

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
DELEGADOS/AS DE LOS EQUIPOS
PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES
DEPORTIVAS MUNICIPALES
Temporada 2014/2015
XXXV Edición Juegos Deportivos Municipales***



**ÁREA DELEGADA DE DEPORTES
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
*Atención al Ciudadano y Calidad***



5 de Marzo de 2015

Dirección General de Deportes



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 los usuarios**
 - 2.2 **Notoriedad y motivaciones**
 - 2.3 **Percepciones**
 - 2.4 **Sugerencias y reclamaciones**
 - 2.5 **Satisfacción de los usuarios en escala de 0 a 10**
 - 2.6 **Resumen resultados.**

CONCLUSIONES



0.

Objetivos





0. Objetivos

- Como **objetivo fundamental** del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los Delegados/as de los Equipos y deportistas individuales participantes en las Competiciones Deportivas Municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2014/2015, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.
- De manera mas detallada, los **objetivos específicos** que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
 - Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios*
 - Valoración del nivel de satisfacción de los participantes con aspectos clave de las competiciones deportivas municipales: procedimiento de inscripción, relación calidad-precios públicos, organización y planificación, información disponible en la web, cuestiones relativas al arbitraje y Comités de Disciplina etc...*
 - Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora*

1.

Ficha Técnica y Caracterización de la muestra





1.1. Ficha Técnica

Universo

Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las **competiciones deportivas municipales** organizadas desde la Dirección General de Deportes en la **temporada 2014/2015**.

Universo y tamaño de la muestra

Universo: **4.237 Delegados/as** de los 6.051 equipos invitados (pues cuando una persona realiza funciones de Delegado de varios equipos se le cursa únicamente una invitación)

Registros válidos: **2.499 registros válidos (58,98% del total)**

Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación a todos los Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2014/2015, **remitida por Internet**.

Fechas de recogida de la información

26 de Enero a 27 de Febrero de 2015

Trabajo realizado por:

Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid, con la colaboración y asistencia técnica del Servicio de Evaluación de la D. General de Calidad.- AYO. DE MADRID

2.

Resultados Totales

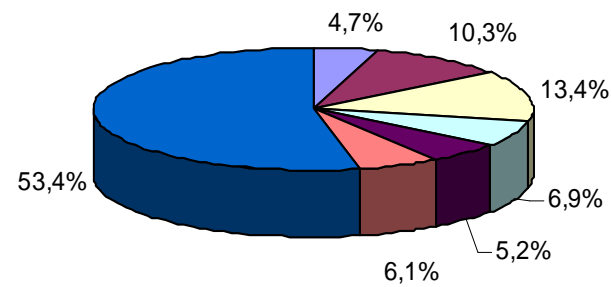




2.1 Perfil de los usuarios

Edad

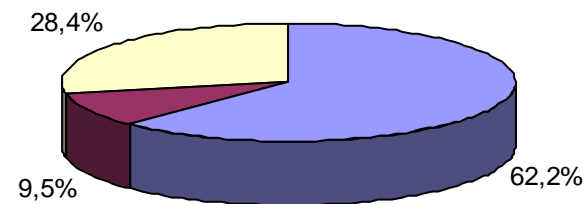
Categorías de equipos



Prebenjamín Benjamín Alevin Infantil Cadete Juvenil Senior

Género

Sexo

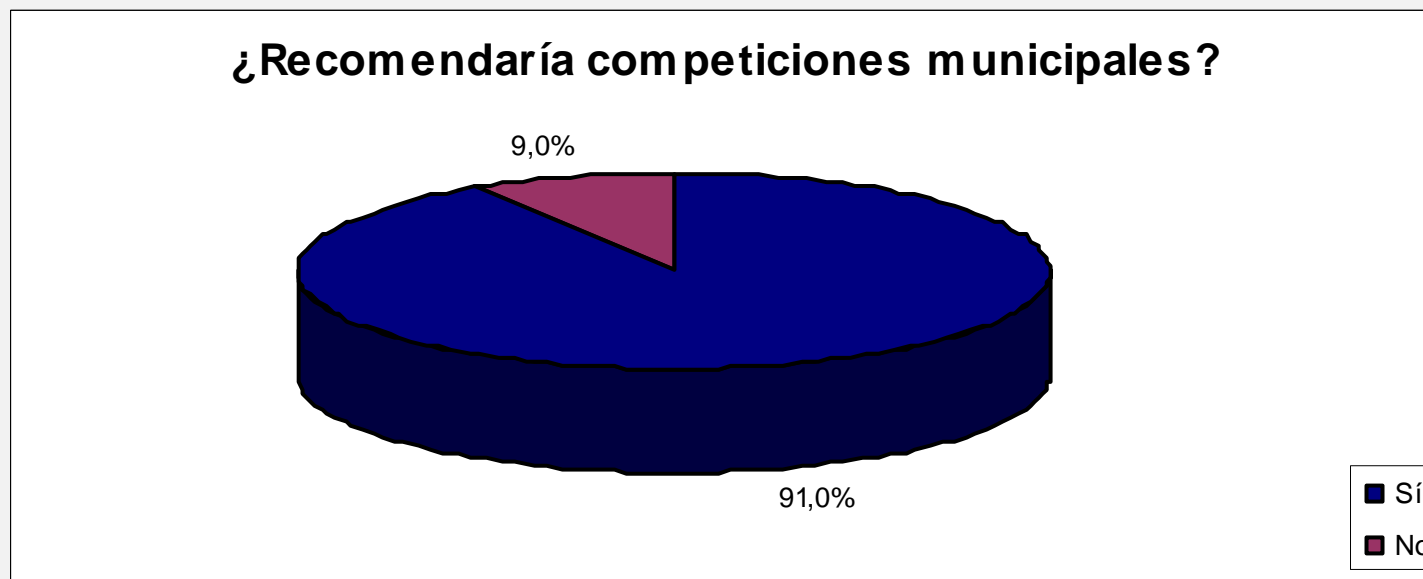


Masculino Femenino Mixto



2.2 Notoriedad y motivaciones

¿Recomendaría las competiciones municipales a otros deportistas?



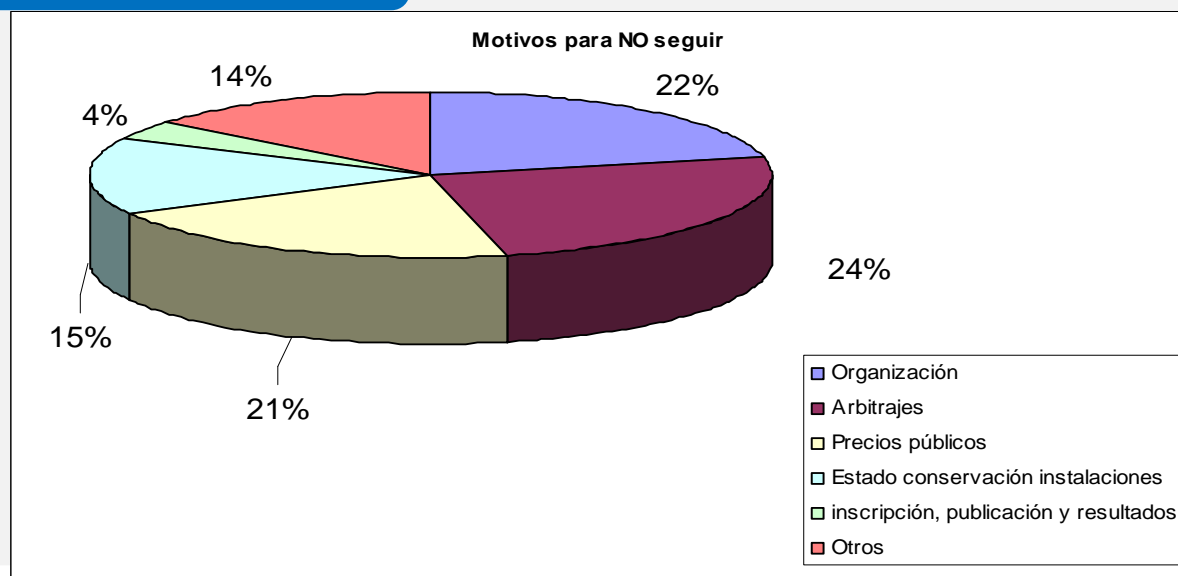


2.2 Notoriedad y motivaciones

¿Tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales?



MOTIVOS PARA NO SEGUIR



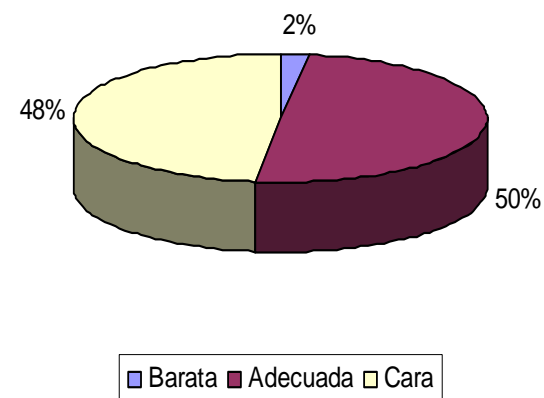


2.3 Percepciones

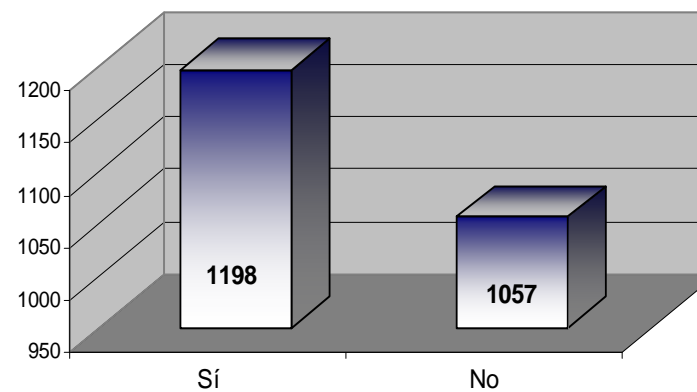
¿Cómo valora la calidad / precio de las competiciones municipales?

¿Conoce la existencia de desfibriladores en los Centros Deportivos?

Relación calidad/precio



¿Conoce la existencia de desfibriladores?

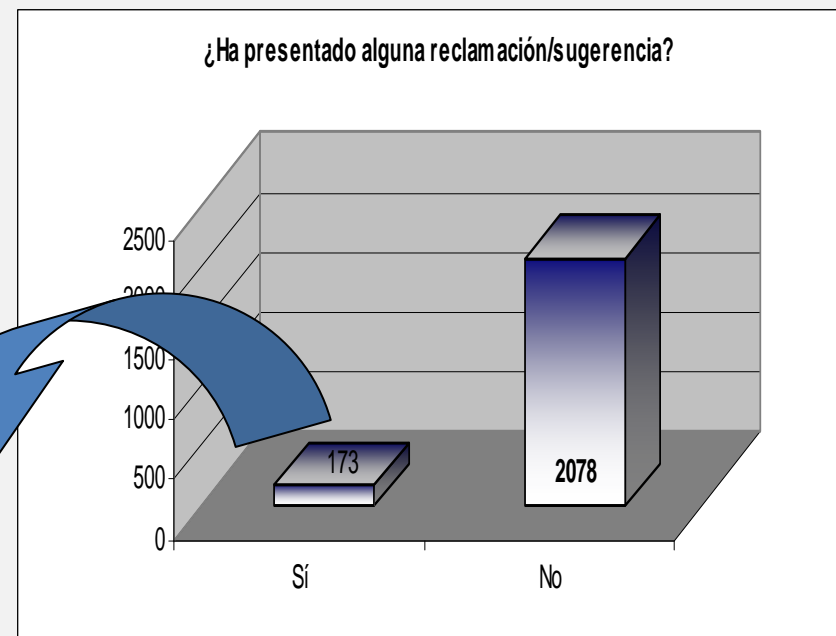




2.4 Sugerecias y reclamaciones

¿Ha presentado alguna sugerencia o reclamación en el último año relacionada con las competiciones deportivas?

¿En qué plazo recibió contestación a su sugerencia o reclamación?

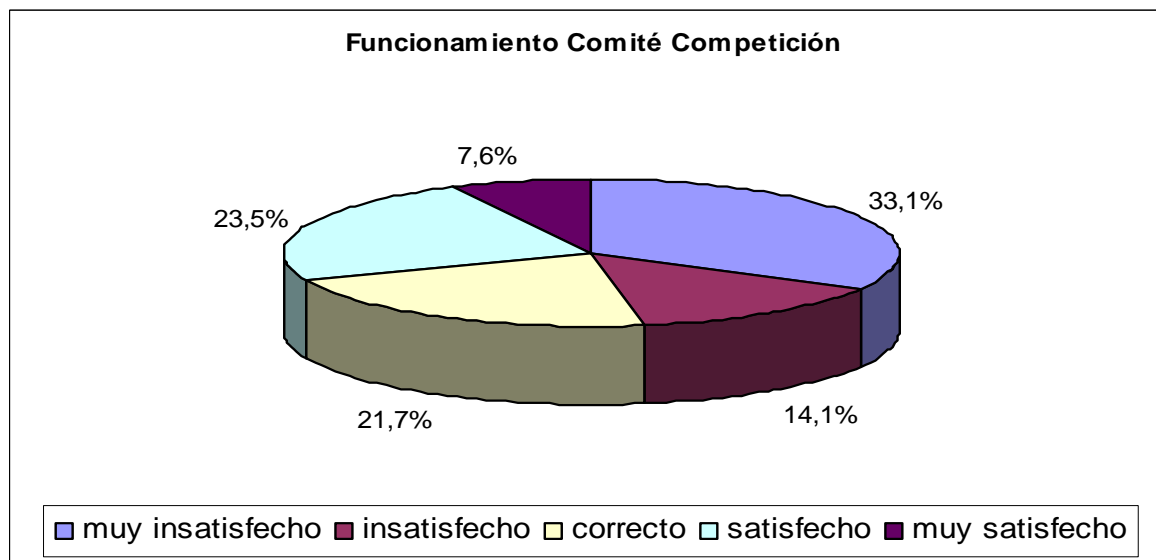
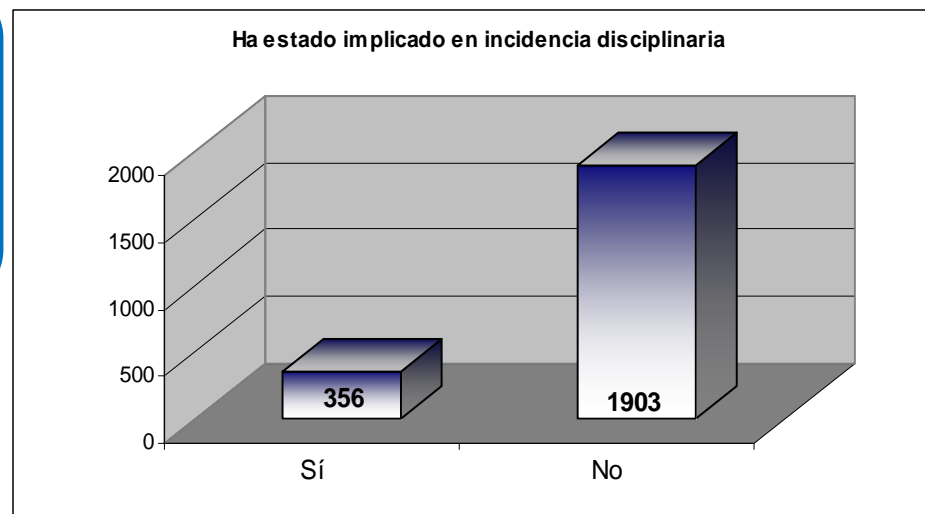


15 días o menos	73	42,4%
16 días y 3 meses	23	13,4%
Más de 3 meses	2	1,2%
No ha recibido contestación	74	43,0%



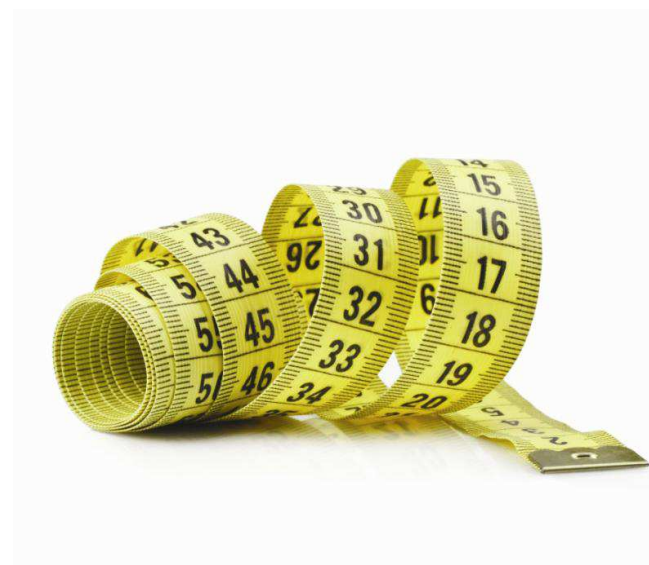
2.4 Comités de Competición

¿Se ha visto su equipo implicado en alguna incidencia de carácter disciplinario?





Satisfacción de los usuarios (aspectos generales en escala de 0 – 10).



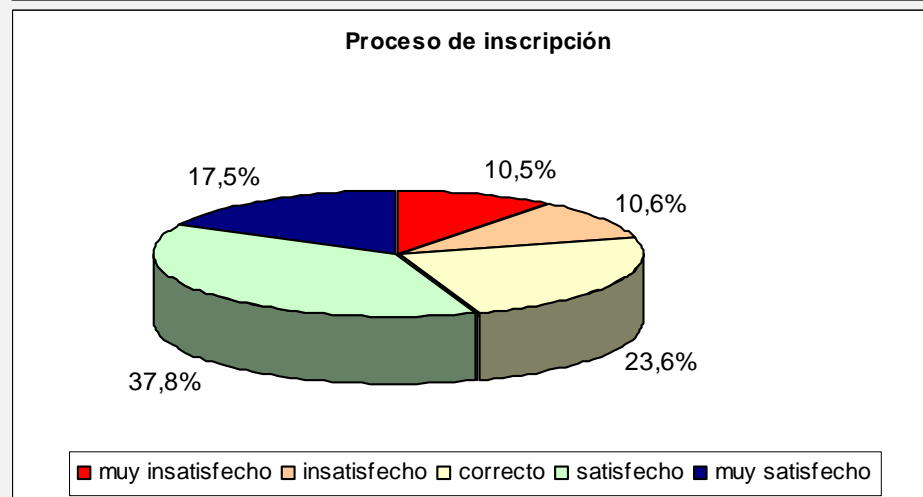
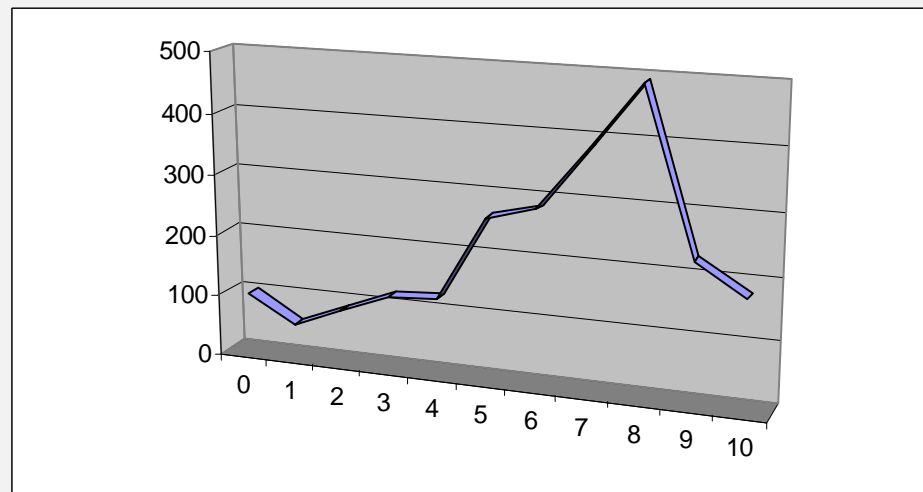


El proceso de inscripción

Media 2014: 5,97

Media 2015: 6,28

0-2	muy insatisfecho	244
3-4	insatisfecho	248
5-6	correcto	549
7-8	satisfecho	880
9-10	muy satisfecho	408

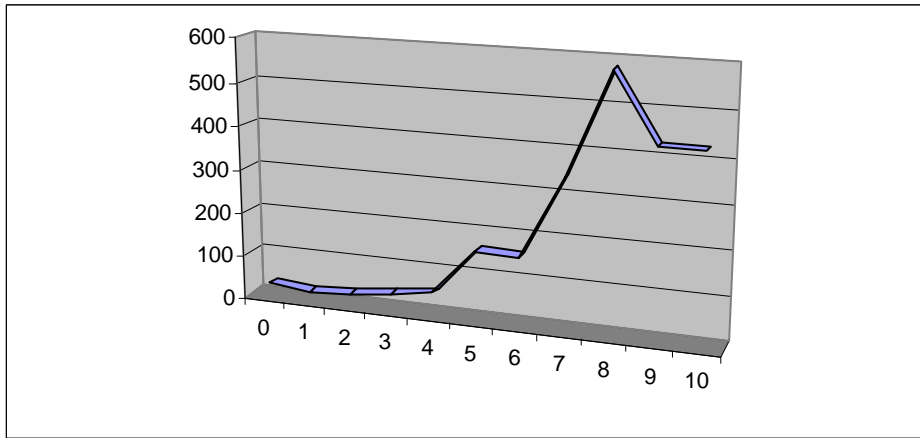




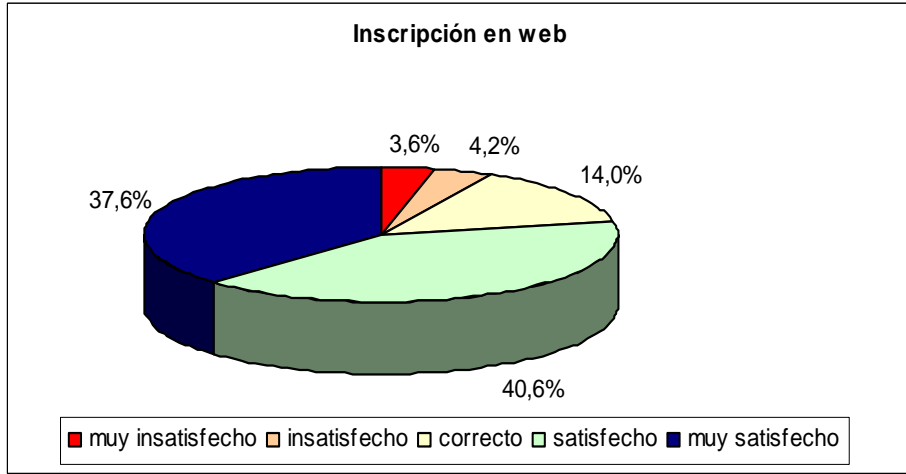
La inscripción de deportistas a través de la web

Media 2014: 7,51

Media 2015: 7,62



0-2	Muy insatisfecho	83
3-4	insatisfecho	95
5-6	correcto	318
7-8	satisfecho	925
9-10	muy satisfecho	855

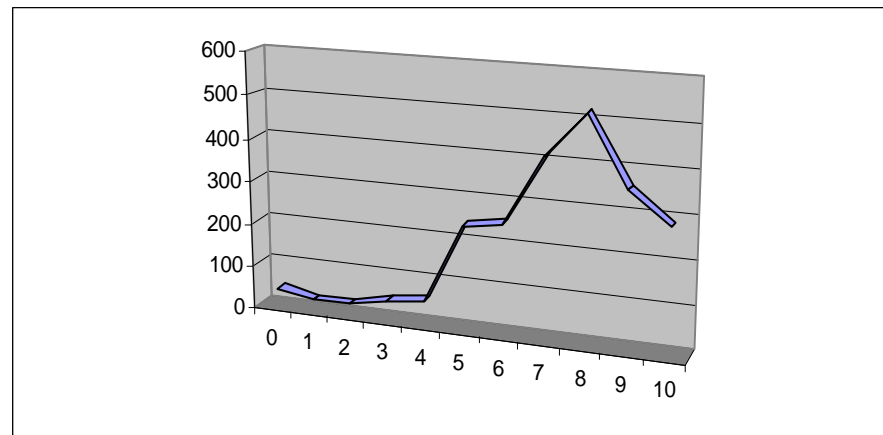




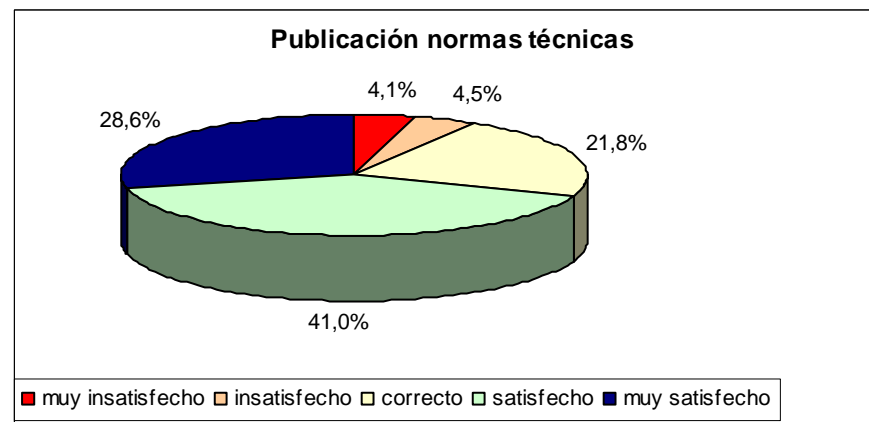
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada modalidad deportiva y la normativa general)

Media 2014: 7,03

Media 2015: 7,20



0-2	muy insatisfecho	93
3-4	insatisfecho	102
5-6	correcto	496
7-8	satisfecho	930
9-10	muy satisfecho	650

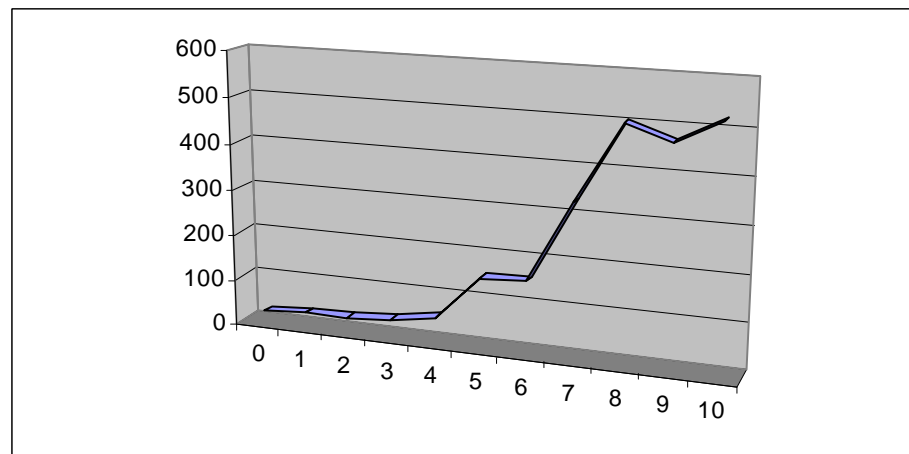




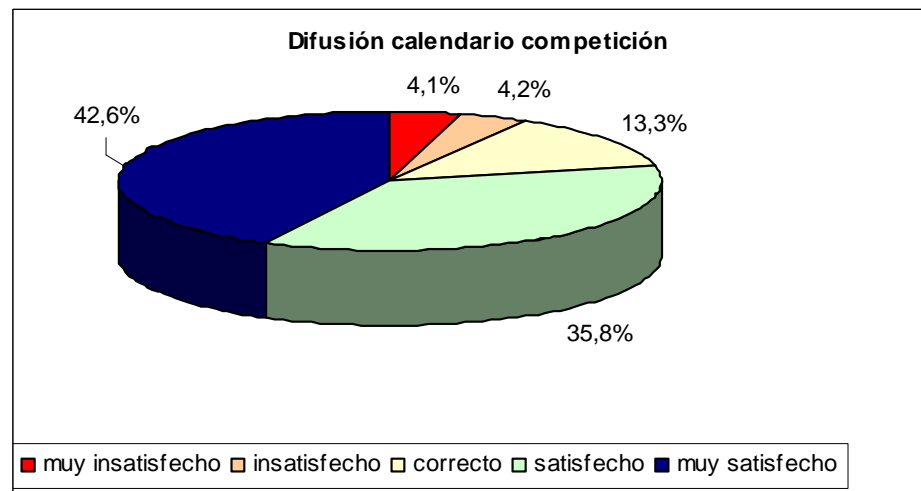
La difusión del calendario de competición

Media 2014: 7,43

Media 2015: 7,70



0-2	muy insatisfecho	95
3-4	insatisfecho	99
5-6	correcto	312
7-8	satisfecho	837
9-10	muy satisfecho	995

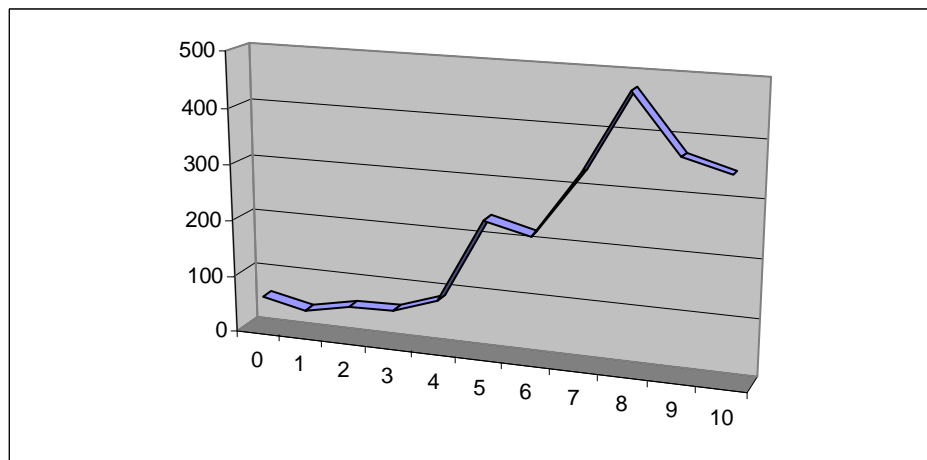




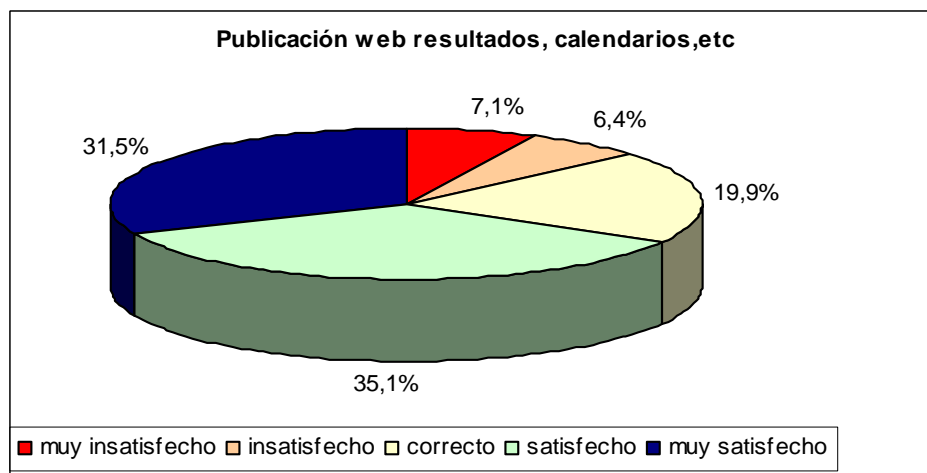
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones

Media 2014: 6,80

Media 2015: 7,04



0-2	muy insatisfecho	163
3-4	insatisfecho	148
5-6	correcto	457
7-8	satisfecho	806
9-10	muy satisfecho	724

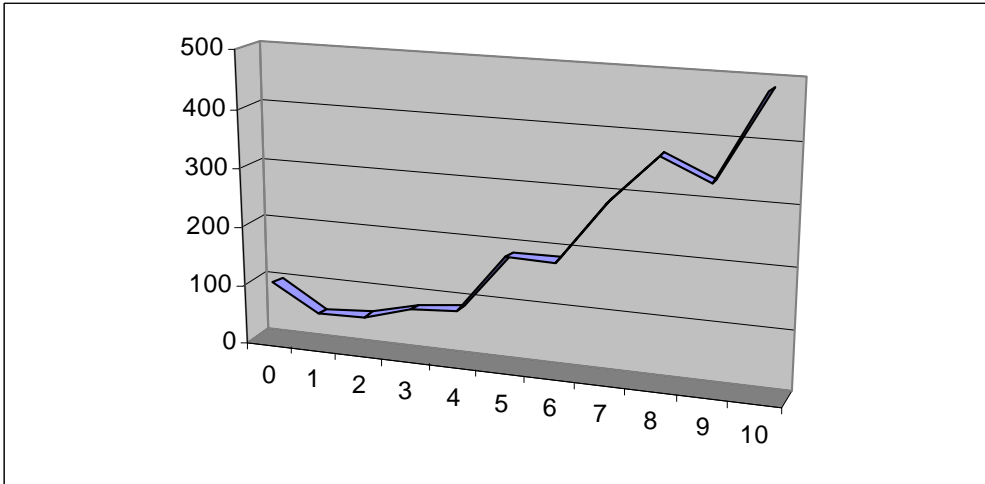




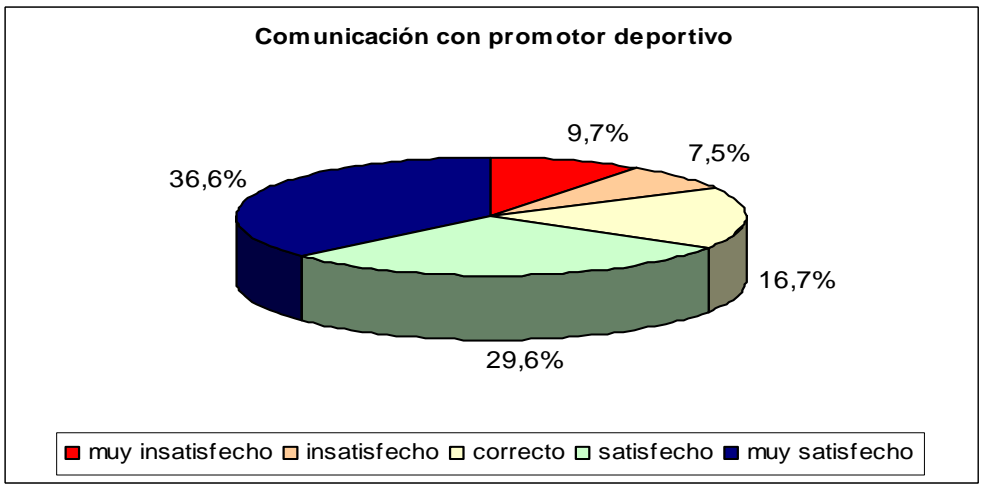
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su Distrito

Media 2014: 6,84

Media 2015: 7,00



0-2	muy insatisfecho	217
3-4	insatisfecho	168
5-6	correcto	375
7-8	satisfecho	665
9-10	muy satisfecho	821

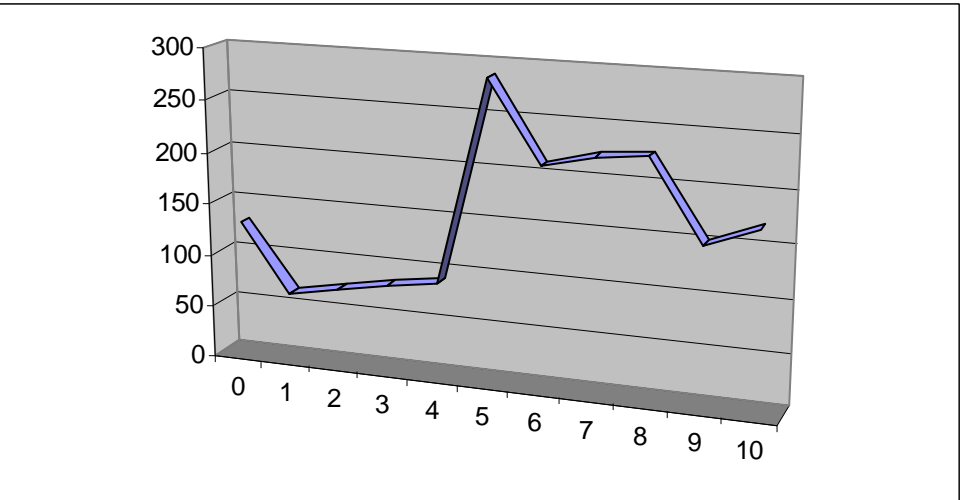




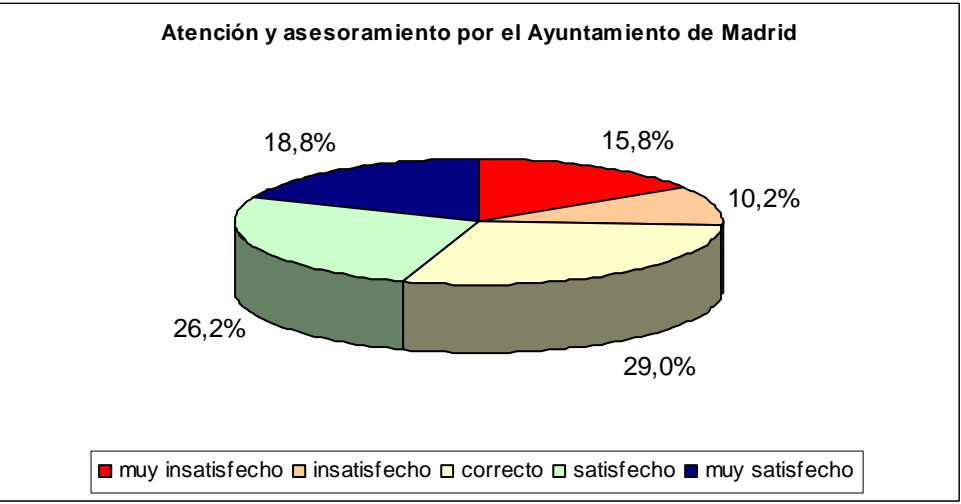
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento en caso necesario

Media 2014: 5,63

Media 2015: 5,81



0-2	muy insatisfecho	271
3-4	insatisfecho	174
5-6	correcto	497
7-8	satisfecho	449
9-10	muy satisfecho	321

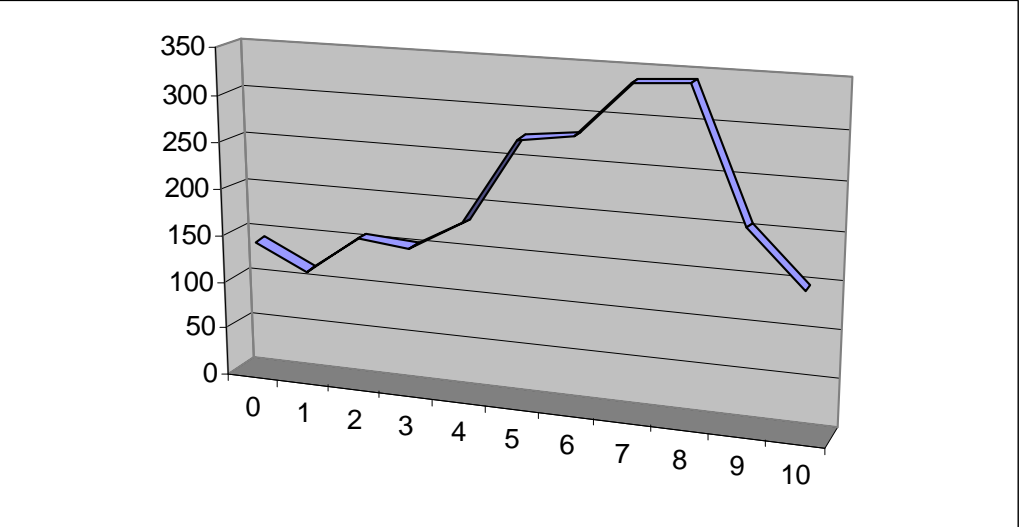




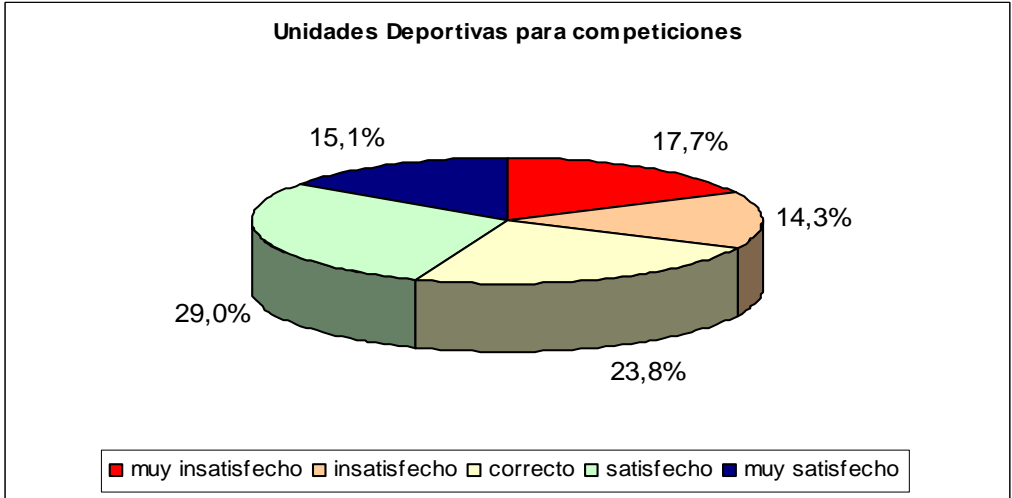
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)

Media 2014: 5,57

Media 2015: 5,60



0-2	muy insatisfecho	414
3-4	insatisfecho	335
5-6	correcto	556
7-8	satisfecho	678
9-10	muy satisfecho	353



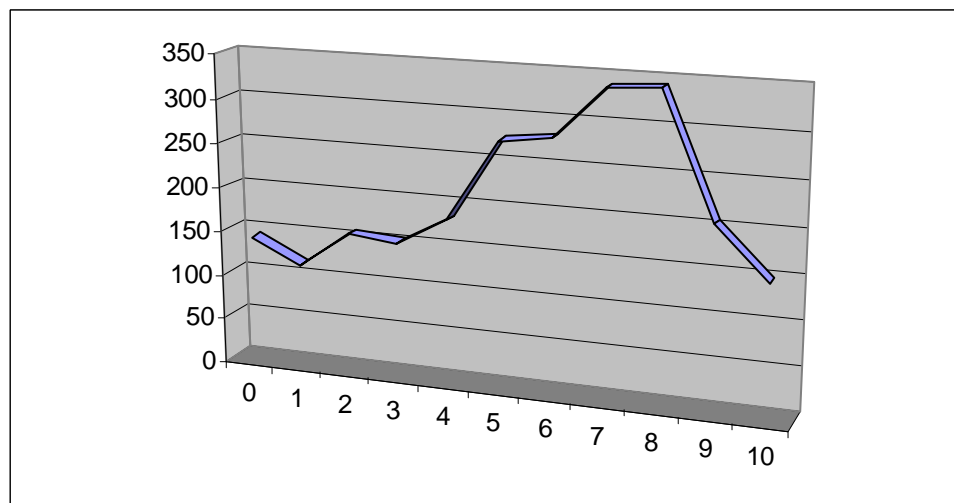
Dirección General de Deportes
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



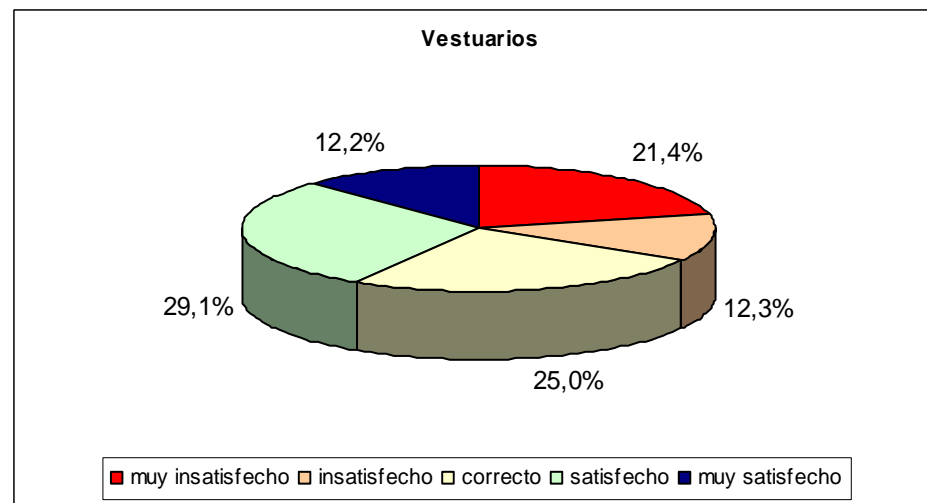
Vestuarios utilizados en las competiciones

Media 2014: 5,1

Media 2015: 5,26



0-2	muy insatisfecho	481
3-4	insatisfecho	276
5-6	correcto	560
7-8	satisfecho	653
9-10	muy satisfecho	273

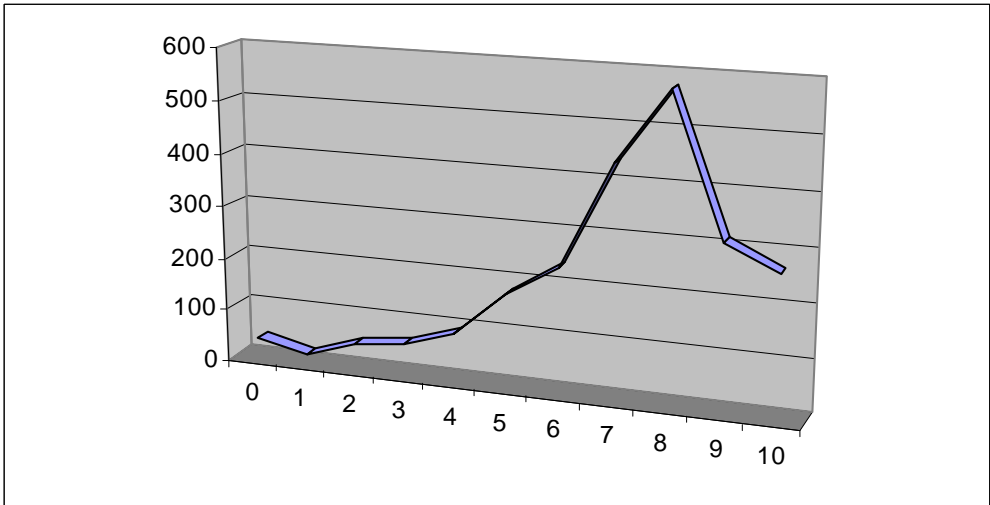




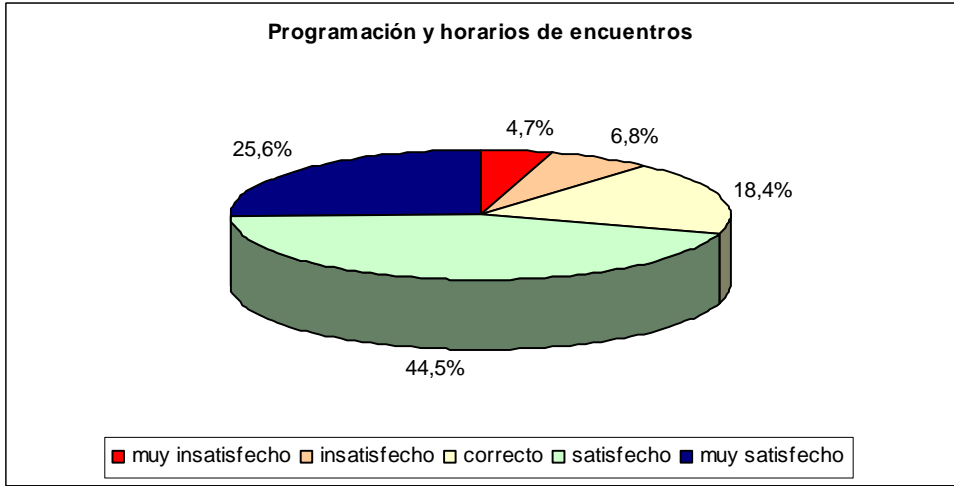
Los horarios y días en que se programan los encuentros

Media 2014: 6,94

Media 2014: 7,11



0-2	muy insatisfecho	106
3-4	insatisfecho	154
5-6	correcto	418
7-8	satisfecho	1011
9-10	muy satisfecho	582

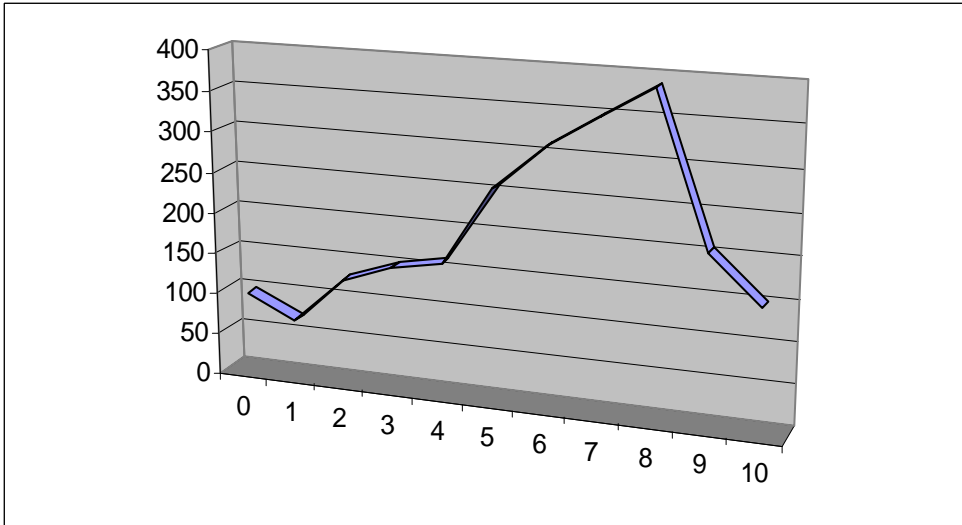




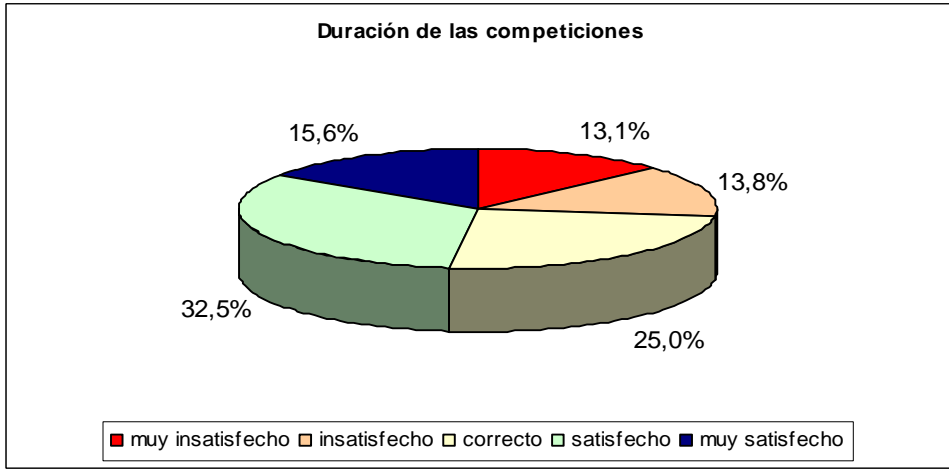
La duración de las competiciones

Media 2014: 5,58

Media 2015: 5,93



0-2	muy insatisfecho	299
3-4	insatisfecho	314
5-6	correcto	569
7-8	satisfecho	739
9-10	muy satisfecho	355

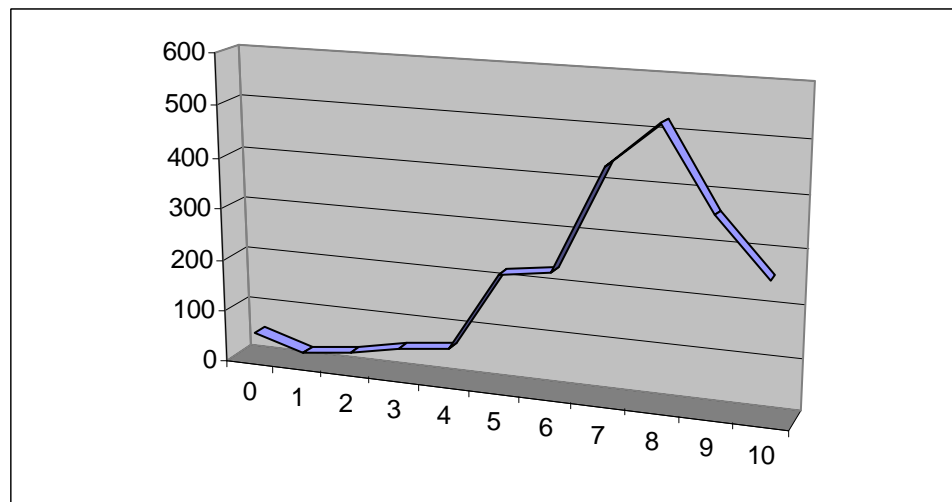




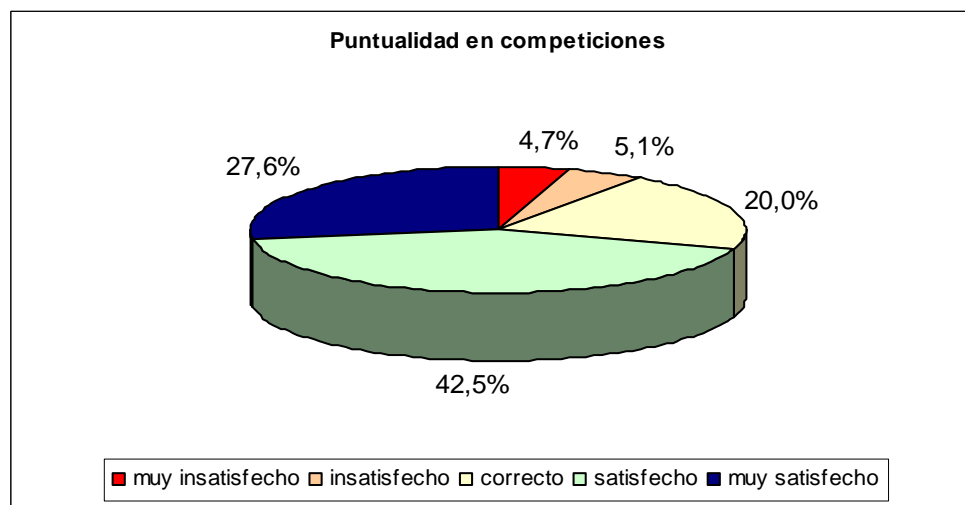
La puntualidad en el inicio de las competiciones

Media 2014: 7,07

Media 2015: 7,13



0-2	muy insatisfecho	107
3-4	insatisfecho	116
5-6	correcto	453
7-8	satisfecho	961
9-10	muy satisfecho	625

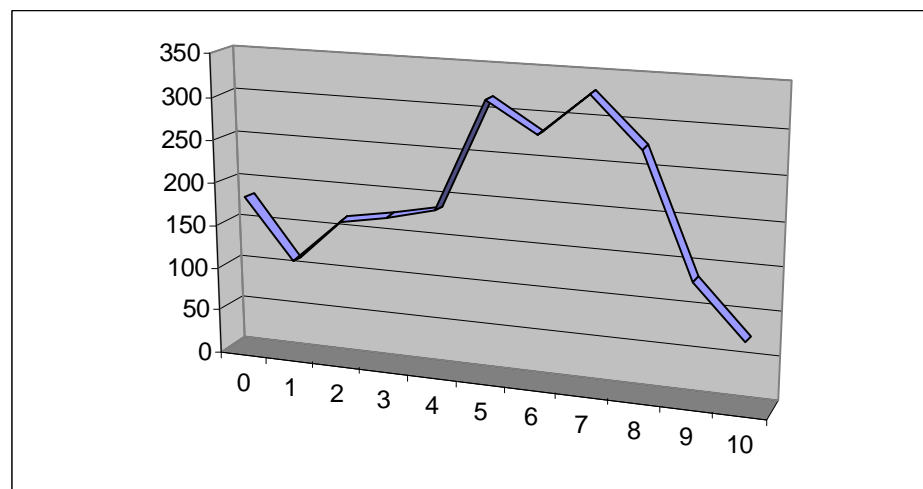




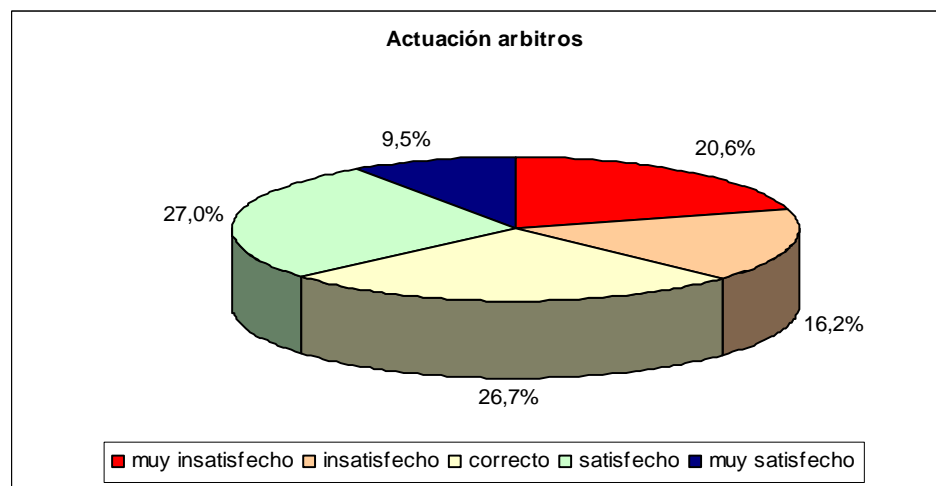
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente

Media 2014: 5,03

Media 2015: 5,13



0-2	muy insatisfecho	460
3-4	insatisfecho	362
5-6	correcto	596
7-8	satisfecho	603
9-10	muy satisfecho	212

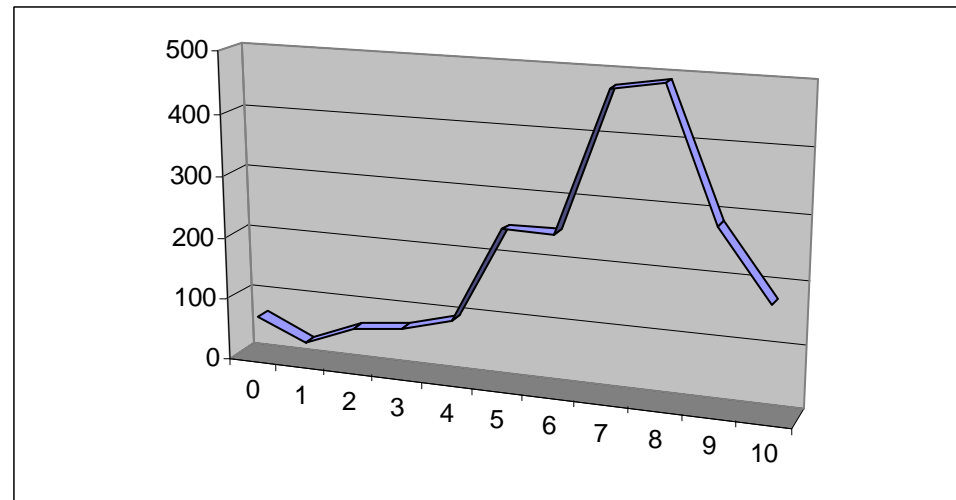




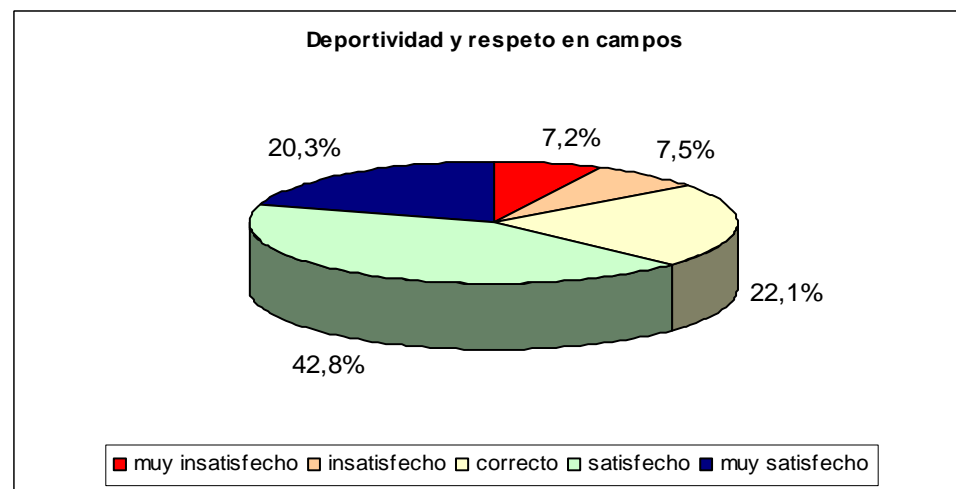
La deportividad y el respeto en los campos de juego

Media 2014: 6,60

Media 2015: 6,68



0-2	muy insatisfecho	163
3-4	insatisfecho	170
5-6	correcto	500
7-8	satisfecho	968
9-10	muy satisfecho	459

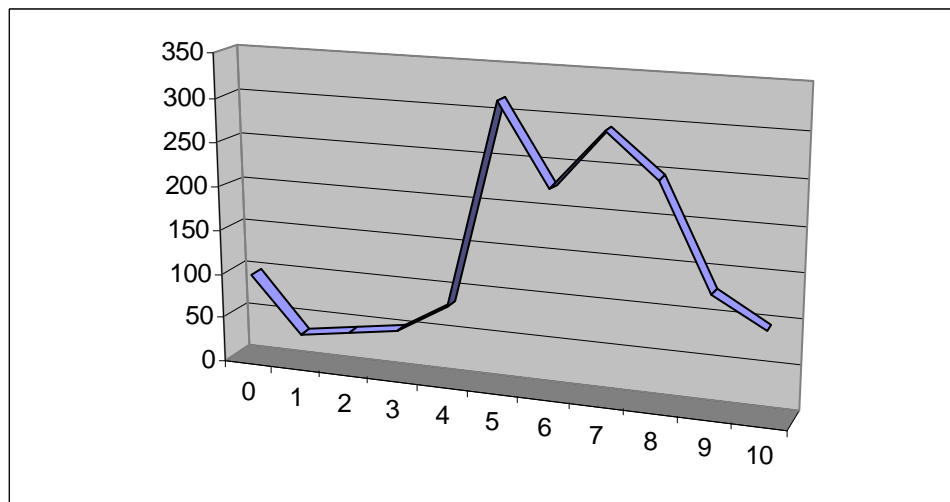




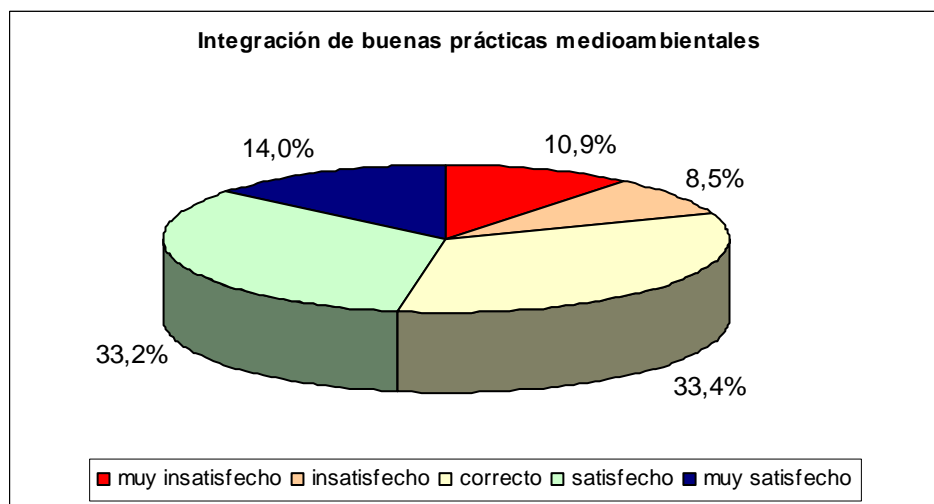
La integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de las competiciones

Media 2014: 5,84

Media 2015: 5,99



0-2	muy insatisfecho	176
3-4	insatisfecho	137
5-6	correcto	541
7-8	satisfecho	537
9-10	muy satisfecho	227

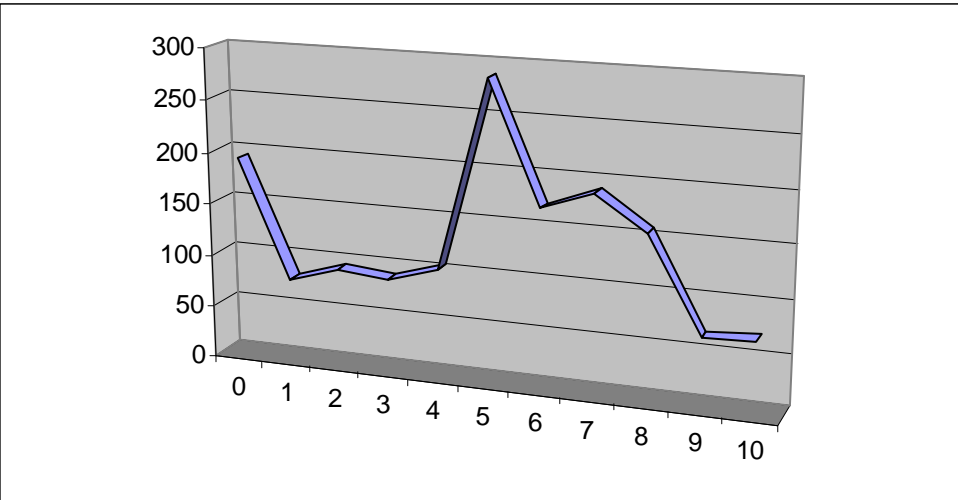




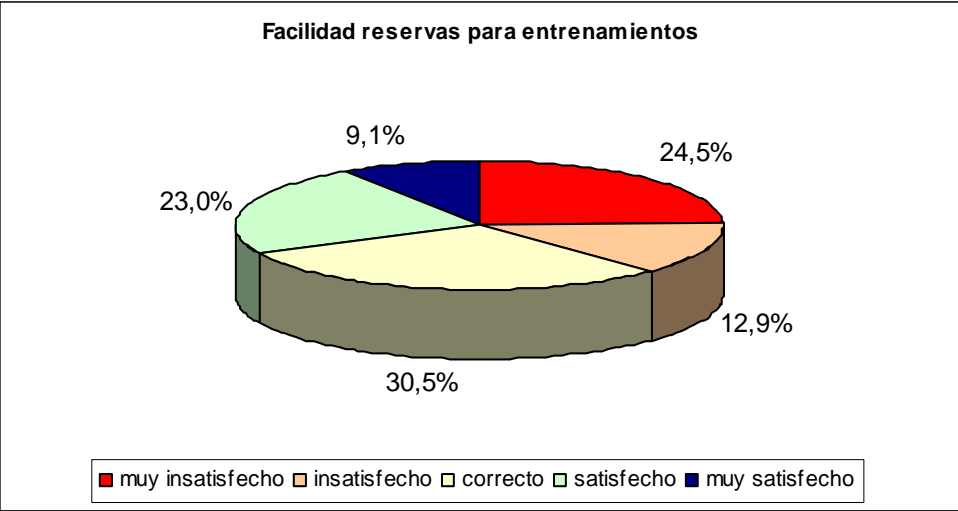
La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales

Media 2014: 4,54

Media 2015: 4,85



0-2	muy insatisfecho	368
3-4	insatisfecho	194
5-6	correcto	458
7-8	satisfecho	346
9-10	muy satisfecho	136

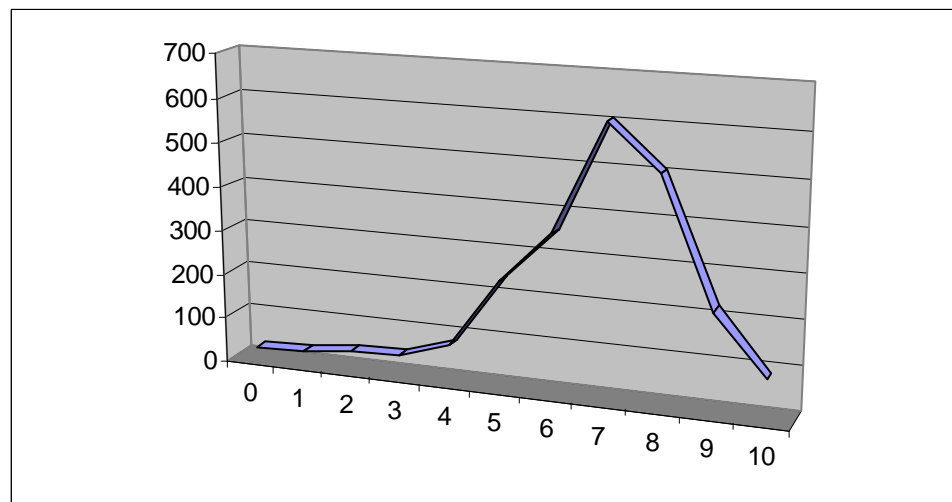




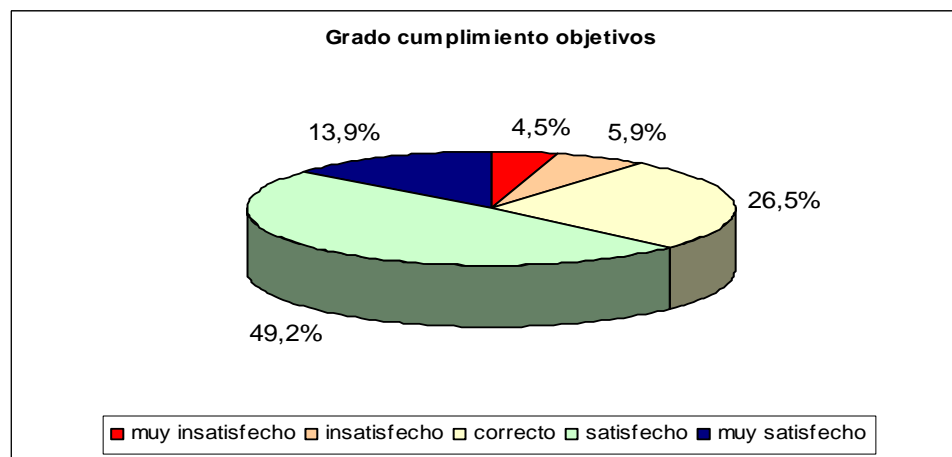
El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos

Media 2014: 6,43

Media 2015: 6,71



0-2	muy insatisfecho	101
3-4	insatisfecho	134
5-6	correcto	597
7-8	satisfecho	1109
9-10	muy satisfecho	313

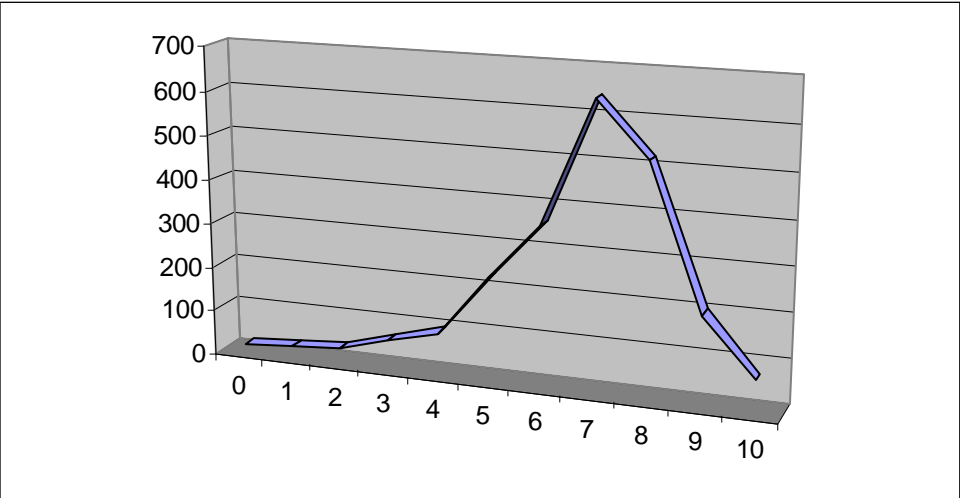




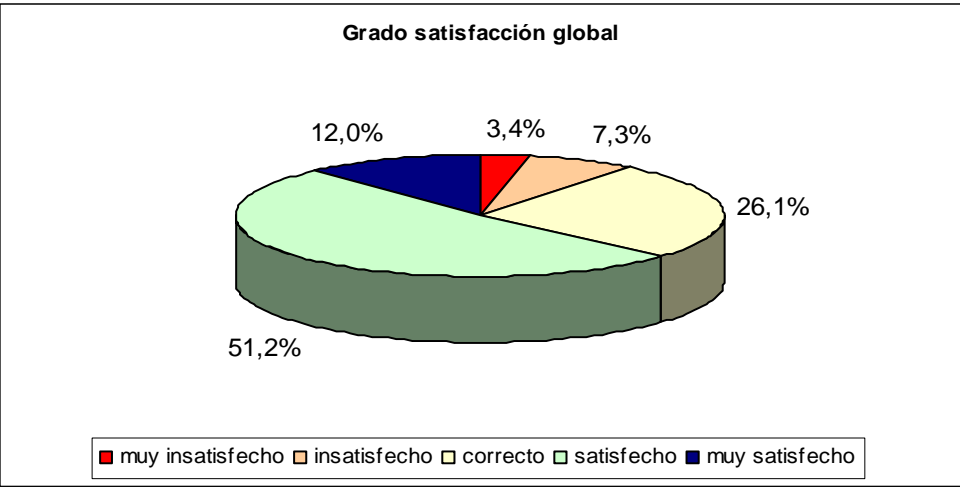
El grado de satisfacción global con la competición

Media 2014: 6,42

Media 2014: 6,69



0-2	muy insatisfecho	77
3-4	insatisfecho	164
5-6	correcto	591
7-8	satisfecho	1158
9-10	muy satisfecho	272





Resumen valoraciones otorgadas de mayor a menor

La difusión del calendario de competición	7,70
La inscripción de deportistas a través de la web	7,62
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)	7,20
La puntualidad en el inicio de las competiciones	7,13
Los horarios y días en que se programan los encuentros	7,11
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones	7,04
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su distrito	7,00
El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos	6,71
El grado de satisfacción global con la competición	6,69
La deportividad y el respeto en los campos de juego	6,68
El proceso de inscripción	6,28
La integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de las competiciones	5,99
La duración de las competiciones	5,93
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario	5,81
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)	5,60
Los vestuarios	5,26
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente	5,13
La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales	4,85
Comités de competición	4,36



CONCLUSIONES



Algunas Conclusiones

- **La participación de los/as Delgados/as de los equipos inscritos en la presente edición de la encuesta de satisfacción sobre Competiciones Municipales- 4.ª edición-, (4.263 invitaciones), se ha incrementado 24,9 puntos respecto al obtenido en la temporada 2013/2014, habiéndose recabado un total de **2.499 registros válidos**, que suponen un **59 % sobre el total de los encuestados**.**
- **El grado de satisfacción declarada se sitúa en un 6,69, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6,71.**
- **Las valoraciones declaradas por los participantes experimentan todas ellas una clara mejoría respecto a la de la edición anterior, destacando entre ellas las calificaciones otorgadas a la posibilidad de consulta de los resultados y calendario de competición, (7,70) y las mejoras habidas en el procedimiento de inscripción, (7,62); ambas a través de Internet.**
- **Los aspectos más necesitados de actuaciones de mejora son todos aquellos relativos a la inversión en infraestructuras municipales y mantenimiento adecuado de las ya existentes.**
- **Un 95,7% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 91% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.**