ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA *MARCHA NÓRDICA* *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

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 **Marcha Nórdica 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 de inscripción, profesorado y organización de la 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 Marcha Nórdica 2022.

Tamaño de la muestra

- Universo: 1.703 participantes.
- Registros válidos: 779 encuestas válidas.
- El error muestral es del 1,6% 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

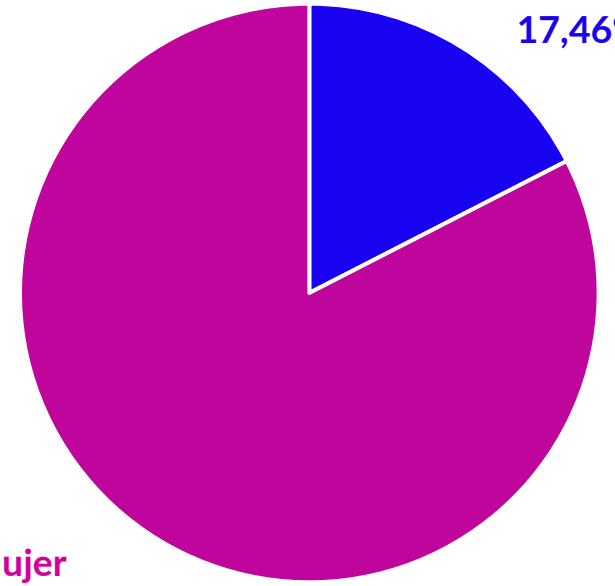
Dirección General de Deporte

III. INFORME DE LOS RESULTADOS

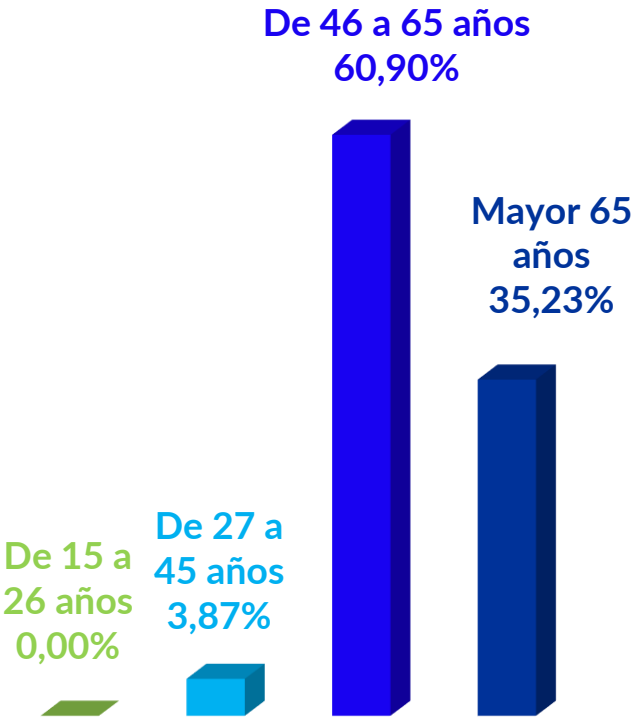
III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

SEXO



EDAD



El 78,27%

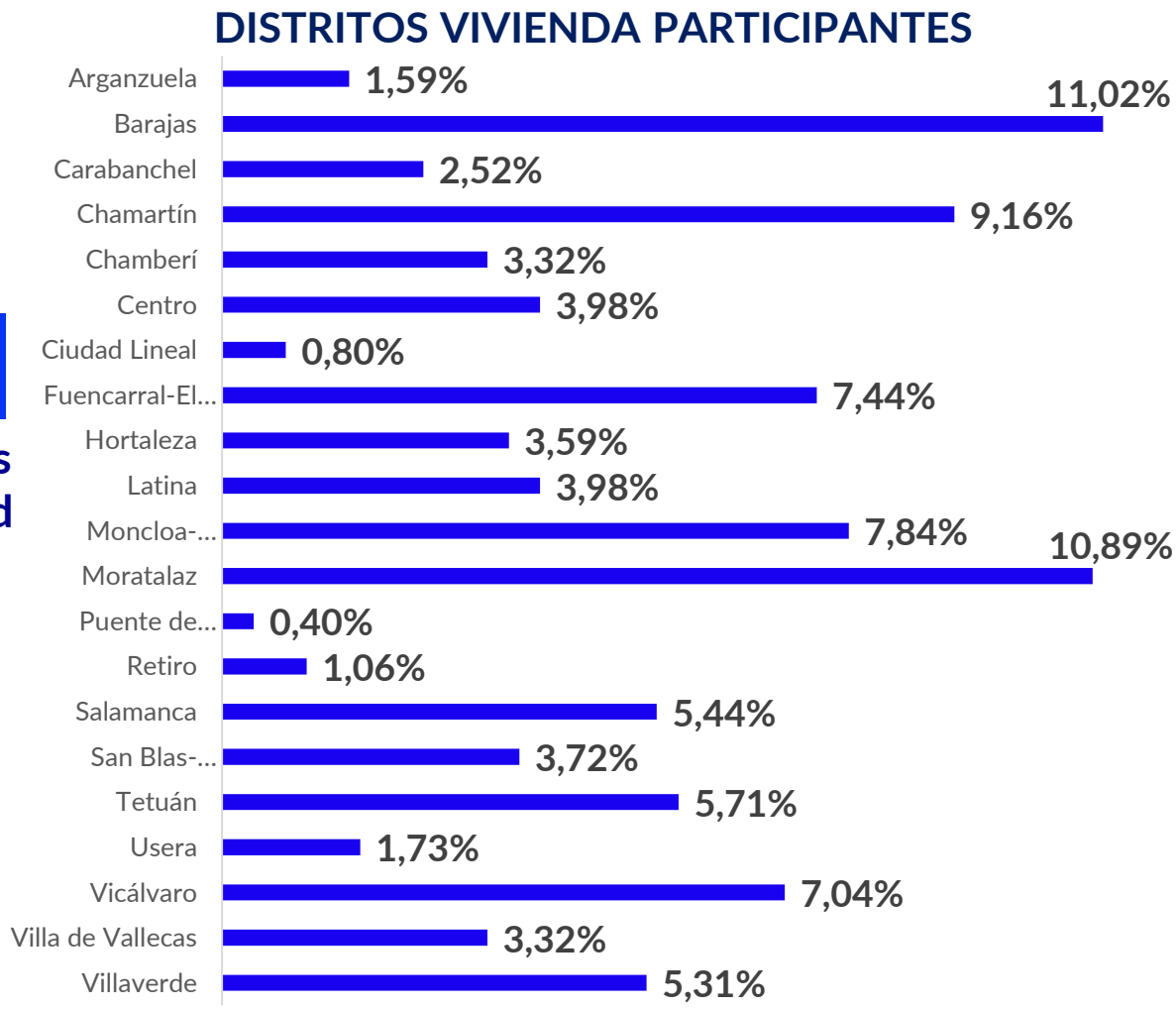
de las personas participantes practicaba previamente la actividad

III. Informe de los resultados

1. PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

El 97,67%

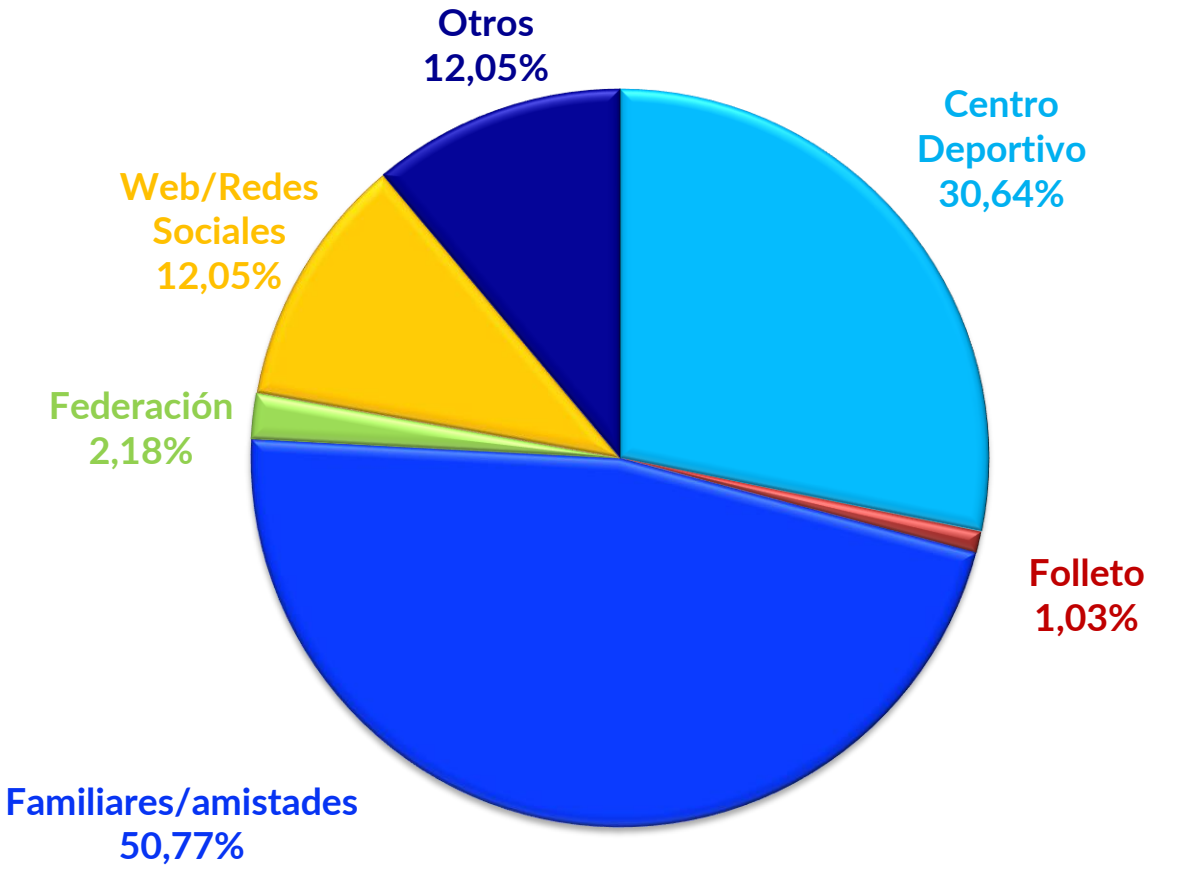
de participantes viven en Madrid



III. Informe de los resultados

2. CANALES DE INFORMACIÓN

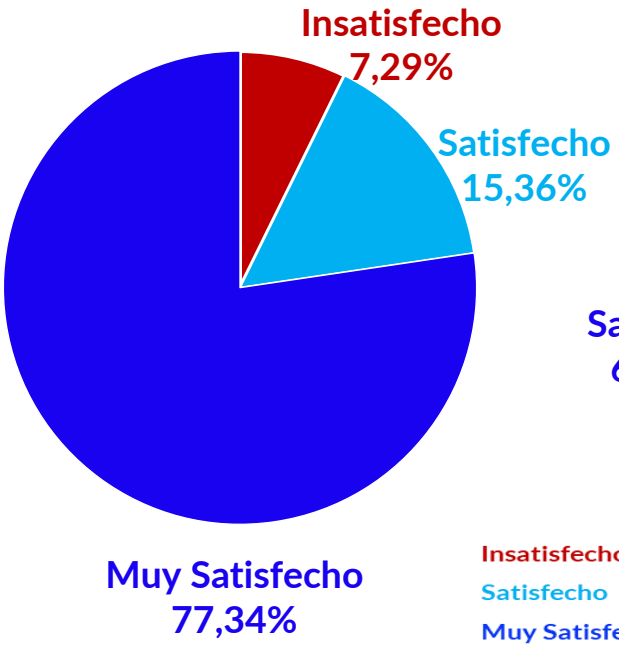
FUENTE DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA EXISTENCIA DE LA ACTIVIDAD



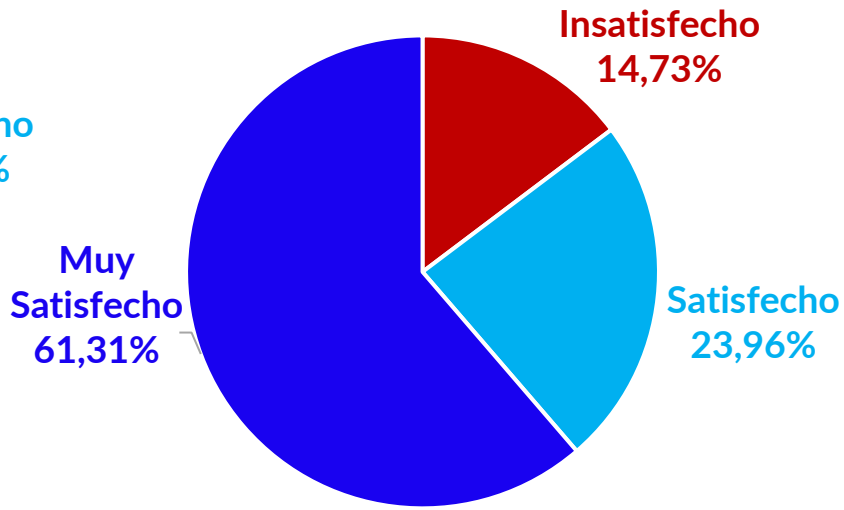
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

ATENCIÓN RECIBIDA INSCRIPCIÓN



INFORMACIÓN DEL PROGRAMA EN EL CENTRO DEPORTIVO



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

LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN

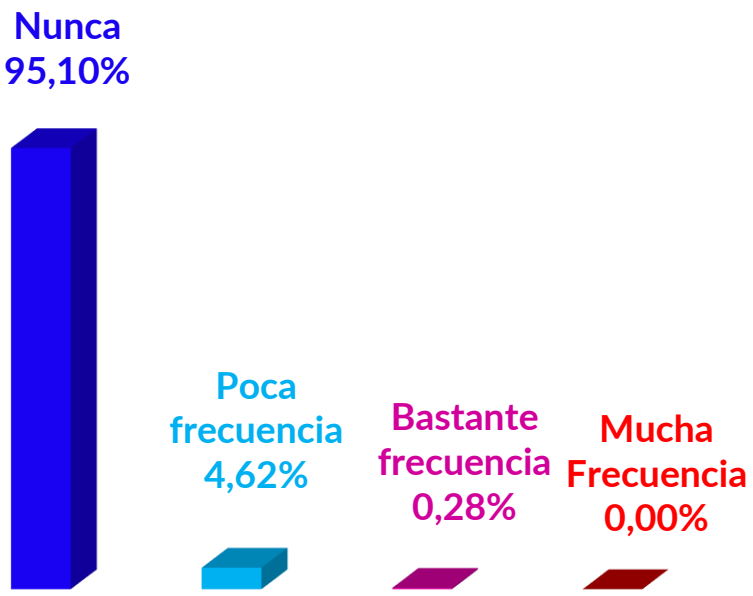
ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 7,38

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

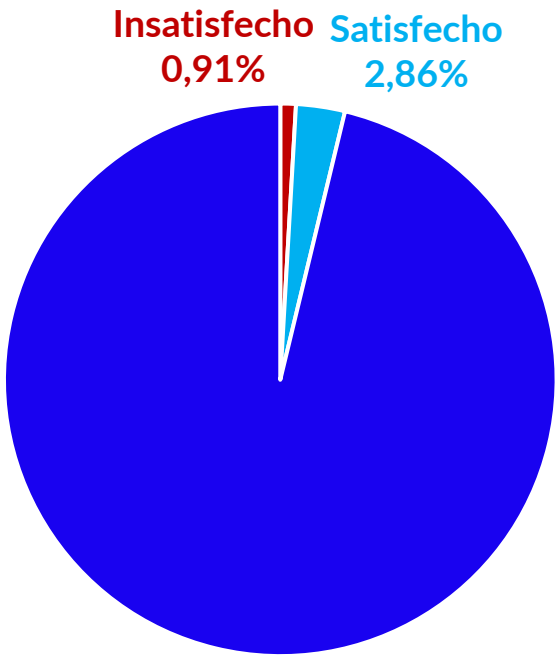
AUSENCIAS DEL PROFESORADO



De las ausencias producidas se recuperan el

62,06%

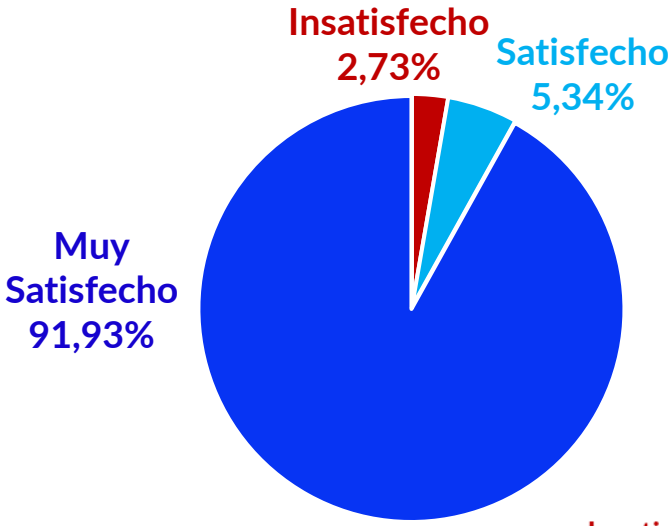
PUNTUALIDAD DEL PROFESORADO



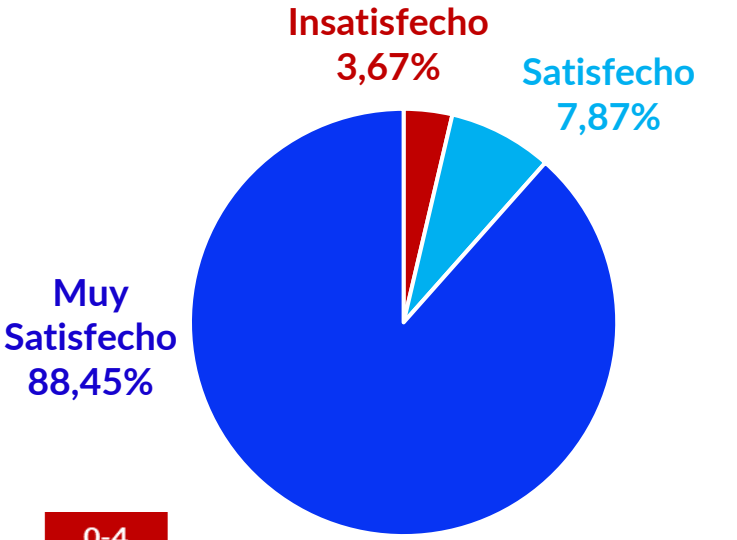
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO



SATISFACCCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES



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

LA CALIDAD DE LAS CLASES

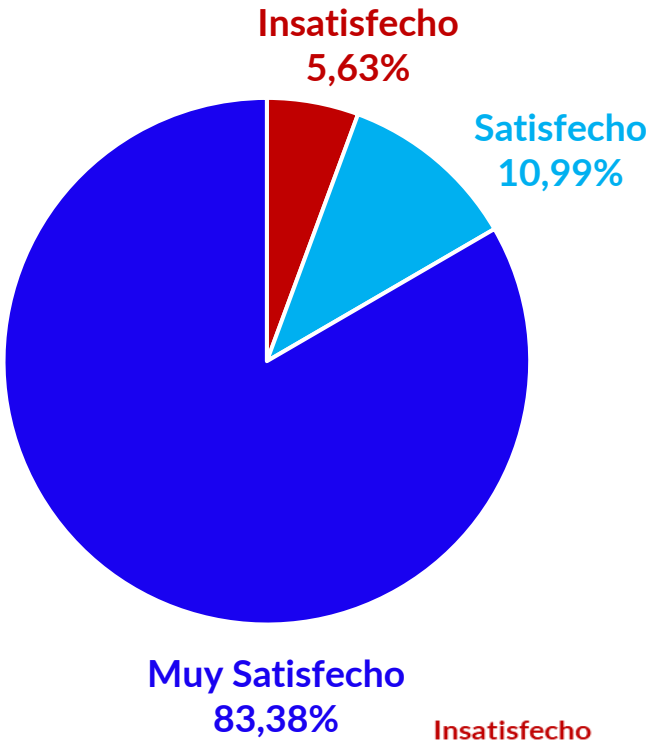
ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 8,67

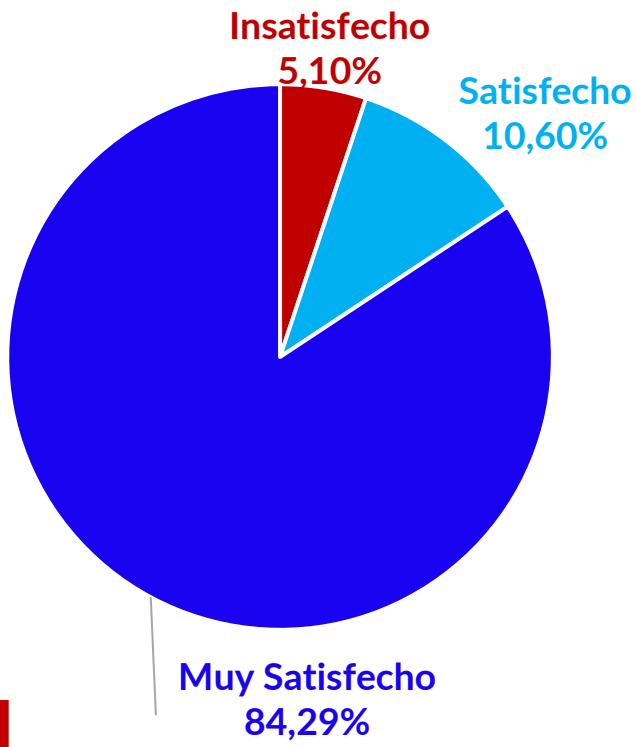
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

ADQUISICIÓN DE PRINCIPIOS Y PAUTAS ACTIVIDAD



ADQUISICIÓN TÉCNICA BÁSICA

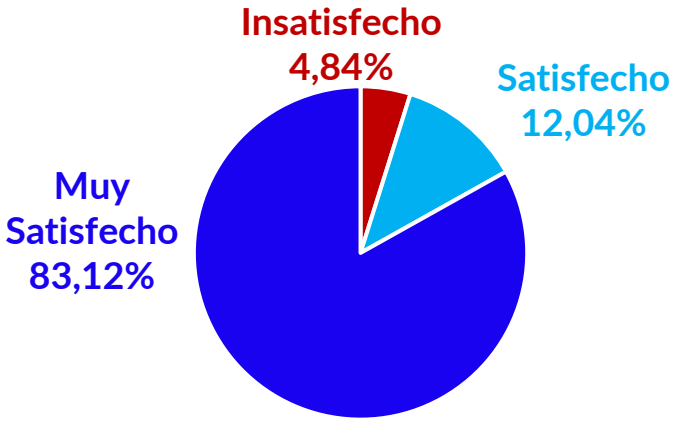


Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

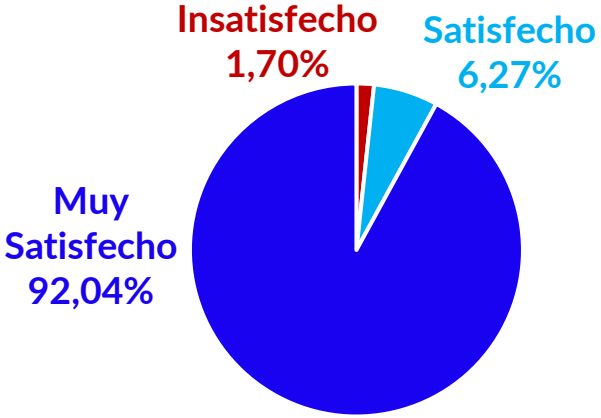
III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

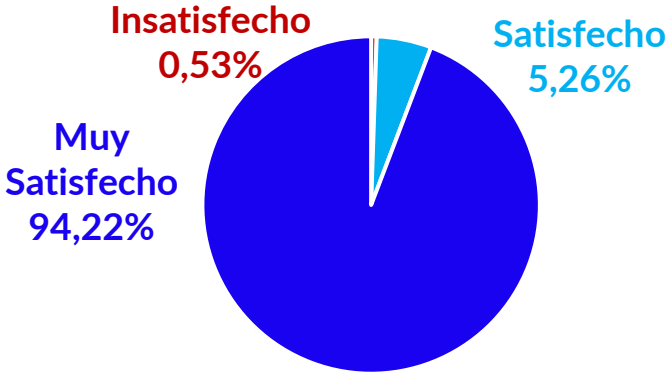
ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD



LUGARES ELEGIDOS PARA LA ACTIVIDAD



CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO ANUAL DE LA ACTIVIDAD

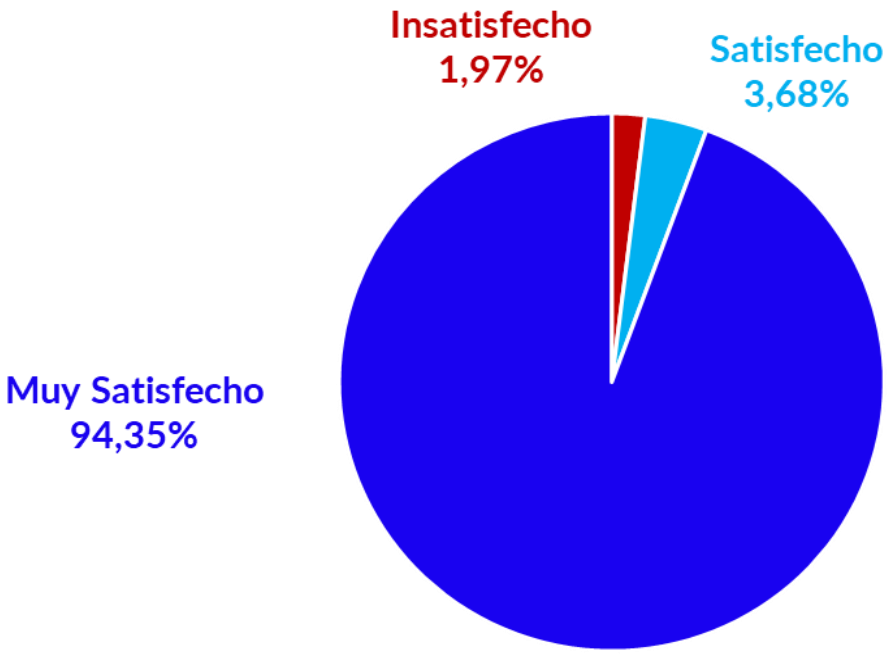


Insatisfecho	0-4
Satisfecho	5-6
Muy Satisfecho	7-10

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

RELACIÓN CALIDAD PRECIO SERVICIO RECIBIDO



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

El 97,20%

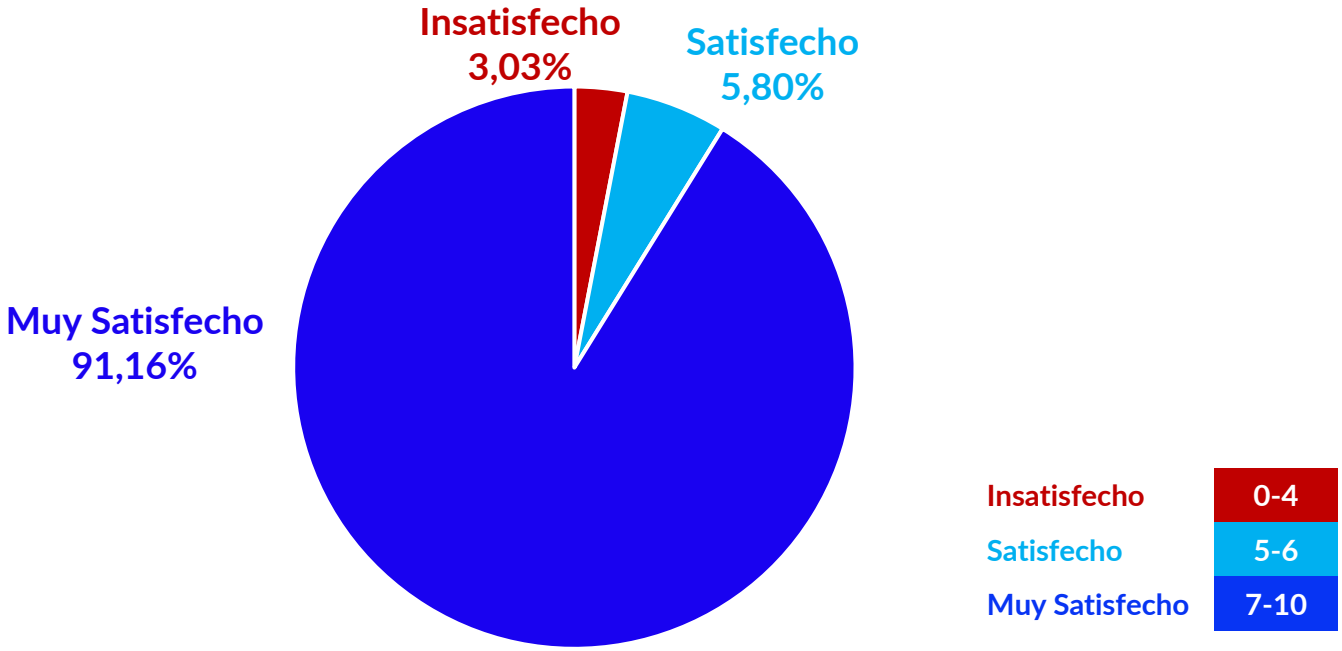
de las personas participantes

recomendaría el programa a familiares y amistades

III. Informe de los resultados

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROGRAMA MARCHA NÓRDICA 2022



LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROGRAMA DE MARCHA NÓRDICA

ha sido valorada por las personas participantes con una

MEDIA 8,71

III. Informe de los resultados

4 . RESUMEN DE LOS RESULTADOS ORDENADOS DE MAYOR A MENOR

▪ Puntualidad del profesorado	9,37
▪ Relación calidad-precio del servicio	9,09
▪ Cumplimiento calendario anual de la actividad	8,91
▪ Satisfacción global con el profesorado	8,87
▪ Satisfacción global con el Programa Marcha Nórdica	8,71
▪ Calidad de las clases recibidas	8,67
▪ Lugares elegidos para la realización de la actividad	8,67
▪ Satisfacción global con las clases	8,65
▪ Adquisición de técnica básica para el desarrollo de la actividad	8,20
▪ Organización de la actividad	8,10
▪ Adquisición de conocimientos de principios y pautas básicas para el desarrollo de la actividad de forma autónoma	8,10
▪ Atención recibida cuando se inscribió	7,71
▪ Satisfacción global con el procedimiento de inscripción	7,38
▪ Información del programa en el Centro Deportivo Municipal	6,90

MADRID

Dirección General de Deporte

IV. CONCLUSIONES

IV. Conclusiones

- El programa **Marcha Nórdica 2022** ha sido valorado como "**muy satisfactorio**" por las personas participante. Destacan con una **media superior a 9:**
  - *"La relación calidad-precio del servicio" y "La puntualidad del profesorado"*
- Superan la **media del 8** con una valoración "**muy satisfactoria":**
  - *La satisfacción global con el Programa Marcha Nórdica*
  - *La satisfacción global con el profesorado*
  - *La calidad de las clases recibidas*
  - *Los lugares elegidos para la actividad*
  - *La satisfacción global con las clases*
  - *El cumplimiento del calendario anual de la actividad*
  - *La adquisición de técnica básica para el desarrollo de la actividad*
  - *La organización de la actividad*
  - *Adquisición de conocimientos teórico-prácticos sobre seguridad, mecánica y técnicas de conducción*
  - *La atención recibida cuando se inscribió*
  - *La satisfacción global con el procedimiento de inscripción.*
- Un **97,20%** de las personas participantes ha tenido conocimiento de la actividad a través de familiares y amistades.
- Como **aspecto susceptible de mejora** se encuentra la **Información del programa en el Centro Deportivo Municipal** dado que con una media de 6,90 está por debajo de los parámetros citados.

IV. Conclusiones

COMPARATIVA 2021-2022	2021	2022	Diferencia Porcentual
▪ Puntualidad del profesorado	9,67	9,37	-3,10%
▪ Relación calidad-precio del servicio	9,48	9,09	-4,11%
▪ Cumplimiento calendario anual de la actividad	9,29	8,91	-4,09%
▪ Satisfacción global con el profesorado	9,05	8,87	-1,99%
▪ Satisfacción global Programa Marcha Nórdica	9,18	8,71	-5,12%
▪ Calidad de las clases recibidas	9,13	8,67	-5,04%
▪ Lugares elegidos para la realización de la actividad	8,97	8,67	-3,34%
▪ Satisfacción global con las clases	9,06	8,65	-4,53%
▪ Adquisición técnica básica desarrollo de la actividad	8,73	8,20	-6,07%
▪ Organización de la actividad	8,67	8,10	-6,57%
▪ Adquisición de conocimientos de principios y pautas básicas para el desarrollo actividad forma autónoma	8,69	8,10	-6,79%
▪ Atención recibida cuando se inscribió	8,08	7,71	-4,58%
▪ Satisfacción global con el procedimiento de inscripción	7,33	7,38	0,68%
▪ Información del programa en el Centro Deportivo Municipal	7,17	6,90	-3,77%

IV. Conclusiones

- El **Programa Marcha Nórdica 2022** ha tenido un incremento tanto en el número de participantes, con un aumento del 184%, como en la participación de las **encuestas de satisfacción** con un incremento del 33%.

	2021	2022	Incremento Porcentual
Participantes Programa Marcha Nórdica	**600**	**1703**	**183,83%**
Participantes Encuestas Satisfacción	**587**	**779**	**32,71%**

- De las 14 valoraciones realizadas **la satisfacción global con el procedimiento de inscripción** ha tenido una **variación positiva** del **0,68%.**
- Las otras 13 valoraciones han resultado **negativas** con respecto a 2021, oscilando entre el **-1% y el –7%** siendo las más elevadas:
  - La adquisición de la técnica básica para el desarrollo de la actividad **(-6,07%)**
  - La organización de la actividad **(-6,57%)**
  - Adquisición de conocimientos teórico-prácticos sobre seguridad, mecánica y técnicas de conducción **(-6,79%)**

Madrid es Deporte

MADRID
Capital Mundial del Deporte
2022

2022