



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS DELEGADAS/OS DE LOS EQUIPOS PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

*Temporada 2021/2022
Juegos Deportivos Municipales*

DIRECCION GENERAL DE DEPORTE

Mayo 2022



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 las personas usuarias.

2.2 Motivaciones.

2.3 Percepciones.

2.4 Sugerencias y reclamaciones.

2.5 Satisfacción de las personas usuarias en escala de 0 a 10.

2.6 Resumen resultados.

3. Conclusiones.

0.

Objetivos



0. Objetivos

❑ Como ***objetivo fundamental*** del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de las/os delegadas/os de los equipos y deportistas individuales participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deporte en la temporada 2021/2022, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.

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

1.- Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios.

2.- 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...

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

1.

Ficha técnica y caracterización de la muestra



1.1

FICHA TÉCNICA

Universo

Delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2021/2022.

Tamaño de la muestra

Universo: 3.905 delegadas/os de los equipos (cuando una persona realiza funciones de Delegada/o de varios equipos se le cursa únicamente una invitación). Registros válidos: 1.269 registros válidos , con un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de máxima indeterminación ($pq = 0,90$), supone la obtención de un error muestral del 1,4%.

Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deporte en la temporada 2021/2022, remitida por Internet.

Fechas de recogida de la información

Desde el 17 de Marzo al 8 de Abril de 2022.

Trabajo realizado por:

Dirección General de Deporte del Ayuntamiento de Madrid.

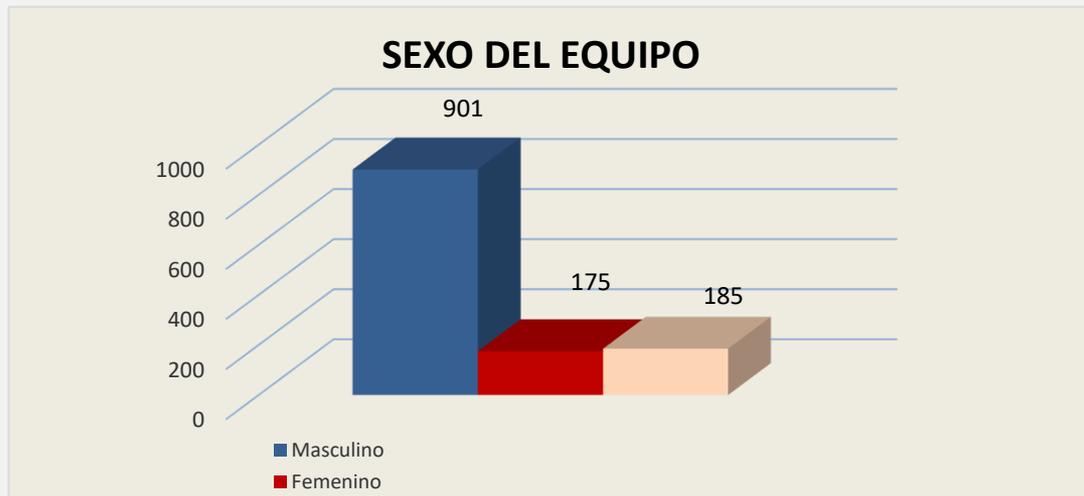
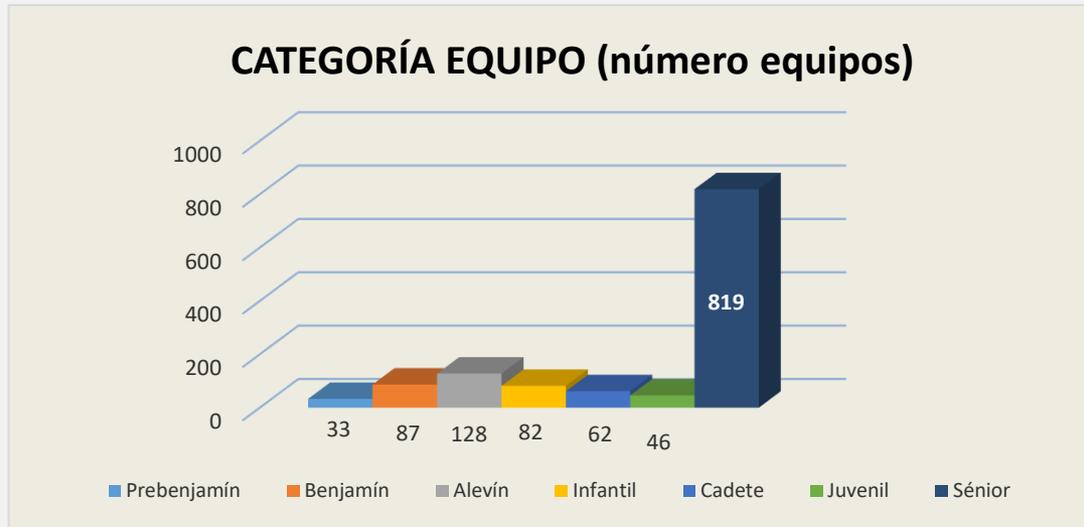
2.

Resultados



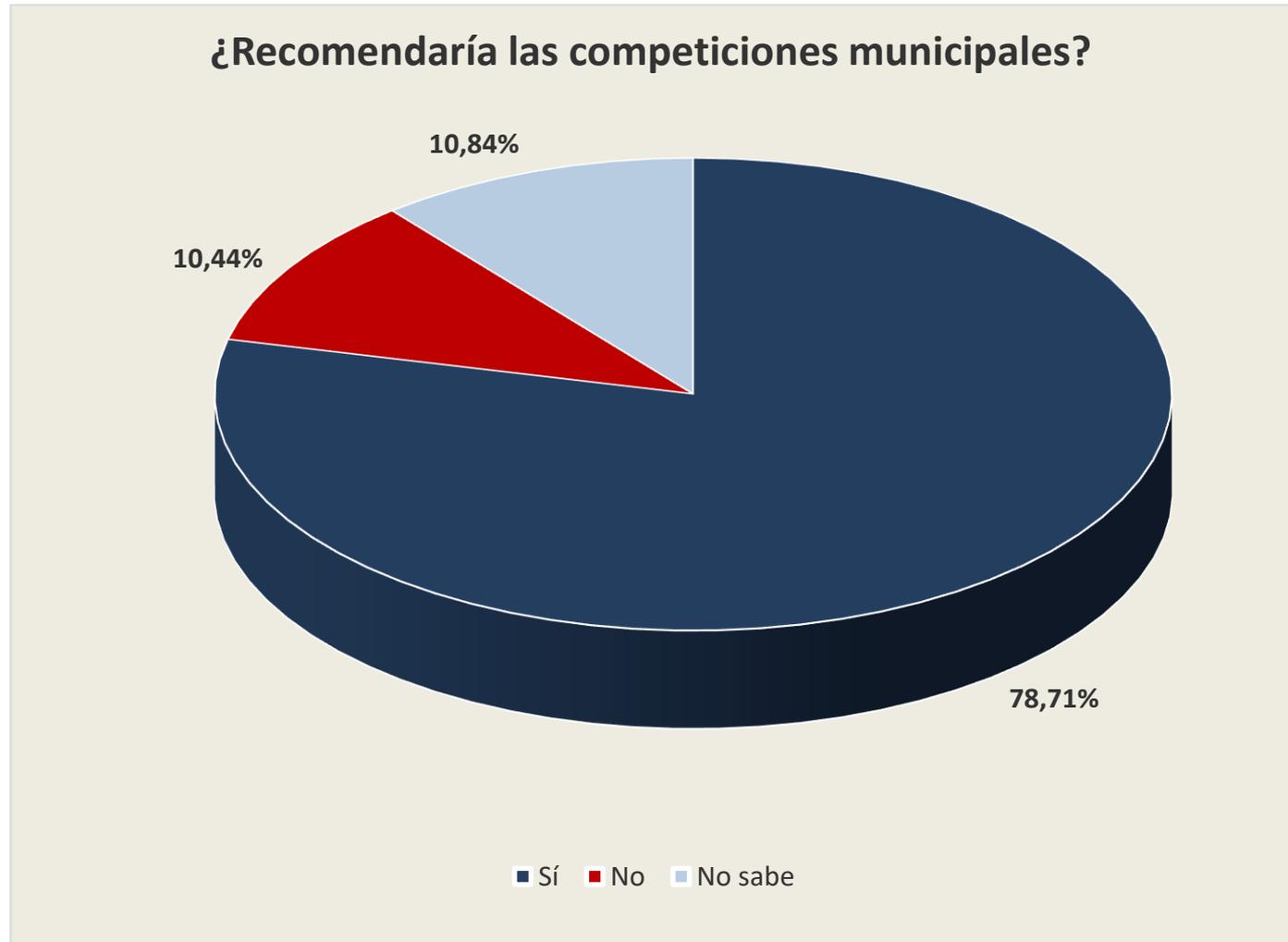
2.1

PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

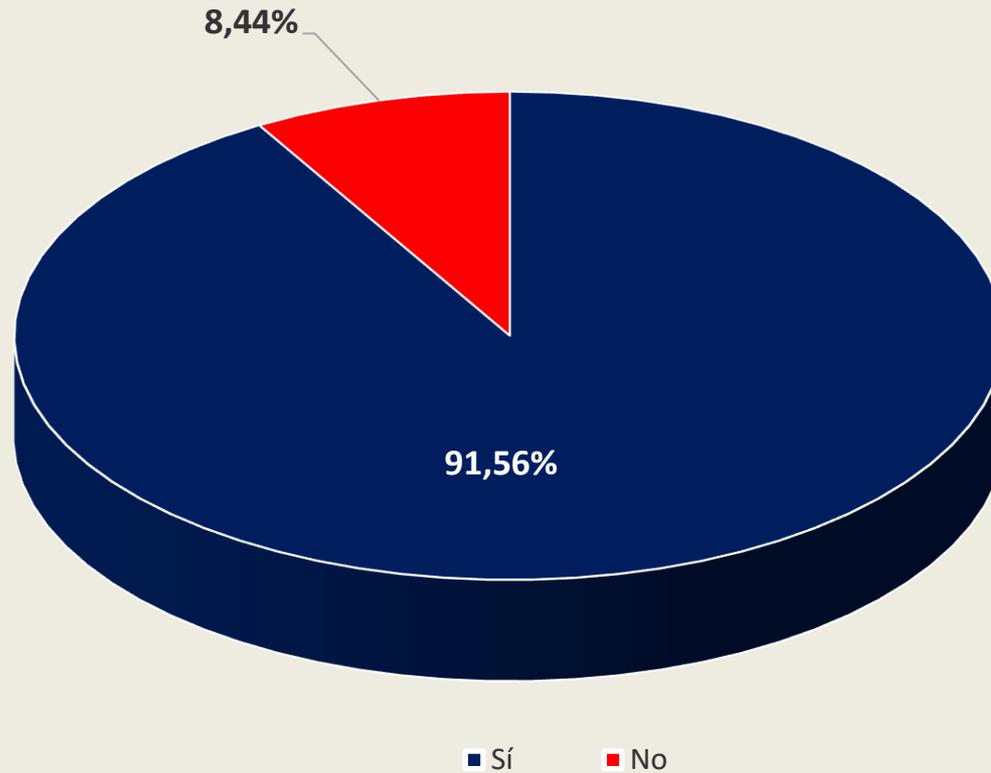


2.2

MOTIVACIONES

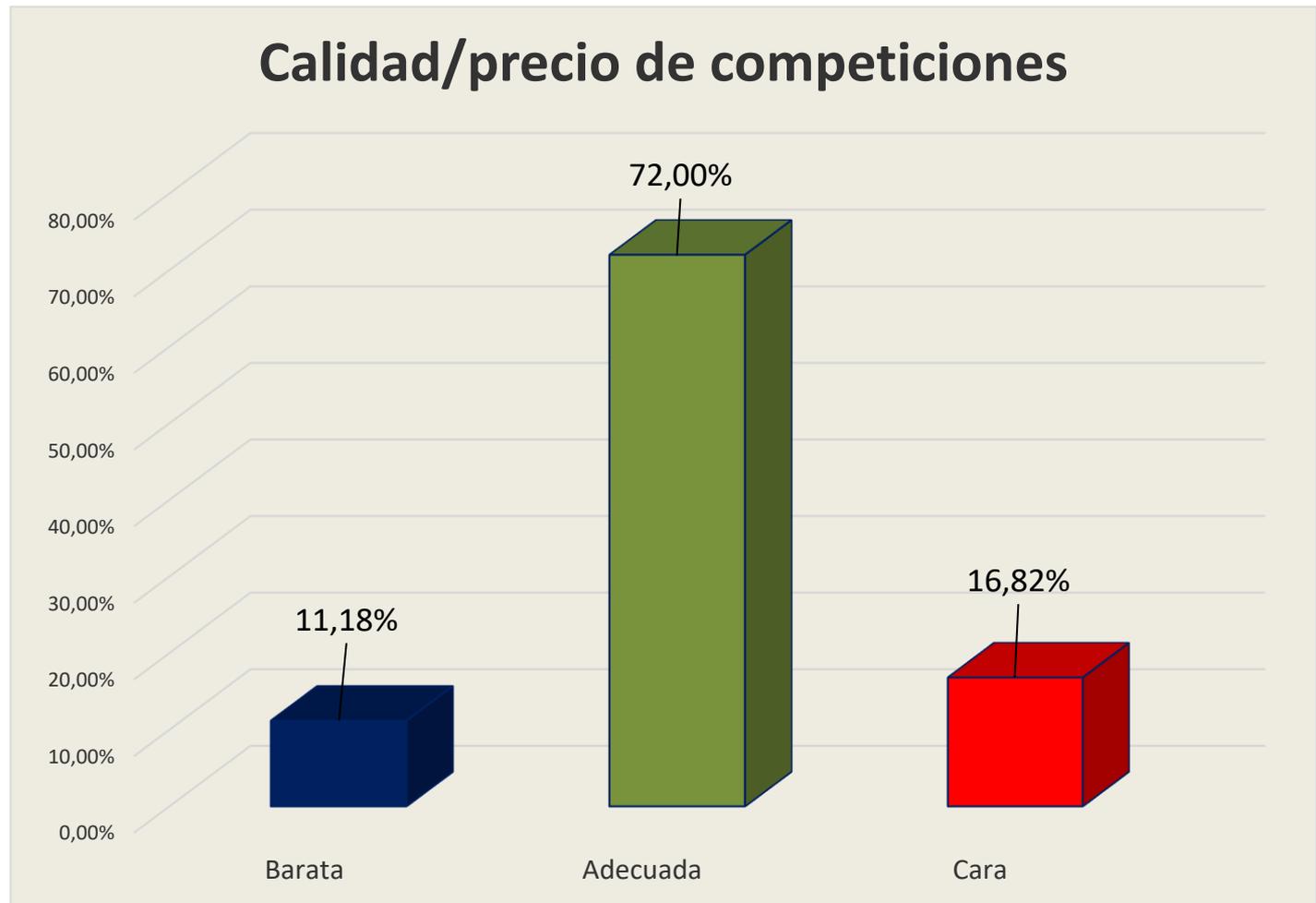


¿Seguirá en nuestras competiciones?

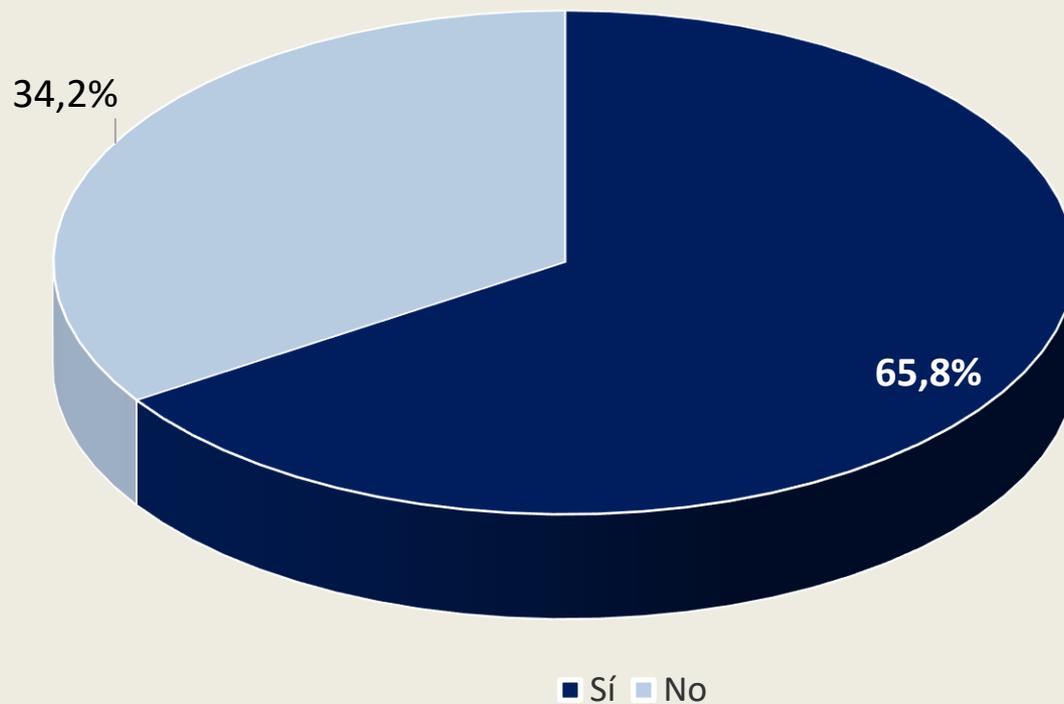


2.3

PERCEPCIONES



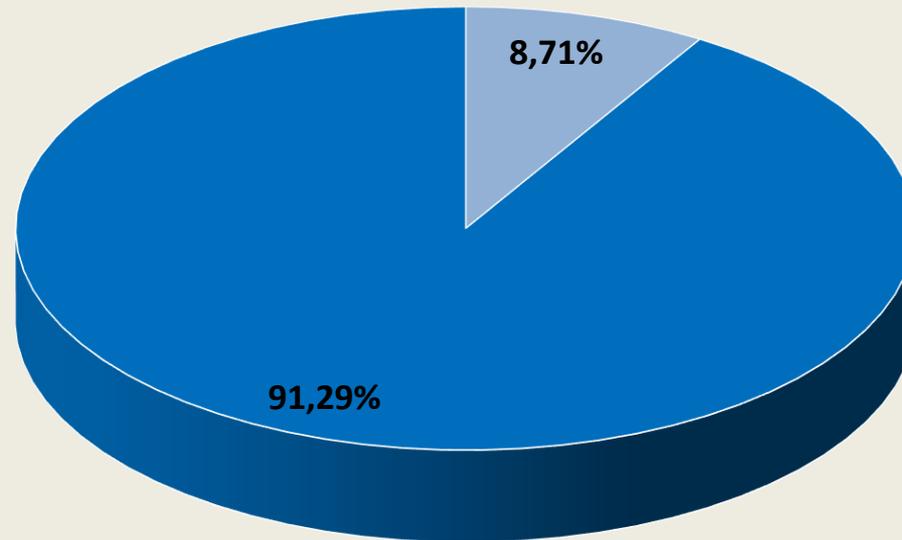
¿Conoce existencia de desfibriladores?



2.4

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

¿SE HA VISTO SU EQUIPO IMPLICADO EN ALGUNA
INCIDENCIA DE CARÁCTER DISCIPLINARIO?



■ Sí ■ No

Satisfacción de las personas usuarias

(aspectos generales en escala de 0 – 10).



2.5

EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN

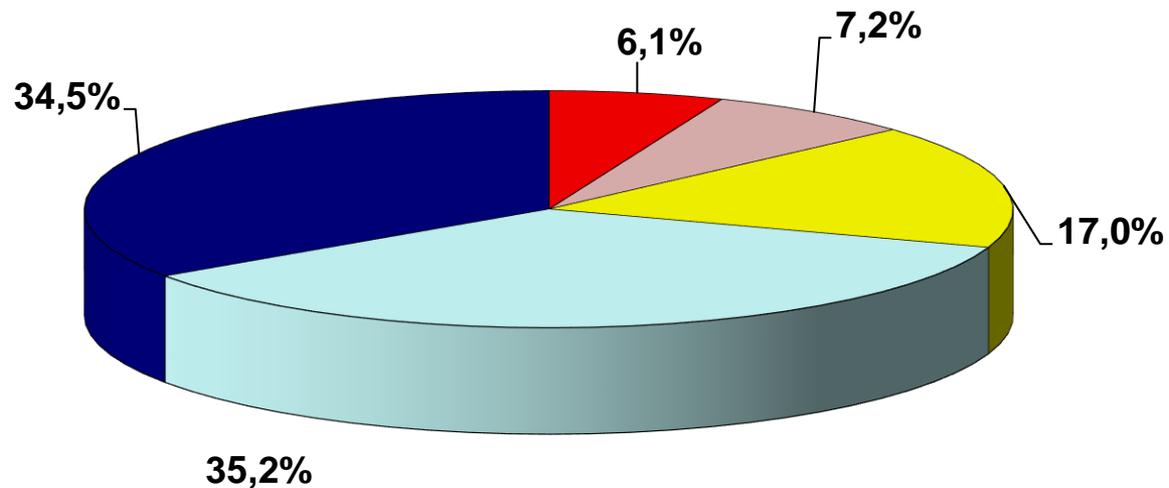
MEDIA

7,23

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

69,7 %

Proceso de inscripción



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

INSCRIPCIÓN DE DEPORTISTAS A TRAVÉS DE LA WEB

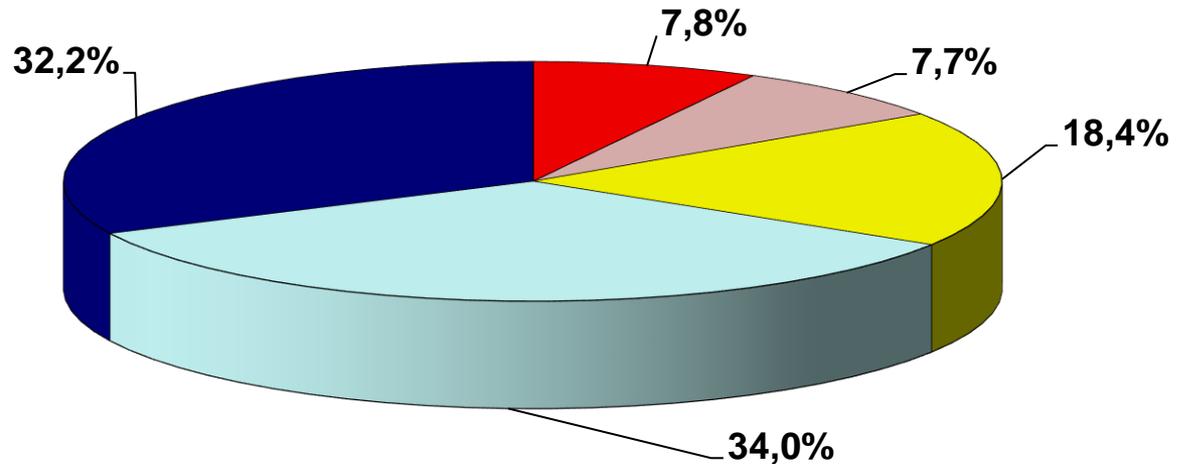
MEDIA

7,01

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

66,2 %

Inscripción de deportistas a través de la web



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

PUBLICACIÓN NORMATIVAS EN LA WEB

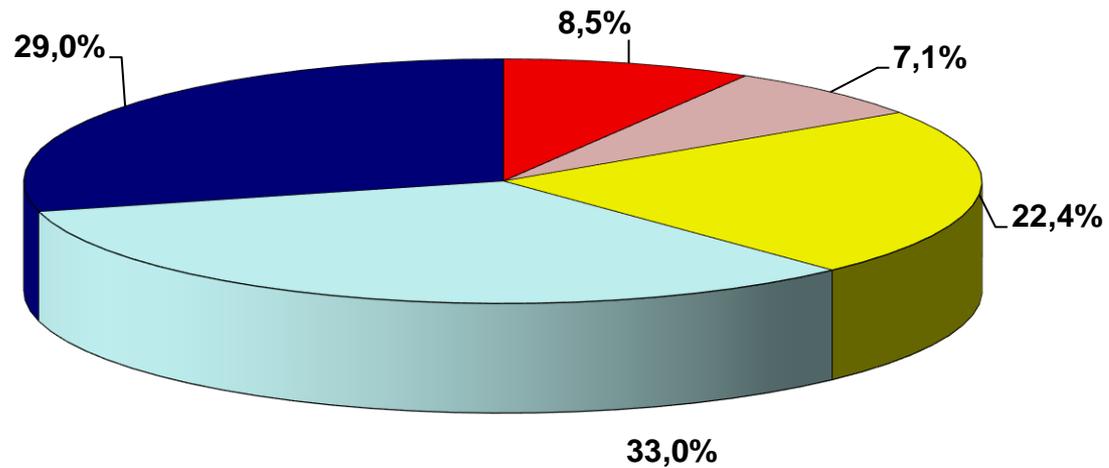
MEDIA

6,83

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

62%

Publicación normativas en la web



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

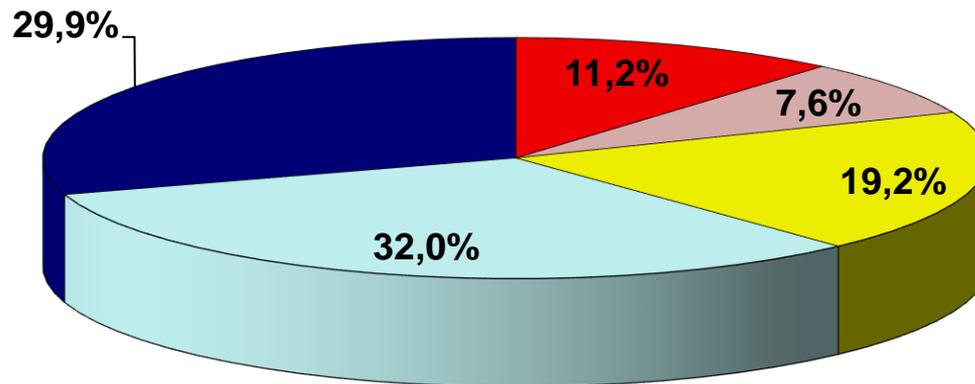
PUBLICACIÓN EN LA WEB DE PROGRAMACIÓN, RESULTADOS, CLASIFICACIONES Y SANCIONES

MEDIA

7,14

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

61,9 %



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

DIFUSIÓN DEL CALENDARIO

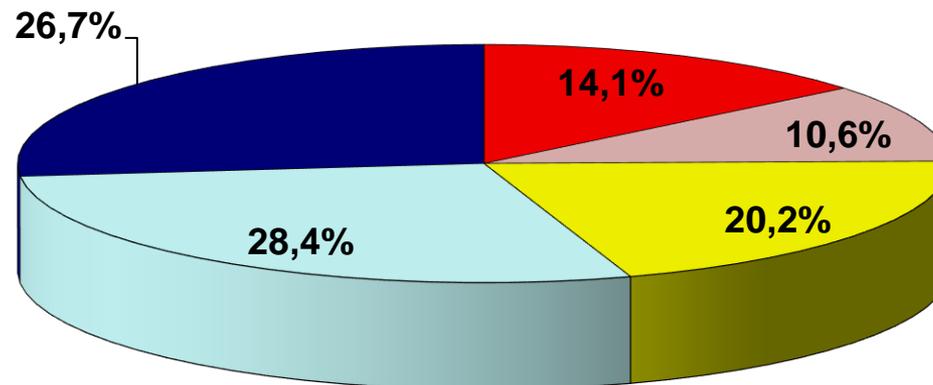
MEDIA

6,36

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

55,1 %

Difusión de calendario



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

COMUNICACIÓN CON PERSONAL ORGANIZACIÓN DISTRITO

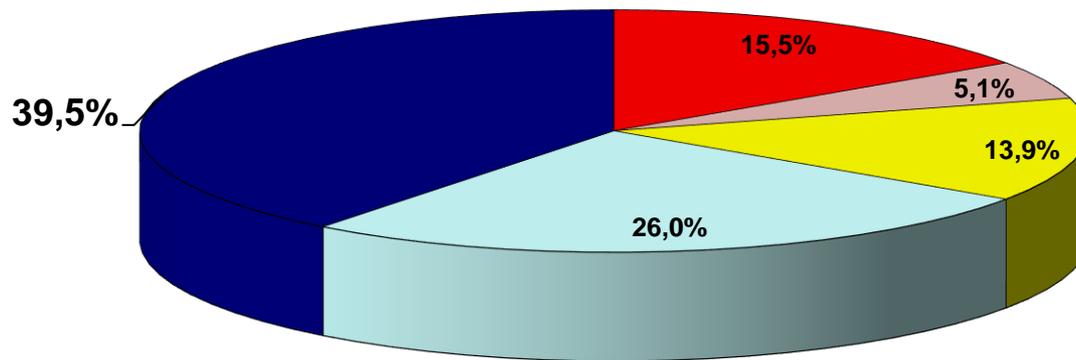
MEDIA

6,90

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

65,5%

Comunicación con personal organización Distrito



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO POR AYUNTAMIENTO

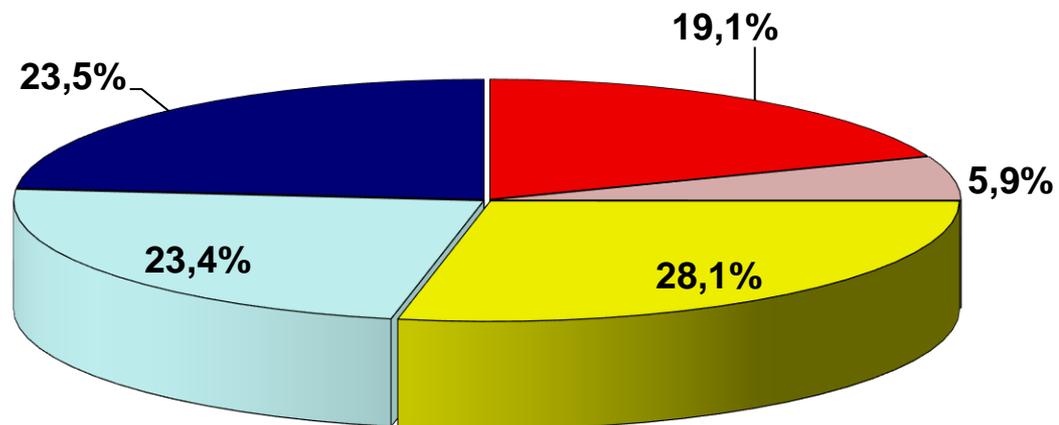
MEDIA

5,93

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

46,9 %

Atención y asesoramiento por ayuntamiento



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto □ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

UNIDADES DEPORTIVAS DE COMPETICIONES

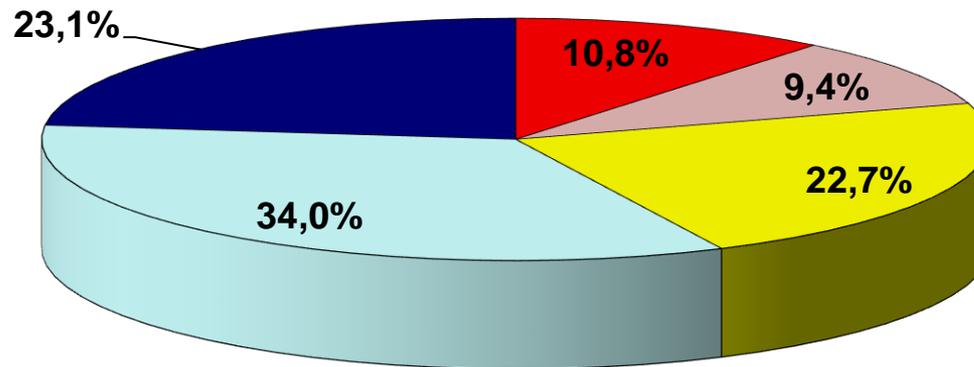
MEDIA

6,48

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

57,1 %

Unidades deportivas de competiciones



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

HORARIOS Y DÍAS ENCUENTROS

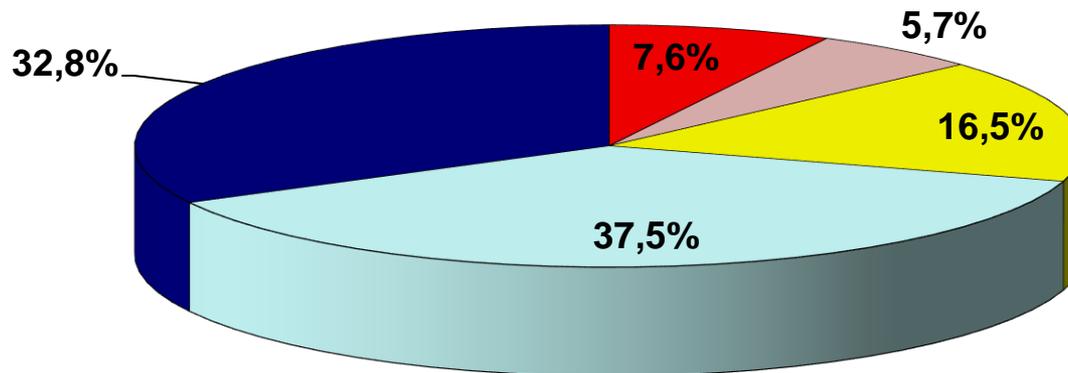
MEDIA

7,14

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

70,3%

Horarios y días de encuentros



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

DURACIÓN DE LAS COMPETICIONES

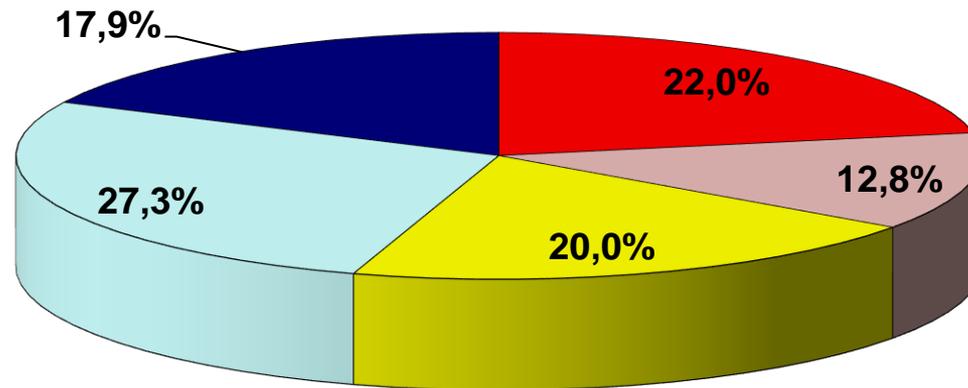
MEDIA

5,54

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

45,1 %

Duración de las competiciones



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

PUNTUALIDAD EN EL INICIO DE ACTIVIDADES COMPETICIÓN

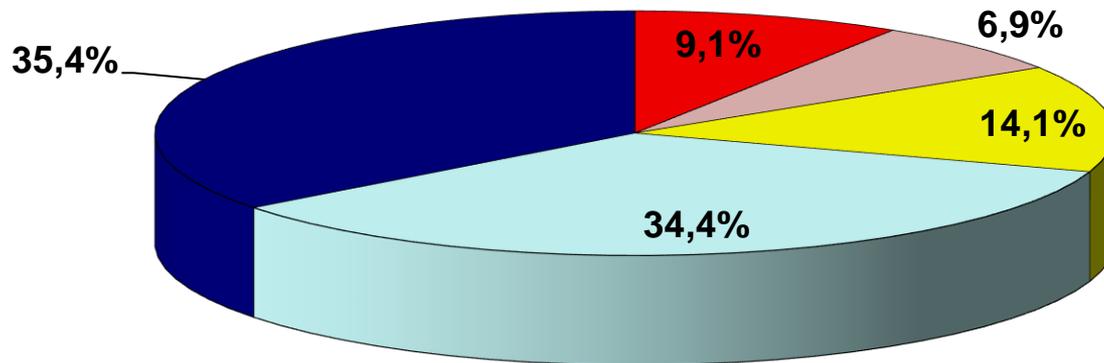
MEDIA

7,10

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

69,9 %

Puntualidad en el inicio de actividades de competición



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

ARBITROS DE FEDERACIÓN

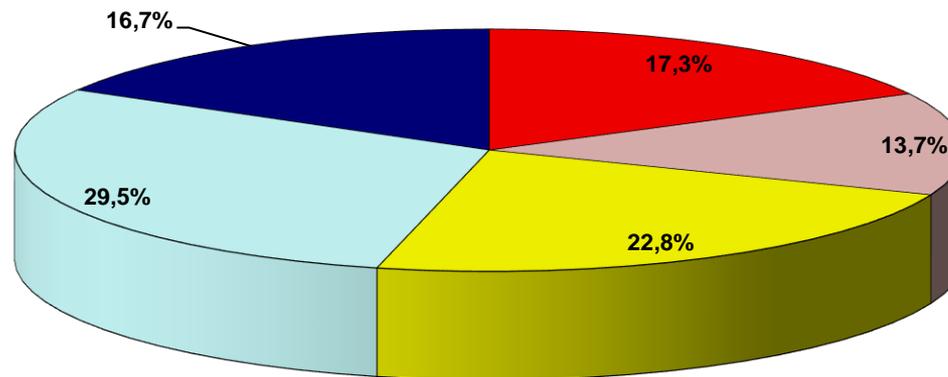
MEDIA

5,72

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

46,2 %

Árbitros de federación



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.5

DEPORTIVIDAD Y RESPETO

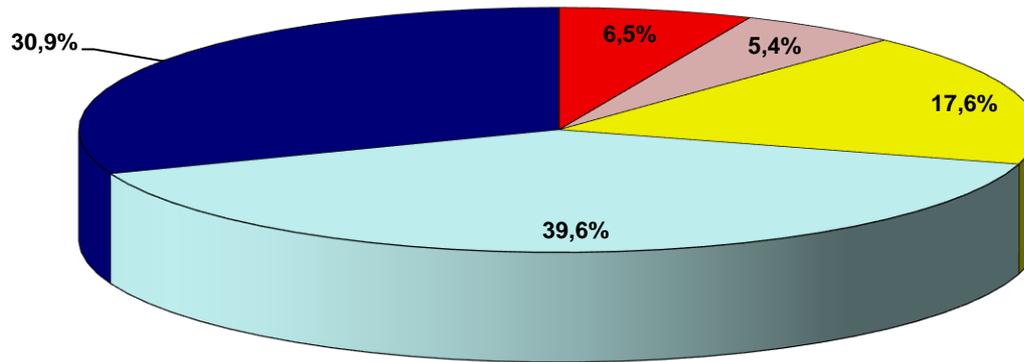
MEDIA

7,18

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

70,4 %

Deportividad y respeto



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.6

GRADO CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

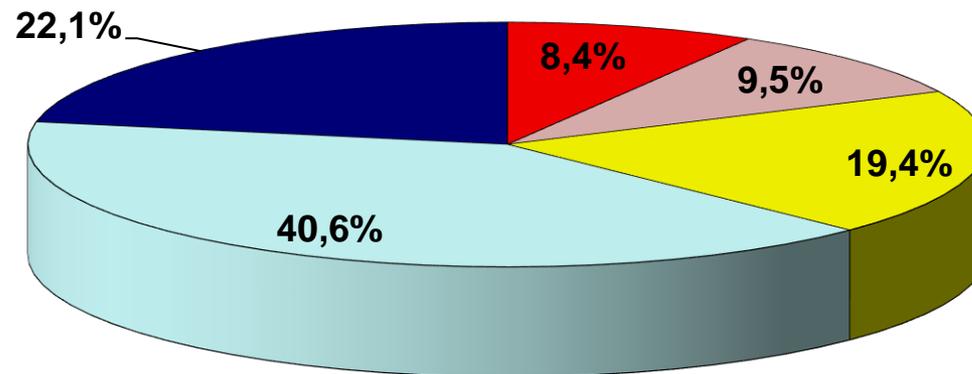
MEDIA

6,64

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

62,7%

Grado cumplimiento de objetivos



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto ■ satisfecho ■ muy satisfecho

2.6

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS COMPETICIONES

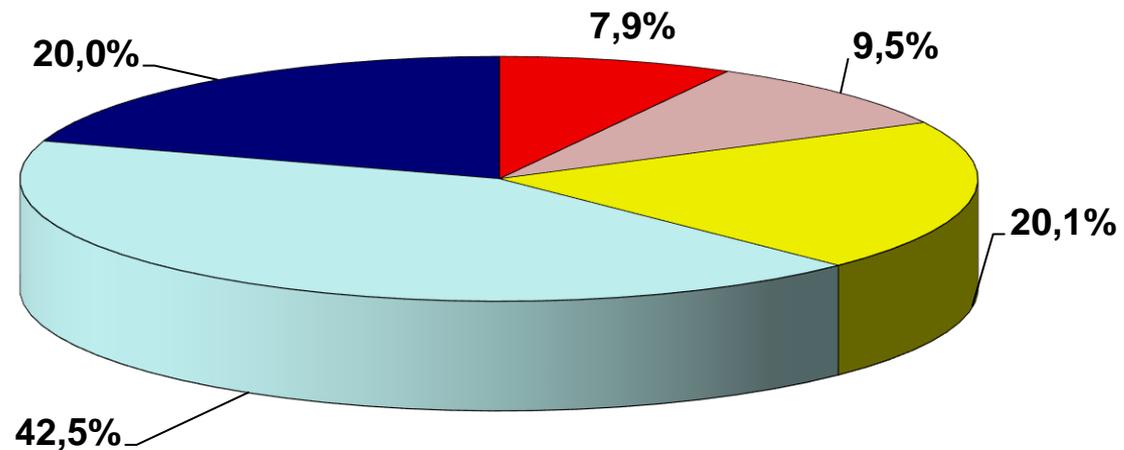
MEDIA

6,61

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

62,5 %

Satisfacción global con las competiciones



■ muy insatisfecho ■ insatisfecho ■ correcto □ satisfecho ■ muy satisfecho

3.

Conclusiones



CONCLUSIONES

- ✓ En la presente edición 2021-2022, no se han convocado las Copas de Primavera y los Torneos Municipales debido a la pandemia COVID 19; por ello hay una justificada bajada de las puntuaciones, aun así el índice de participación ha sido de un 32,5.
- ✓ El grado de satisfacción global declarado en el estudio se sitúa en un 6,61.
- ✓ Un 91,5% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales.
- ✓ Un 88,29% recomendarían a otras personas usuarias su participación.
- ✓ En esta temporada, la inscripción de los deportistas se ha hecho exclusivamente por vía telemática, valoran positivamente con una nota de 7,23 frente al 6,84 de la última edición 2018-2019.
- ✓ En el apartado relación calidad/precio las personas usuarias la considera adecuada en un 83,18% .
- ✓ La valoración de las instalaciones, presenta una significativa mejora de 6,48 de media frente al 5,99 de la temporada 2018-2019.
- ✓ Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la puntualidad, deportividad, horarios y días de juego, con 7,10-7,18-7,14 puntos de media respectivamente.

3 CONCLUSIONES

- ✓ La información que ofrece la nueva aplicación informática en relación al calendario de actividades, debido a deficiencias puntuales, otorgan una retrocesión entre 0,50-1 puntos respecto a la última temporada.
- ✓ También se repite el descontento respecto a los arbitrajes, relacionado con la figura mediática de la persona que arbitra en el equipo contrario. Esta edición tenemos 5,72 puntos de media, siendo hasta el momento la máxima puntuación de la serie histórica.
- ✓ Y por último, las áreas de mejora a definir, estarían en torno a una mayor inversión en infraestructuras municipales, un mejor mantenimiento de las instalaciones ya existentes, mayor atención municipal y mayor fluidez en la comunicación con el distrito.