57,76%	4,559
3	Las instalaciones, limpieza y conservacion	0,00%	0,00%	3,73%	57,14%	39,13%	4,354
4	Los diplomas, trofeos, medallas, obsequios	3,73%	7,45%	20,50%	37,27%	31,06%	3,845
5	Valoracion global del evento	0,00%	1,86%	1,86%	55,28%	40,99%	4,354
6	La actividad se ha ajustado a lo que tu esperabas inicialmente	0,00%	5,59%	5,59%	49,69%	39,13%	4,224

		VALORACION GLOBAL DE LA ACTIVIDAD				
Orden	Cuestiones	1	2	3	4	5
% DE VALORACIONES GLOBAL		0,62%	2,59%	5,38%	50,41%	40,99%
VALOR GLOBAL DEL EVENTO (escala 1 A 5)		4,23				

ORDEN	SUGERENCIAS	Nº
1	Mas informacion al momento de realizar inscripcion	1
2	Mejora luces partidos nocturnos	1
3	Sustitucion de las redes	1
4	Organizar por niveles de juego (realizar cuestionario nivel)	1
5	mas bolas por partido	1
6	Informar fraja horaria en el momento de inscripcion	1
<b>Nº TOTAL SUGERENCIAS</b>		<b>6</b>

# HOJA DE ANALISIS DE LAS FRECUENCIAS

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: 3º TORNEO DE TENIS

FECHA: 22 de octubre al 21 de noviembre (fines de semana)

ORGANIZACIÓN: Distrito



VALORACION DEL SERVICIO		FRECUENCIAS DE DE CADA CUESTION					VALORACION
Orden	Cuestiones	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	
1	La información recibida, fechas, horario	0,00%	0,00%	0,00%	62,11%	37,89%	4,379
2	El trato recibido por los organizadores y técnicos	0,00%	0,62%	0,62%	40,99%	57,76%	4,559
3	Las instalaciones, limpieza y conservacion	0,00%	0,00%	3,73%	57,14%	39,13%	4,354
4	Los diplomas, trofeos, medallas, obsequios	3,73%	7,45%	20,50%	37,27%	31,06%	3,845
5	Valoracion global del evento	0,00%	1,86%	1,86%	55,28%	40,99%	4,354
6	La actividad se ha ajustado a lo que tu esperabas inicialmente	0,00%	5,59%	5,59%	49,69%	39,13%	4,224

		VALORACION GLOBAL DE LA ACTIVIDAD				
Orden	Cuestiones	1	2	3	4	5
% DE VALORACIONES GLOBAL		0,62%	2,59%	5,38%	50,41%	40,99%
VALOR GLOBAL DEL EVENTO (escala 1 A 5)		4,23				

ORDEN	SUGERENCIAS
1	Mas informacion al momento de realizar inscripcion
2	Mejora luces partidos nocturnos
3	Sustitucion de las redes
4	Organizar por niveles de juego (realizar cuestionario nivel)
5	mas bolas por partido
6	Informar fraja horaria en el momento de inscripcion
<b>Nº TOTAL SUGERENCIAS</b>	

# HOJA DE REGISTRO DE LOS CUESTIONARIOS DE CALIDAD

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: 3º TORNEO DE TENIS

FECHA: 22 de octubre al 21 de noviembre (fines de semana)

ORGANIZACIÓN: Distrito

REGISTRO VALORACION DEL SERVICIO		Nº DE VALORACIONES DE LA MUESTRA					TAMANO MUESTRA
Orden	Cuestiones	Nº 1	Nº 2	Nº 3	Nº 4	Nº 5	
1	La información recibida, fechas, horario	0	0	0	100	61	161
2	El trato recibido por los organizadores y técnicos	0	1	1	66	93	161
3	Las instalaciones, limpieza y conservacion	0	0	6	92	63	161
4	Los diplomas, trofeos, medallas, obsequios	6	12	33	60	50	161
5	Valoracion global del evento	0	3	3	89	66	161
6	La actividad se ha ajustado a lo que tu esperabas inicialmente	0	9	9	80	63	161
<b>TOTAL DE VALORACIONES</b>		<b>6</b>	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>487</b>	<b>396</b>	<b>966</b>

REGISTRO SUGERENCIAS		
ORDEN	SUGERENCIAS	Nº SUGERENCIAS
1	Mas informacion al momento de realizar inscripcion	1
2	Mejora luces partidos nocturnos	1
3	Sustitucion de las redes	1
4	Organizar por niveles de juego (realizar cuestionario nivel)	1
5	mas bolas por partido	1
6	Informar fraja horaria en el momento de inscripcion	1
7		
8		
<b>Nº TOTAL SUGERENCIAS</b>		<b>6</b>