ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA *CICLISMO POR MADRID* *2022*

Madrid es Deporte

MADRID
Capital Mundial del Deporte 2022

Índice

I. OBJETIVO

II. METODOLOGÍA

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

1. Perfil de la persona usuaria
2. Canales de información
3. Grado de satisfacción con el programa:
   - *Inscripciones*
   - *Profesorado*
   - *Actividad*
4. Resumen de los resultados

IV. CONCLUSIONES

MADRID

Dirección General de Deporte

I. OBJETIVO

I. Objetivo

- Este estudio tiene como objetivo fundamental conocer el grado de satisfacción de las personas participantes con el programa **Ciclismo por Madrid 2022.**

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

  - Análisis del perfil de las personas participantes: género, edad, distrito de residencia y nivel de práctica.

  - Valoración del nivel de satisfacción de las personas participantes: información sobre el programa, procedimiento inscripción, profesorado y organización actividad.

  - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

MADRID

Dirección General de Deporte

II. METODOLOGÍA

II. Metodología

Universo

- Participantes en el Programa Ciclismo por Madrid 2022.

Tamaño de la muestra

- Universo: 111 participantes.
- Registros válidos: 46 encuestas válidas.
- El error muestral es del 6,7% con un nivel de confianza del 95% pq=0,90.

Técnica de recogida de la información

- Encuestas enviadas por correo electrónico a las personas participantes en la actividad.
- Los datos obtenidos son analizados por la Dirección General de Deporte.

Fechas de recogida de la información

- Segundo trimestre 2022.

Trabajo realizado por:

- Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

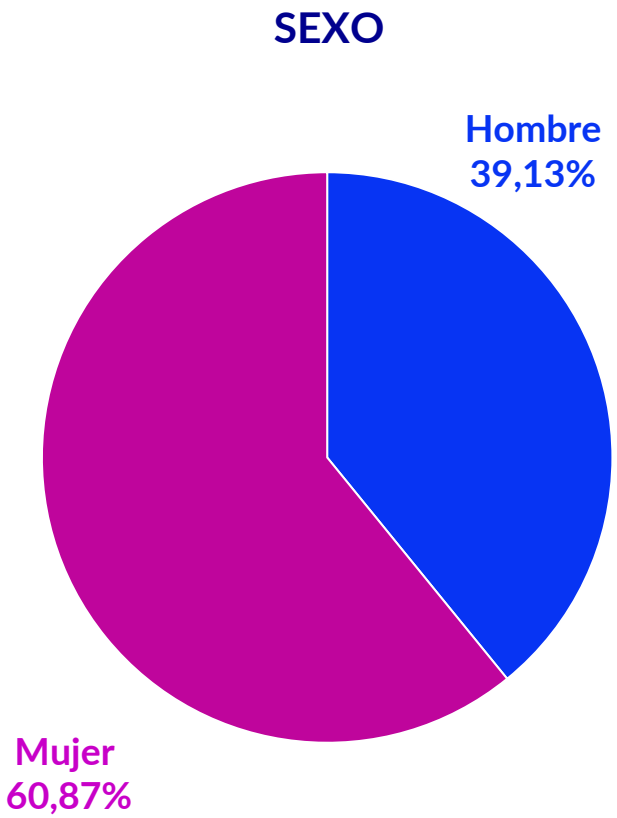
MADRID

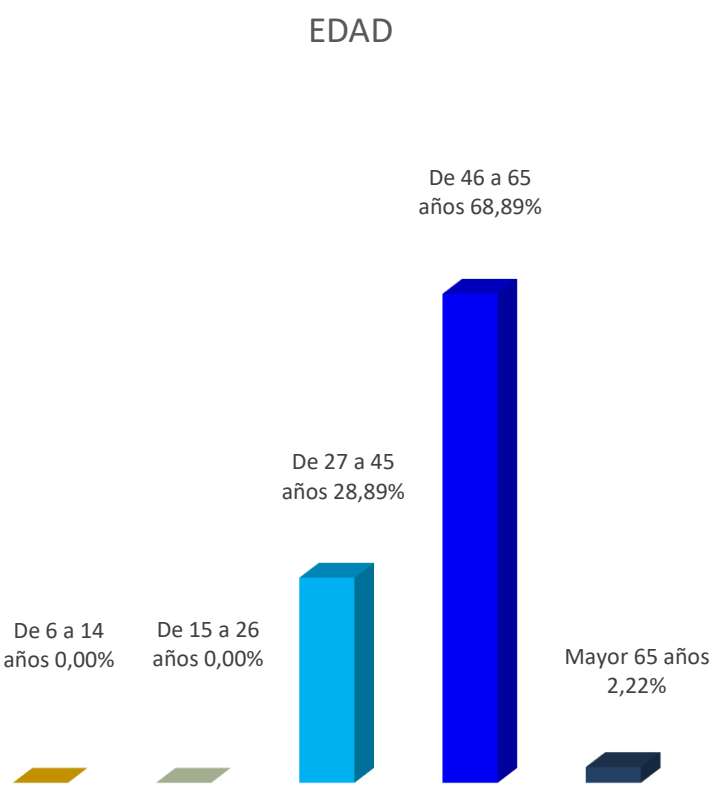
Dirección General de Deporte

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA





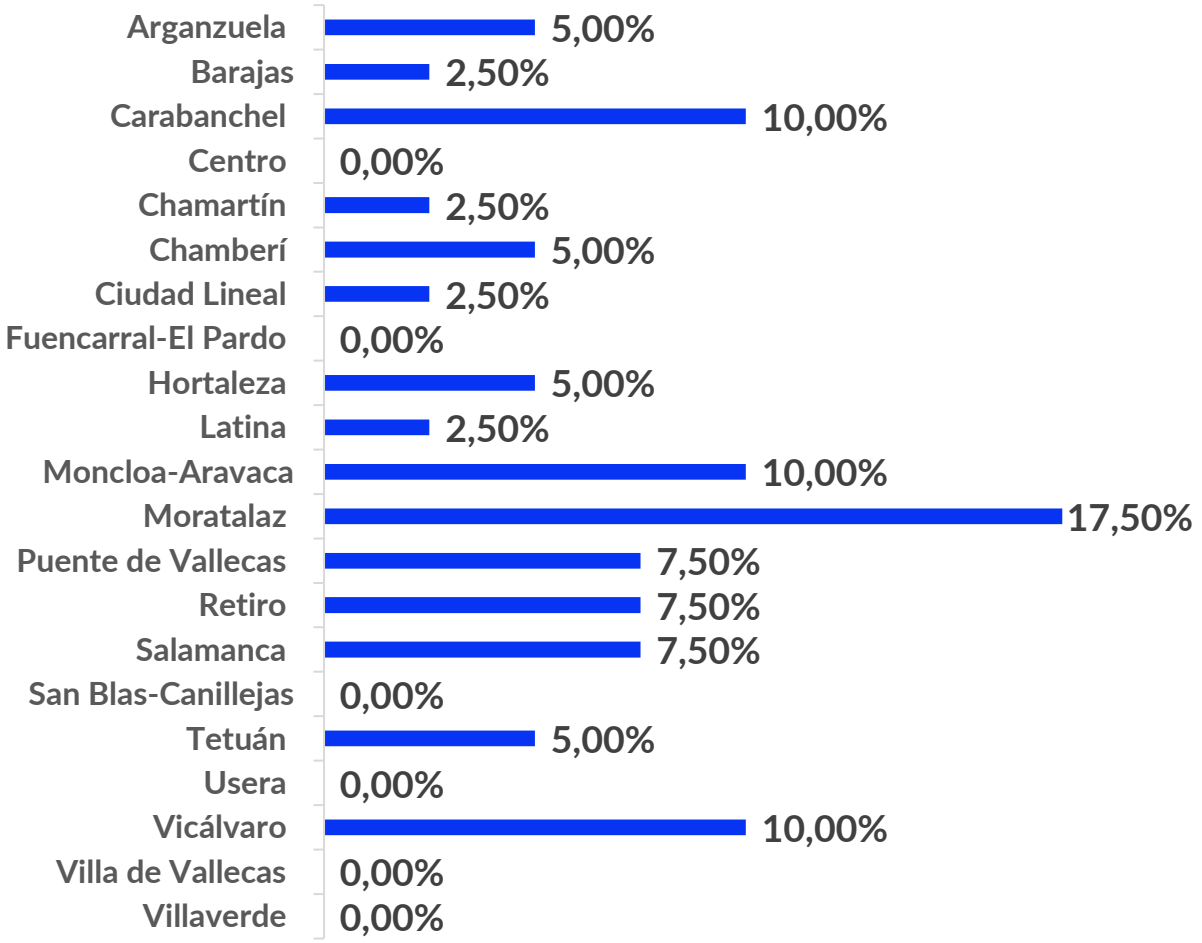
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

El 88,89%

de participantes viven en Madrid

DISTRITOS VIVIENDA PARTICIPANTES



MADRID

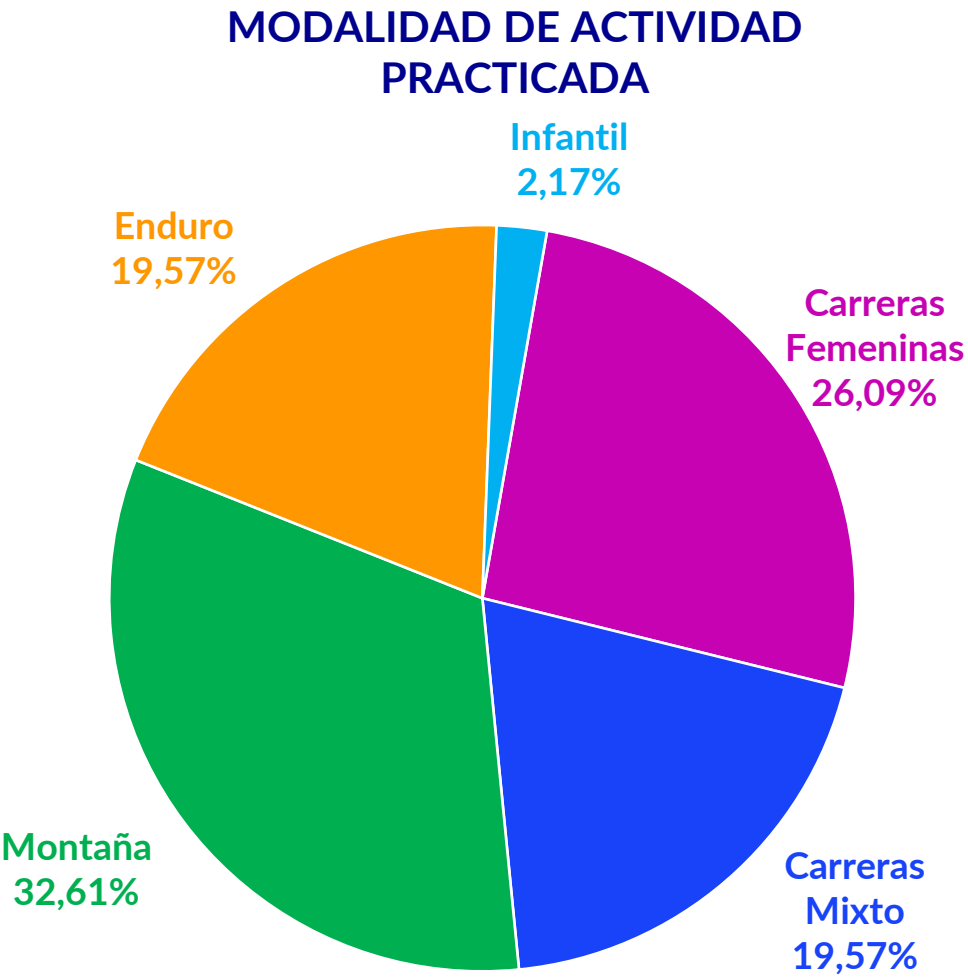
Dirección General de Deporte

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

El 78,57 %

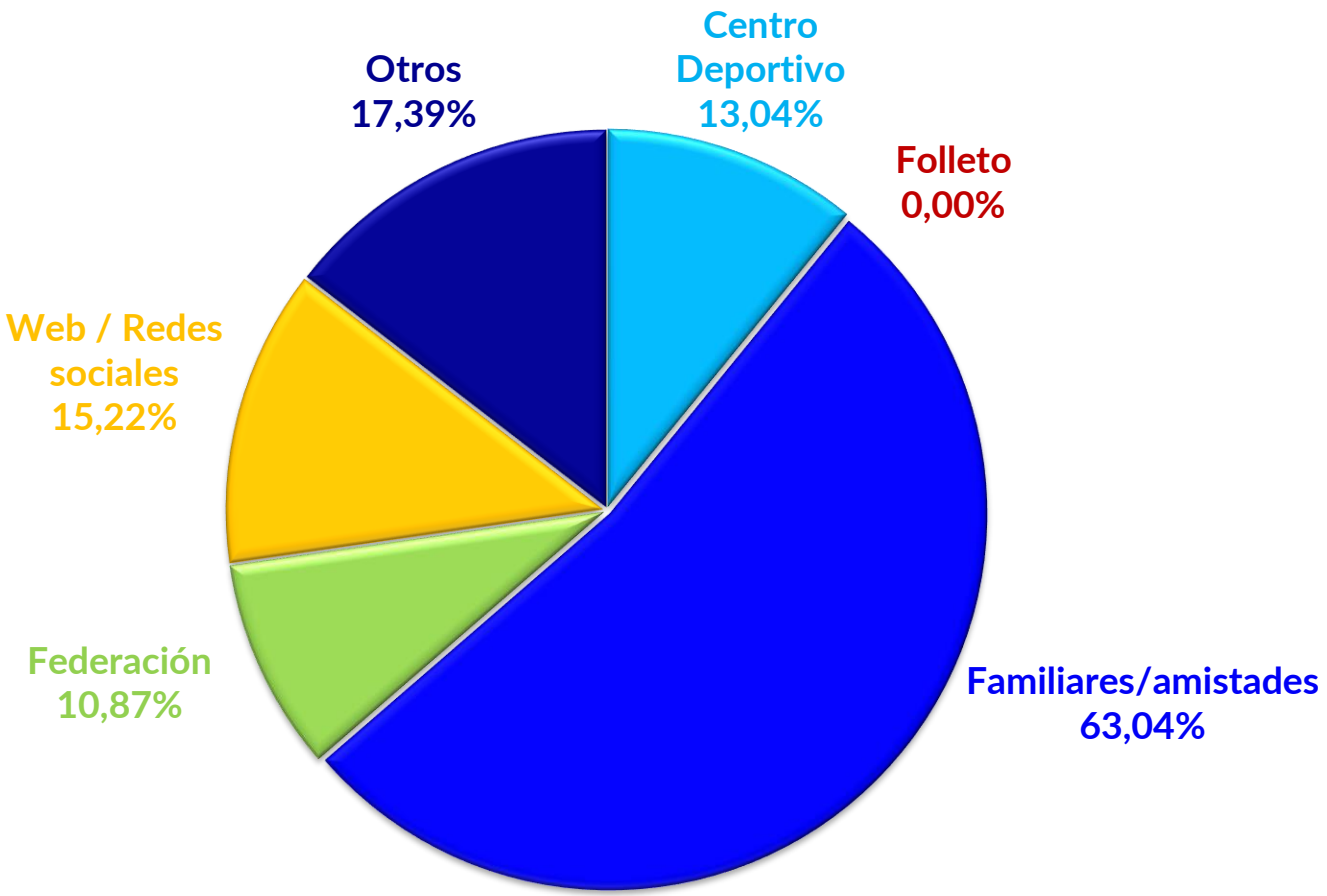
de las personas participantes practicaba previamente la actividad



III. Informe de los resultados

2. CANALES DE INFORMACIÓN

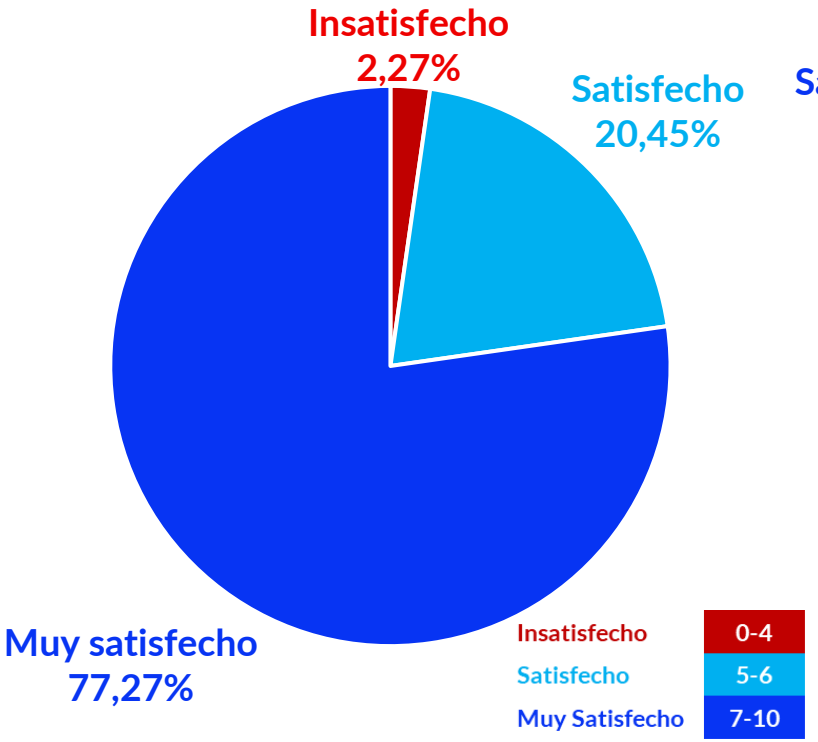
FUENTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE LA ACTIVIDAD



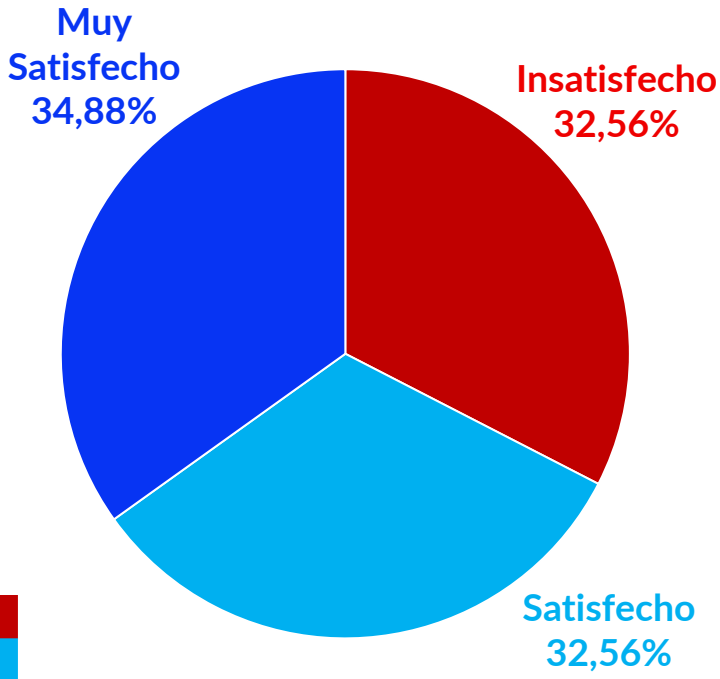
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

ATENCIÓN RECIBIDA INSCRIPCIÓN



INFORMACIÓN DEL PROGRAMA EN EL CENTRO DEPORTIVO



LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN

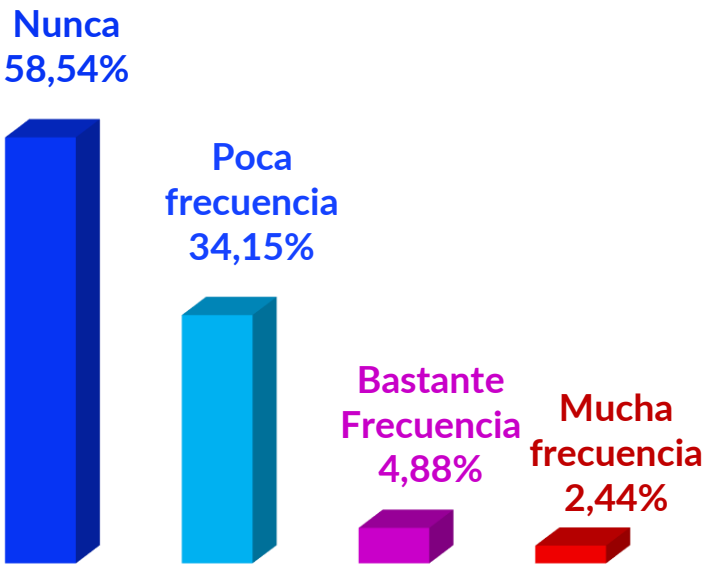
ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 6,91

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

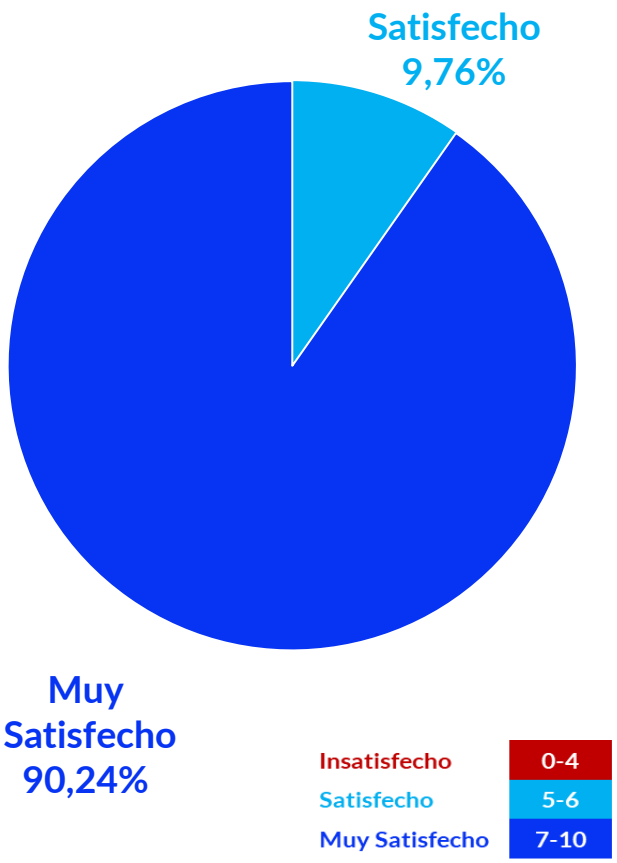
AUSENCIAS DEL PROFESORADO



De las ausencias producidas se recuperan el

58 %

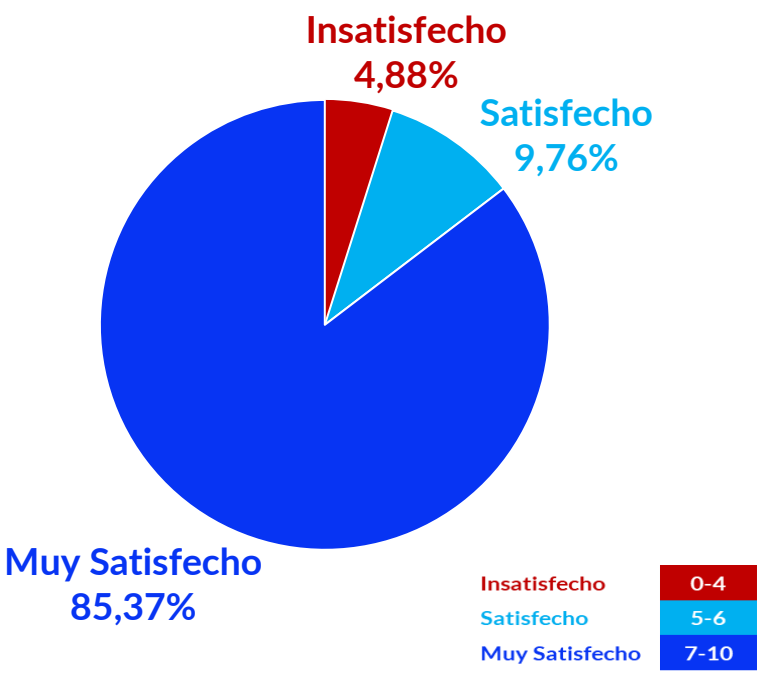
PUNTUALIDAD DEL PROFESORADO



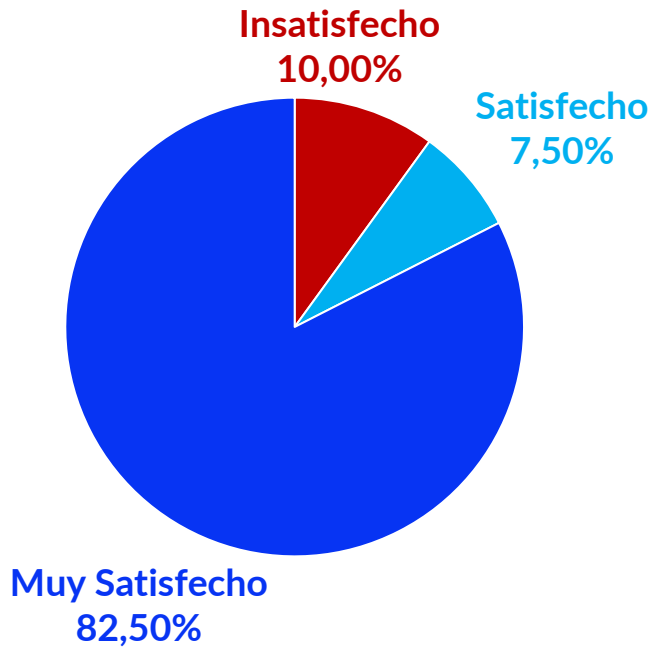
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO



SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES



LA CALIDAD DE LAS CLASES

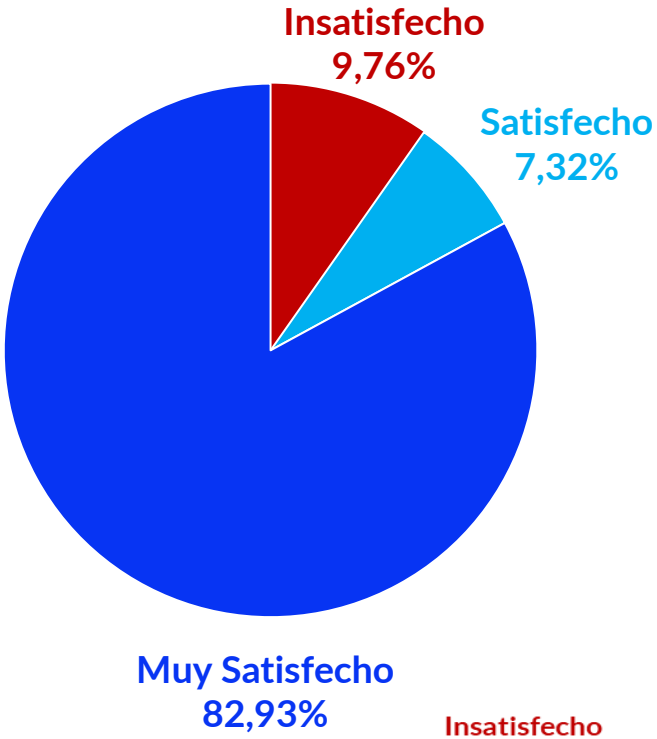
ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 8,61

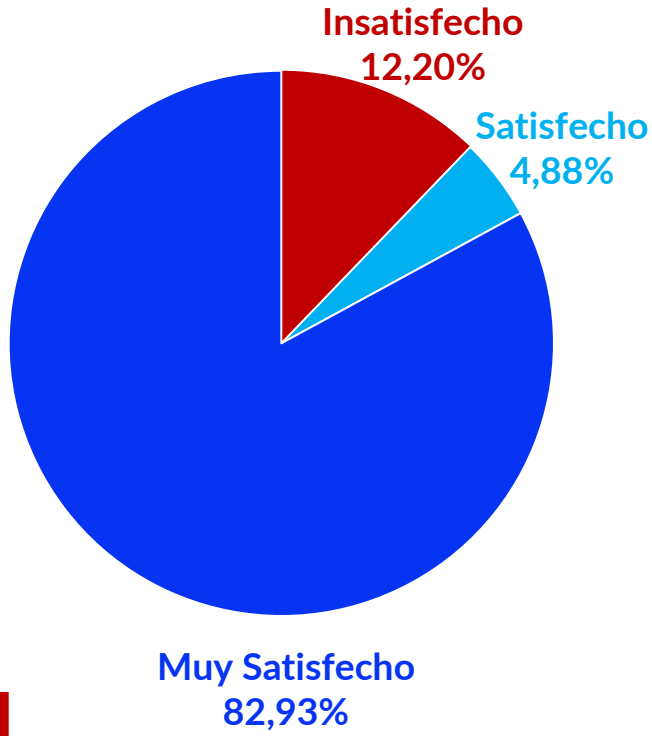
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

ADQUISICIÓN DE PRINCIPIOS Y PAUTAS ACTIVIDAD



ADQUISICIÓN TÉCNICA BÁSICA

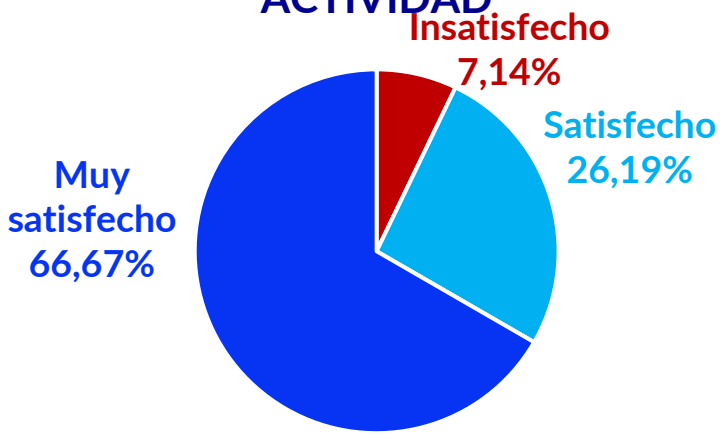


Estudio de satisfacción del Programa Ciclismo por Madrid 2022

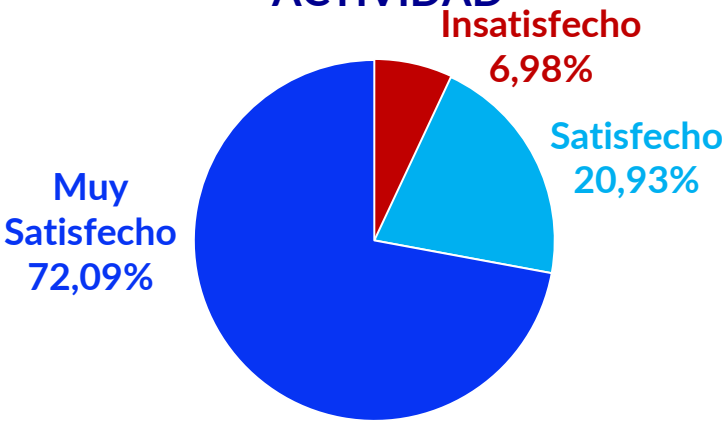
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

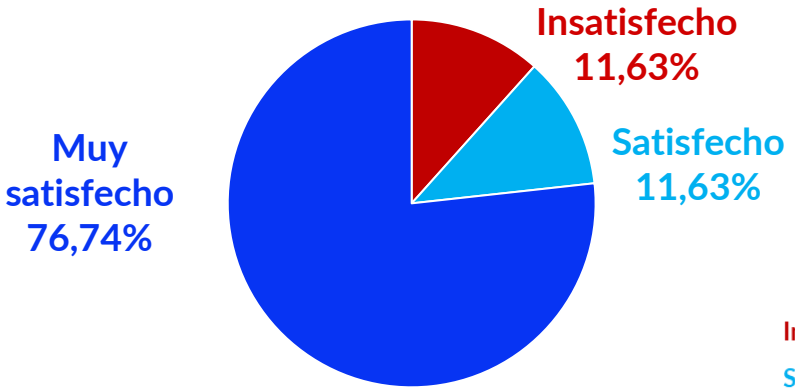
ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD



LUGARES ELEGIDOS PARA LA ACTIVIDAD



CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO ANUAL DE LA ACTIVIDAD

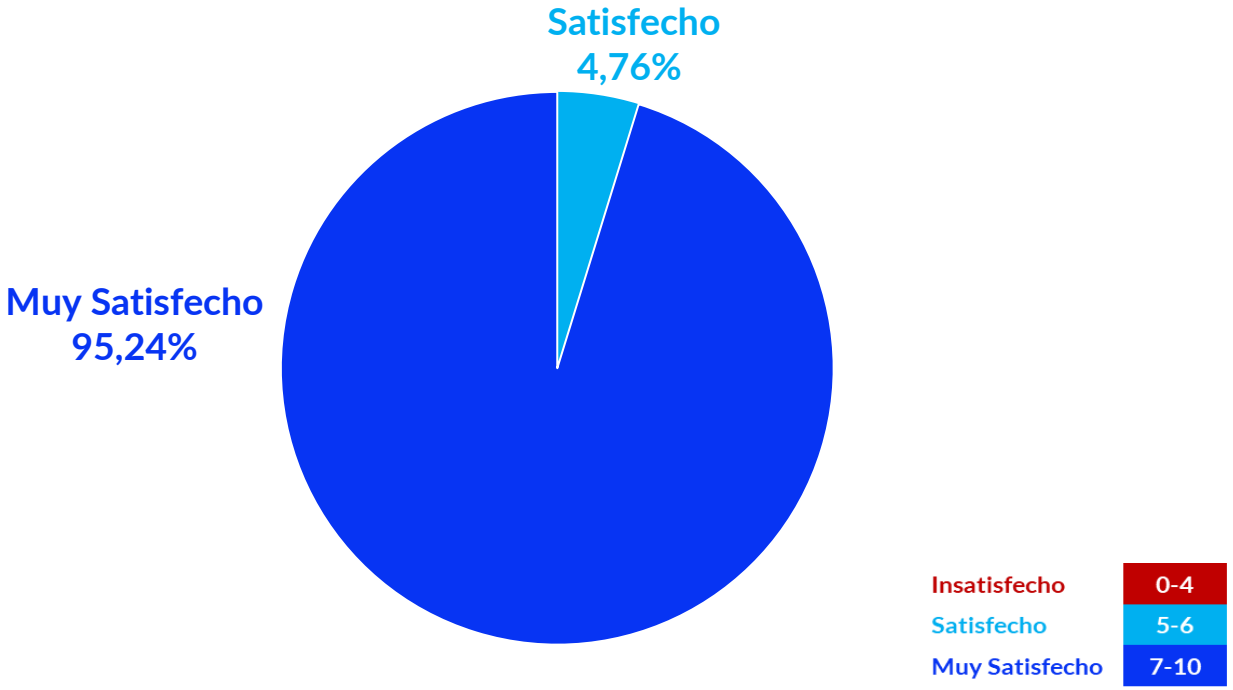


Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

RELACIÓN CALIDAD PRECIO DEL SERVICIO RECIBIDO



El 91,67%

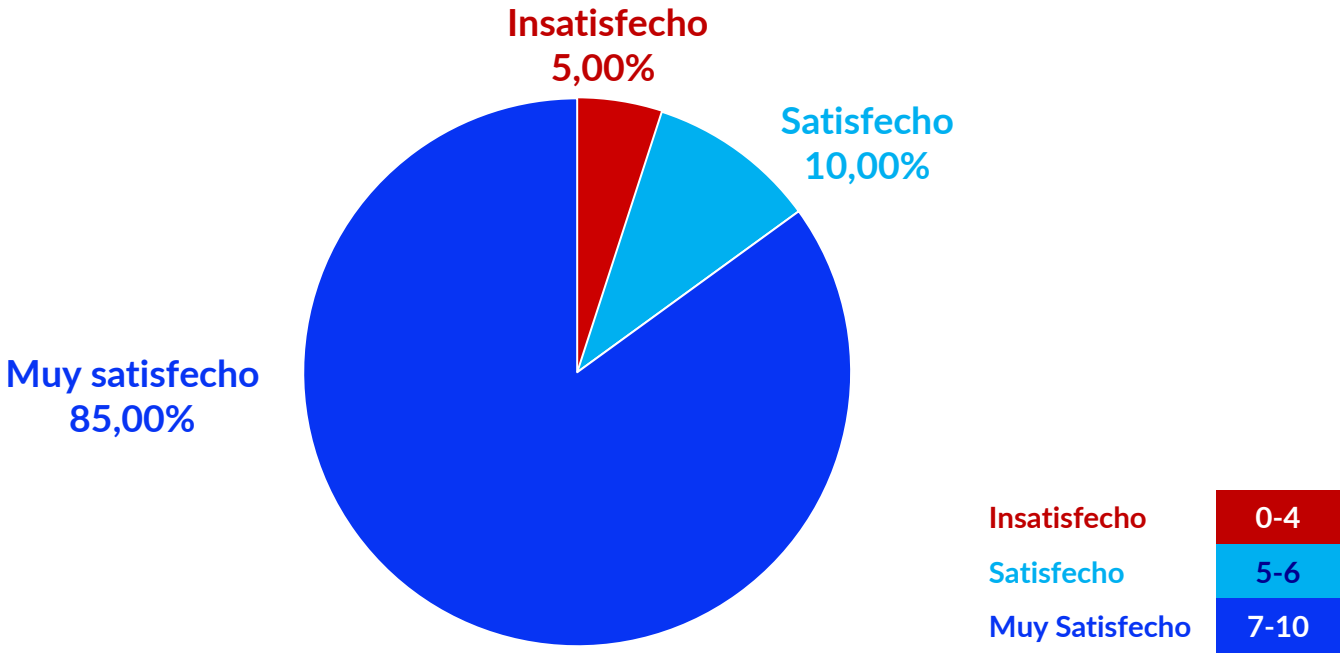
de las personas participantes

recomendaría el programa a familiares y amistades

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROGRAMA CICLISMO POR MADRID 2022



LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROGRAMA CICLISMO POR MADRID

ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 8,43

III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS OTORGADOS DE MAYOR A MENOR

▪ Relación calidad-precio del servicio	9,12
▪ Puntualidad del profesorado	9,02
▪ Satisfacción global con el profesorado	8,71
▪ Calidad de las clases recibidas	8,61
▪ Satisfacción global Programa Ciclismo por Madrid	8,43
▪ Satisfacción global con las clases	8,25
▪ Adquisición de conocimientos de principios y pautas básicas para el desarrollo de la actividad de forma autónoma	8,20
▪ Adquisición técnica básica desarrollo de la actividad	7,93
▪ Cumplimiento calendario anual de la actividad	7,84
▪ Atención recibida cuando se inscribió	7,57
▪ Lugares elegidos para la realización de la actividad.	7,44
▪ Organización de la actividad.	7,31
▪ Satisfacción global con el procedimiento de inscripción	6,91
▪ Información del programa en el Centro Deportivo Municipal	5,42

MADRID

Dirección General de Deporte

IV. CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

- El programa **Ciclismo por Madrid 2022** ha sido valorado como "**muy satisfactorio**" por las personas participantes. Destacan con una **media superior a 9** :
  - *La relación calidad-precio del servicio*
  - *La puntualidad del profesorado*
  - *La recomendación de la actividad a familiares y amigos*
- Superan la **media del 8** con una valoración "**muy satisfactoria":**
  - *La satisfacción general con la actividad*
  - *La satisfacción global con el profesorado*
  - *La calidad de las clases recibidas*
  - *Los lugares elegidos para la actividad*
  - *El cumplimiento del calendario*
- Un **63,04%** de las personas participantes ha tenido conocimiento de la actividad a través de familiares y amistades.
- Como **aspectos susceptibles de mejora** se encuentran los relativos a la **información/inscripción** dado que con una media de 5,42 está por debajo de los parámetros citados.

IV. Conclusiones

COMPARATIVA 2022-2021	2021	2022	Diferencia porcentual
▪ Relación calidad-precio del servicio	9,71	9,12	-6,08%
▪ Puntualidad del profesorado	9,69	9,02	-6,91%
▪ Satisfacción global con el profesorado	9,32	8,71	-6,55%
▪ Calidad de las clases recibidas	9,21	8,61	-6,51%
▪ Satisfacción global Programa Ciclismo por Madrid	8,69	8,43	-2,99%
▪ Satisfacción global con las clases	9,10	8,25	-9,34%
▪ Adquisición de conocimientos de principios y pautas básicas para el desarrollo de la actividad de forma autónoma	8,28	8,20	-0,97%
▪ Adquisición técnica básica desarrollo de la actividad	8,90	7,93	-10,90%
▪ Cumplimiento calendario anual de la actividad	9,30	7,84	-15,70%
▪ Atención recibida cuando se inscribió	6,83	7,57	10,83%
▪ Lugares elegidos para la realización de la actividad.	8,86	7,44	-16,03%
▪ Organización de la actividad.	8,07	7,31	-9,42%
▪ Satisfacción global con el procedimiento de inscripción	5,93	6,91	16,53%
▪ Información del programa en el Centro Deportivo Municipal	5,69	5,42	-4,75%

MADRID

Dirección General de Deporte

IV. Conclusiones

- El **Programa Ciclismo por Madrid 2022** ha tenido un mayor número de participantes, así como la participación en las **encuestas de satisfacción que** también se ha visto incrementada.

	2021	2022	Incremento Porcentual
Participantes Programa Ciclismo por Madrid	**82**	**111**	**35,37%**
Participantes Encuestas Satisfacción	**32**	**46**	**43,75%**

- De las 14 valoraciones realizadas se destaca una **variación positiva** en dos de ellas con respecto a la de 2021:
  - La atención recibida cuando se inscribió **(11%)**
  - La satisfacción global con el procedimiento de inscripción **(17%)**
- Las otras 12 valoraciones han resultado **negativas** con respecto a 2021. Oscilan entre **-1% al – 16%** siendo las diferencias más elevadas:
  - La adquisición técnica básica desarrollo de la actividad **(-11%)**
  - El cumplimiento calendario anual de la actividad **(-16%)**
  - Los lugares elegidos para la realización de la actividad **(-16%)**

MADRID

Dirección General de Deporte

2022