

# ***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 2015***





# 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 Información e inscripción.

#### 2.3 Transporte.

#### 2.4 Alojamiento y comidas.

#### 2.5 Clases.

#### 2.6 Material y forfait.

#### 2.7 Médico (sólo familias).

#### 2.8 Responsables.

#### 2.9 Otras Cuestiones.

#### 2.10 Satisfacción global de los usuarios.

---

# 0.

## Objetivos





## 0. Objetivos

---

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de los participantes en el Programa de Actividades en la Nieve 2015 (XXVII edición del programa)
  
- ❑ En desarrollo del objetivo manera mas detallada, los objetivos específicos que lo desarrollan fueron los siguientes:
  - 1.- *Conocimiento y uso de los servicios prestados*
  - 2.- *Valoración de la capacidad del Programa para facilitar y promocionar la práctica del Esquí y del Snow*
  - 3.- *Valoración de las restantes prestaciones que el Programa incluye: Alojamiento y Restauración, Clases y Actividades, Responsables de las Agencias del viajes y del Ayuntamiento que acompañan a cada una de las expediciones, asistencia médica etc...*



# 1.

## Ficha Técnica y Caracterización de la muestra





## 1.1. Ficha Técnica

### Descripción de la muestra

Participantes en el Programa de Actividades en la Nieve 2015.

### Universo y tamaño de la muestra

Universo: 2.739 participantes en el Programa de Actividades en la Nieve

Registros válidos: 1.697 registros válidos ( 61,95 % del total)

Porcentaje de salidas evaluadas: 82,69 % (Se han tratado los registros válidos recogidos en 43 de las 52 salidas que el Programa comprendió)

### Técnica de recogida de la información

Encuestas realizadas en el autocar de regreso de las expediciones bajo la supervisión del responsable del Ayuntamiento de Madrid.

### Fechas de recogida de la información

8 semanas comprendidas entre el 3 de Enero y el 7 de Marzo.

### Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes)

# 2.

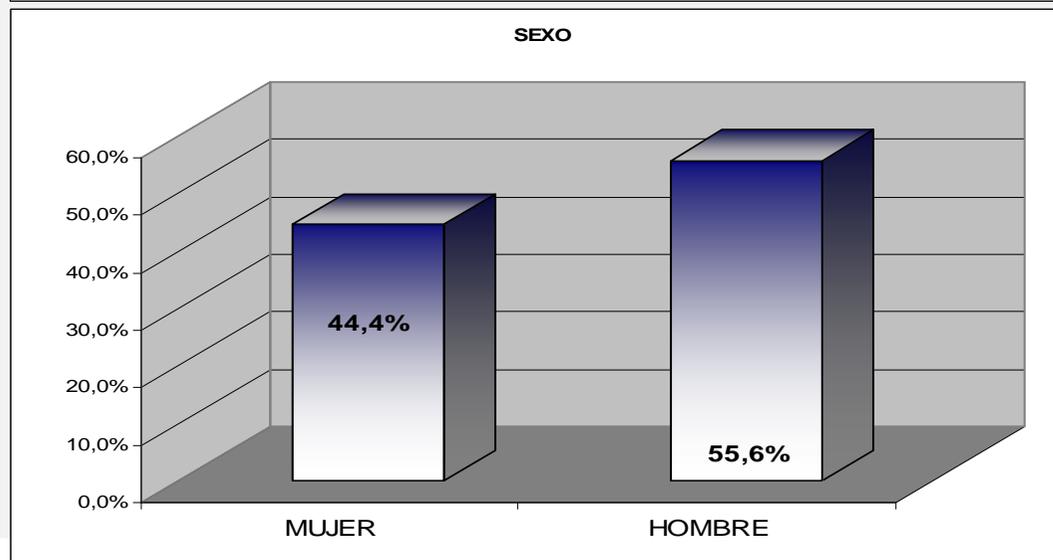
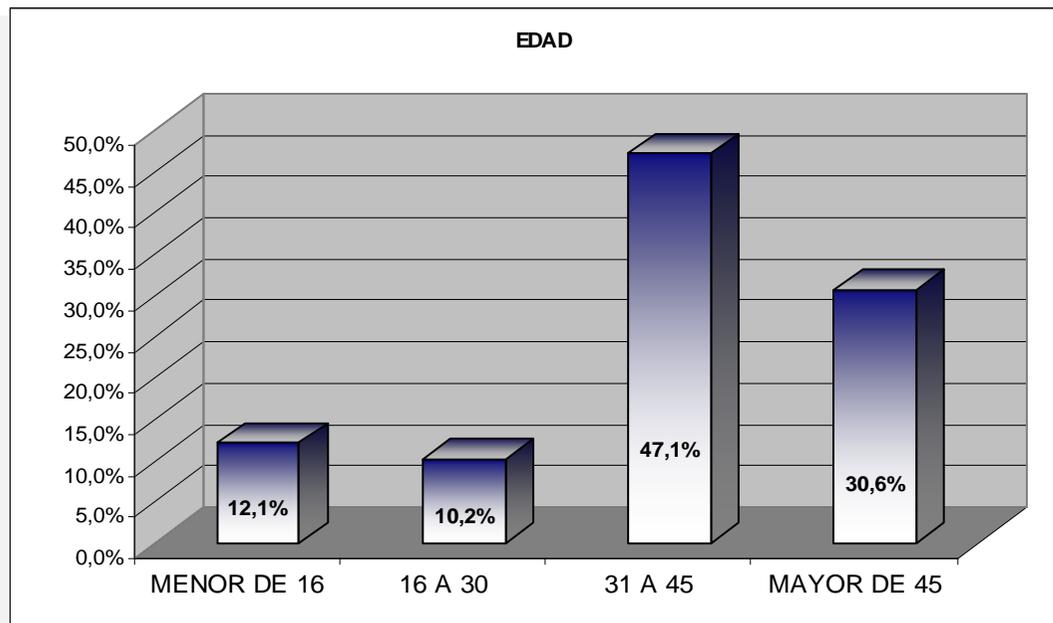
## Resultados

### Totales



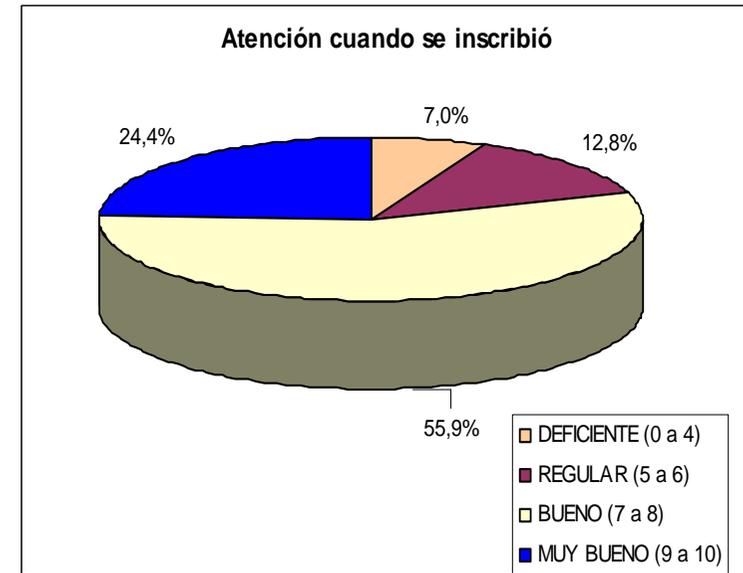
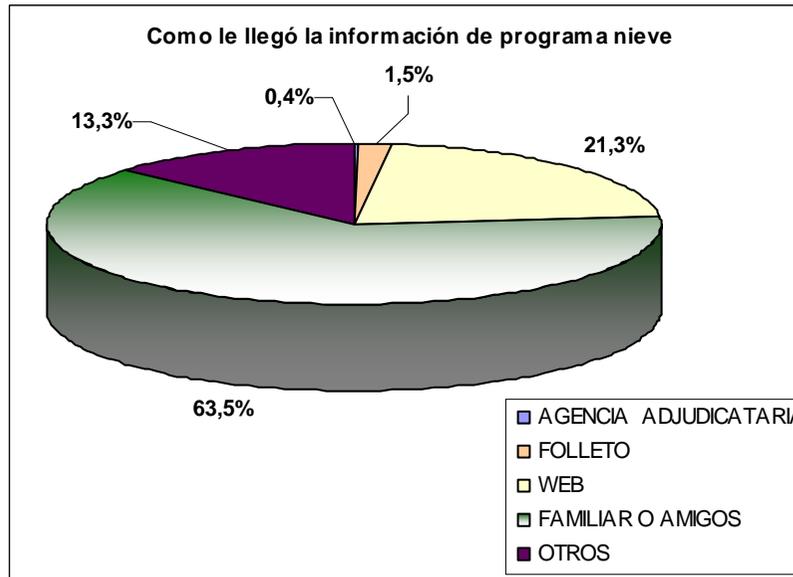


## 2.1 Perfil de los participantes

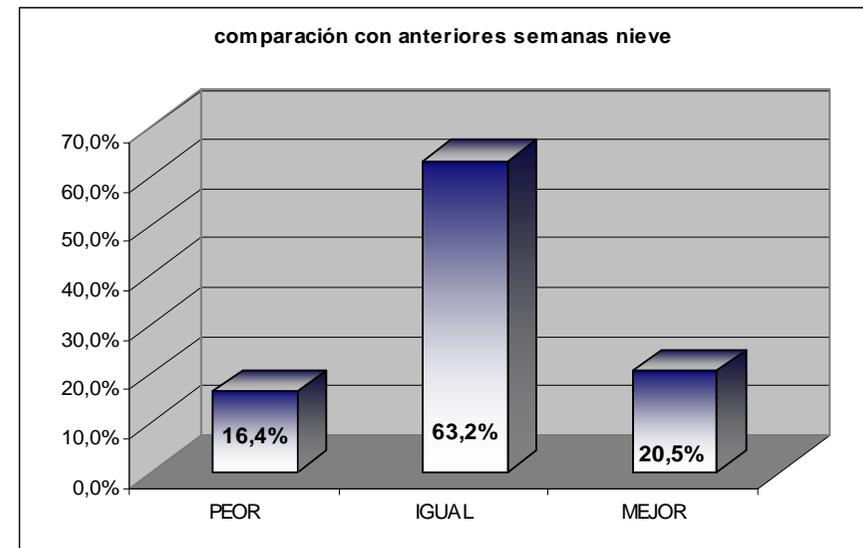




## 2.2 Información e Inscripción

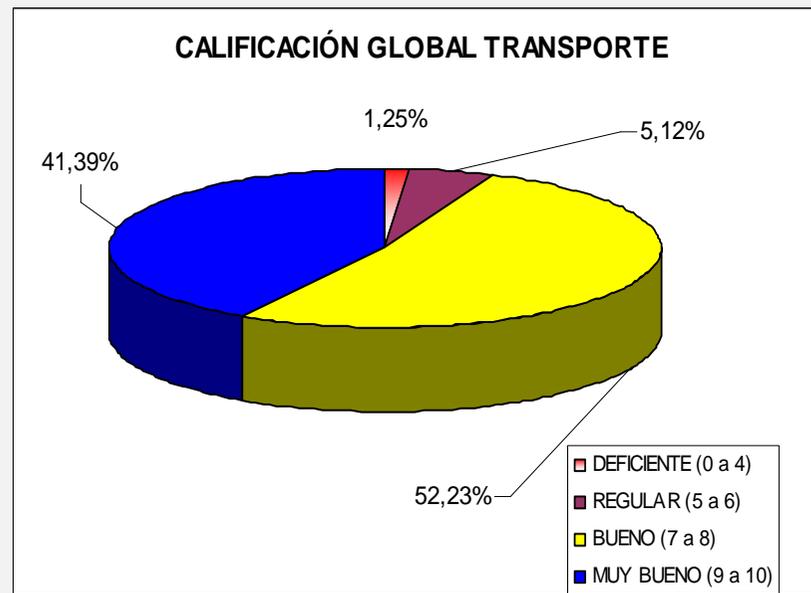
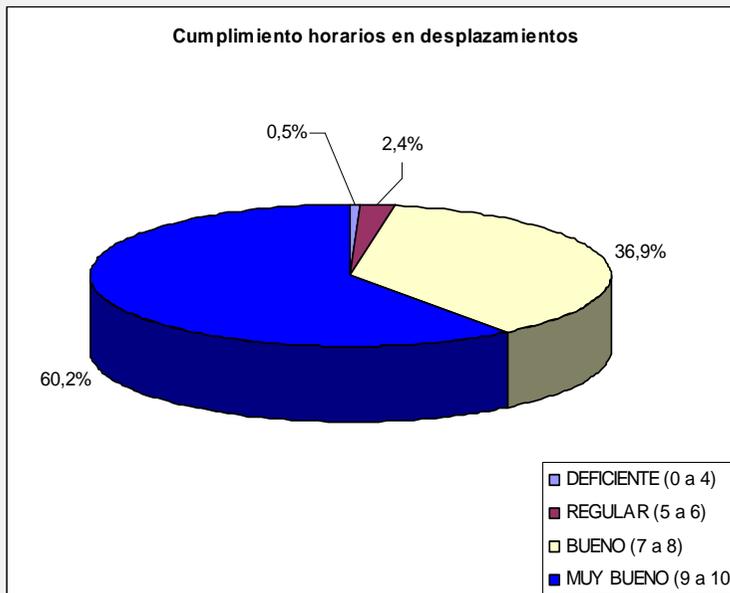
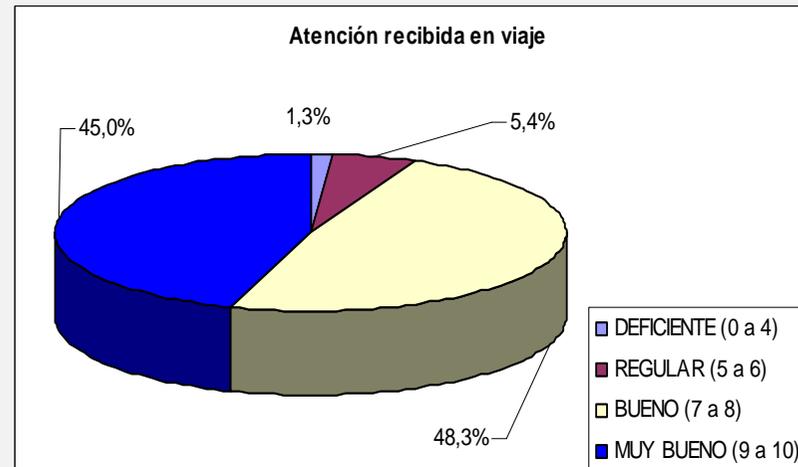
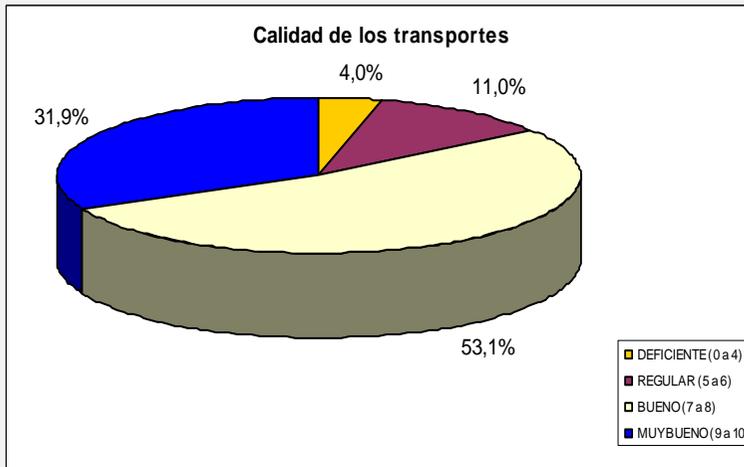


*Los participantes participaron como media en 3,97 ediciones del Programa*



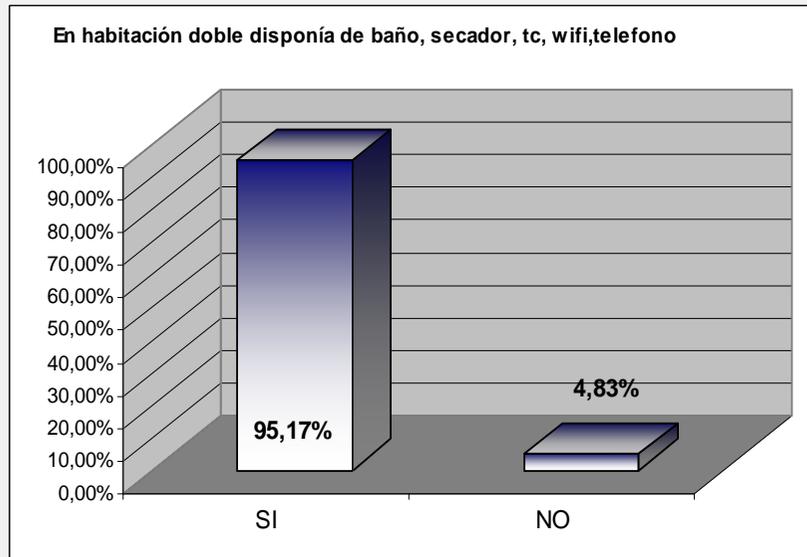
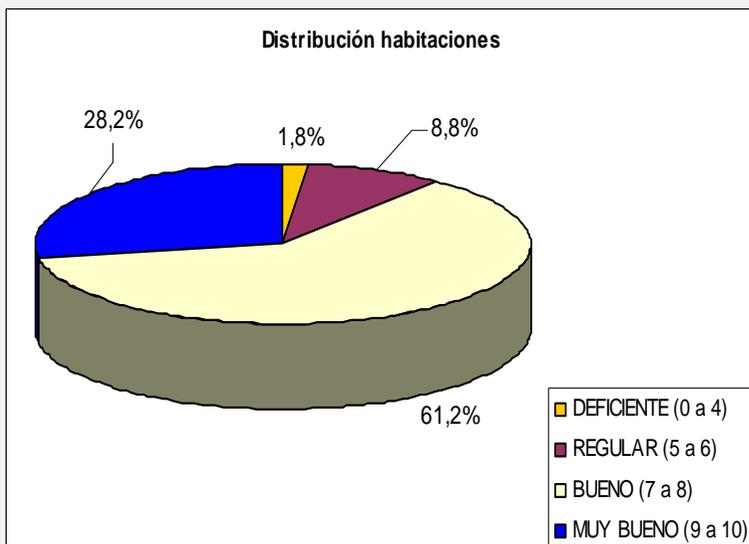
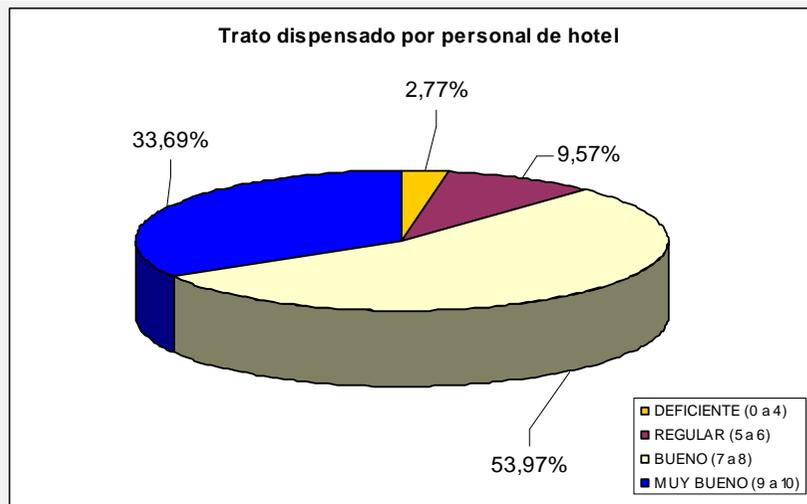
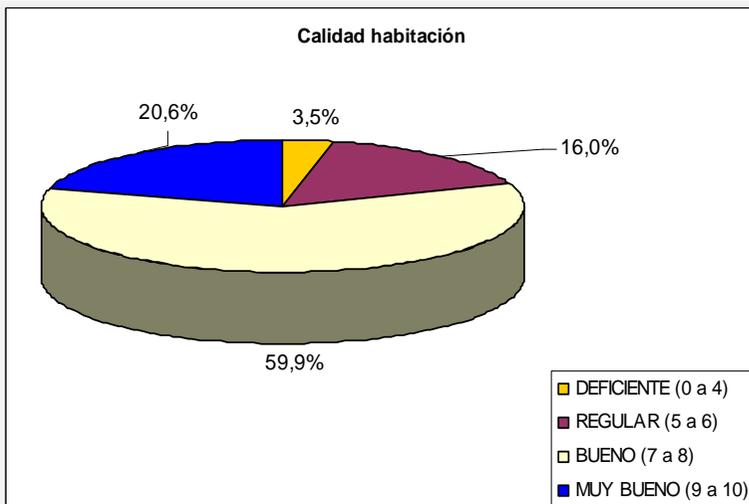


## 2.3 Transporte.



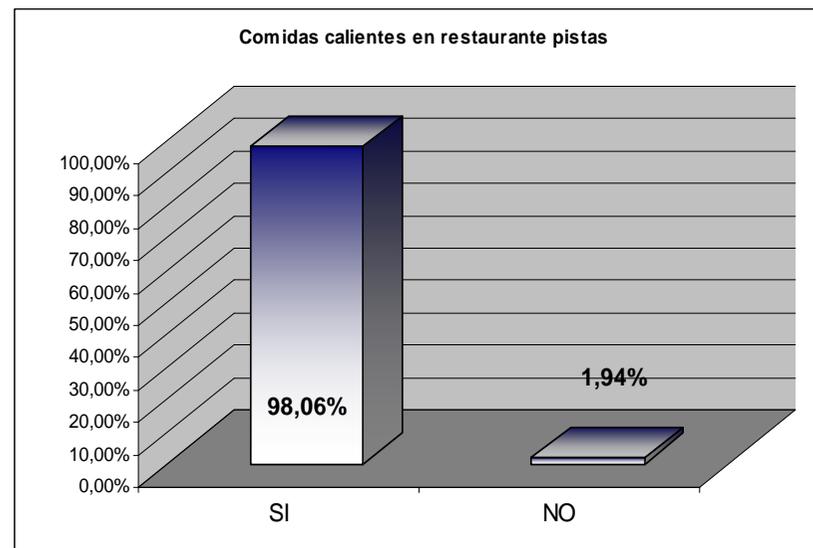
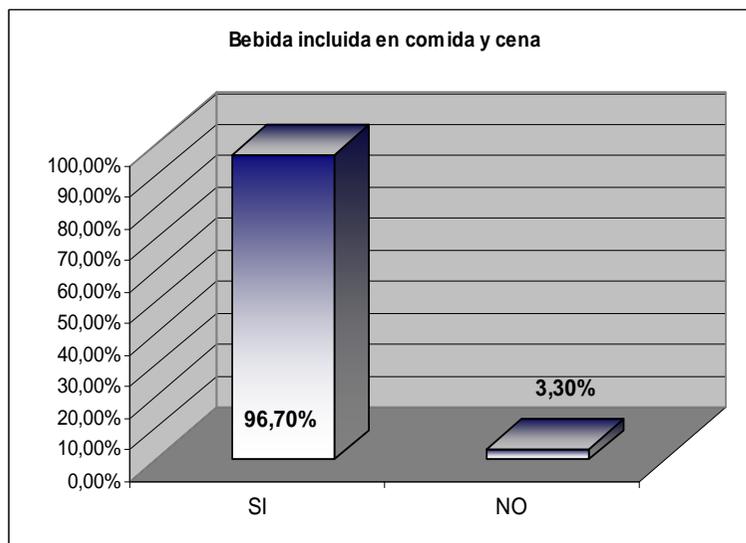
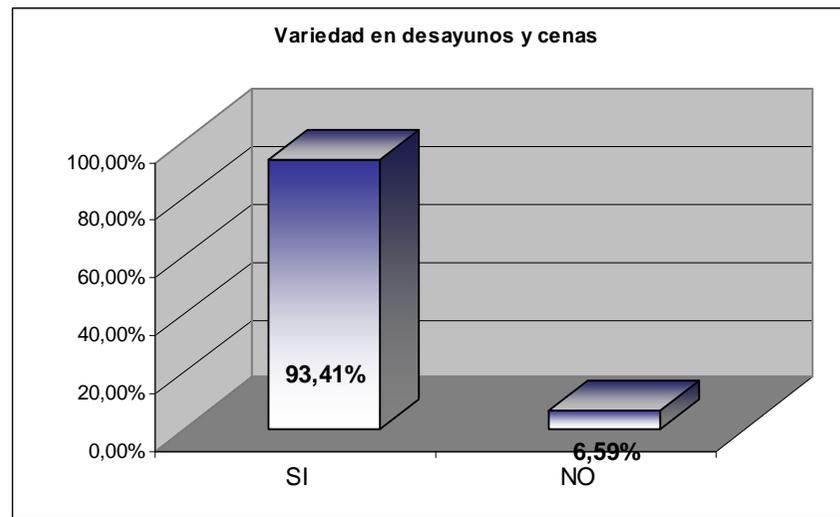
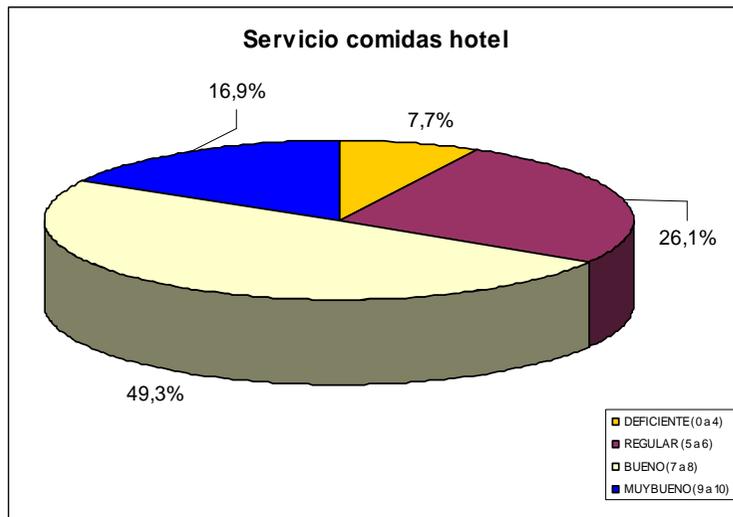


## 2.4 Alojamiento y comidas

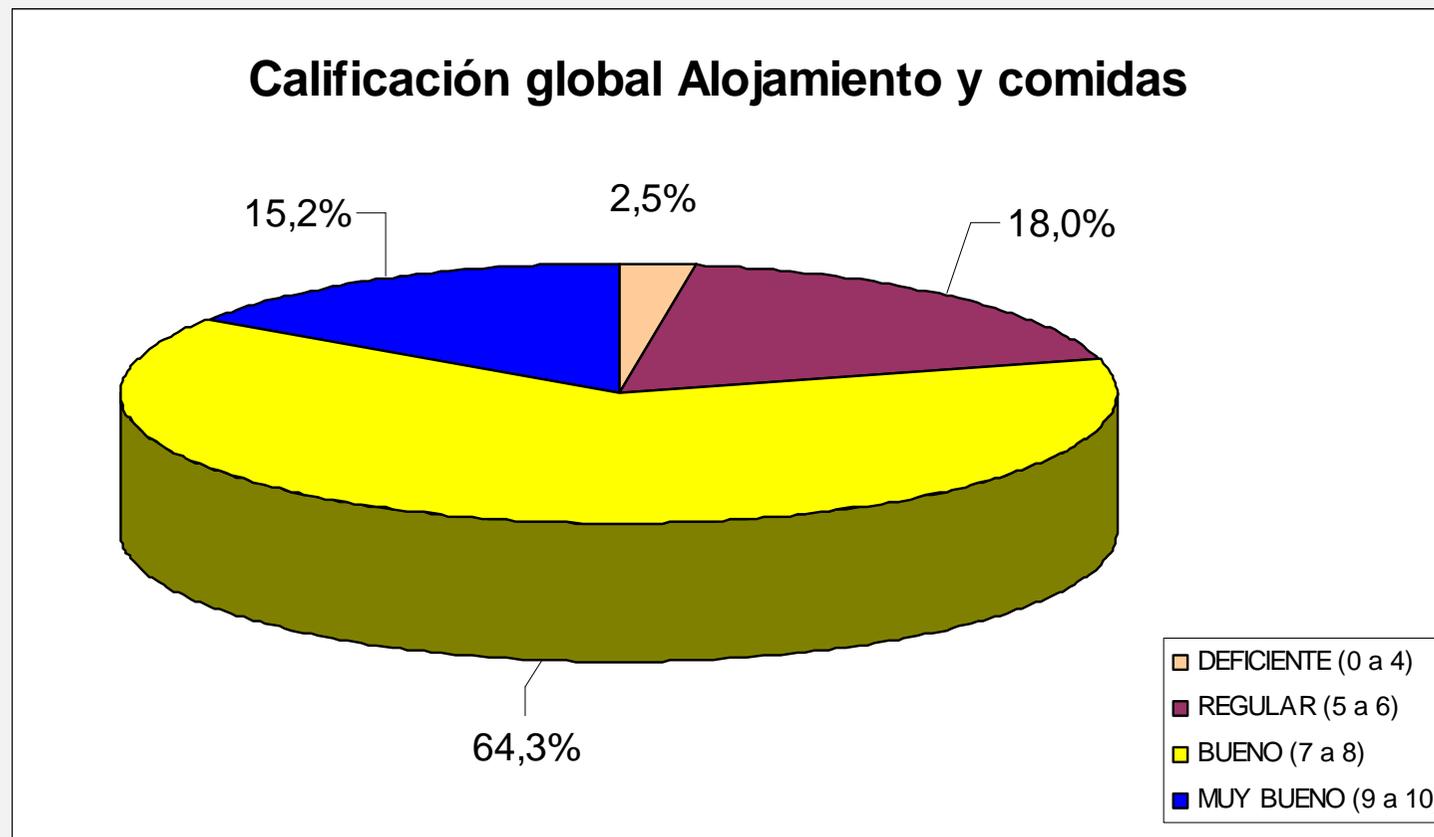




## 2.4 Alojamiento y comidas

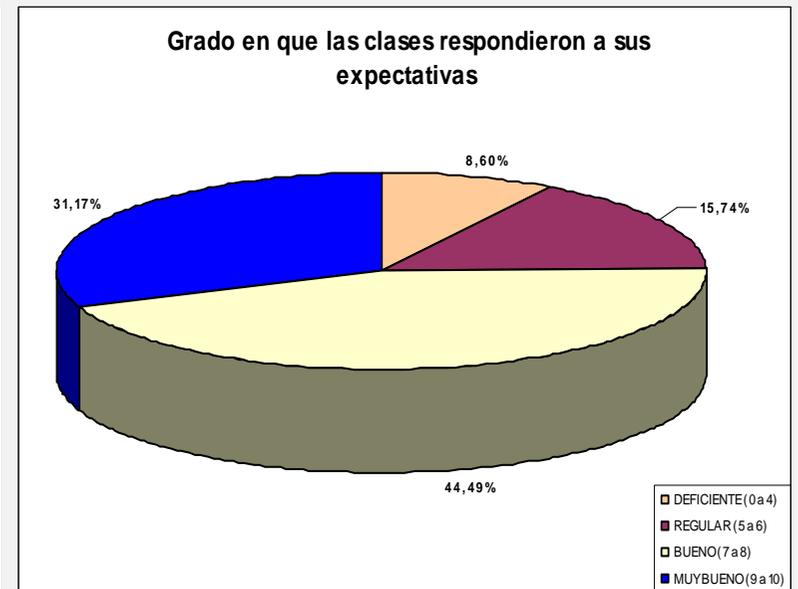
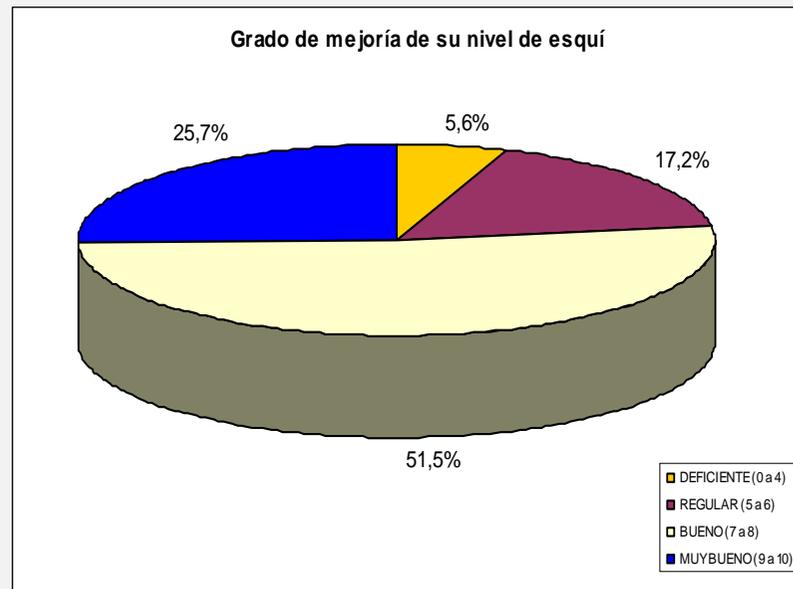
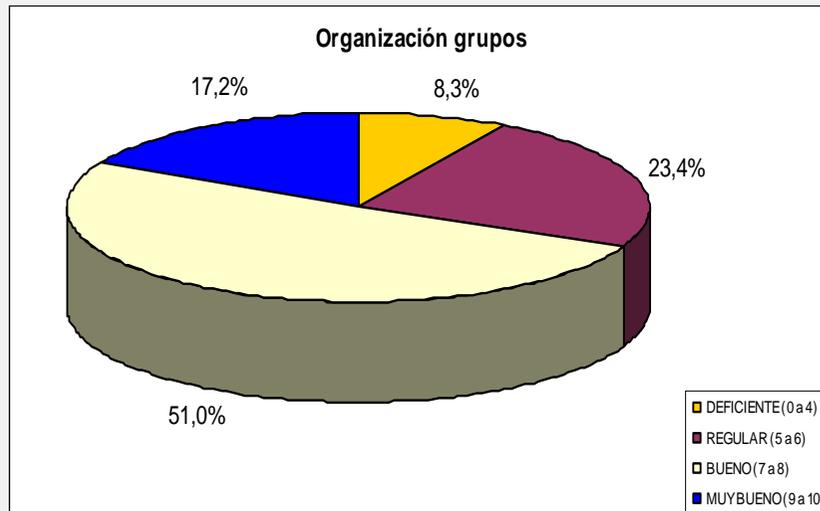


## 2.4 Alojamiento y comidas



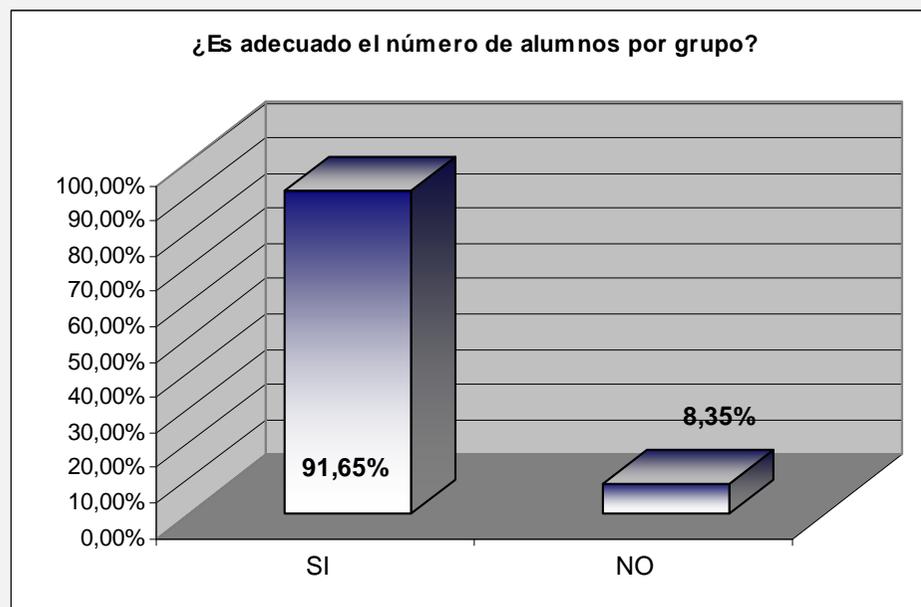
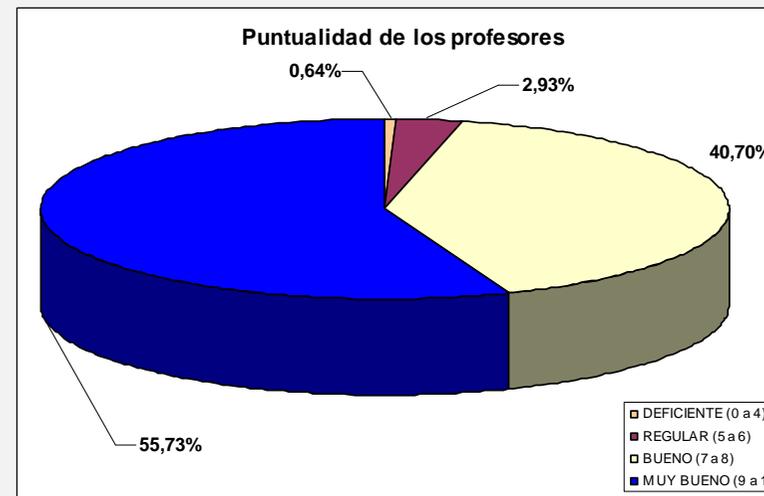
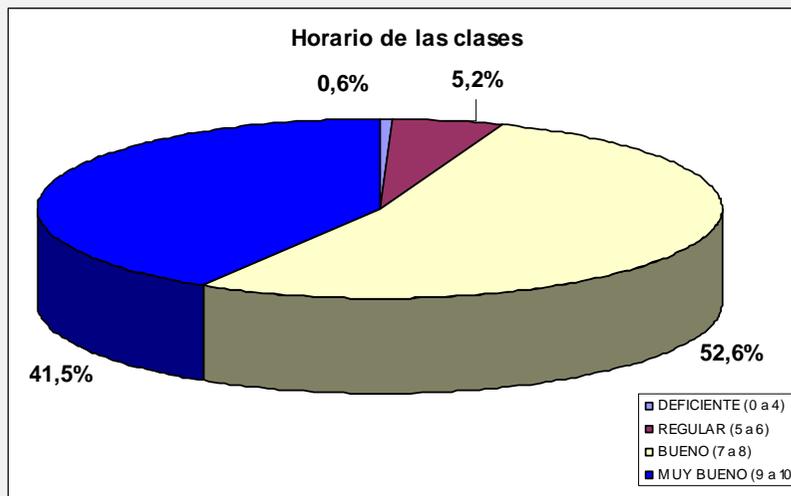


## 2.5 Clases.

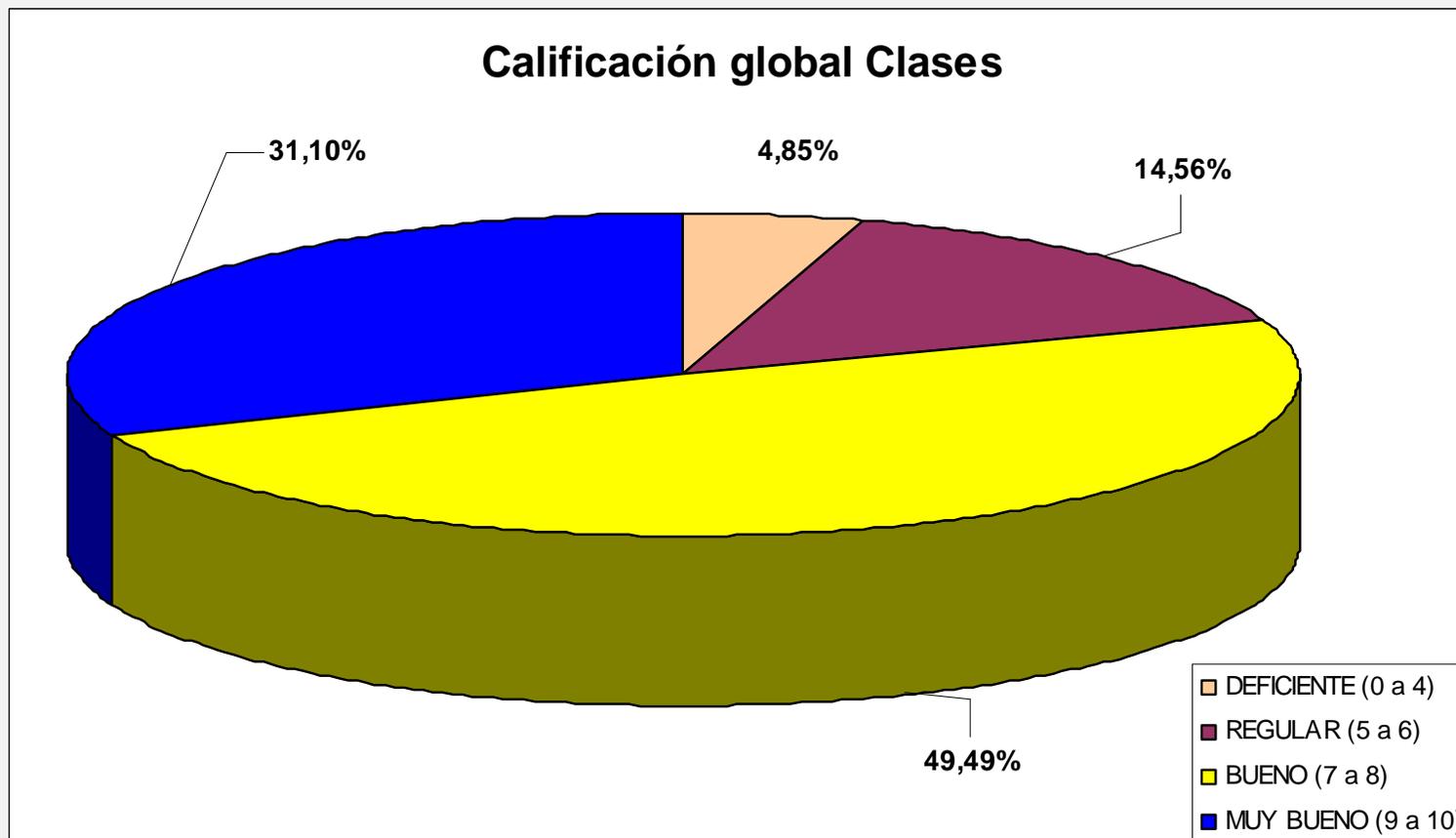




## 2.5 Clases

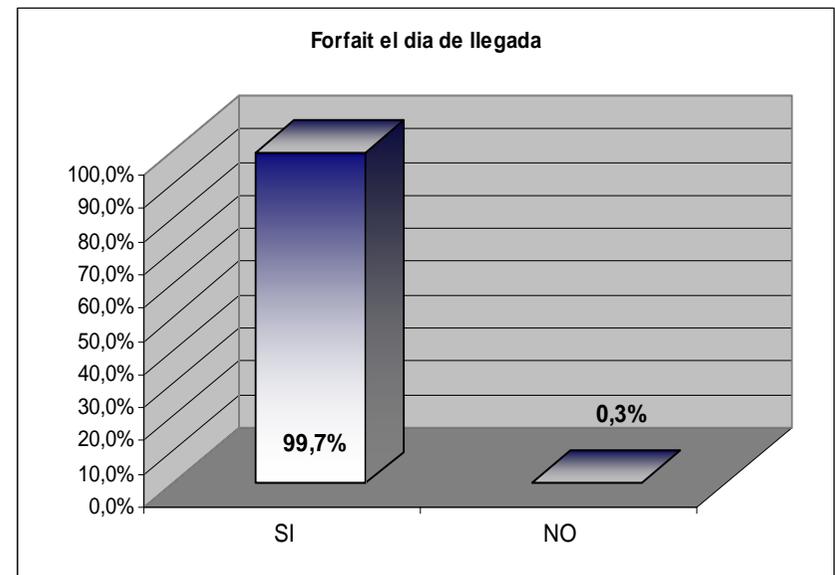
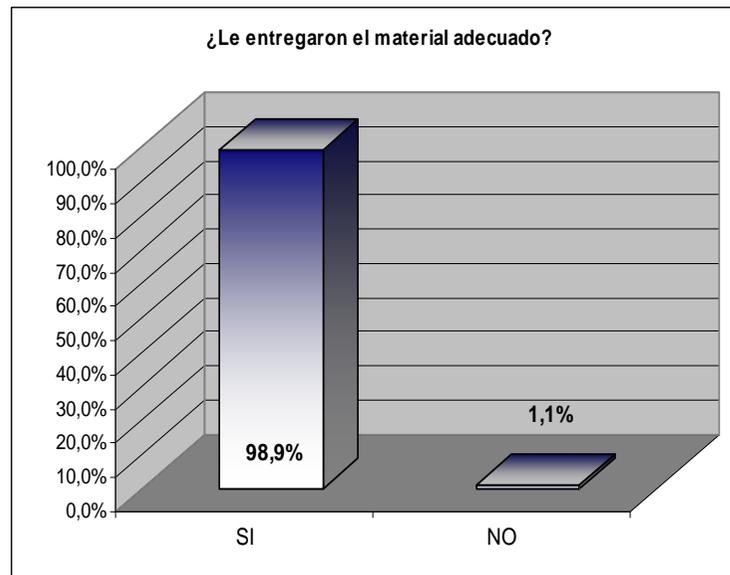
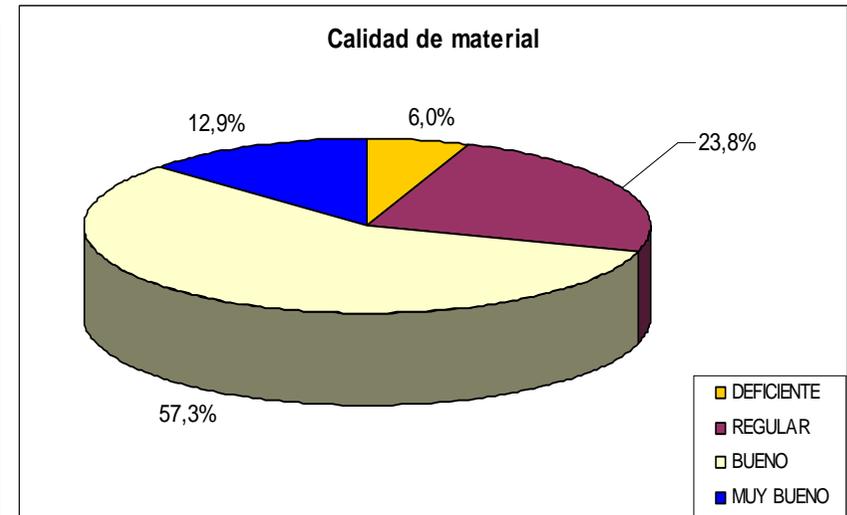
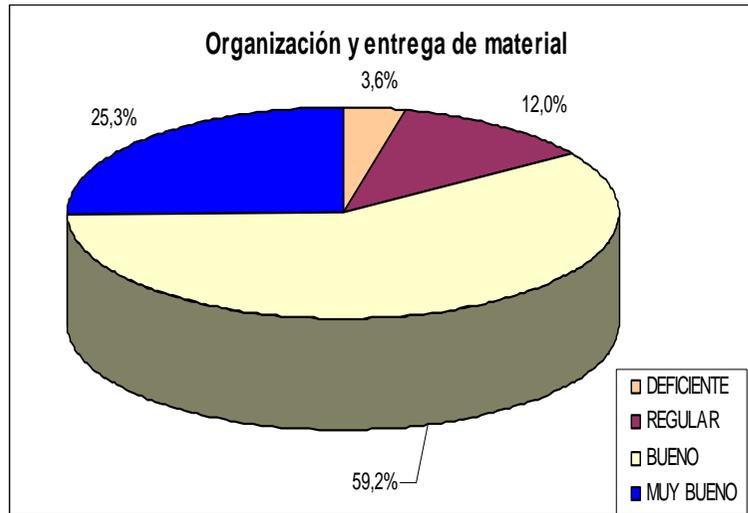


## 2.5 Clases



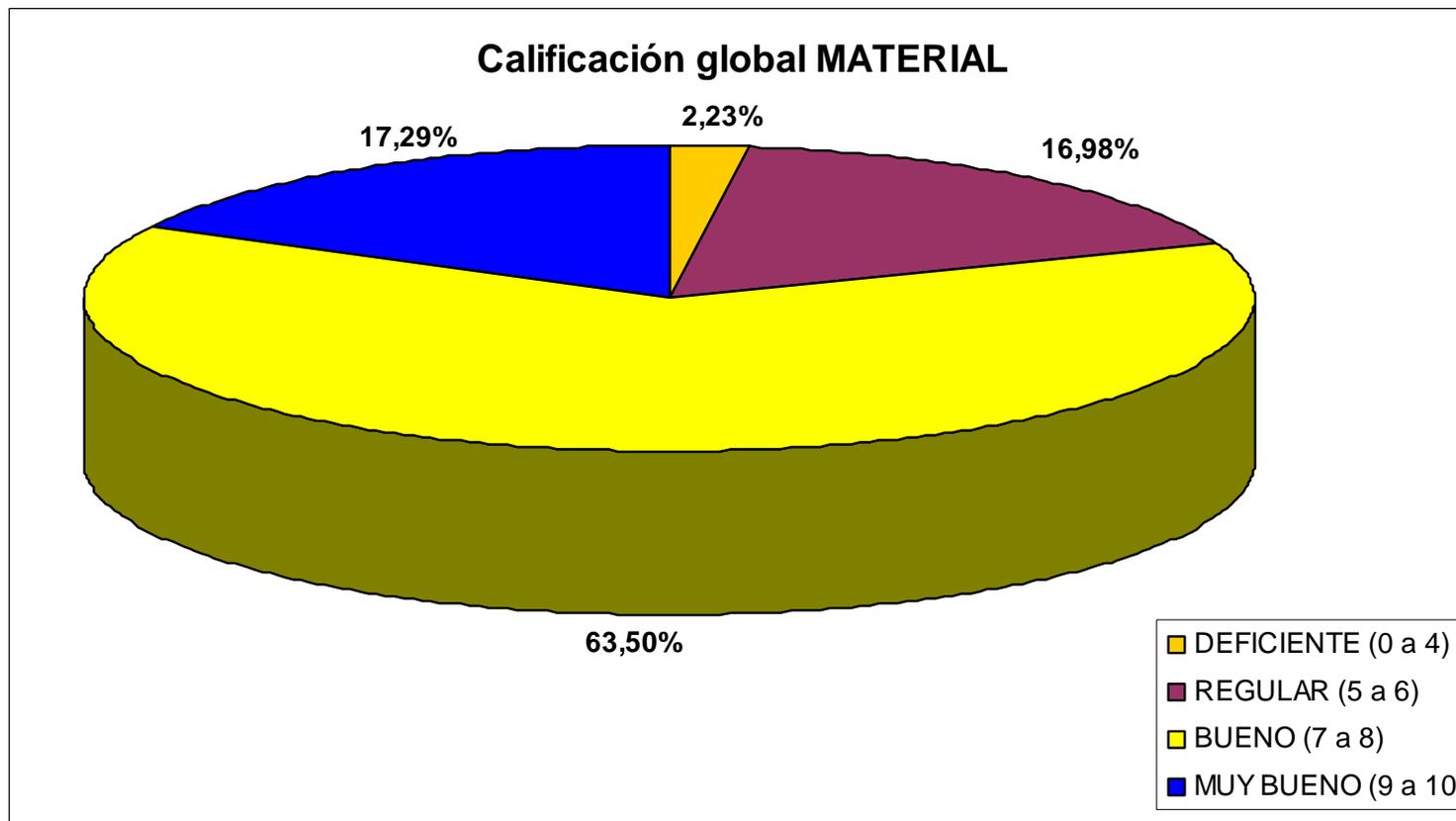


## 2.6 Material y forfait



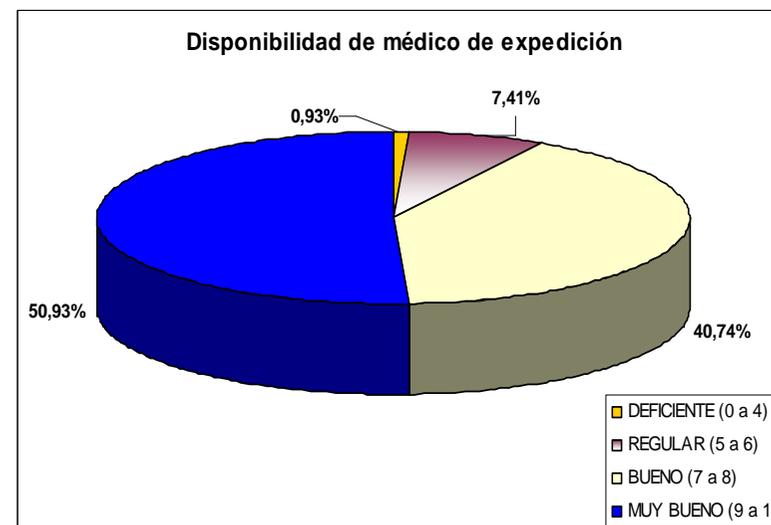
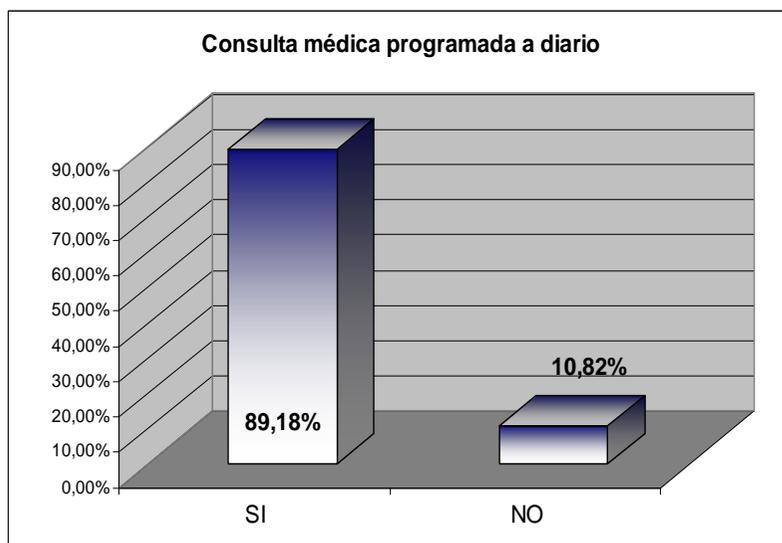
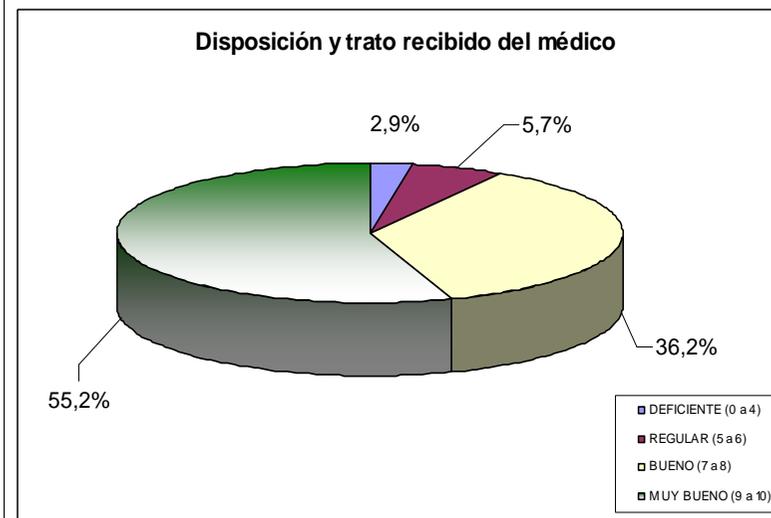
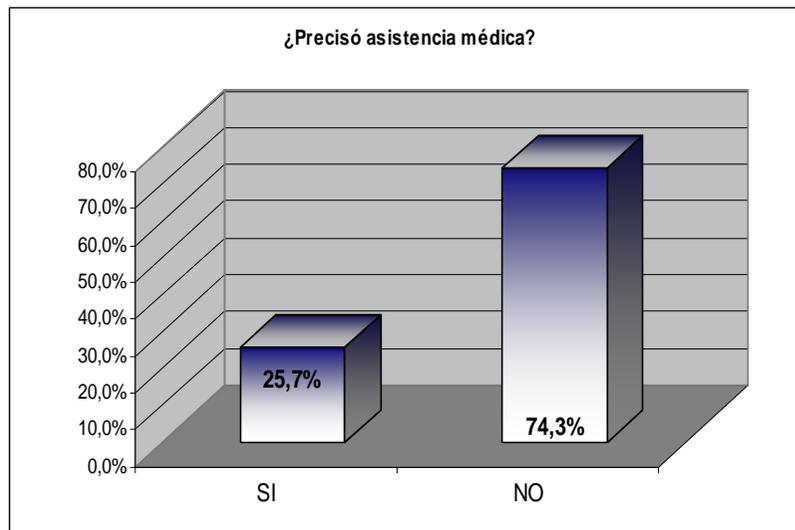


## 2.6 Material y forfait



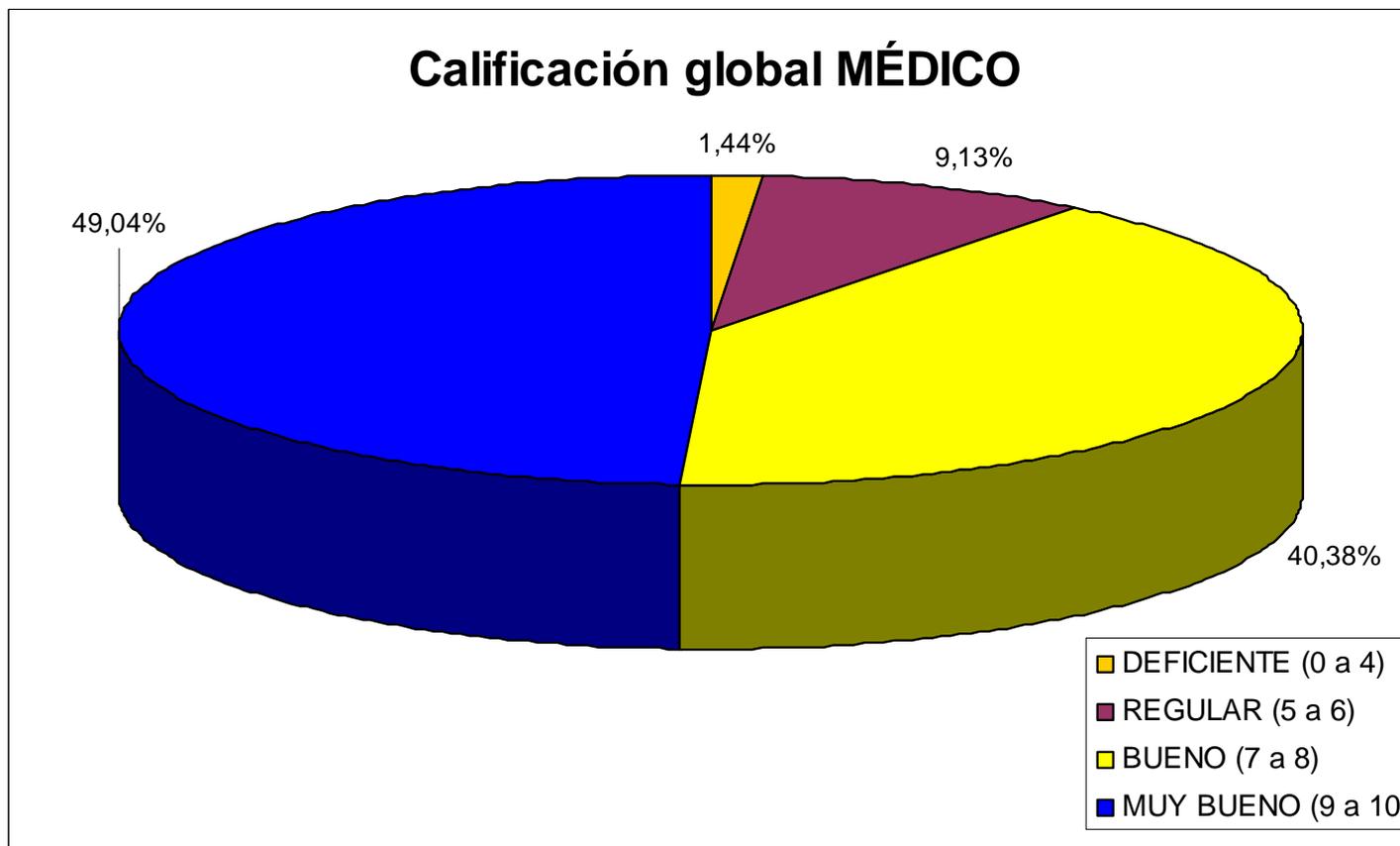


## 2.7 Médico (sólo familias)



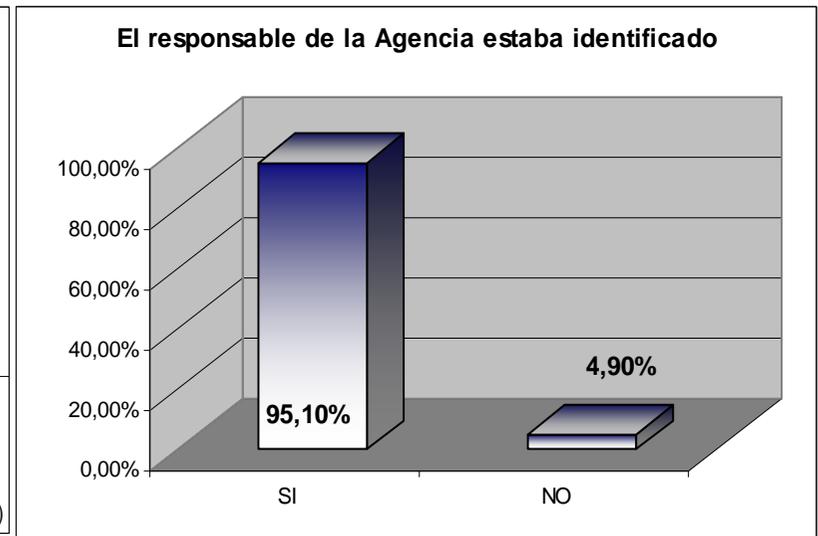
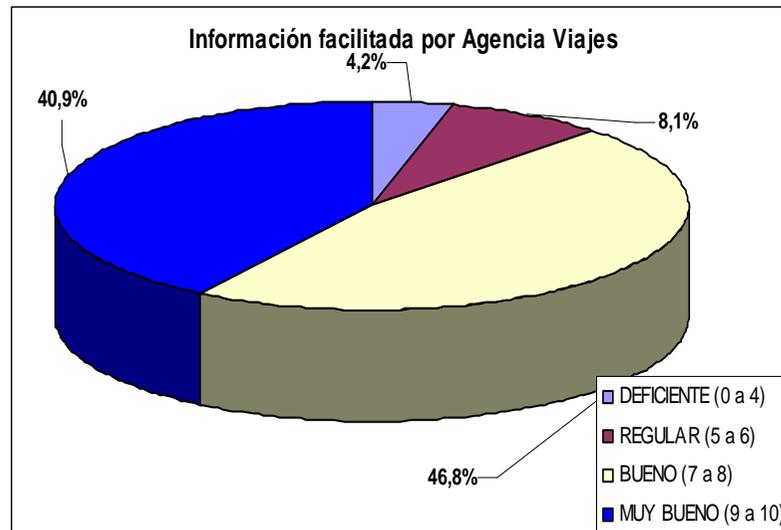
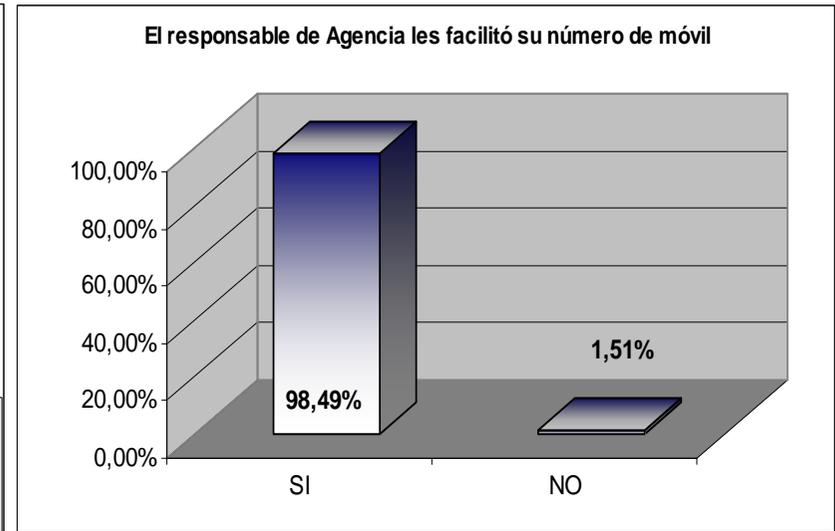
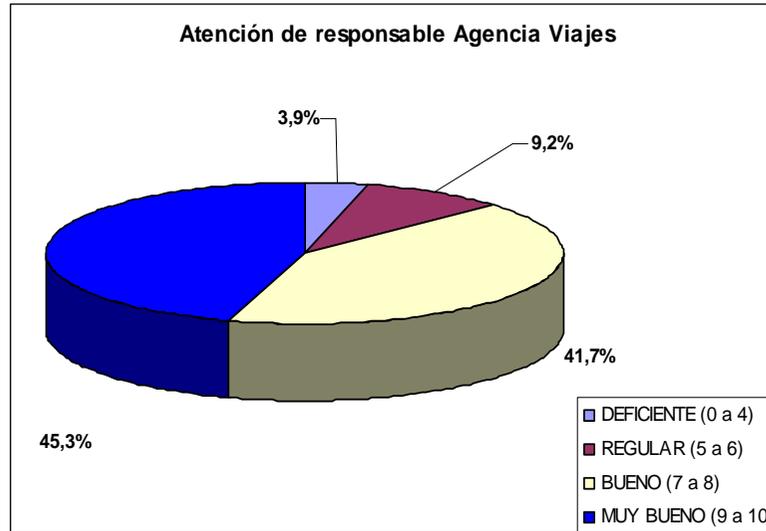


## 2.7 Médico (sólo familias)



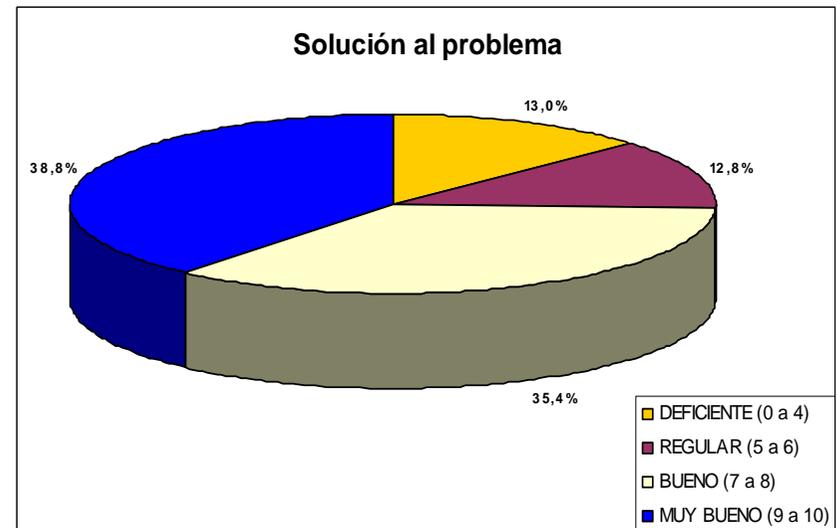
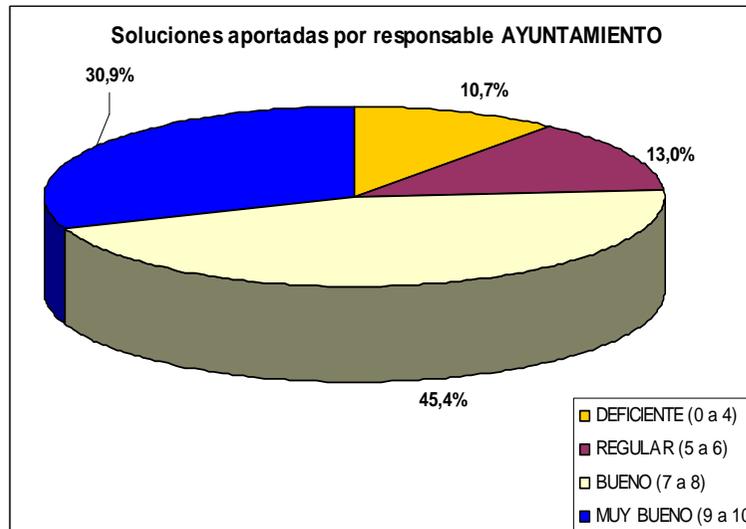
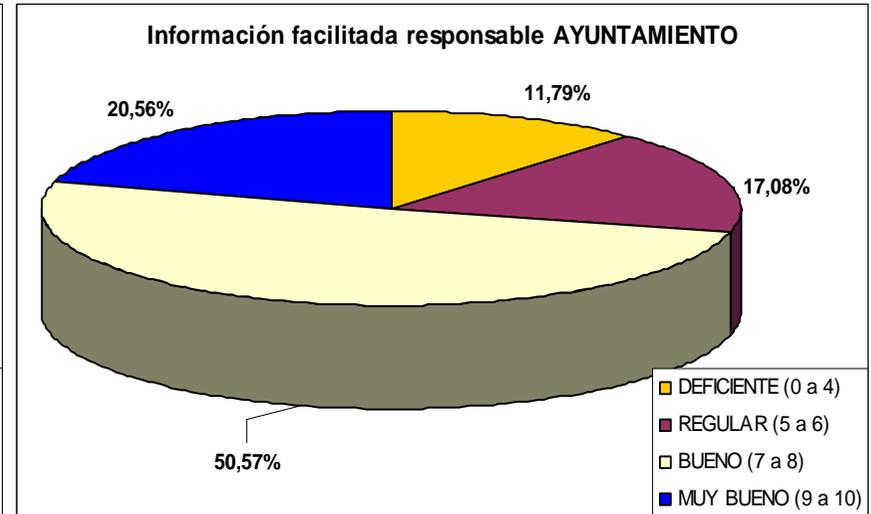
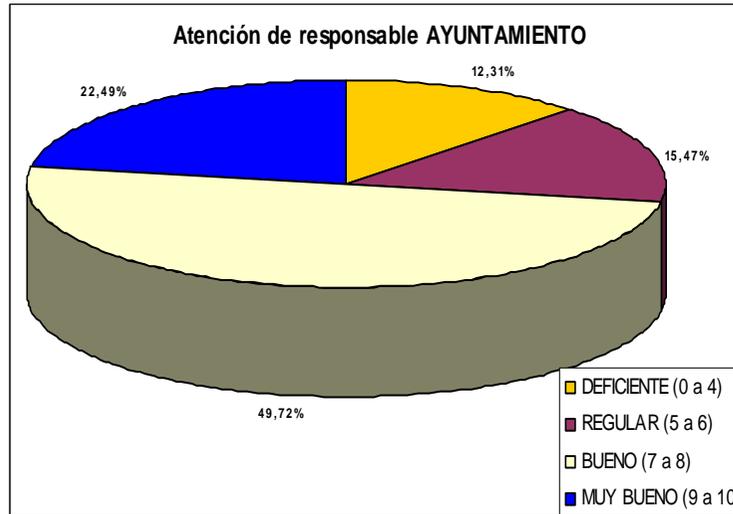


## 2.8 Responsables.



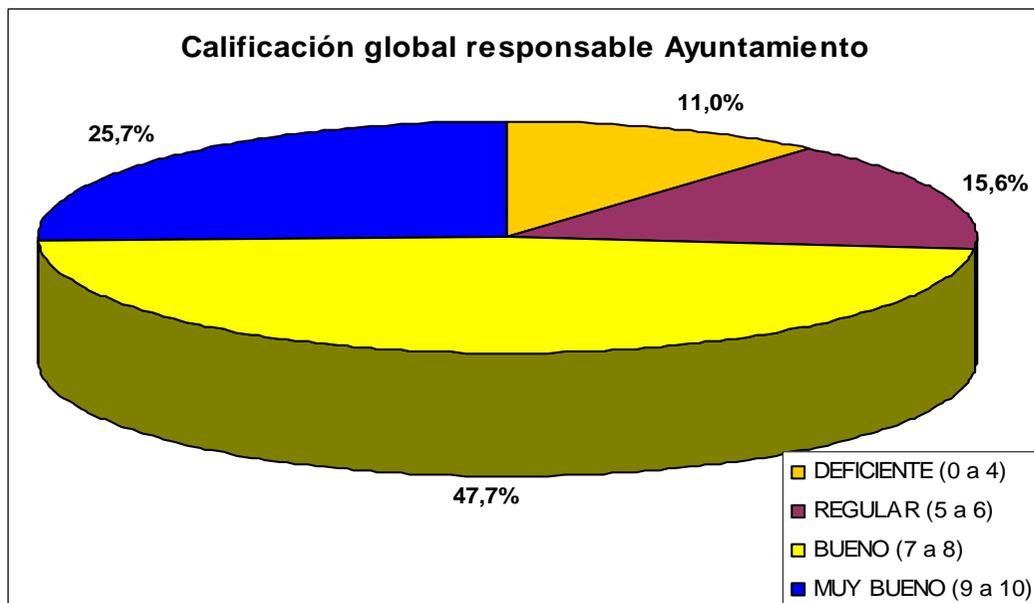
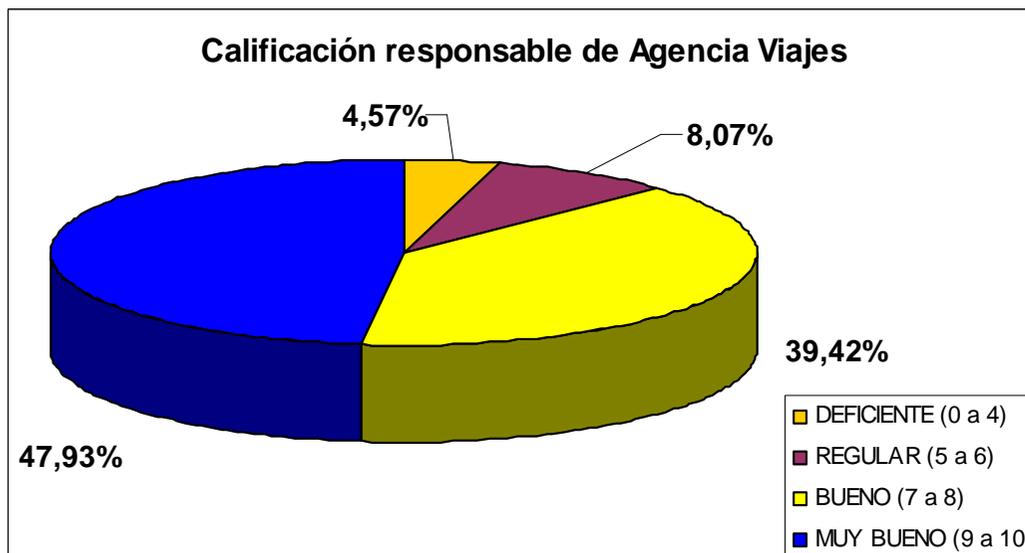


## 2.8 Responsables.

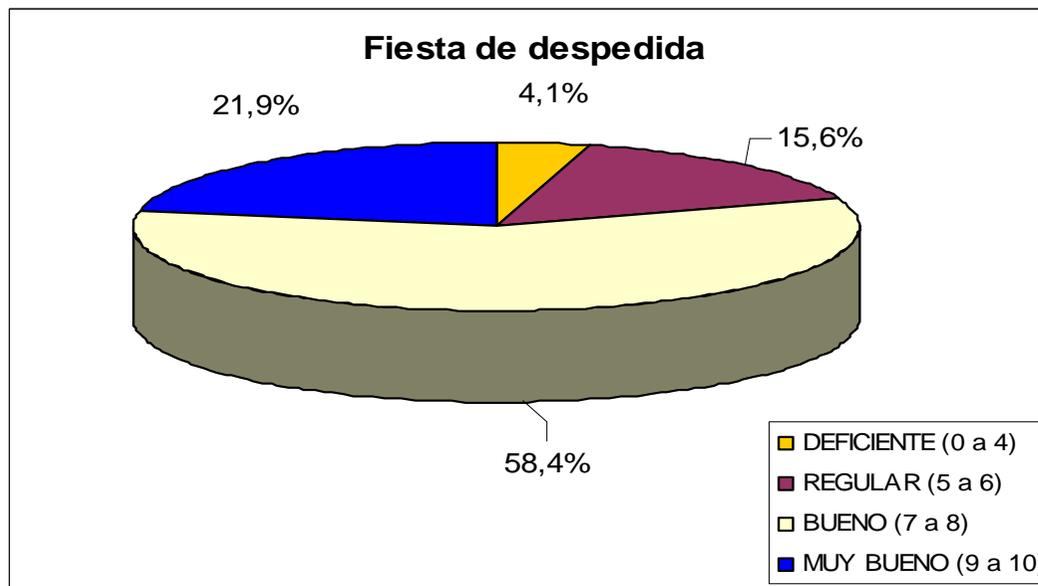
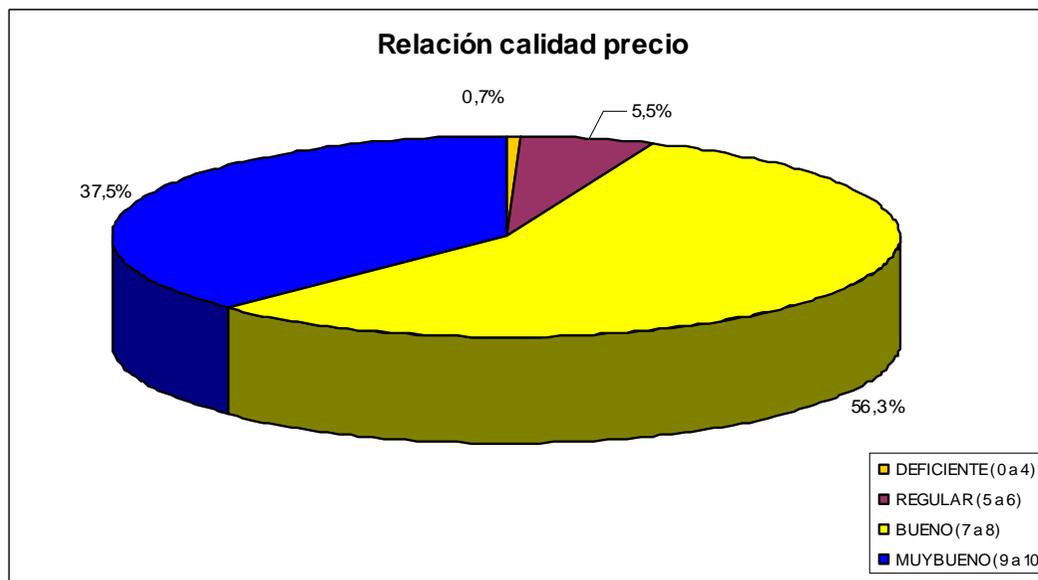




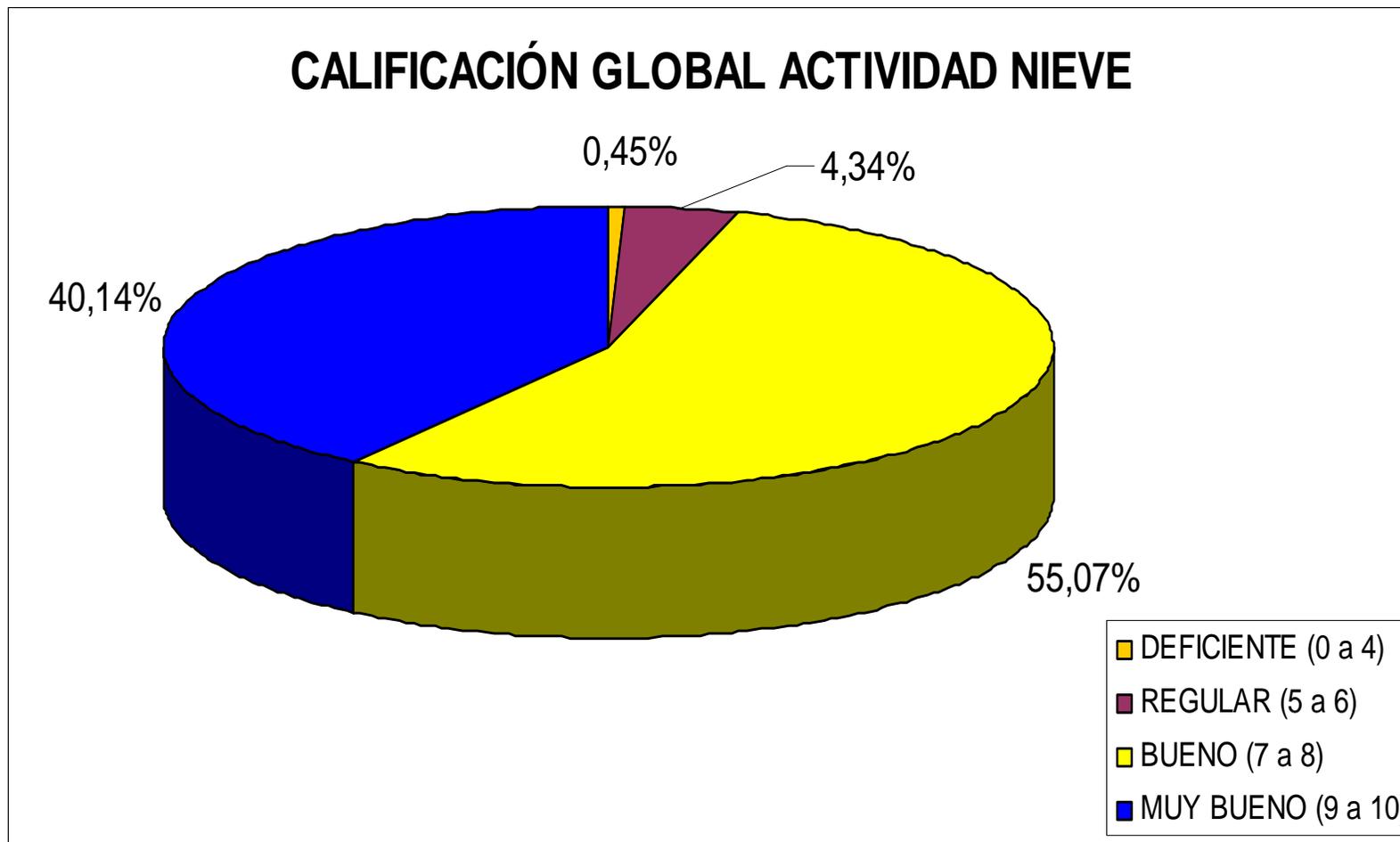
## 2.8 Responsables.



## 2.9 Otras cuestiones.



## 2.9 Satisfacción global.

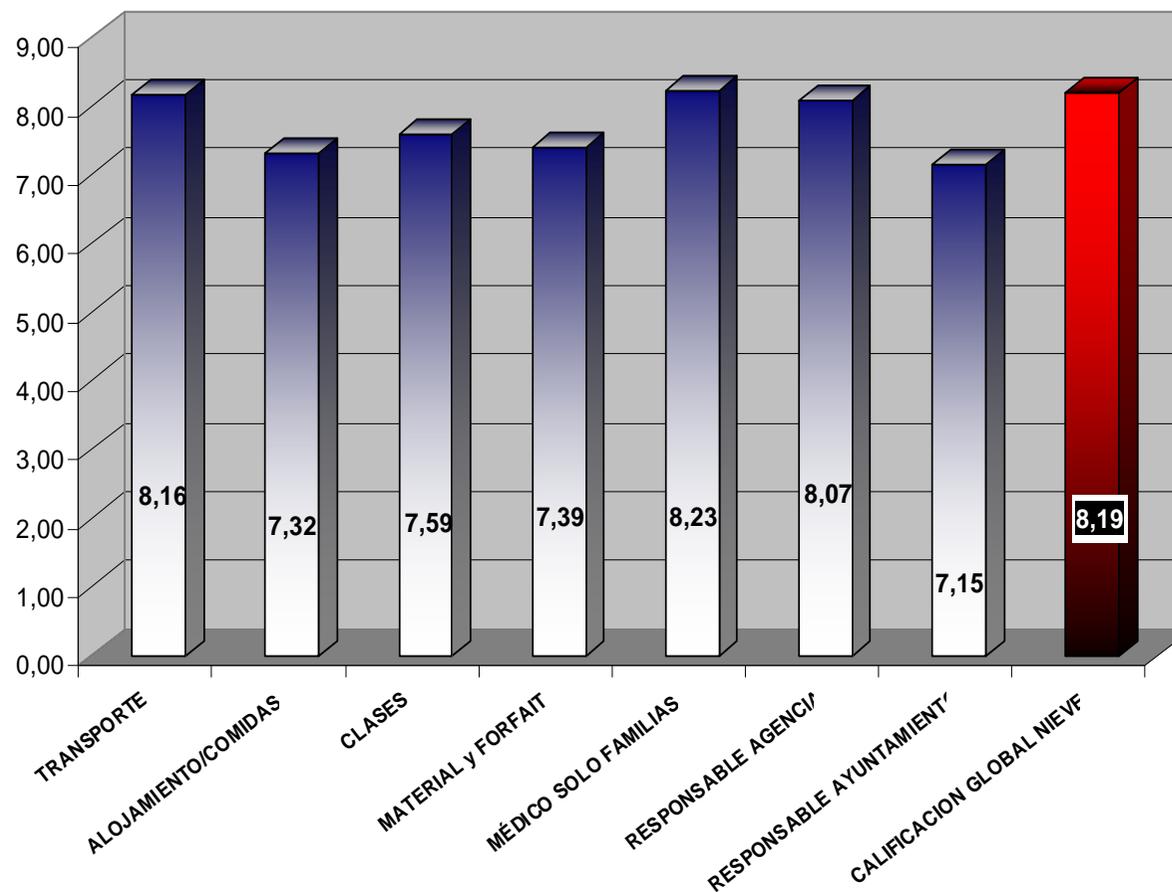




## 2.9 Satisfacción global.

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

VALORACIONES GLOBALES





# CONCLUSIONES



## ALGUNAS CONCLUSIONES

- 1.- El participante habitual del Programa Municipal de Actividades en la Nieve es un hombre, (55, 6%) de entre 31 y 45 años, (47, 1%); que ha participado una media de 4 veces en el mismo, (3, 97 ediciones).*
- 2.- El principal medio de información y/o difusión sobre el Programa continúa siendo el “boca a boca”. El 63,5 % de los participantes tuvo conocimiento del mismo gracias a un familiar o amigo/a.*
- 3.- Los participantes conceden un notable alto al Programa declarando un grado de satisfacción global del 8, 19/10.*
- 4.- Entre los aspectos mejor valorados se encuentran la asistencia médica en los paquetes de Familias, (8,23) y la seguridad y condiciones del servicio De transporte, (8,16).*
- 5.- El 76% de los participantes declaran que las clases de esquí o snow respondieron en grado bueno o muy bueno a sus expectativas.*
- 6.- Para un 94% de los encuestados la relación precio-calidad del Programa es buena/muy buena.*
- 7.- Las clases fueron excelentemente consideradas por el 81 % de los participantes.*