

## INFORME GRADO SATISFACCIÓN TORNEO DE TENIS 2009

**UBICACIÓN: C.D.M. Bº DEL PILAR**  
**FECHAS: 22, 23, 29 Y 30 NOVIEMBRE 2008**  
**Nº PARTICIPANTES: 128 JUGADORES**

El estudio llevado a cabo para conocer el grado de satisfacción sobre el desarrollo del 1er Torneo de Tenis del 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 (206 cuestionarios sobre 216 participantes), originándose la situación en el hecho de que el momento en que la encuesta fue entregada, al iniciarse los primeros partidos, se aportó a todos los participantes. Esta decisión viene a solventar la incidencia detectada en el estudio 2008 de esta misma actividad y reflejada en el informe de esa fecha.

A partir de la muestra analizada se deduce:

Sobre la pregunta de 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 4,36 sobre 5, lo que implica un 87,2% de satisfacción con respecto a esta información. Siendo éste el parámetro que ha obtenido un resultado menor en relación al total de la encuesta se entiende que los participantes han considerado mejorable este aspecto por este motivo se establece un área de mejora en cuanto a la difusión de la actividad para el futuro.

Sobre la pregunta del grado de satisfacción con respecto al **trato recibido por los organizadores** la valoración media se sitúa en un 4,81 sobre 5, lo que supone un 96,2% de satisfacción sobre este aspecto. En este sentido, se deduce que la actividad ha contado con personal técnico y jueces con un alto grado de preparación e implicación y se ha desarrollado de manera correcta por parte de los trabajadores de la empresa adjudicataria.

En relación a la pregunta sobre la **valoración global del Torneo** la media arrojada por los cuestionarios es de un 4,45 sobre 5, asimilable a un porcentaje de un 89%.

Con respecto a la valoración sobre la pregunta de la **limpieza y conservación de las instalaciones** donde se llevó a cabo el Torneo la media obtenida se sitúa en un 4,45 puede entenderse en este sentido que el grado de satisfacción con este parámetro es de un 89%. Esta valoración confirma la implicación del personal municipal en el cuidado del espacio en el que se celebraron los encuentros.

La pregunta relacionada con la **valoración de los trofeos y obsequios** no fue contestada ya que la encuesta se entregó con anterioridad al acto final de entrega de premios. Este área de mejora se tendrá en cuenta para ediciones futuras.

Por último, en la pregunta genérica sobre si el **Torneo** se ajustó a las **expectativas** de los participantes la media obtenida se sitúa en un 4,27 equivalente a un 85,40%.

Se concluye, a la luz de los datos arrojados, que sitúan una media global de valoración en un 4,47 sobre 5, que el II Torneo de Tenis del Distrito de Fuencarral-el Pardo ha tenido una valoración muy positiva para los participantes en el mismo. Sin obviar los matices antes expuestos en el análisis, en aspectos concretos que convendrá depurar, este alto grado de satisfacción arroja una excelente apreciación del encuentro que contó con un número importante de participantes de los cuales ha sido posible conocer opinión.

LA JEFA DE LA UNIDAD DE ACTIVIDADES CULTURALES, FORMATIVAS  
Y DEPORTIVAS DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO



Fdo: Esther Plaza Llorente

## Encuesta efectuada a 206 jugadores/as

Puntuación de 1 a 5, siendo 1 la mínima puntuación y 5 la máxima puntuación							
Nº	CUESTIONES PLANTEADAS	Puntuación otorgada					Valoración media por cuestiones
		1.	2.	3.	4.	5.	
1.	La información recibida, fechas y horario.				130	76	4,36
2.	El trato recibido por los organizadores.		1	1	34	170	4,81
3.	Actividad/ Torneo Valoración global.		3	3	98	102	4,45
4.	Limpieza y conservación de las instalaciones.				112	94	4,45
5.	Valoración de los Trofeos y obsequios.						*
6.	¿Se ha ajustado el Torneo a lo que tú esperabas inicialmente?	3	6	13	94	90	4,27

**VALORACIÓN MEDIA DEL 1<sup>er</sup> TORNEO DE TENIS (de 1 a 5):**

**4,47**

\*La mayor parte de los encuestados dejó en blanco este espacio al recibir la encuesta antes de la entrega de premios.