

# ***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS DELEGADOS DE LOS EQUIPOS DE LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES***



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



Junio 2014

## 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

---

0.

# Objetivos



## 0. Objetivos

---

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción con los servicios utilizados por los usuarios de las competiciones deportivas municipales.
  
- ❑ De manera mas detallada, los objetivos generales que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
  - ✓ Conocimiento y uso de los servicios
  - ✓ Valoración de los diferentes apartados de los servicios
  - ✓ Otros temas, Sugerencias, etc.

# 1.

## Ficha Técnica y Caracterización de la muestra



## 1.1. Ficha Técnica

### Universo

Delegados de los equipos participantes en las competiciones deportivas municipales de la temporada 2013/2014.

### Universo y tamaño de la muestra

Universo: 4.448 Delegados de los 6830 equipos invitados (pues cuando una persona realiza funciones de Delegado de varios equipos se le cursó únicamente una invitación)

Registros válidos: 1.515 registros válidos (34,10% del total)

### Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación a los Delegados de todos los equipos participantes en la competición, remitida por Internet.

### Fechas de recogida de la información

22 de Abril a 14 de Mayo de 2014

### Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes, Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano e IAM)

## 1.2. Caracterización de la muestra

En la siguiente tabla se detalla, para cada Distrito el número de encuestas realizadas

Centro		2,05%	31
Arganzuela		4,03%	61
Retiro		7,39%	112
Salamanca		5,61%	85
Chamartín		5,94%	90
Tetuán		4,49%	68
Chamberí		1,78%	27
Fuencarral-El Pardo		6,34%	96
Moncloa-Aravaca		2,84%	43
Latina		12,81%	194
Carabanchel		3,50%	53
Usera		2,57%	39
Puente de Vallecas		3,17%	48
Moratalaz		6,93%	105
Ciudad Lineal		7,99%	121
Hortaleza		8,91%	135
Villaverde		2,31%	35
Villa de Vallecas		4,22%	64
Vicálvaro		3,04%	46
San Blas-Canillejas		1,12%	17
Barajas		2,97%	45
<b>Total Respondentes</b>			<b>1515</b>

## 1.2. Caracterización de la muestra

En la siguiente tabla se detalla, para cada deporte el número de encuestas realizadas

Ajedrez	0,66%	10
Atletismo	0,26%	4
Bádminton	0,26%	4
Baloncesto	24,21%	367
Balonmano	1,19%	18
Béisbol	0,20%	3
Campo a través	0,07%	1
Fútbol	2,64%	40
Fútbol 7	25,59%	388
Fútbol-sala	37,47%	568
Gimnasia artística	0,26%	4
Gimnasia rítmica	1,06%	16
Hockey	0,92%	14
Judo	0%	0
Kárate	0%	0
Lucha	0%	0
Natación	1,06%	16
Piragüismo	0%	0
Remo	0%	0
Salvamento socorrismo	0,07%	1
Tenis	0,13%	2
Tenis de mesa	0%	0
Voleibol	3,36%	51
Waterpolo	0,59%	9



# 2.

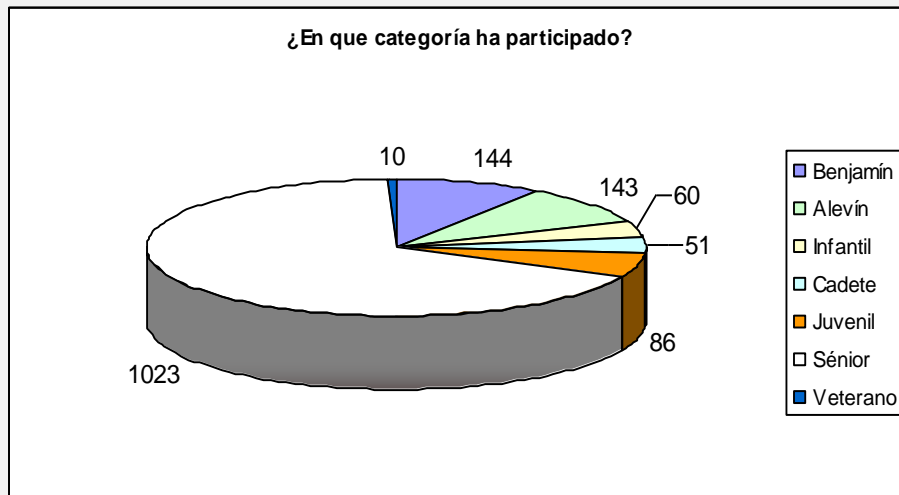
## Resultados Totales



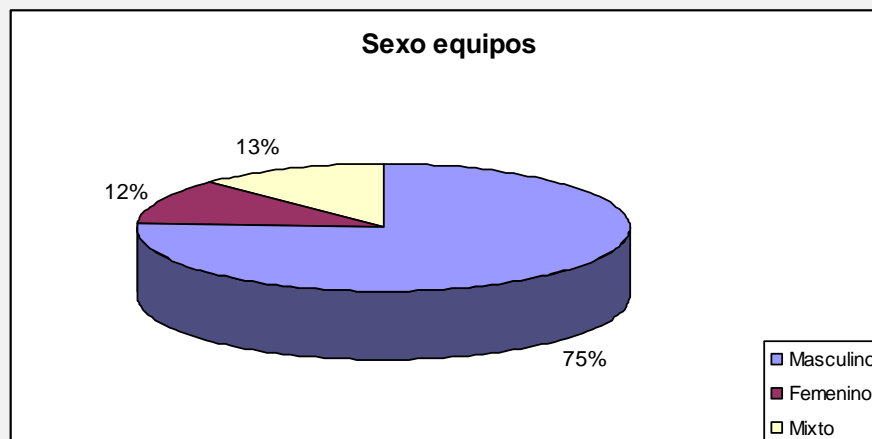
## 2.1 Perfil de los usuarios



### Edad

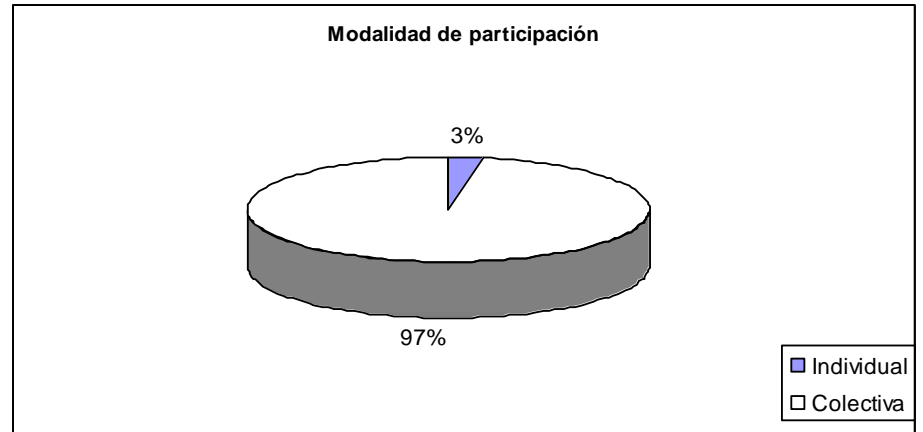


### Sexo equipos

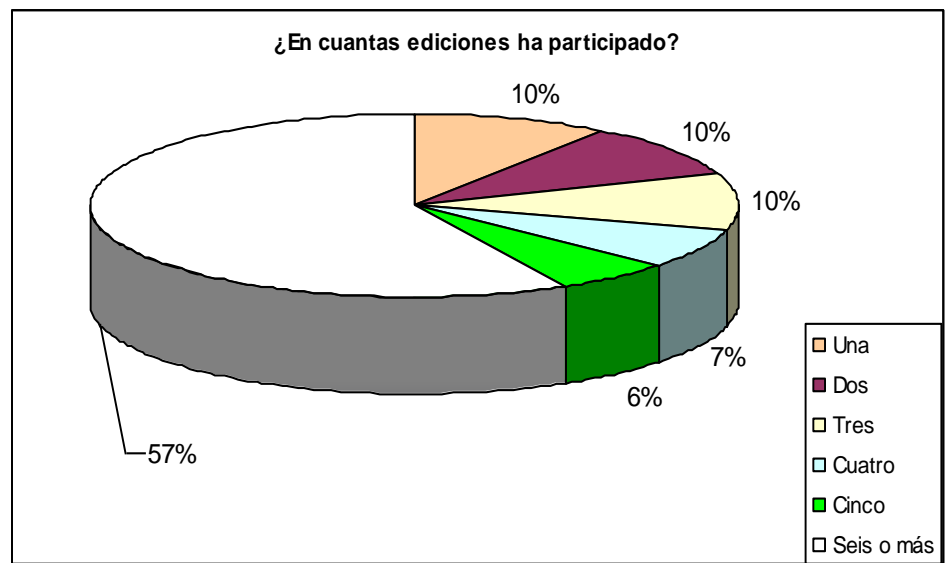


## 2.1 Perfil de los usuarios

### MODALIDAD PARTICIPACIÓN



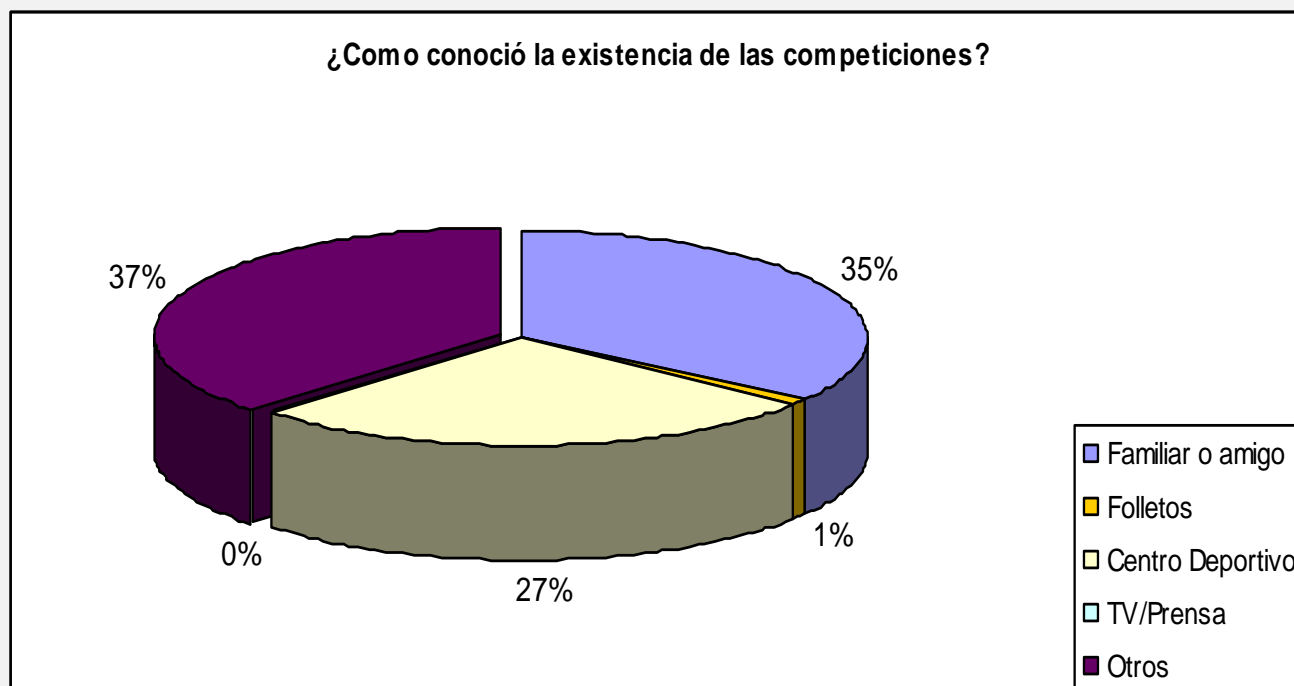
### NUMERO DE PARTICIPACIONES



## 2.2 Notoriedad y motivaciones



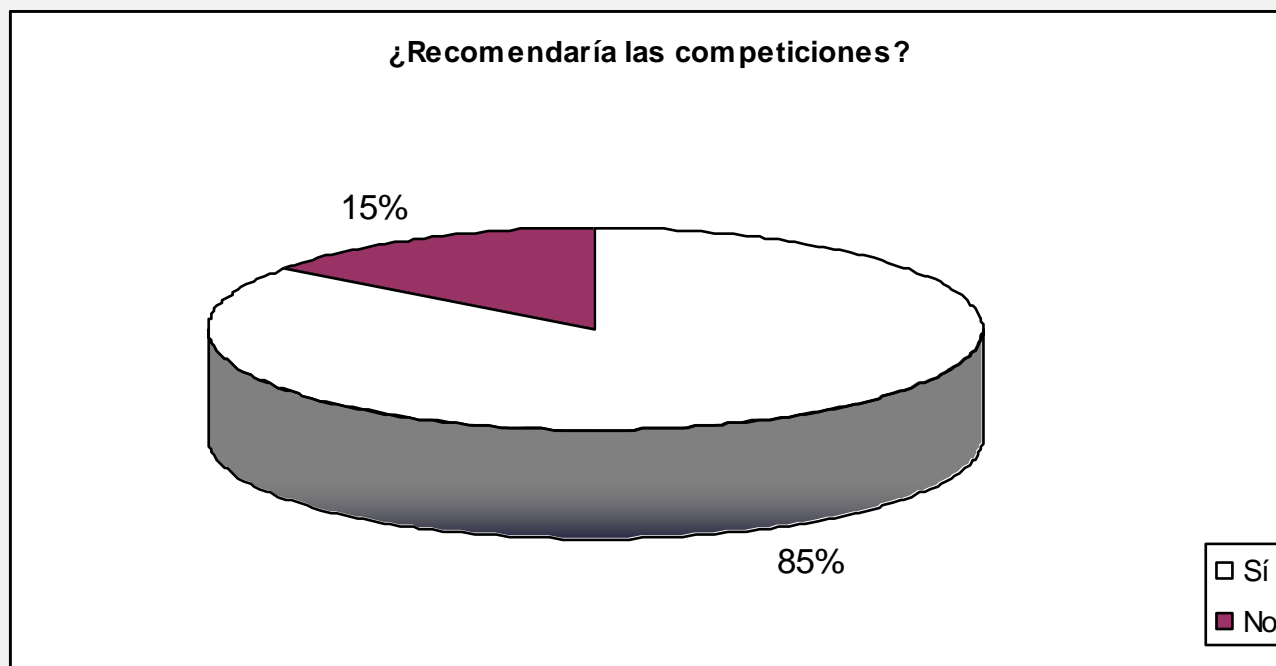
¿Cómo conoció las competiciones deportivas municipales?



## 2.2 Notoriedad y motivaciones



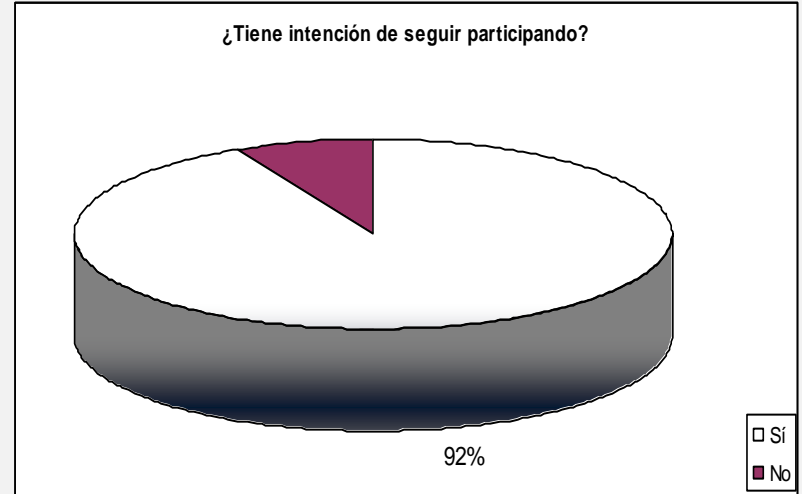
¿Recomendaría las competiciones municipales a otros deportistas?



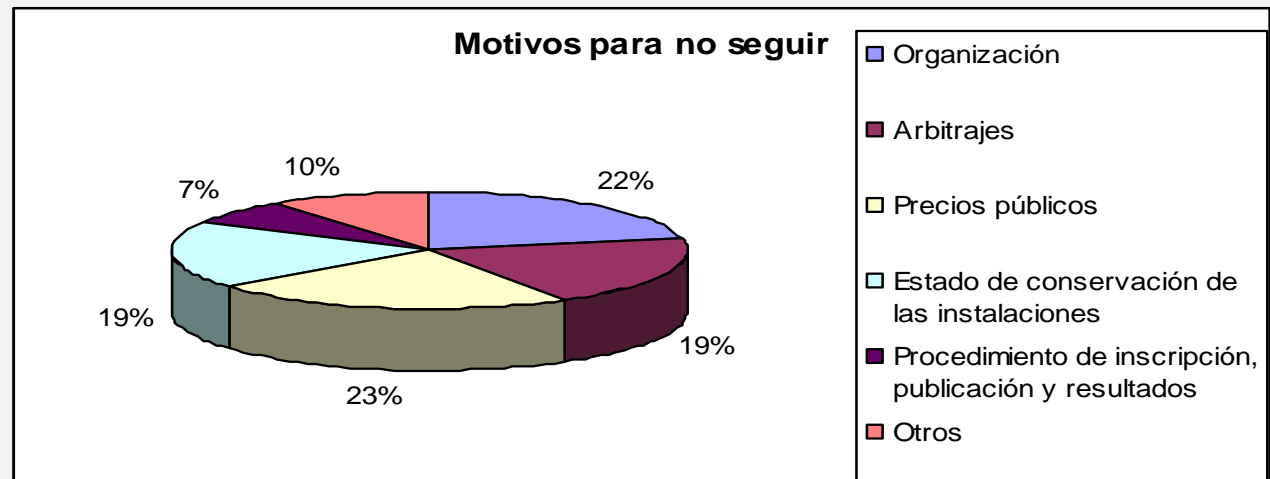
## 2.2 Notoriedad y motivaciones



¿Tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales?



MOTIVOS PARA NO SEGUIR

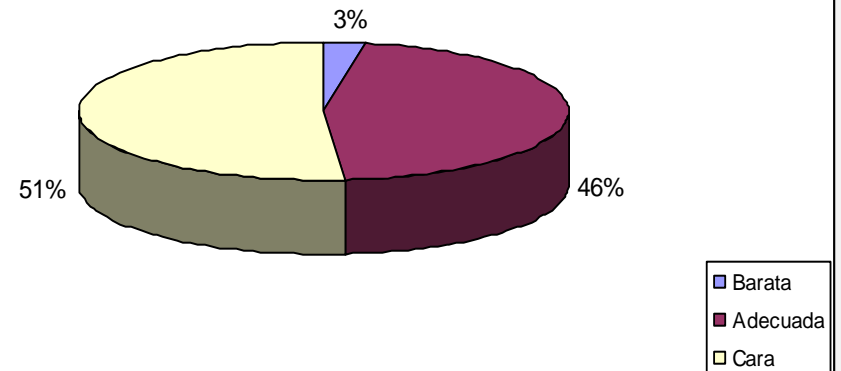


## 2.3 Percepciones



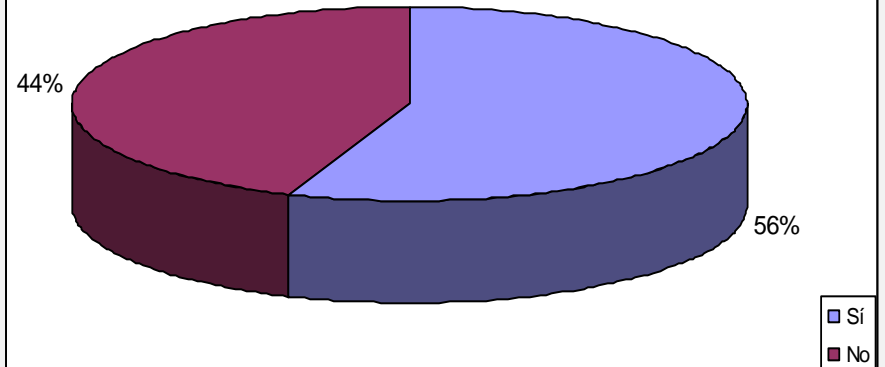
¿Cómo valora la calidad / precio de las competiciones municipales?

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



¿Conoce la existencia de desfibriladores en los Centros Deportivos?

¿Conoce la existencia de desfibriladores?



## 2.4 Sugerencias 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		49
16 días y 3 meses		14
Más de 3 meses		2
No ha recibido contestación		44

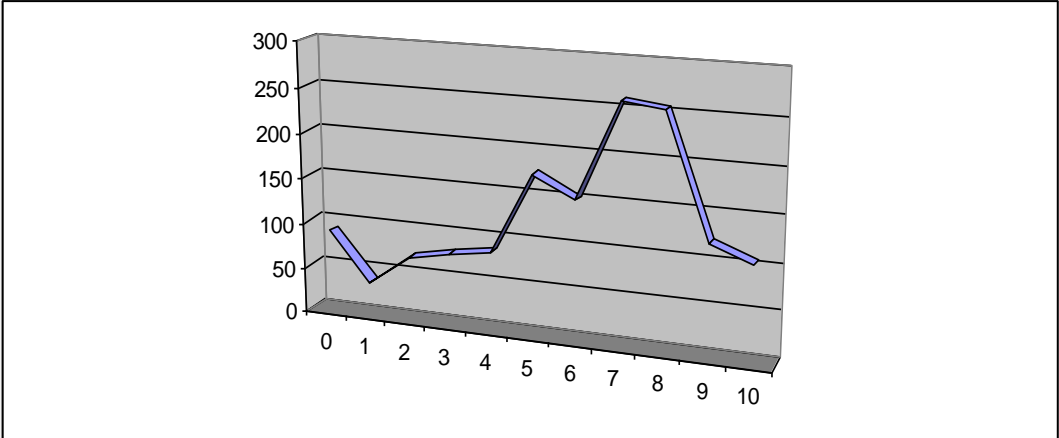


# Satisfacción de los usuarios (aspectos generales en escala de 0 – 10).

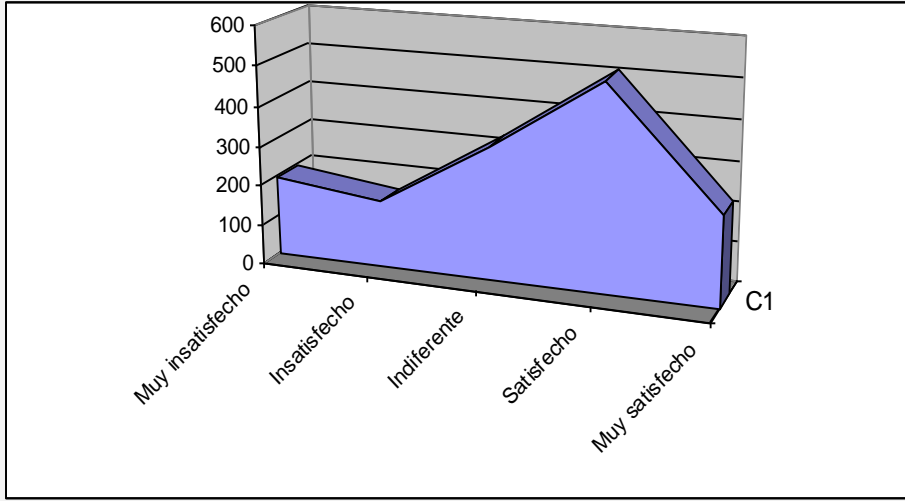


## El proceso de inscripción

Media 5,97

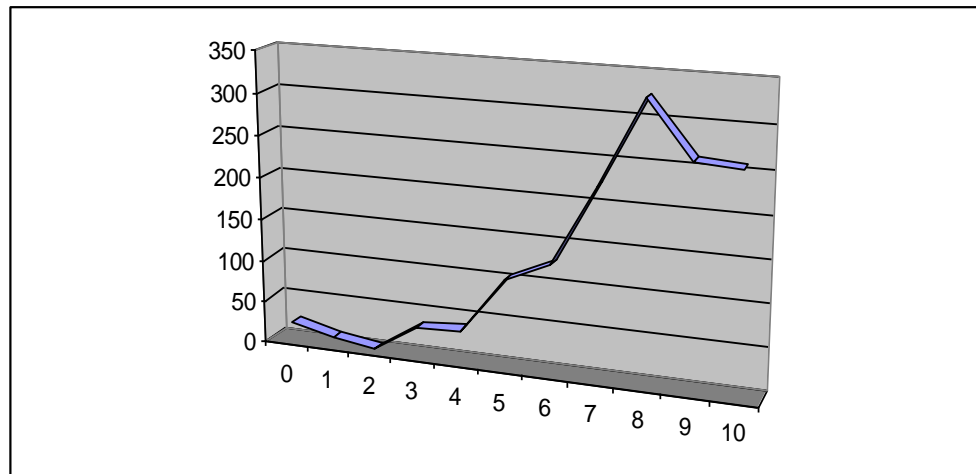


entre 0-2	Muy insatisfecho	198
entre 3-4	Insatisfecho	166
entre 5-6	Indiferente	328
entre 7-8	Satisfecho	514
entre 9-10	Muy satisfecho	225

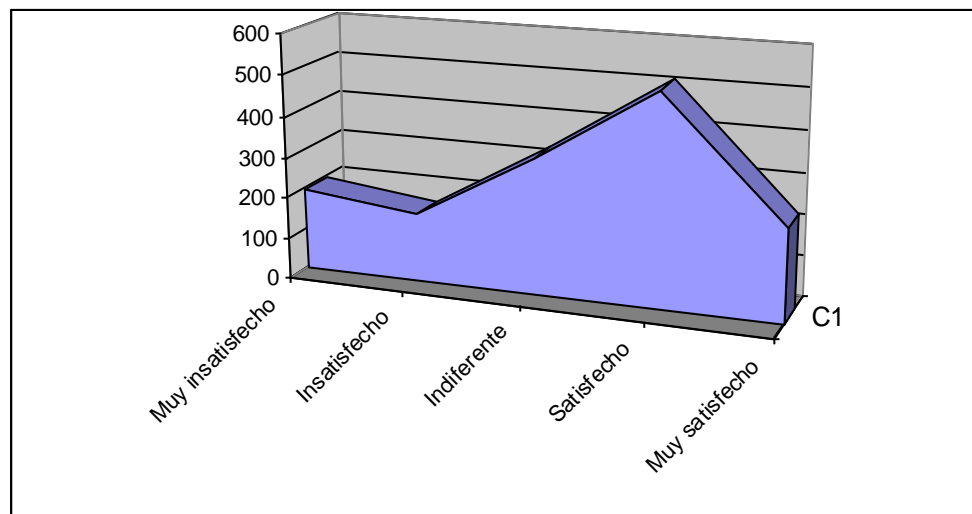


## La inscripción de deportistas a través de la web

**Media 7,51**



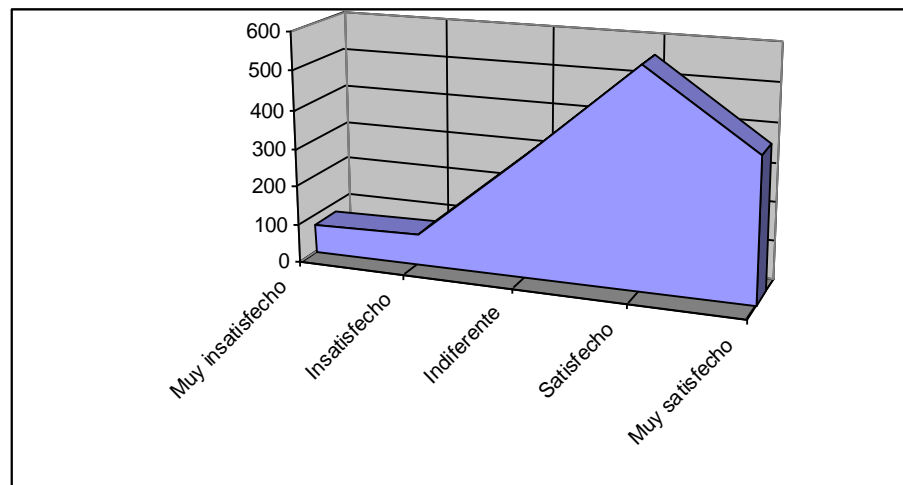
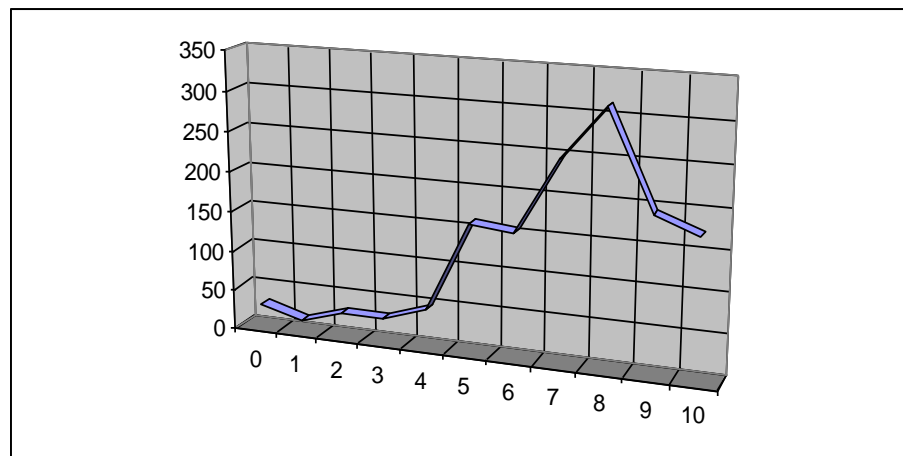
entre 0-2	Muy insatisfecho	198
entre 3-4	Insatisfecho	166
entre 5-6	Indiferente	328
entre 7-8	Satisfecho	514
entre 9-10	Muy satisfecho	225



# La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)

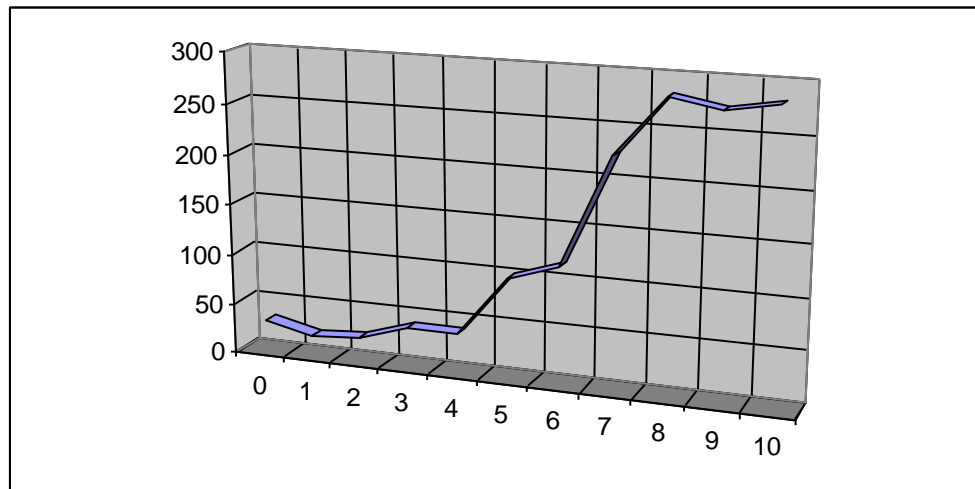
Media 7,03

entre 0-2	Muy insatisfecho	74
entre 3-4	Insatisfecho	79
entre 5-6	Indiferente	315
entre 7-8	Satisfecho	562
entre 9-10	Muy satisfecho	368

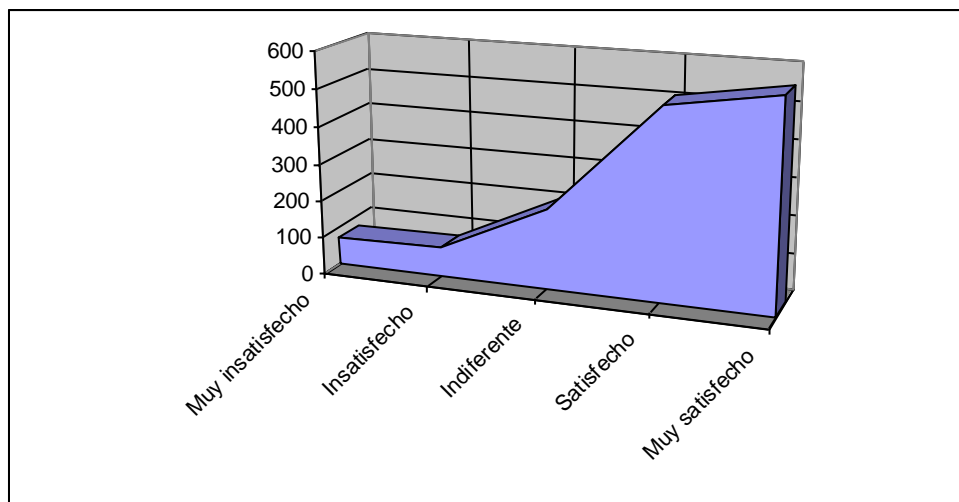


# La difusión del calendario de competición

**Media 7,43**

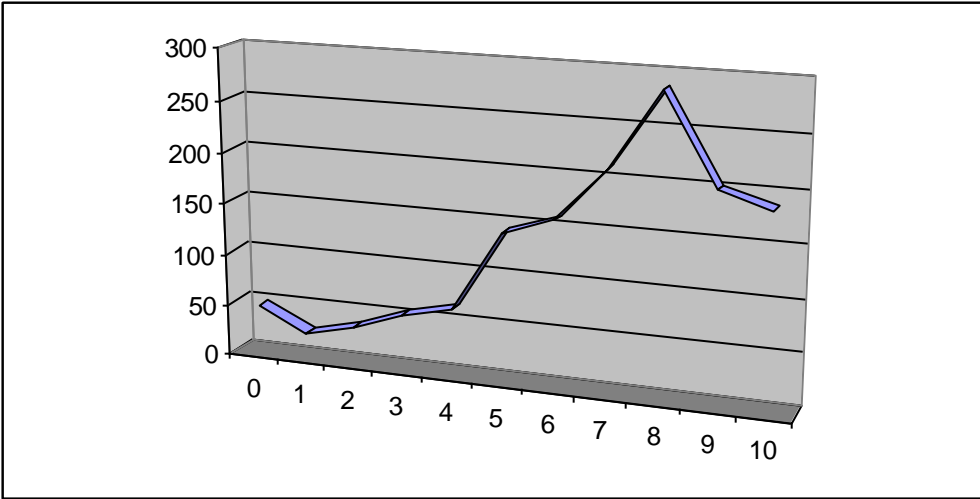


entre 0-2	Muy insatisfecho	77
entre 3-4	Insatisfecho	80
entre 5-6	Indiferente	216
entre 7-8	Satisfecho	508
entre 9-10	Muy satisfecho	557

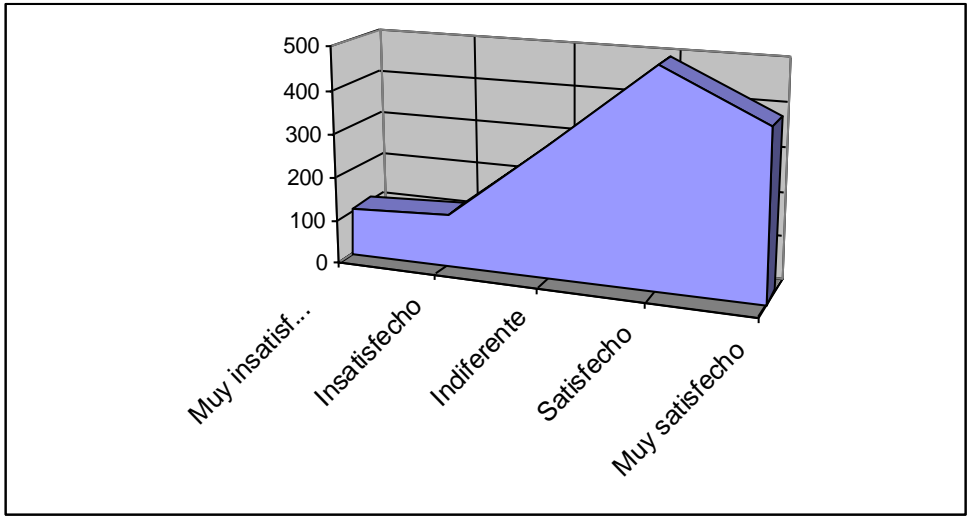


## La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones

Media 6,80

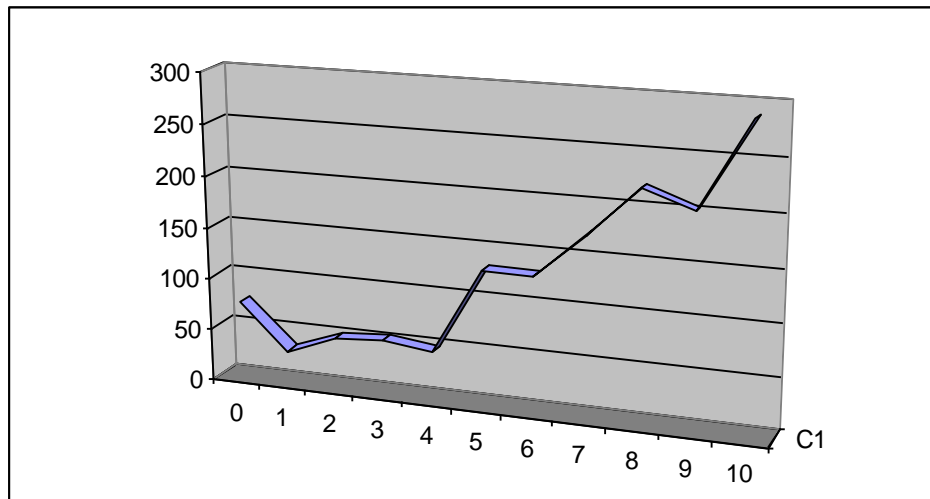


entre 0-2	Muy insatisfecho	110
entre 3-4	Insatisfecho	120
entre 5-6	Indiferente	303
entre 7-8	Satisfecho	498
entre 9-10	Muy satisfecho	388

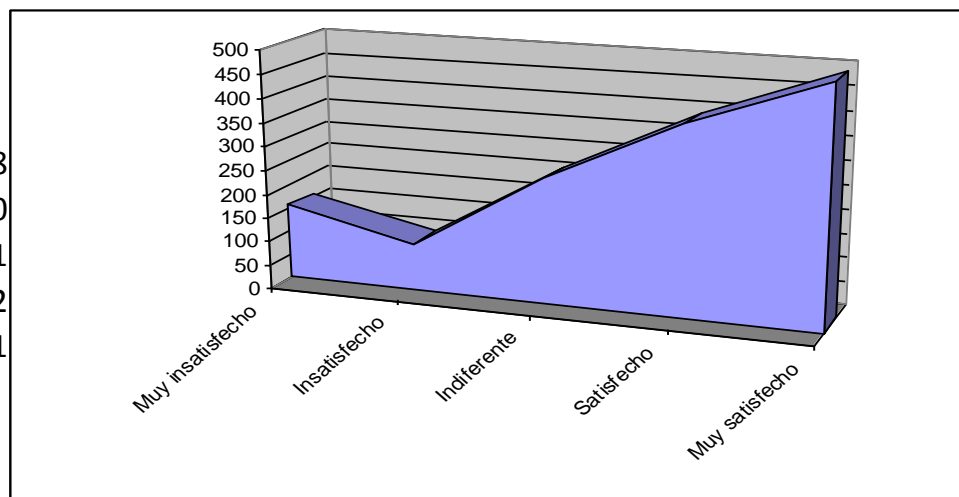


## La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su distrito

**Media 6,84**

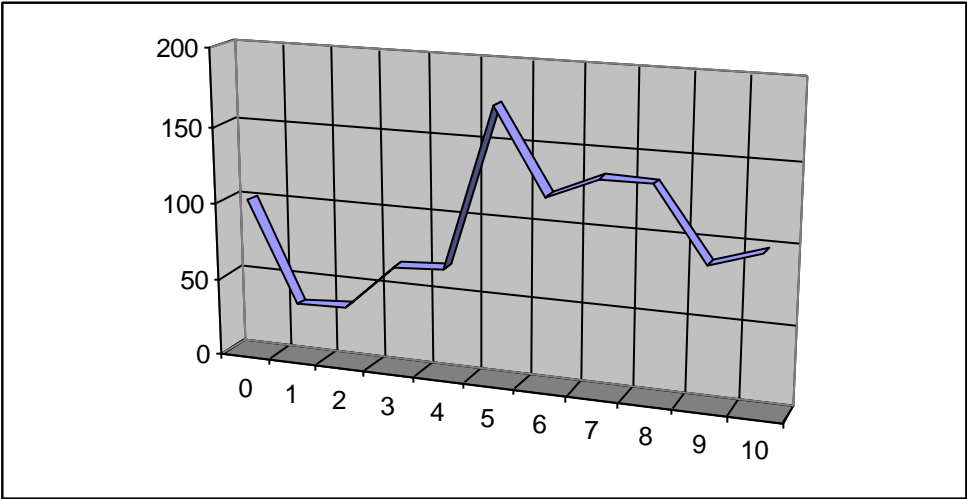


entre 0-2	Muy insatisfecho	158
entre 3-4	Insatisfecho	100
entre 5-6	Indiferente	261
entre 7-8	Satisfecho	392
entre 9-10	Muy satisfecho	491

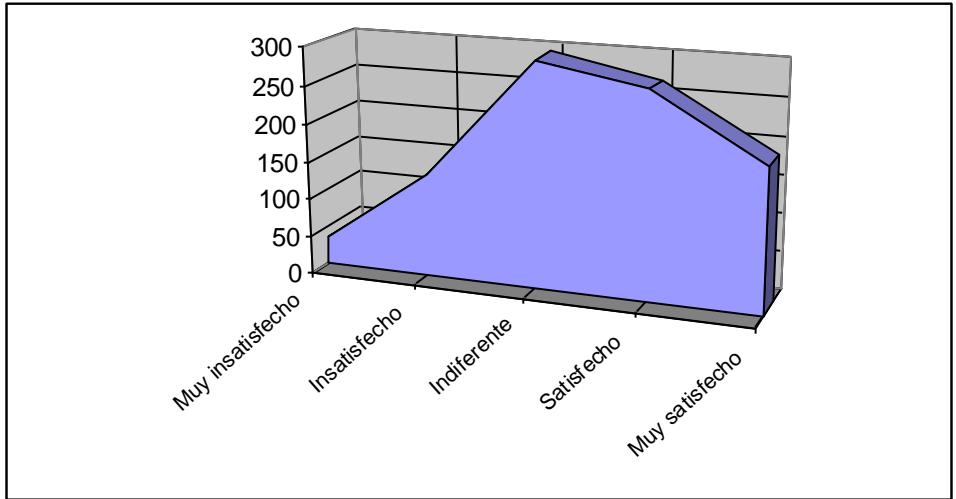


## La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario

**Media 5,63**



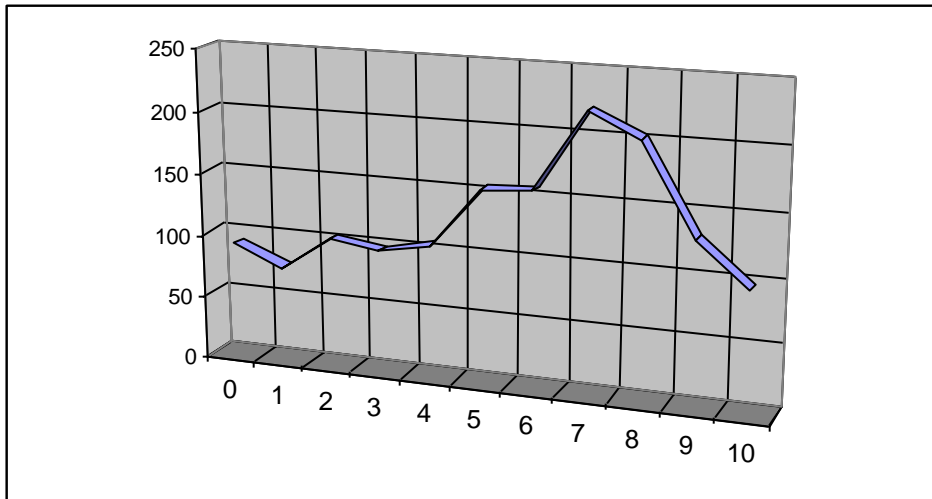
entre 0-2	Muy insatisfecho	36
entre 3-4	Insatisfecho	136
entre 5-6	Indiferente	296
entre 7-8	Satisfecho	270
entre 9-10	Muy satisfecho	187



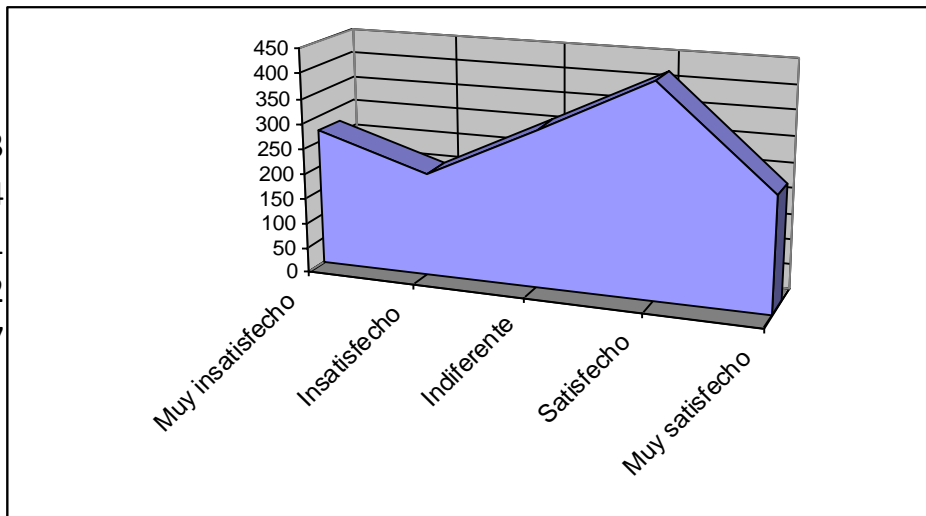


## Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)

**Media 5,57**



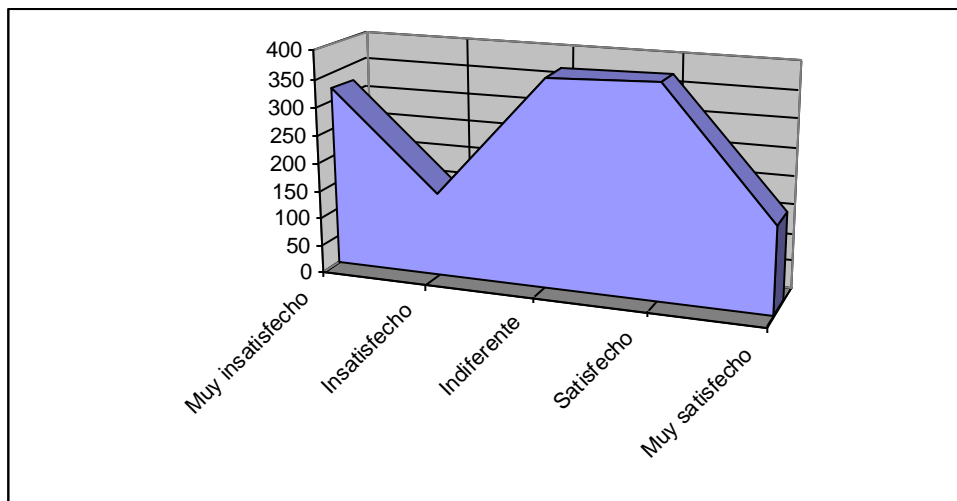
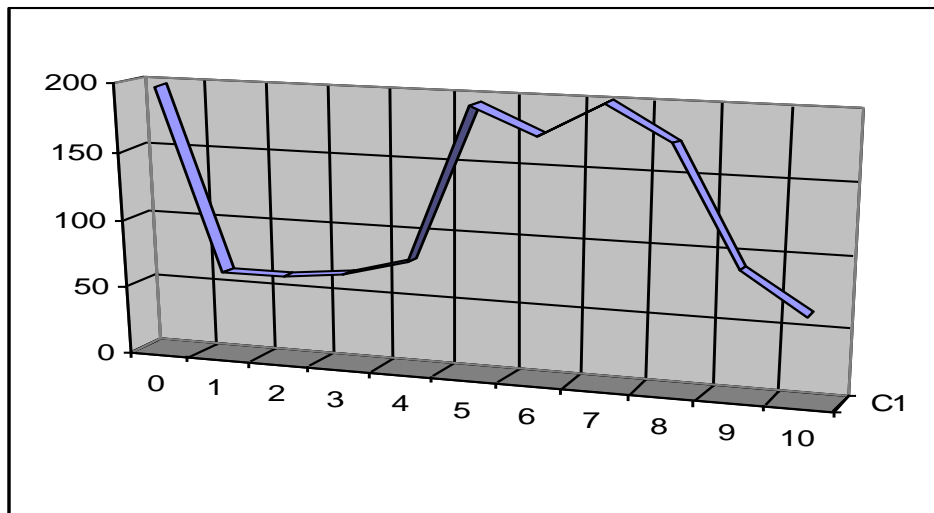
entre 0-2	Muy insatisfecho	273
entre 3-4	Insatisfecho	204
entre 5-6	Indiferente	311
entre 7-8	Satisfecho	422
entre 9-10	Muy satisfecho	227



## Vestuarios utilizados en las competiciones

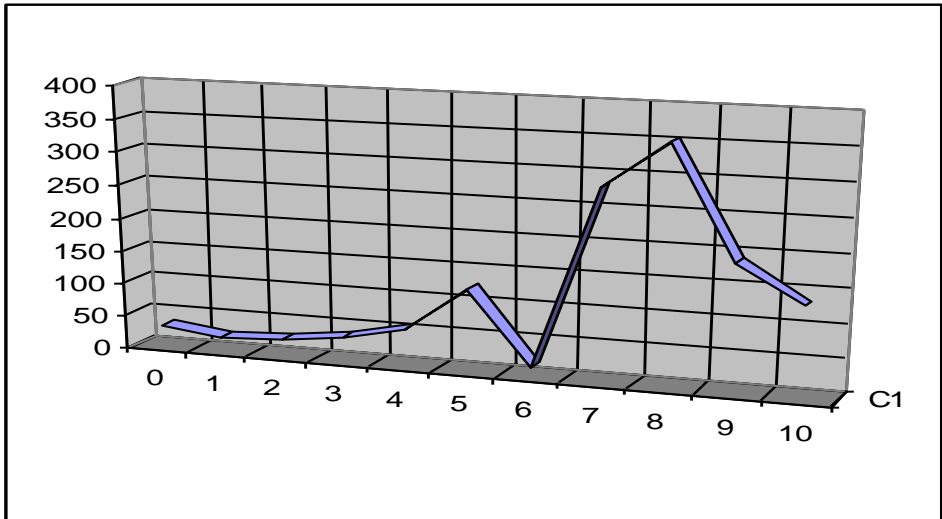
**Media 5,1**

entre 0-2	Muy insatisfecho	323
entre 3-4	Insatisfecho	148
entre 5-6	Indiferente	369
entre 7-8	Satisfecho	375
entre 9-10	Muy satisfecho	153

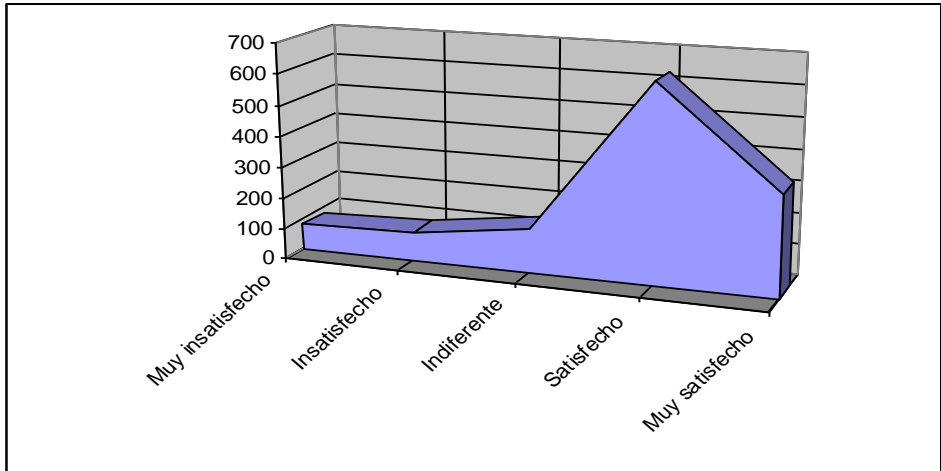


# Los horarios y días en que se programan los encuentros

**Media 6,94**

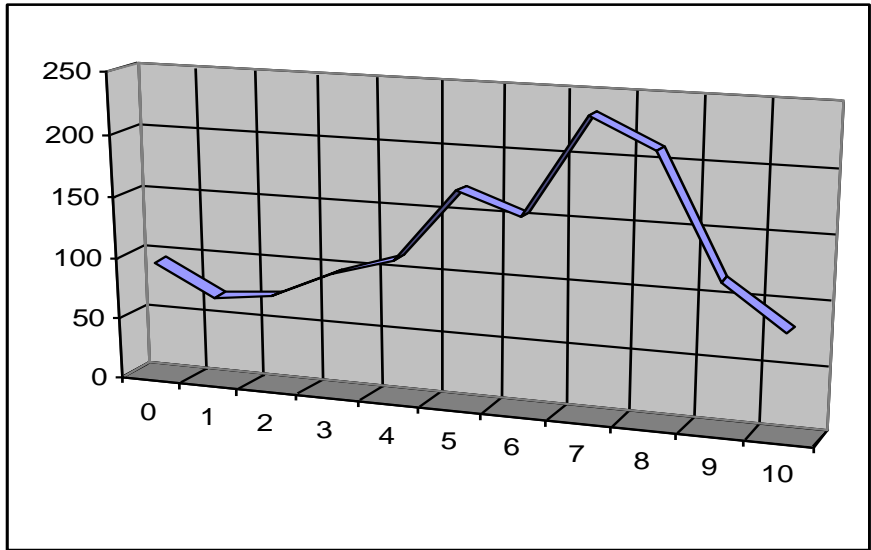


entre 0-2	Muy insatisfecho	82
entre 3-4	Insatisfecho	94
entre 5-6	Indiferente	140
entre 7-8	Satisfecho	637
entre 9-10	Muy satisfecho	324

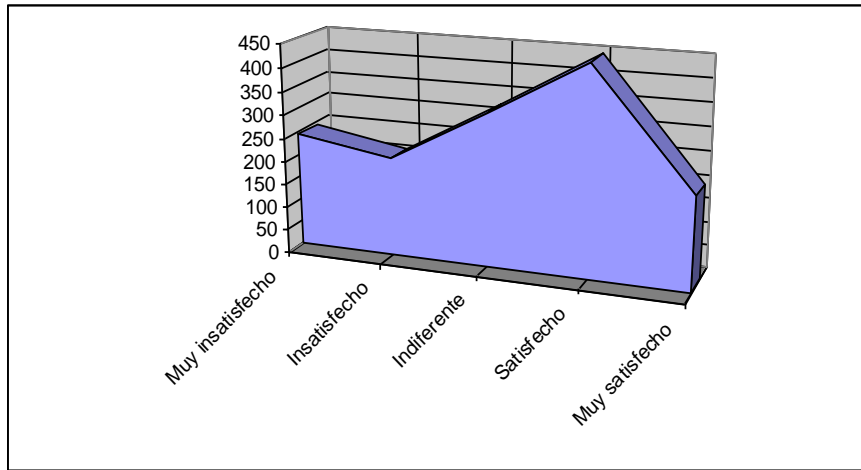


# La duración de las competiciones

**Media 5,58**

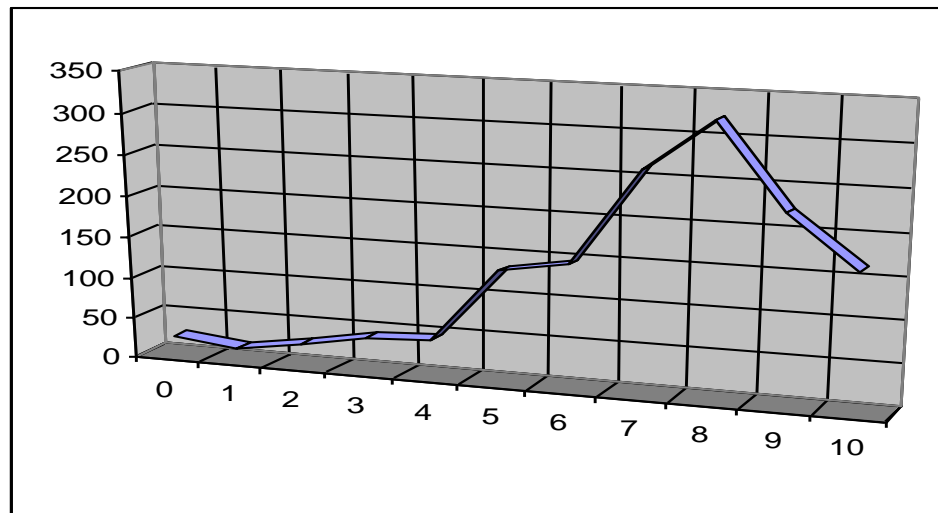


entre 0-2	Muy insatisfecho	243
entre 3-4	Insatisfecho	211
entre 5-6	Indiferente	326
entre 7-8	Satisfecho	446
entre 9-10	Muy satisfecho	197

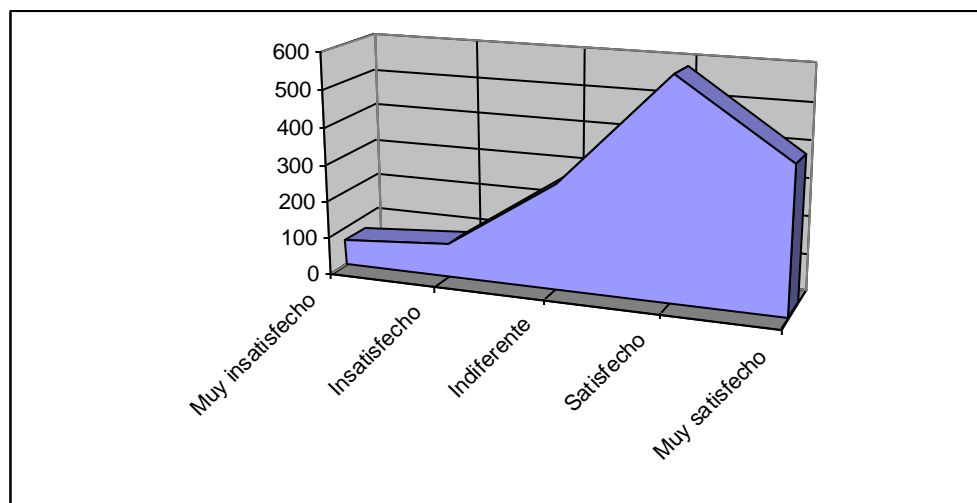


## La puntualidad en el inicio de las competiciones

**Media 7,07**

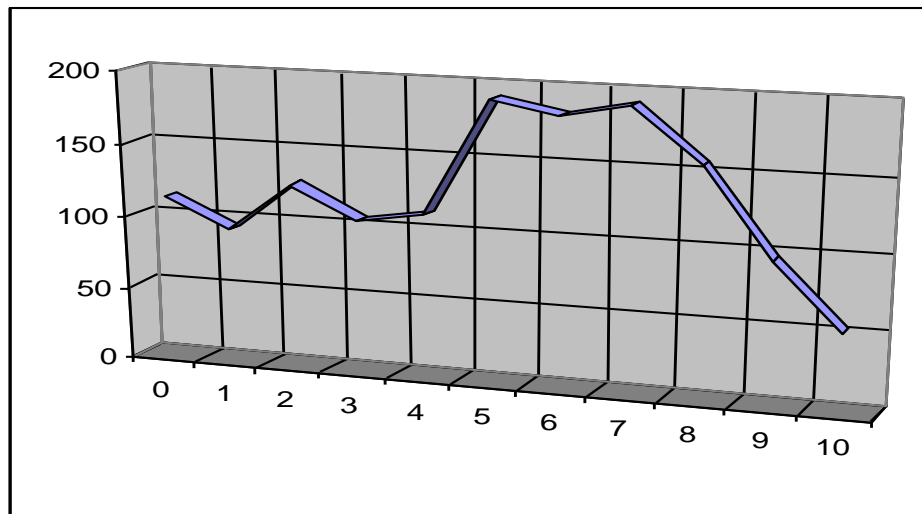


entre 0-2	Muy insatisfecho	71
entre 3-4	Insatisfecho	90
entre 5-6	Indiferente	285
entre 7-8	Satisfecho	587
entre 9-10	Muy satisfecho	388

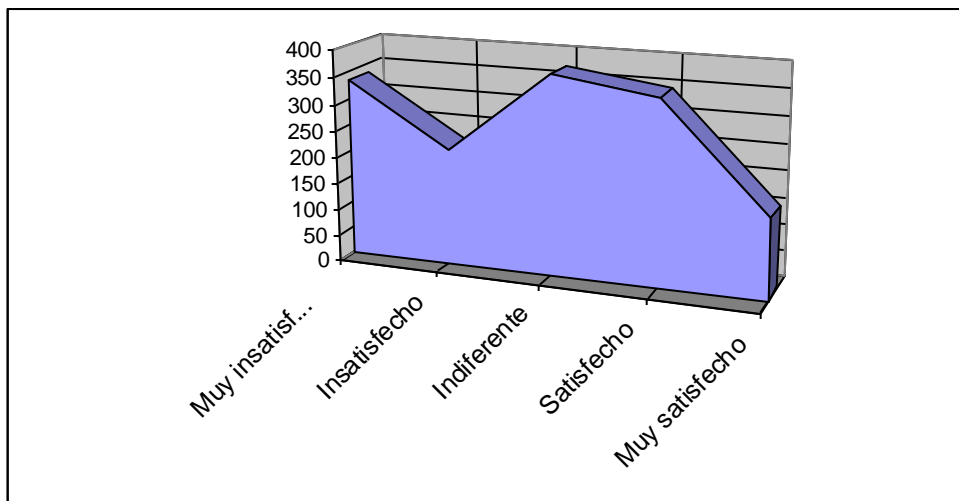


## La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente

**Media 5,03**

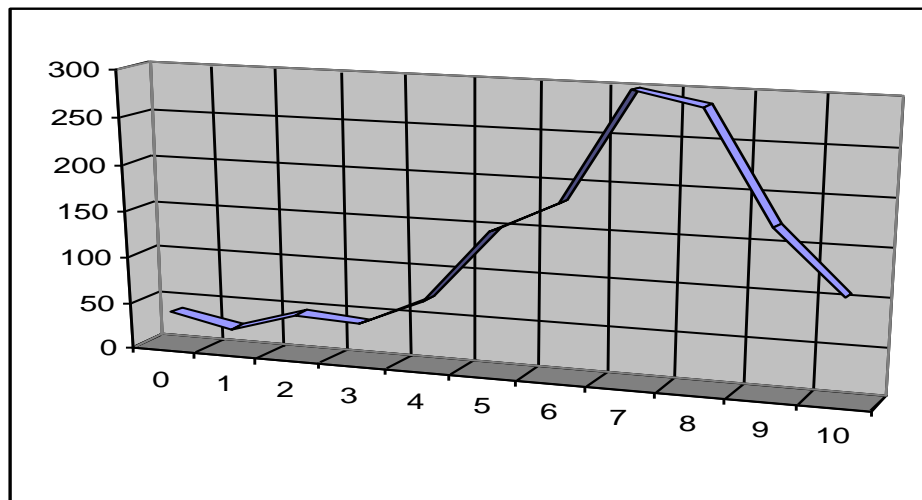


entre 0-2	Muy insatisfecho	335
entre 3-4	Insatisfecho	217
entre 5-6	Indiferente	374
entre 7-8	Satisfecho	347
entre 9-10	Muy satisfecho	150

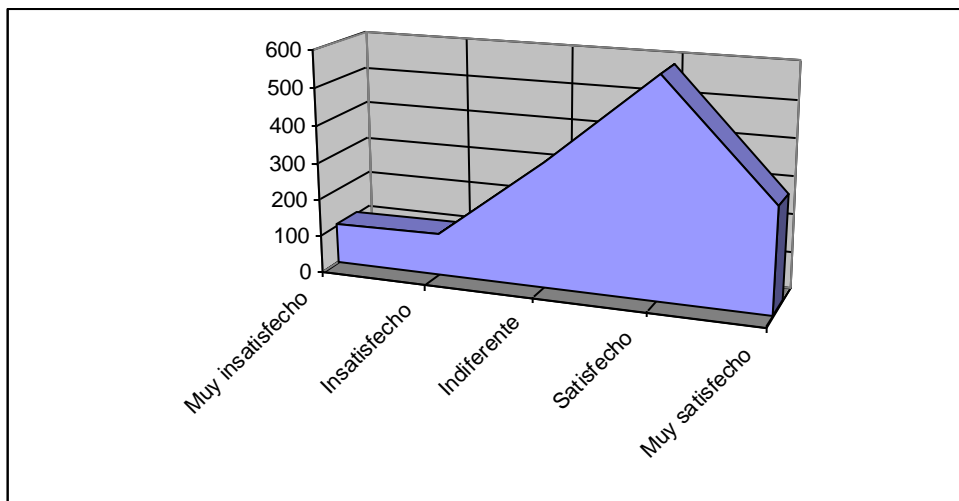


## La deportividad y el respeto en los campos de juego

**Media 6,6**

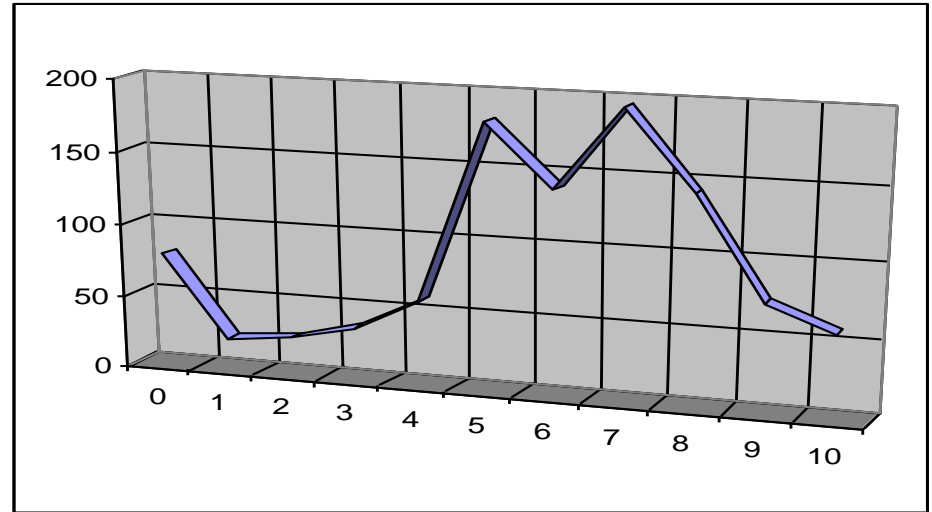


entre 0-2	Muy insatisfecho	110
entre 3-4	Insatisfecho	114
entre 5-6	Indiferente	334
entre 7-8	Satisfecho	586
entre 9-10	Muy satisfecho	279

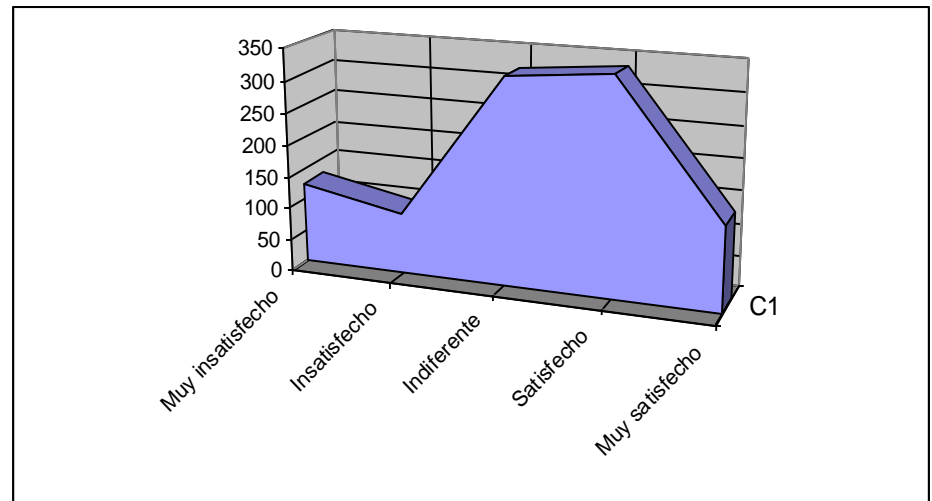


## La integración de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad en la organización y gestión de las competiciones

Media 5,84



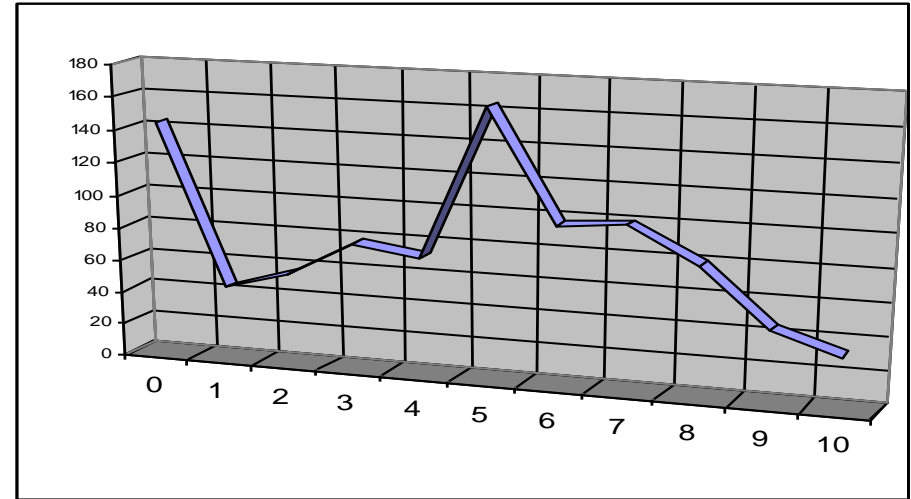
entre 0-2	Muy insatisfecho	126
entre 3-4	Insatisfecho	94
entre 5-6	Indiferente	321
entre 7-8	Satisfecho	337
entre 9-10	Muy satisfecho	131



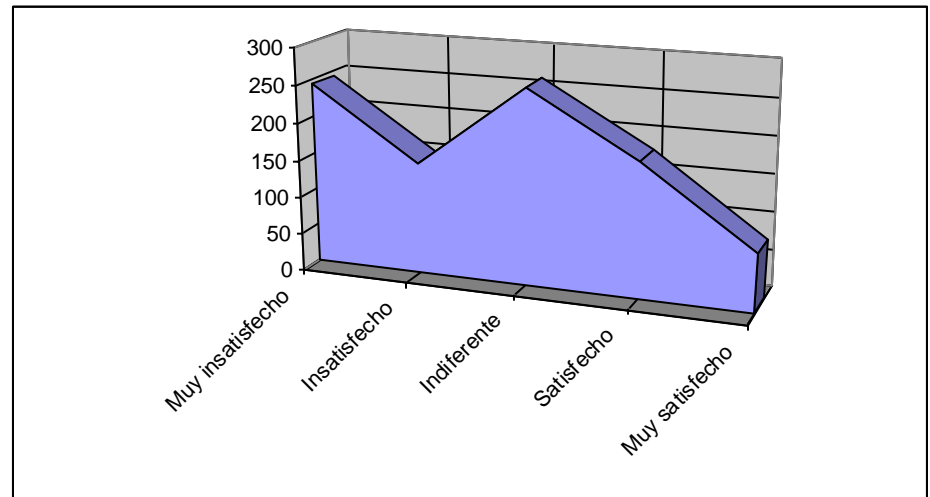


## La facilidad para realizar reservas de temporada para los entrenamientos en las instalaciones deportivas municipales

Media 4,54

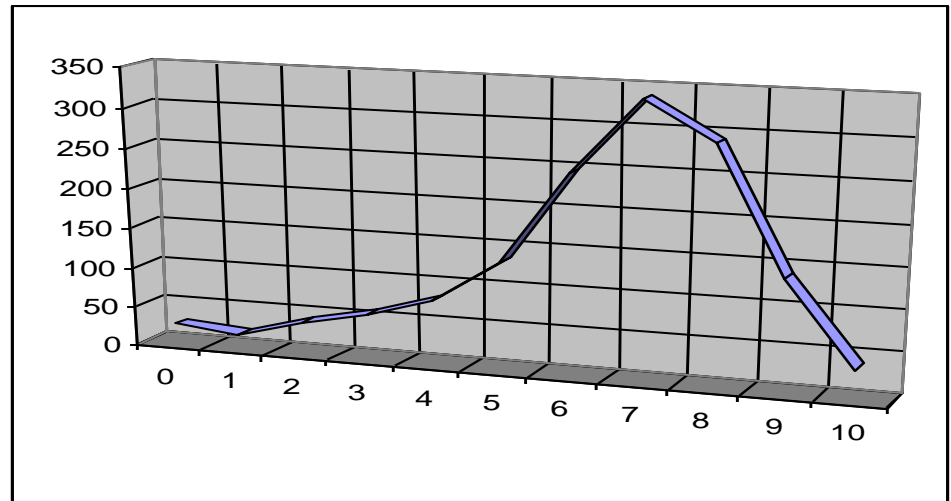


entre 0-2	Muy insatisfecho	245
entre 3-4	Insatisfecho	150
entre 5-6	Indiferente	261
entre 7-8	Satisfecho	179
entre 9-10	Muy satisfecho	77

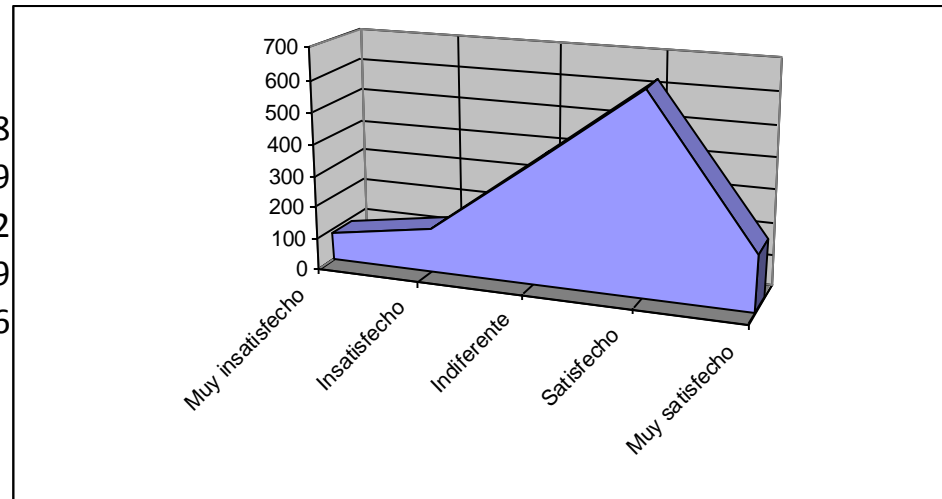


# El grado de satisfacción global con la competición

**Media 6,42**

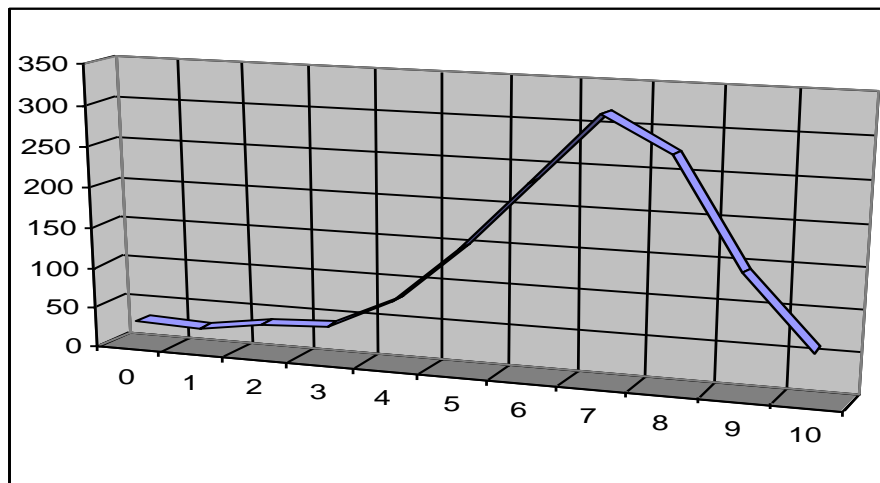


entre 0-2	Muy insatisfecho	88
entre 3-4	Insatisfecho	139
entre 5-6	Indiferente	382
entre 7-8	Satisfecho	629
entre 9-10	Muy satisfecho	176



## El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos

**Media 6,43**



entre 0-2	Muy insatisfecho	99
entre 3-4	Insatisfecho	125
entre 5-6	Indiferente	384
entre 7-8	Satisfecho	594
entre 9-10	Muy satisfecho	204

