

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 2016



DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
Subdirección General de Programas



Abril 2016



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.**
 - 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 2016 (XXVIII 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 2016.

Universo y tamaño de la muestra

Universo: 2.647 participantes en el Programa de Actividades en la Nieve
Registros válidos: 1.861 registros válidos (70,31 % del total).

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 5 de Marzo.

Trabajo realizado por:

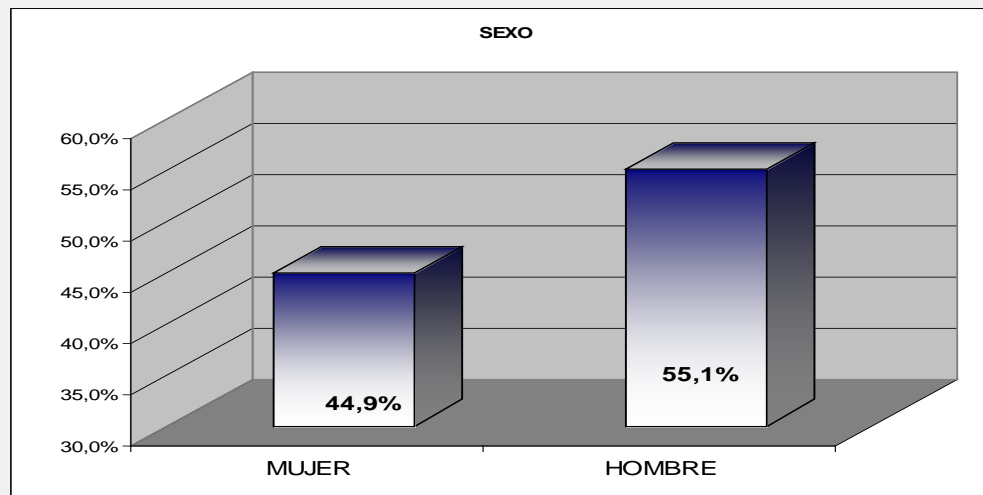
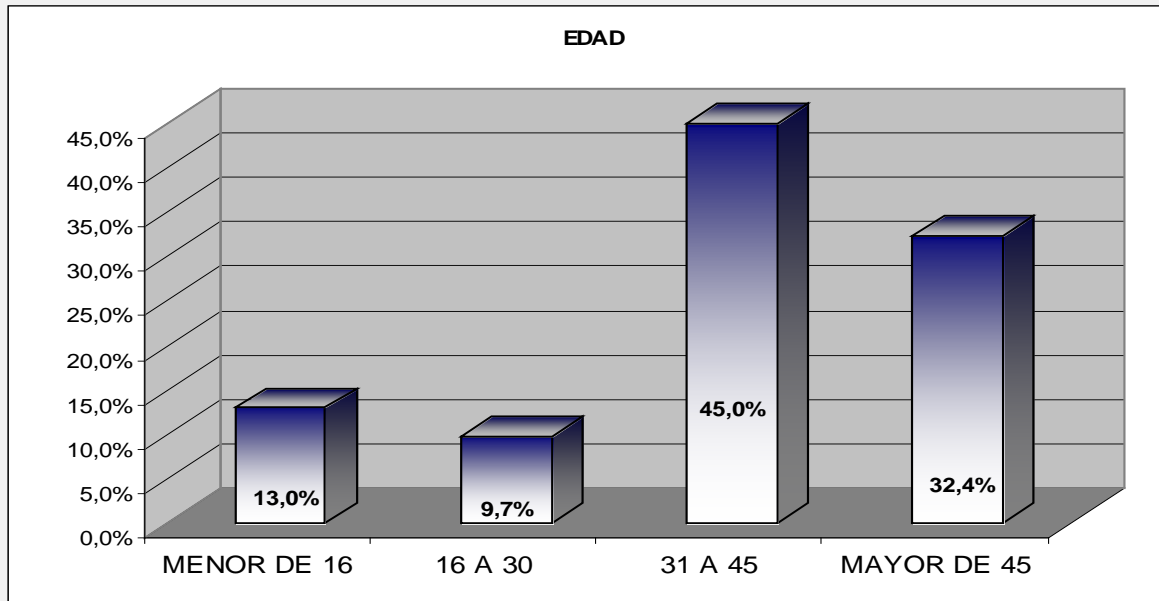
Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes)

2.

Resultados Totales

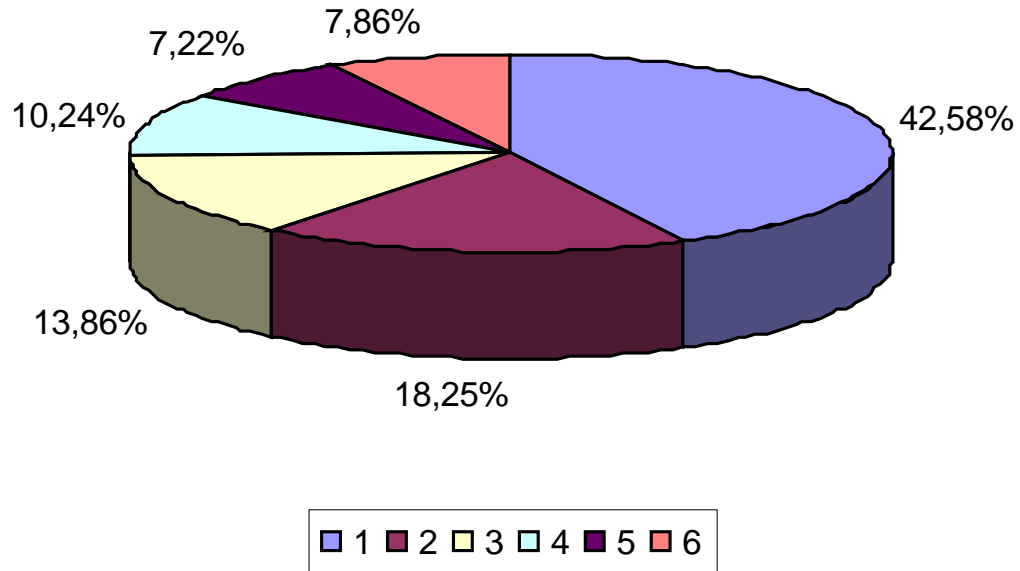


2.1 Perfil de los participantes



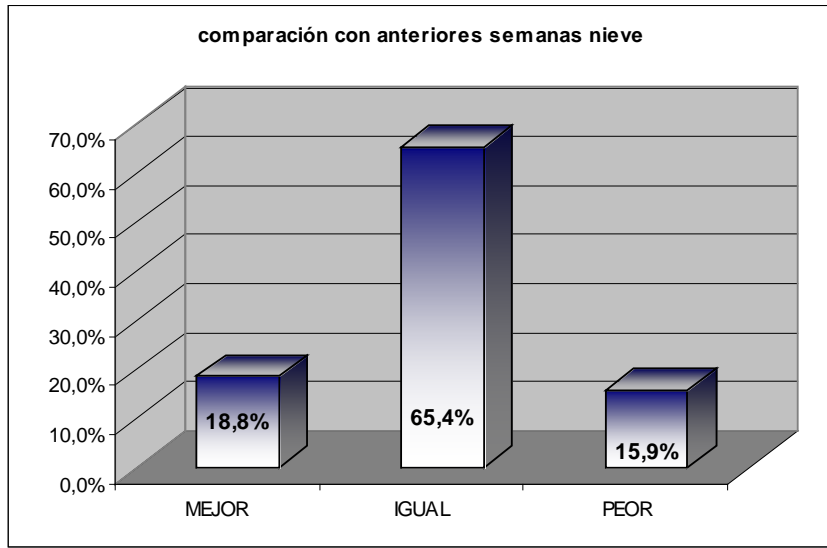
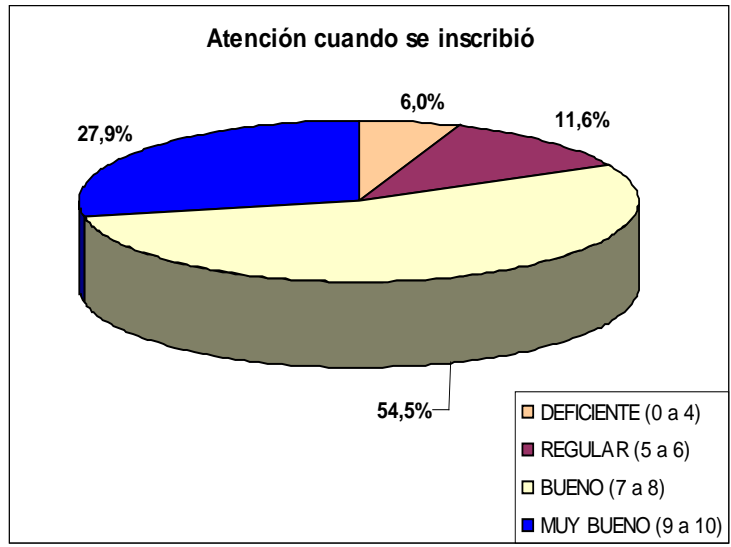
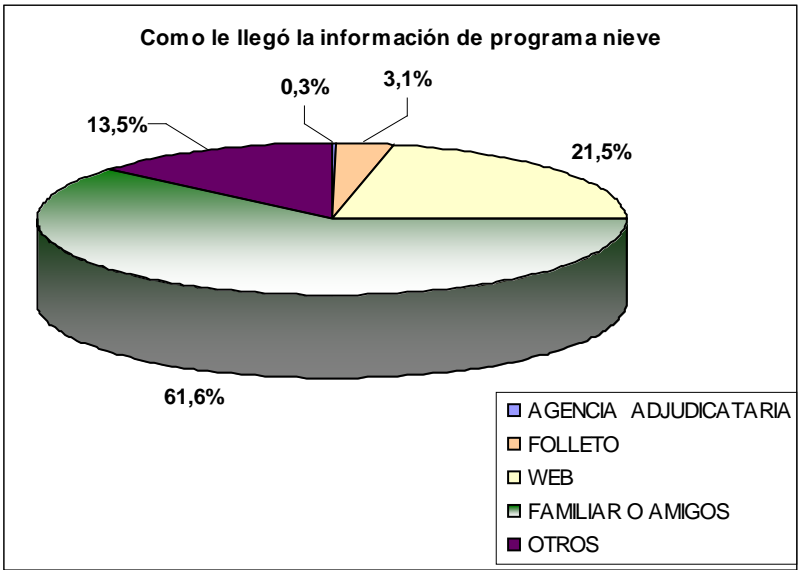
2.1 Perfil de los participantes

Número de veces que ha asistido a NIEVE



El 57,42 % de los participantes han asistido al programa en años anteriores
70 usuarios han asistido este año a más de un viaje del programa de nieve

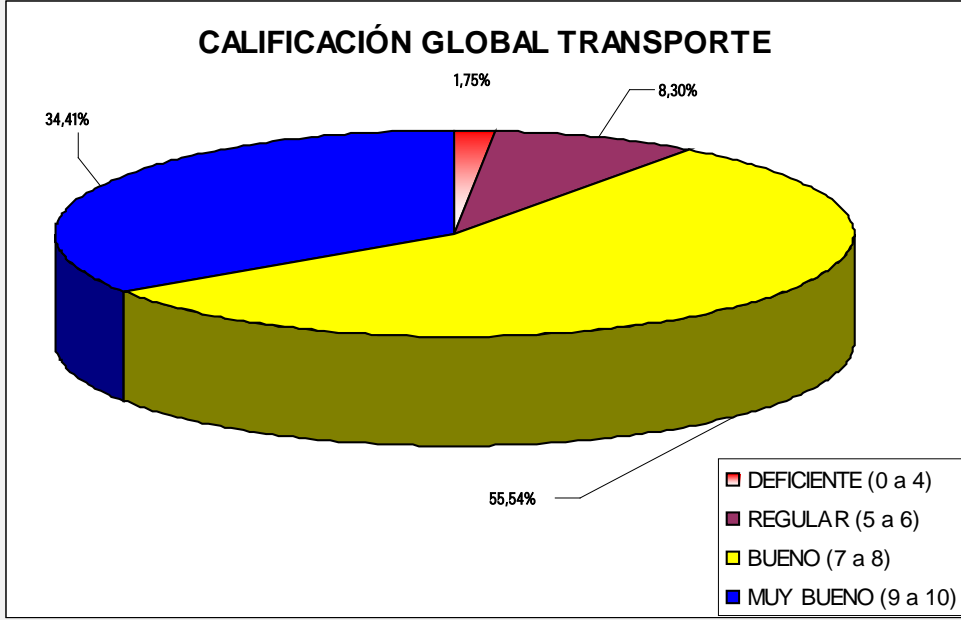
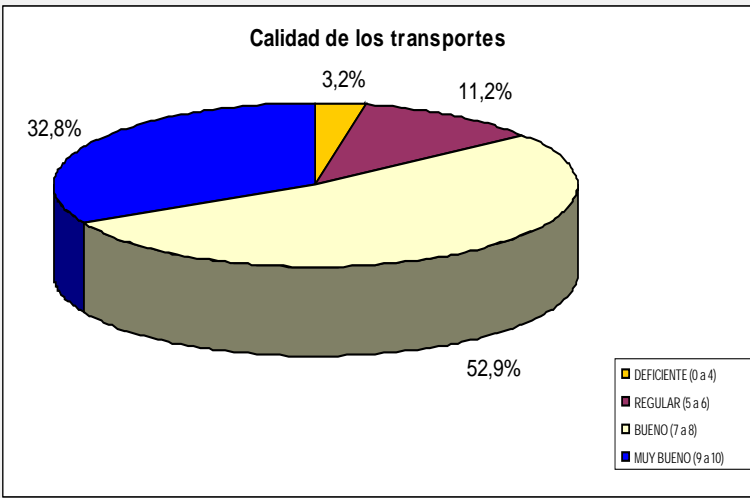
2.2 Información e Inscripción



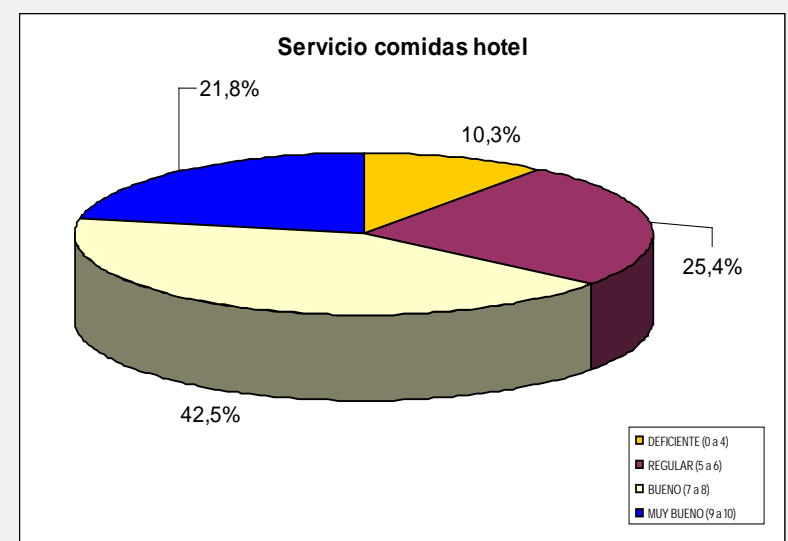
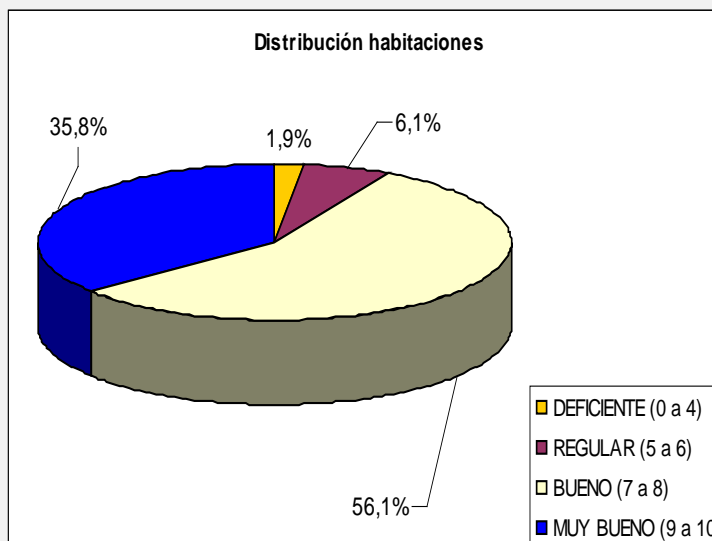
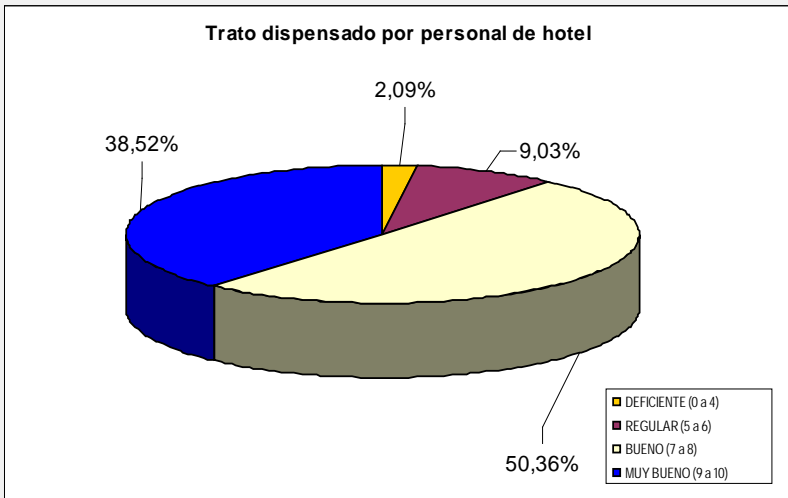
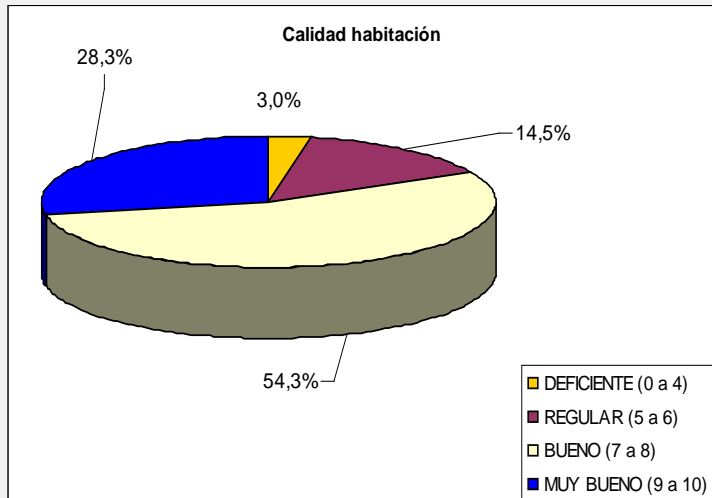
2.3 Transporte.



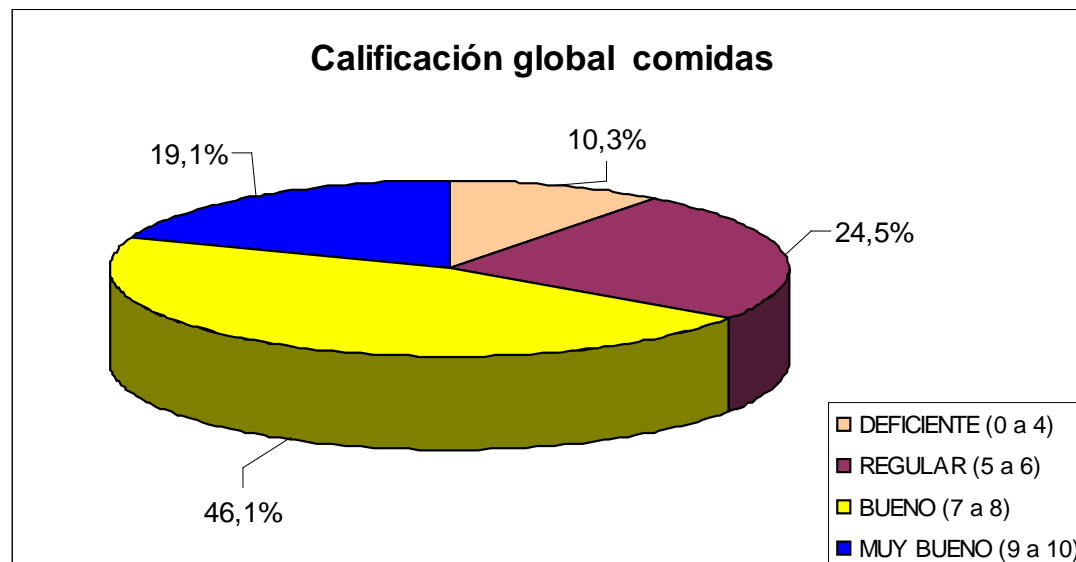
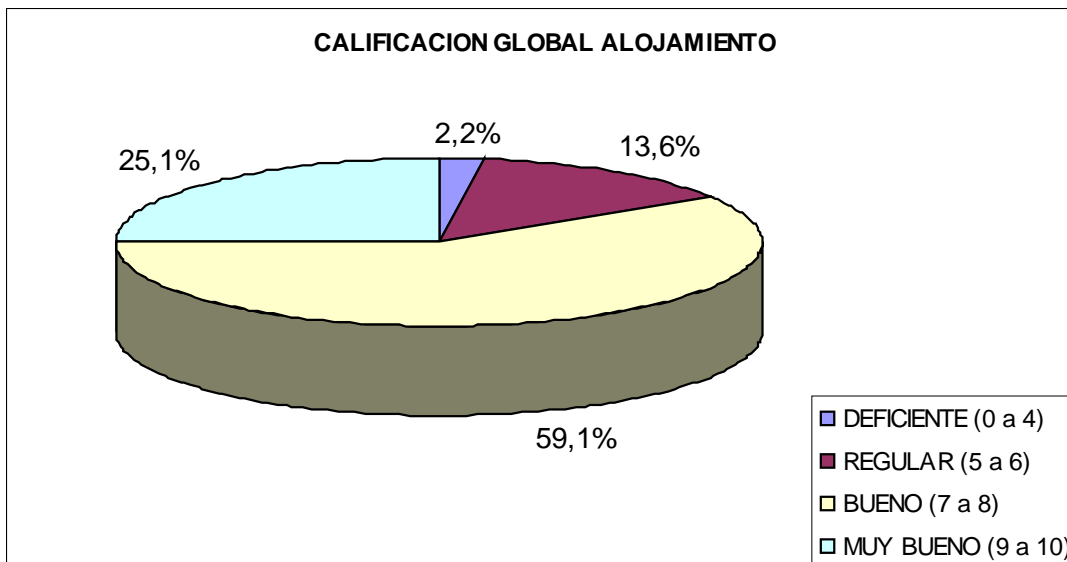
Dirección General de Deportes
 Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad



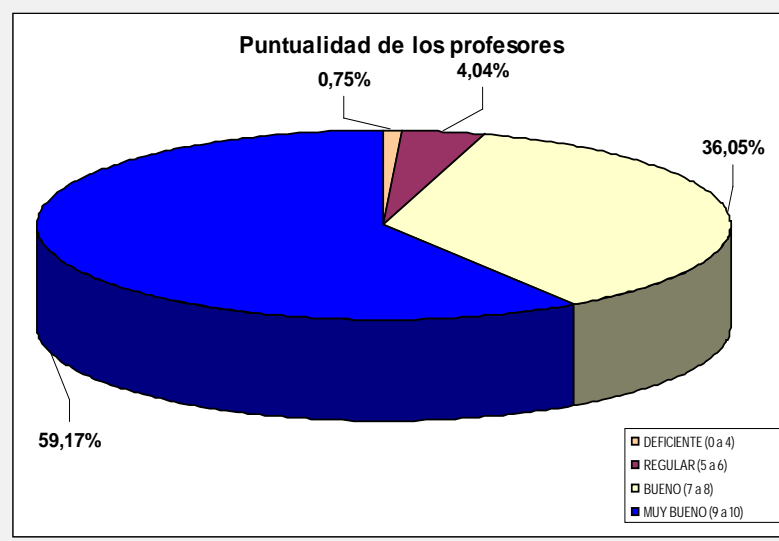
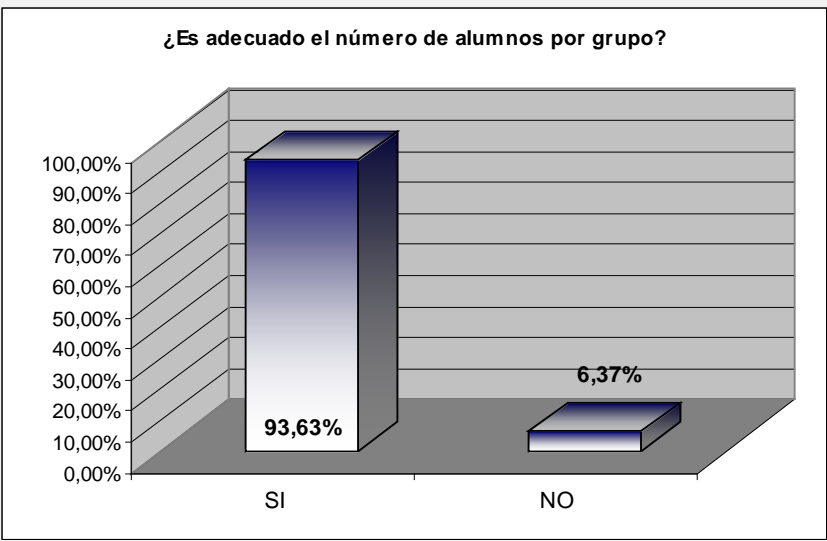
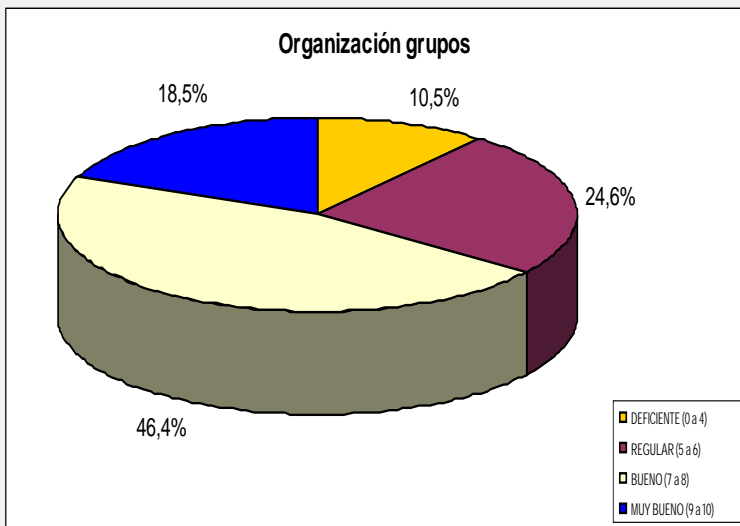
2.4 Alojamiento y comidas



2.4 Alojamiento y comidas



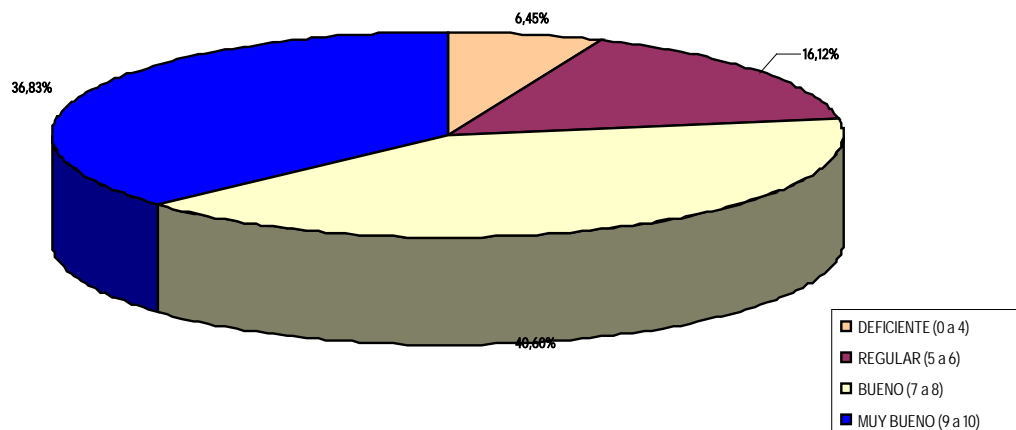
2.5 Clases.



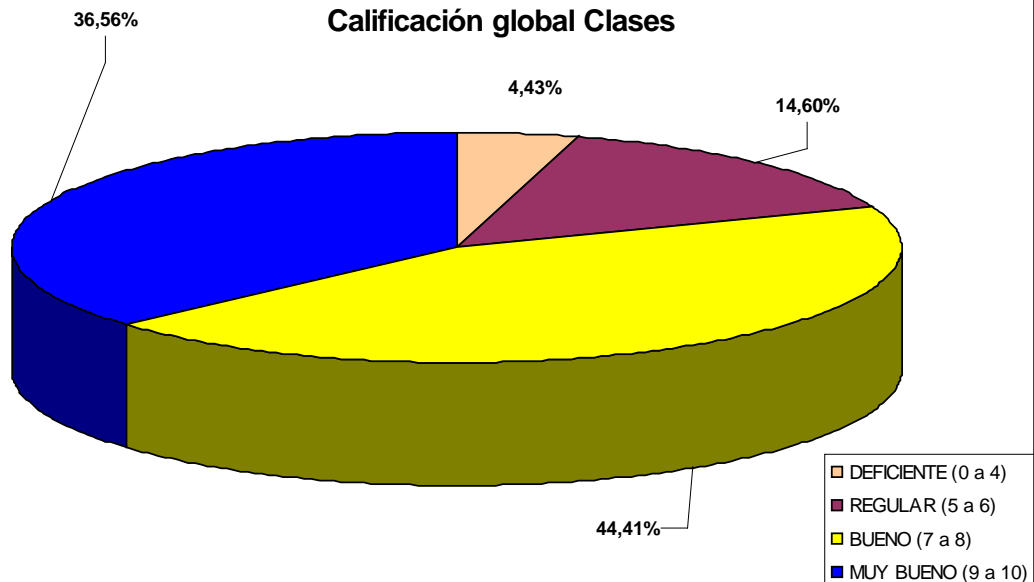
2.5 Clases



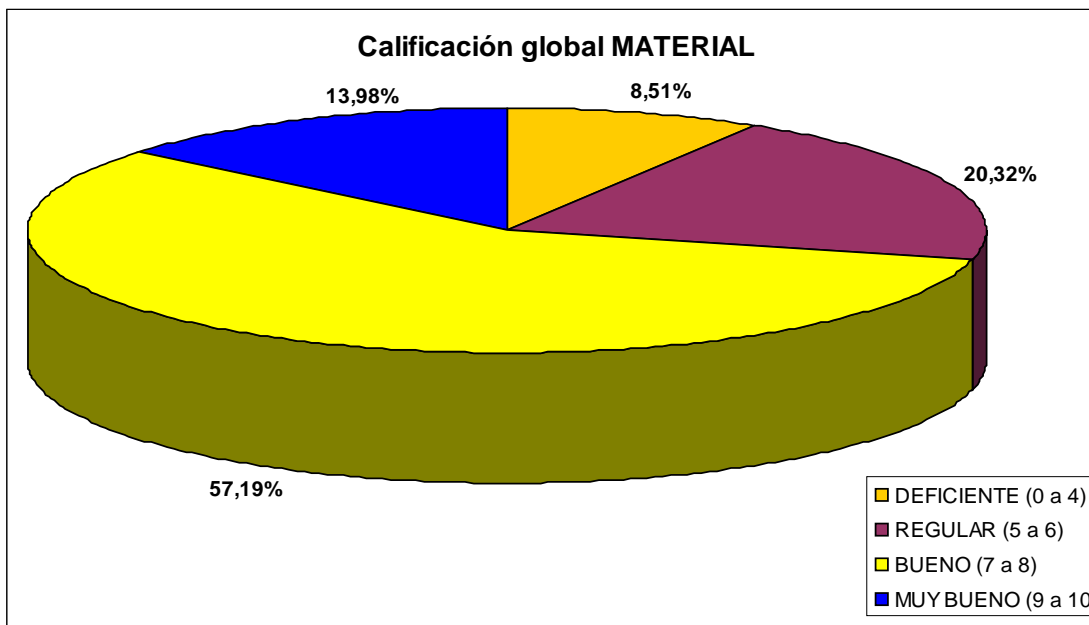
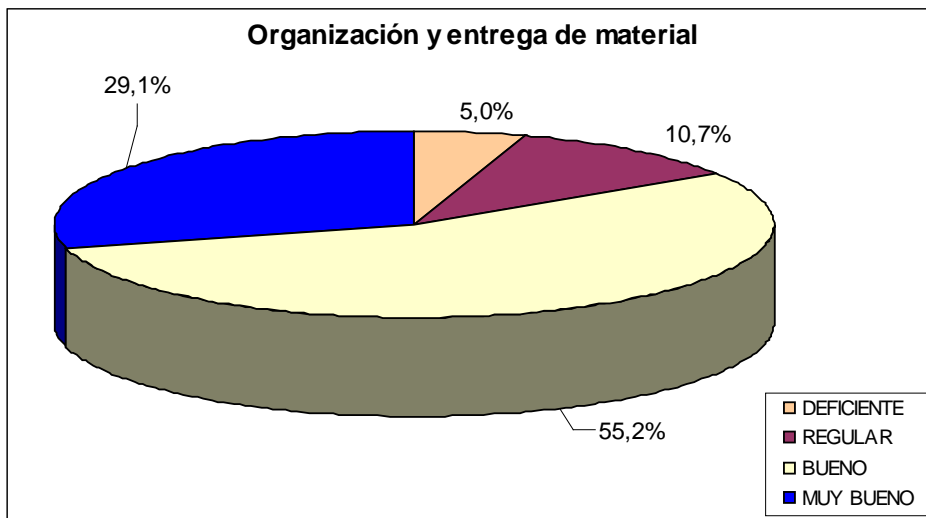
Grado en que las clases respondieron a sus expectativas



Calificación global Clases



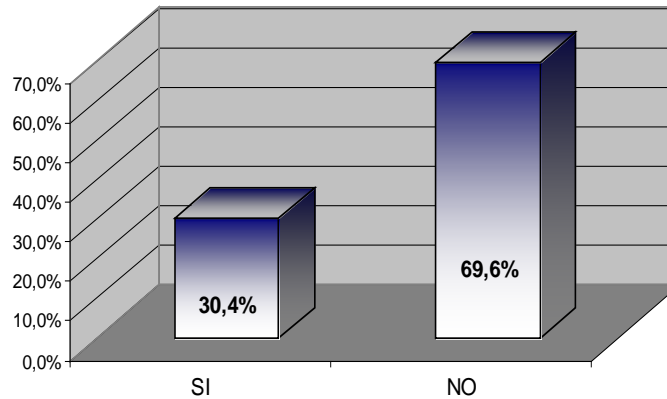
2.6 Material



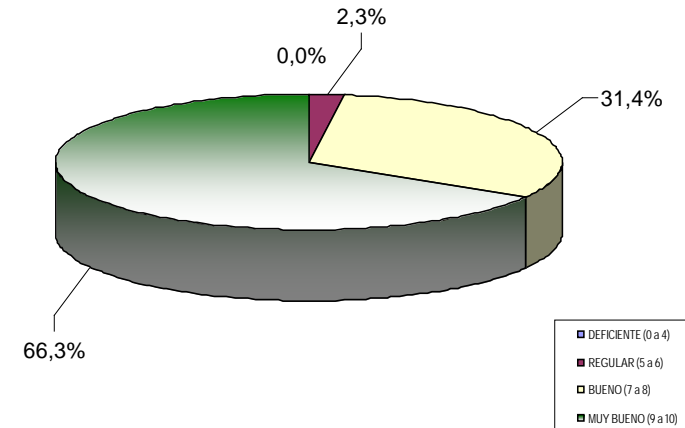
2.7 Médico (sólo familias)



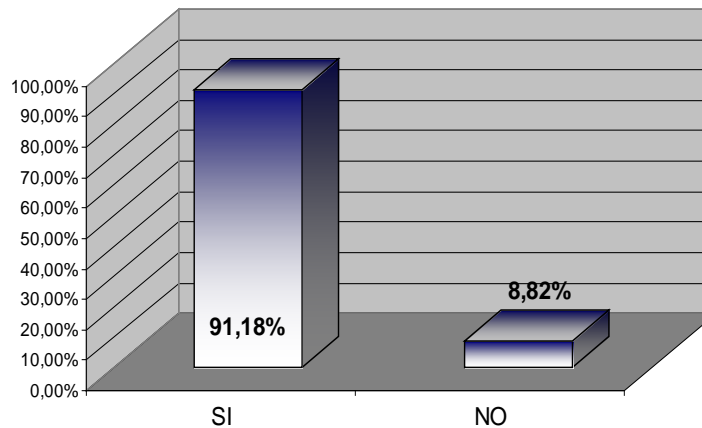
¿Precisó asistencia médica?



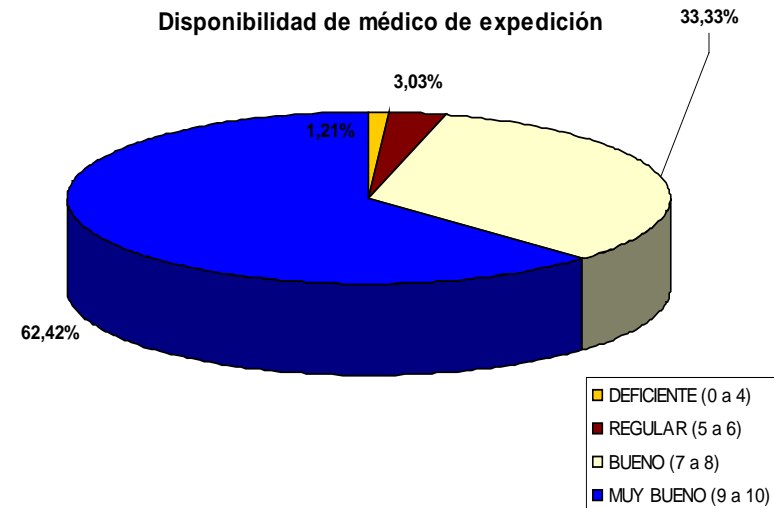
Disposición y trato recibido del médico



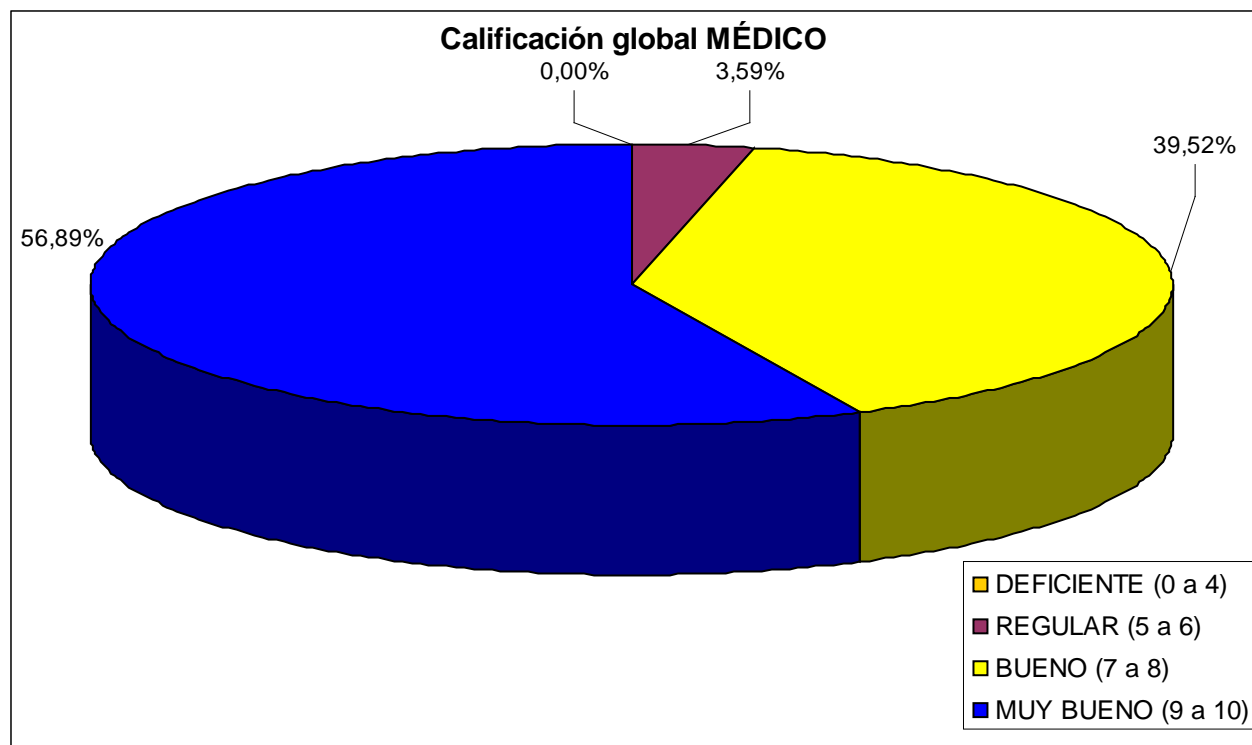
Consulta médica programada a diario



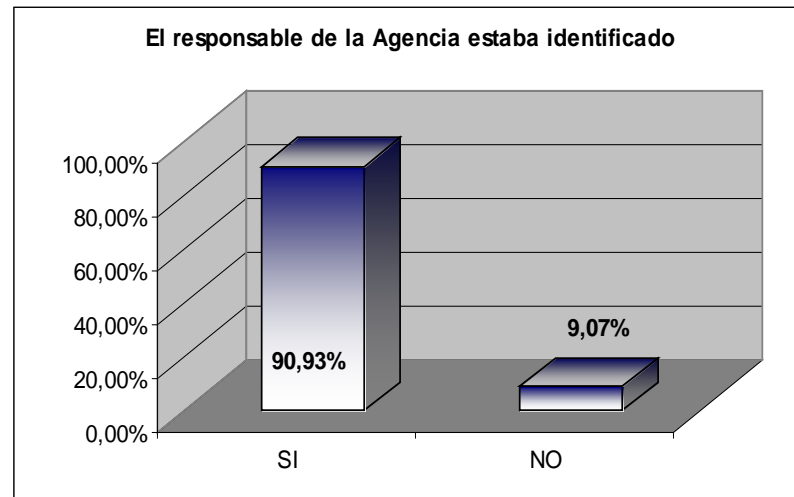
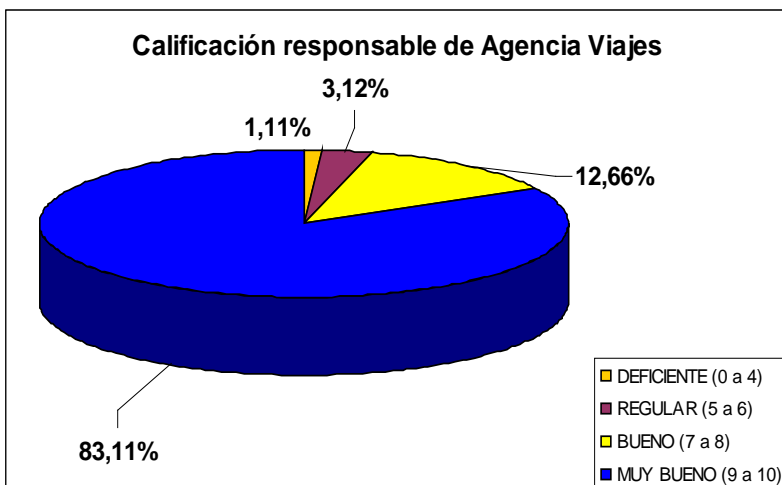
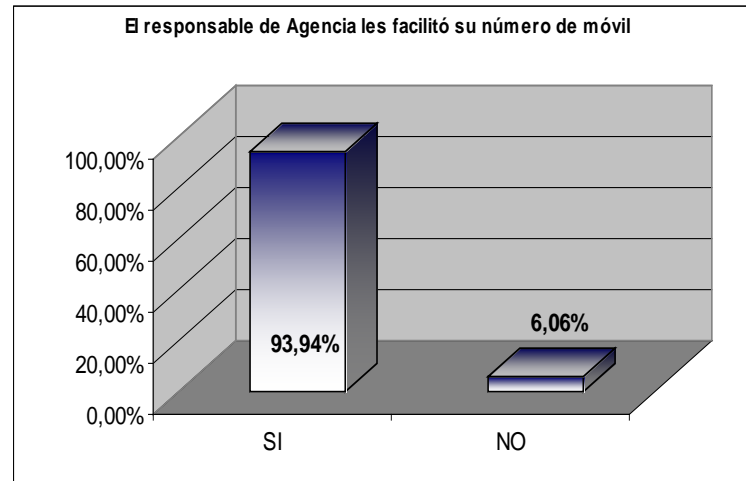
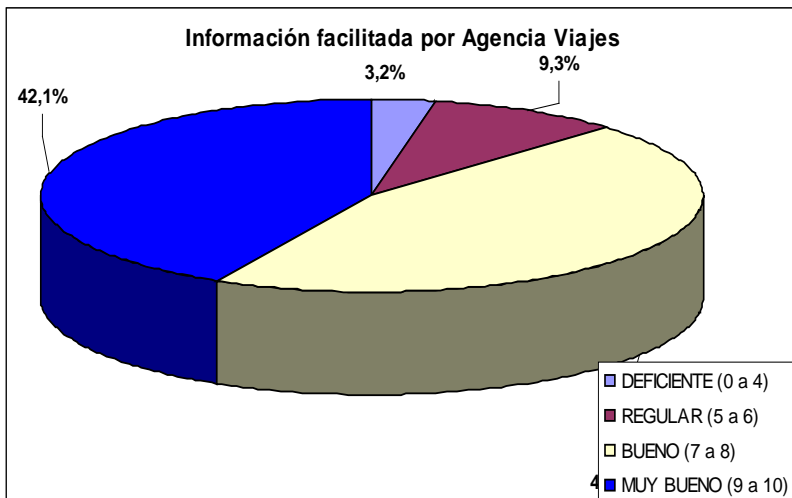
Disponibilidad de médico de expedición



2.7 Médico (sólo familias)



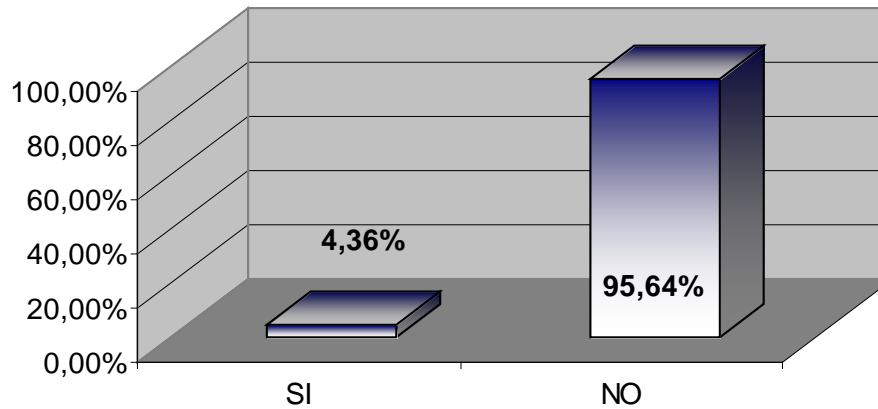
2.8 Responsables.



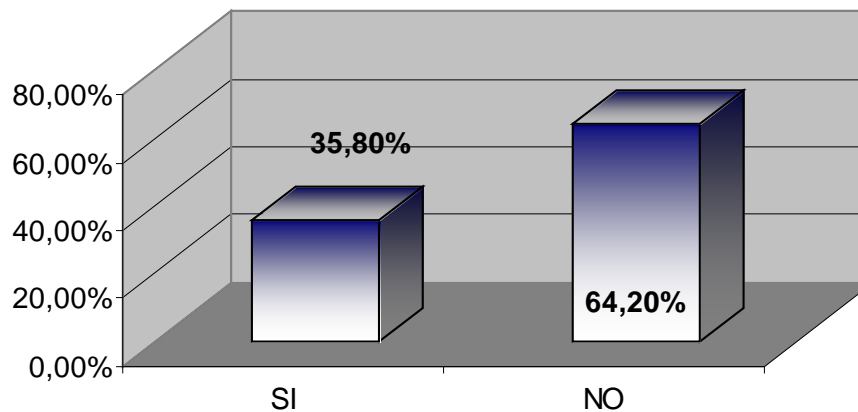
2.8 Responsables.



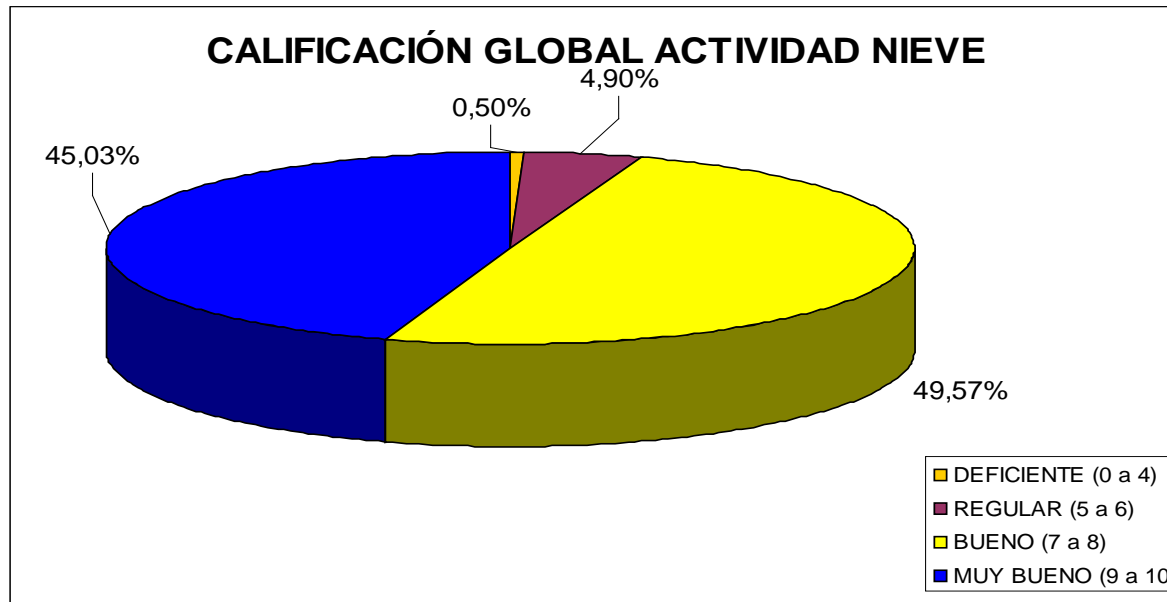
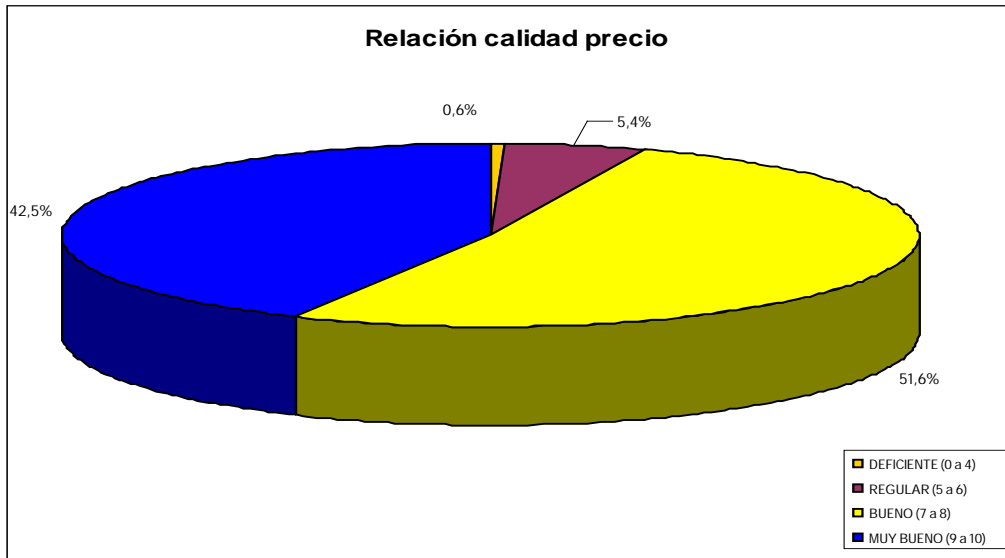
Comunicó al responsable del Ayuntamiento algún problema



¿El responsable del Ayuntamiento solucionó el problema?



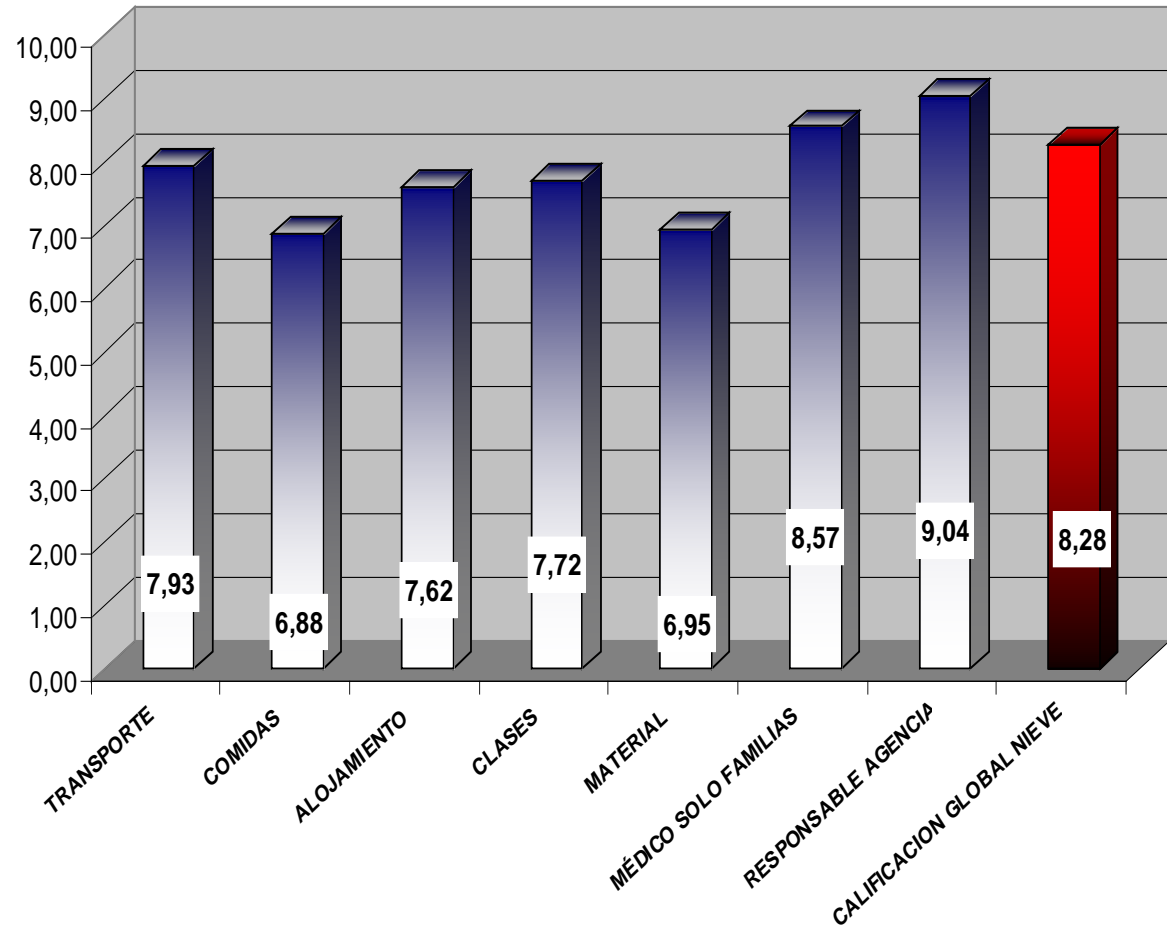
2.9 Otras cuestiones.



2.9 Satisfacción global.



VALORACIONES GLOBALES





CONCLUSIONES

ALGUNAS CONCLUSIONES

- El 82,4 % califica la ATENCIÓN en INSCRIPCIÓN buena (7/8) o muy buena (9/10)*
- El 89,9 % califica el TRANSPORTE bueno (7/8) o muy bueno (9/10)*
- El 84,3 % califica el ALOJAMIENTO bueno (7/8) o muy bueno (9/10)*
- El 65,2 % califica las COMIDAS buenas (7/8) o muy buenas (9/10)*
- El 81,0 % califica las CLASES buenas (7/8) o muy buenas (9/10)*
- El 84,2 % califica el MATERIAL bueno (7/8) o muy bueno (9/10)*
- El 96,4 % califica el MEDICO (familias) bueno (7/8) o muy bueno (9/10)*
- El 95,8 % califica el RESPONSABLE AGENCIA bueno (7/8) o muy bueno (9/10)*
- El 94,1 % califica la CALIDAD/PRECIO buena (7/8) o muy buena (9/10)*
- El 94,6 % califica el SATISFACCIÓN GLOBAL buena (7/8) o muy buena (9/10)*
- El 61,6 % conoce el programa de nieve por familiares o amigos (recomendación de su entorno)*

La fidelidad entendida como personas que repiten en nuestra actividad anual es muy alta, el 57,42% de los usuarios repite desde hace varios años (208 usuarios/as llevan en nuestro programa 6 o más años.)

El aspecto peor valorado es el de las comidas, con un 65,2 que considera buenas o muy buenas.