



MADRID

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS  
DELEGADAS/OS DE LOS EQUIPOS  
PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES  
DEPORTIVAS MUNICIPALES  
Temporada 2016/2017  
XXXVII Edición Juegos Deportivos Municipales***

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



Marzo de 2017

Dirección General de Deportes

## 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 usuarias/os

#### 2.2 Motivaciones

#### 2.3 Percepciones

#### 2.4 Sugerencias y reclamaciones

#### 2.5 Satisfacción de los usuarios en escala de 0 a 10

#### 2.6 Resumen resultados.

## 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 Deportes en la temporada 2016/2017, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.
- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes :
  - ❑ *Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios*
  - ❑ *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...*
  - ❑ *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 2016/2017.

### Tamaño de la muestra

Universo: 4.177 Delegados/as de los equipos (cuando una persona realiza funciones de Delegado de varios equipos se le cursa únicamente una invitación)  
Registros válidos: 1.589 registros válidos (38,04% del total)

### Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación a todas/os las/os Delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2016/2017, remitida por Internet.

### Fechas de recogida de la información

Desde el 13 de Febrero al 24 de Febrero de 2017

### Trabajo realizado por:

Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid, con la colaboración y asistencia técnica de Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

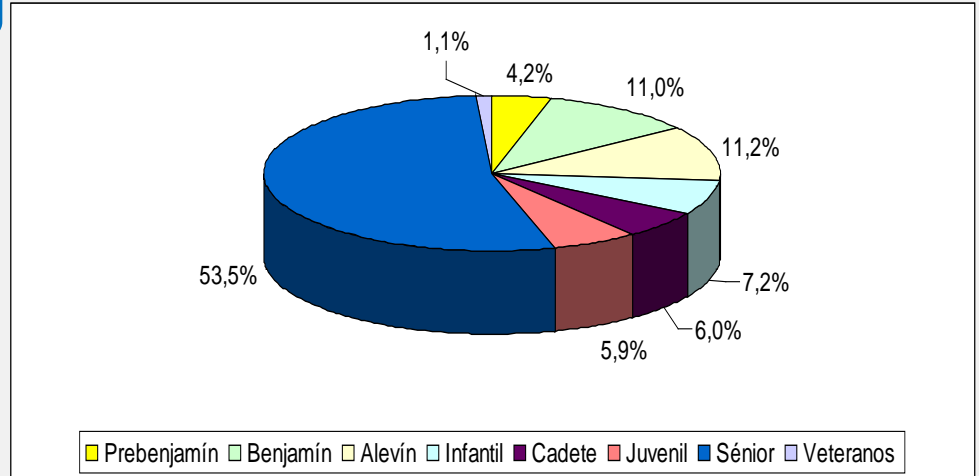
# 2.

## Resultados

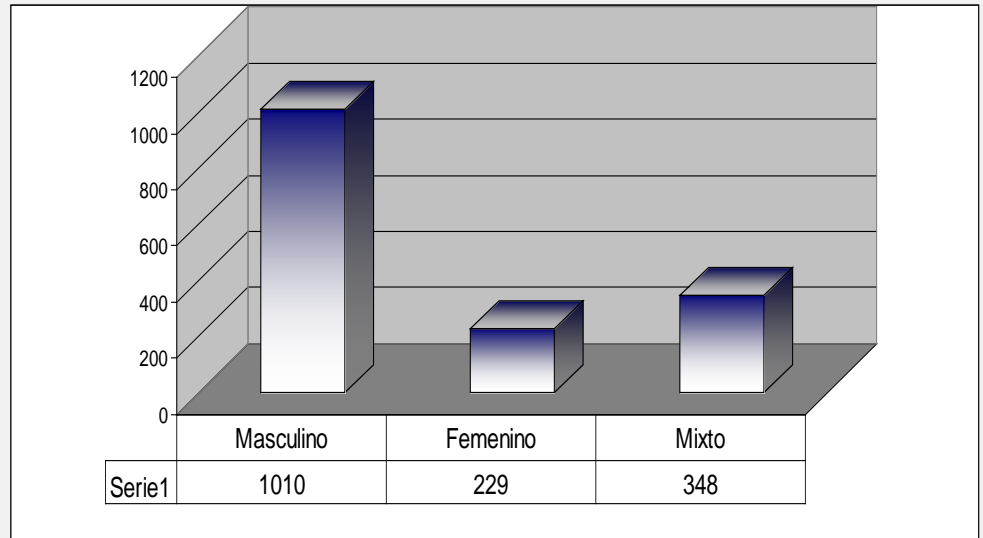


## 2.1 Perfil de las/os usuarias/os

### Edad



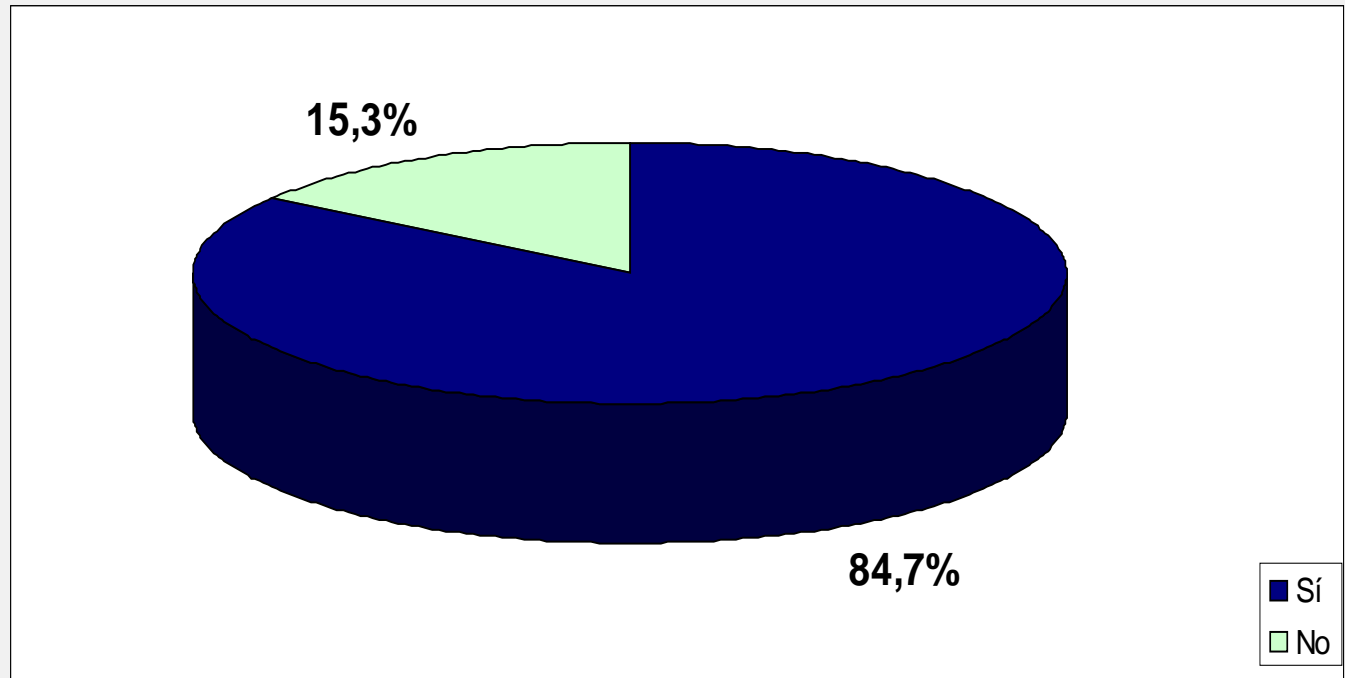
### Género





## 2.2 Motivaciones

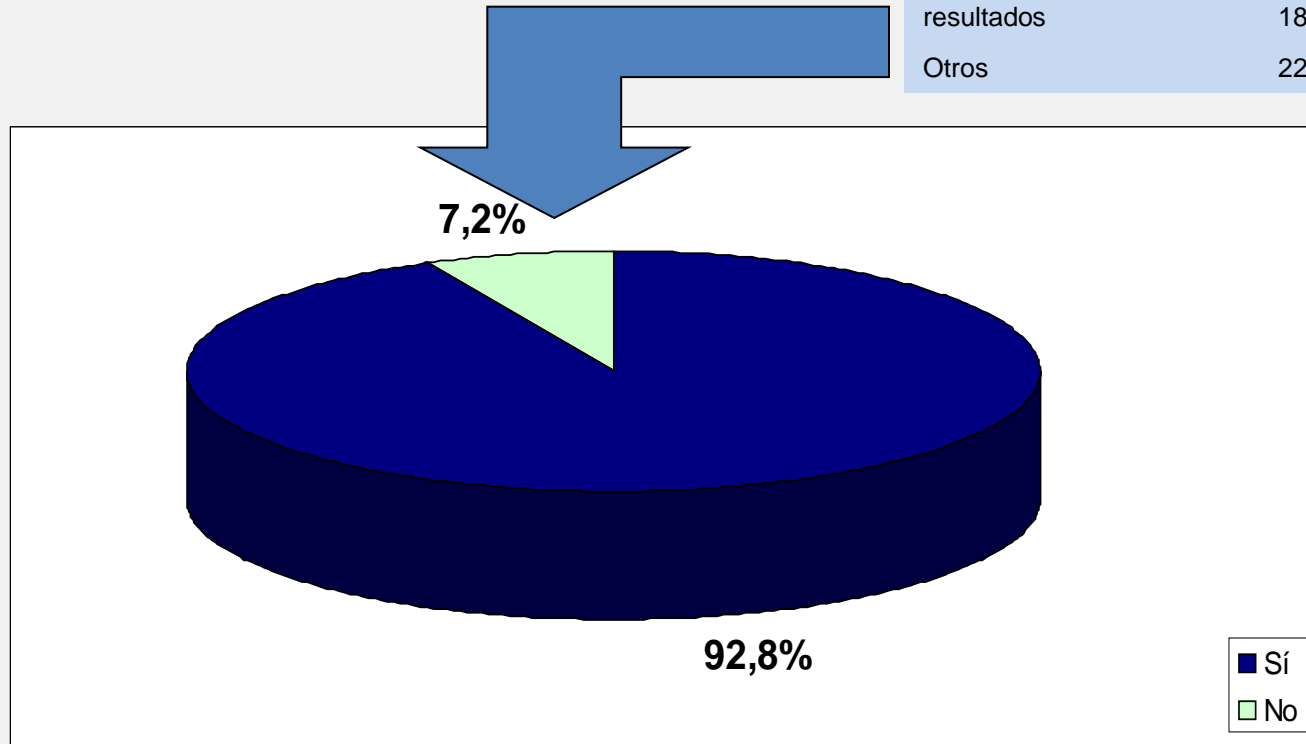
*¿Recomendaría las competiciones municipales a otros deportistas?*



## 2.2 Motivaciones

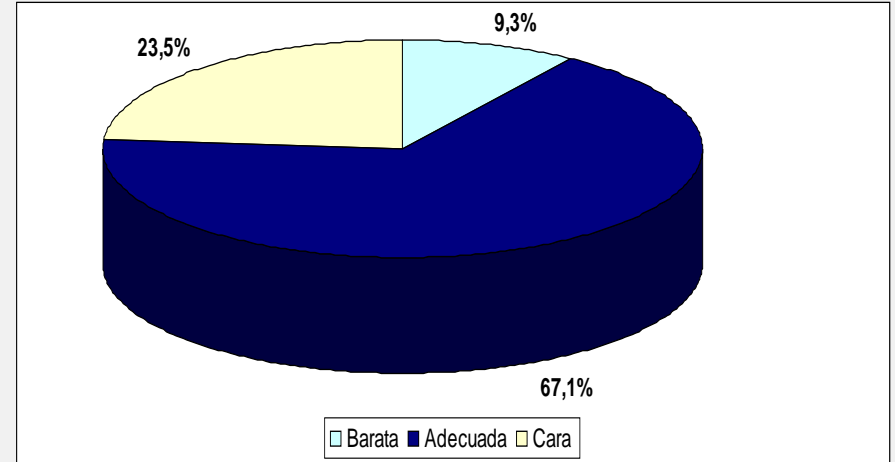
*¿Tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales?*

Organización	77
Arbitrajes	57
Precios públicos	17
Estado de conservación de las instalaciones	62
Procedimiento de inscripción, publicación y resultados	18
Otros	22

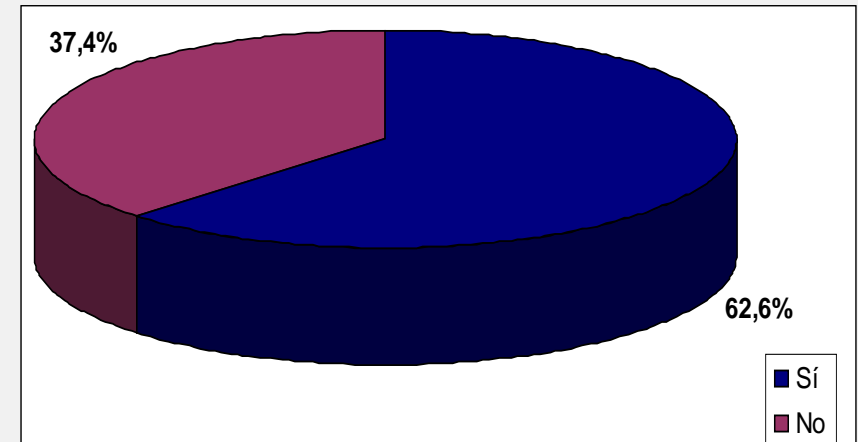


## 2.3 Percepciones

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

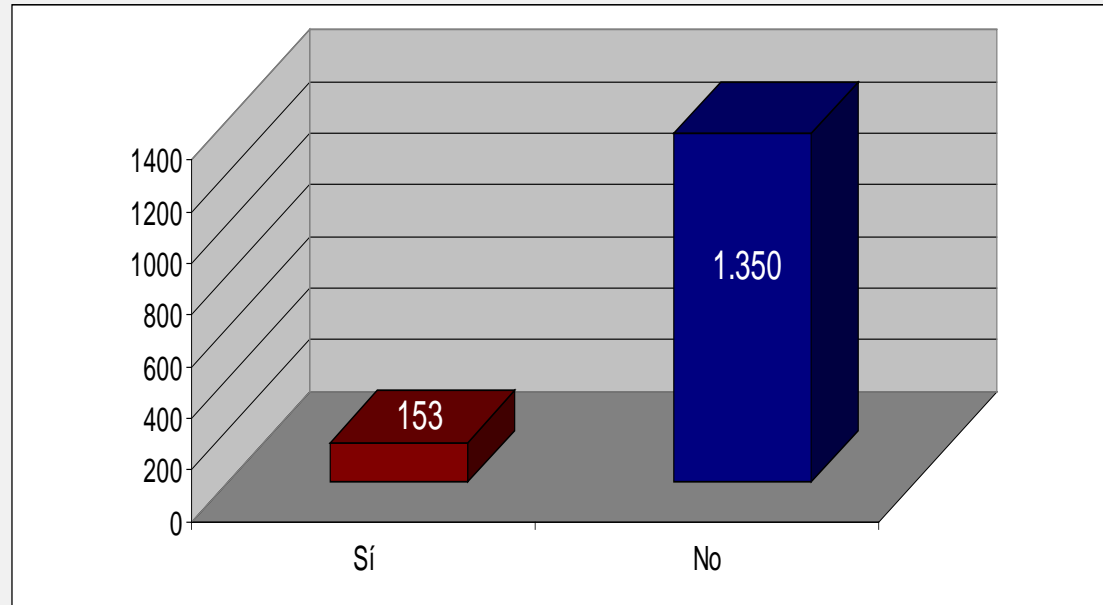


*¿Conoce la existencia de  
desfibriladores en los  
Centros Deportivos?*



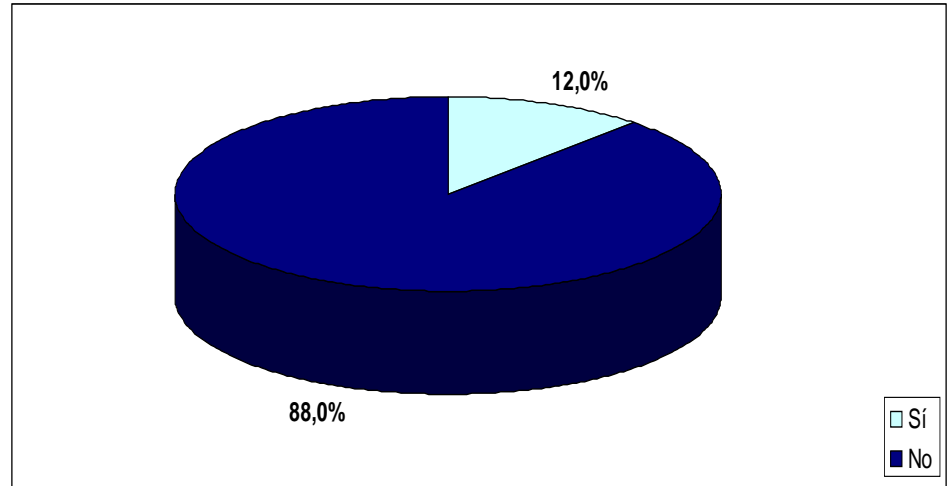
## 2.4 Sugerencias y reclamaciones

*¿Ha presentado alguna sugerencia o reclamación en el último año relacionada con las competiciones deportivas?*

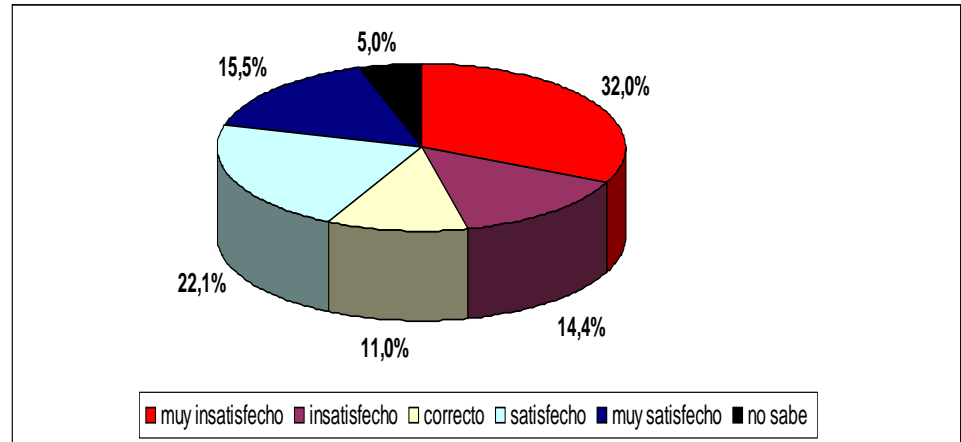


## 2.4 Comités de Competición

*¿Se ha visto su equipo implicado en alguna incidencia de carácter disciplinario?*



*Funcionamiento Comité Competición*



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



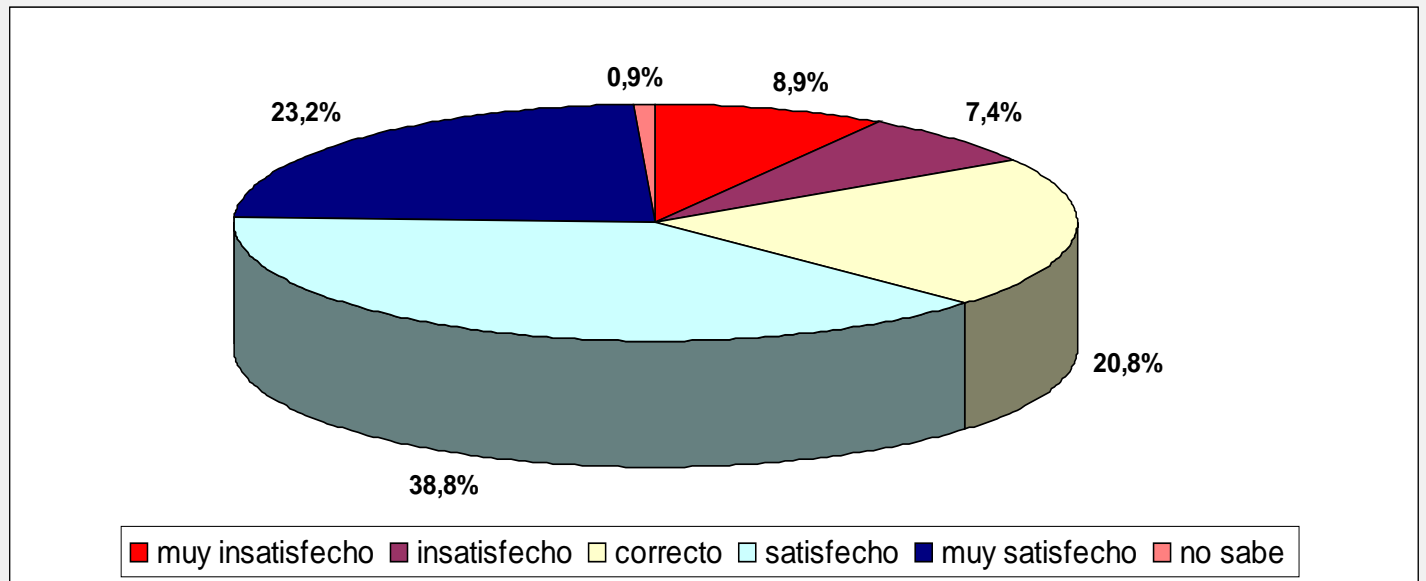
## El proceso de inscripción

**Media 2017: 6,68**

**Media 2016: 6,18**

**Media 2015: 6,28**

0-2	muy insatisfecho	136
3-4	insatisfecho	113
5-6	correcto	319
7-8	satisfecho	595
9-10	muy satisfecho	356
no sabe	no sabe	14



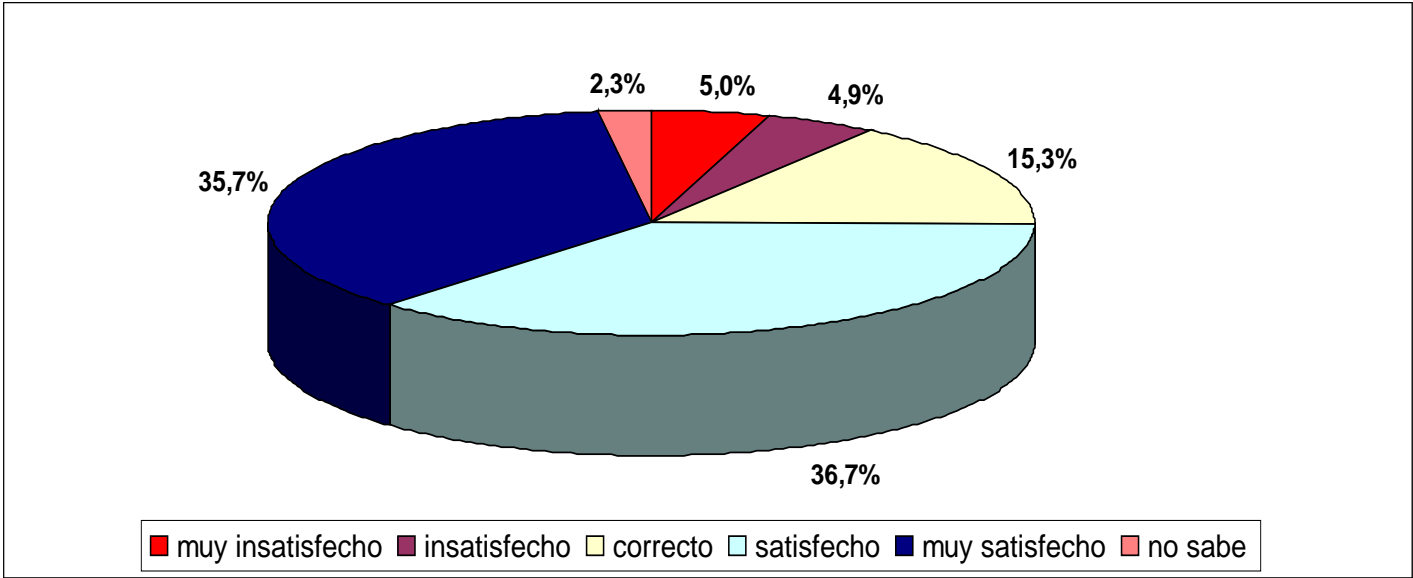
## La inscripción de deportistas a través de la web

**Media 2017: 7,41**

**Media 2016: 7,34**

**Media 2015: 7,62**

0-2	muy insatisfecho	76
3-4	insatisfecho	75
5-6	correcto	235
7-8	satisfecho	563
9-10	muy satisfecho	548
no sabe	no sabe	36





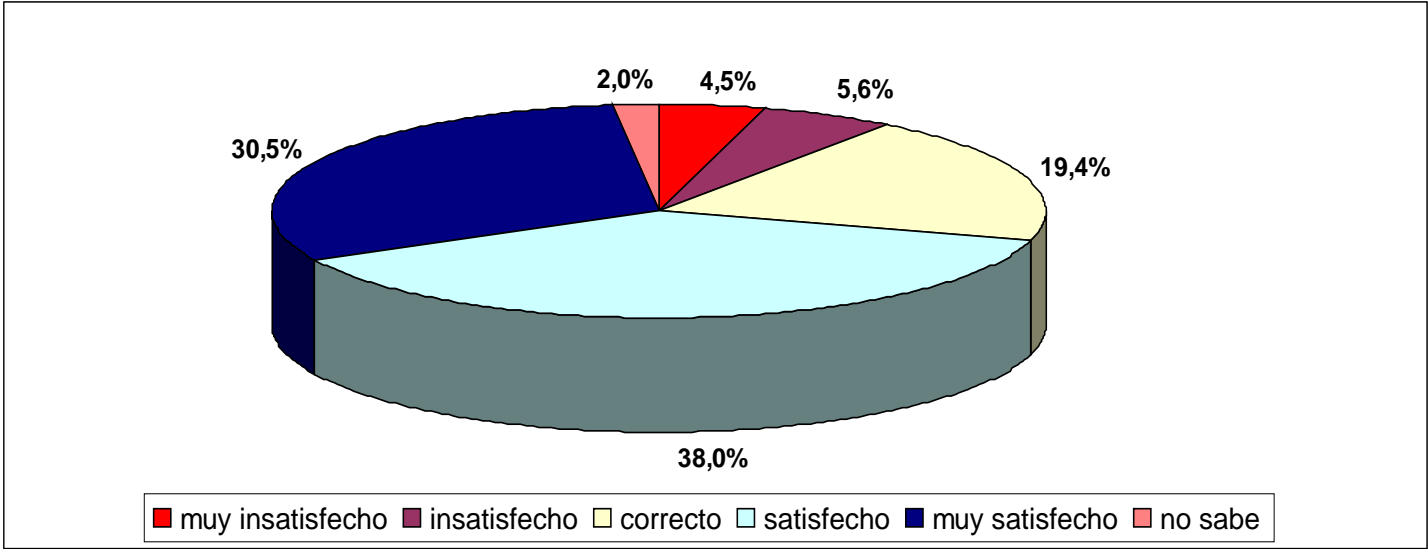
## La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada modalidad deportiva y la normativa general)

**Media 2017: 7,24**

**Media 2016: 7,09**

**Media 2015: 7,20**

0-2	muy insatisfecho	69
3-4	insatisfecho	86
5-6	correcto	298
7-8	satisfecho	583
9-10	muy satisfecho	467
no sabe	no sabe	30



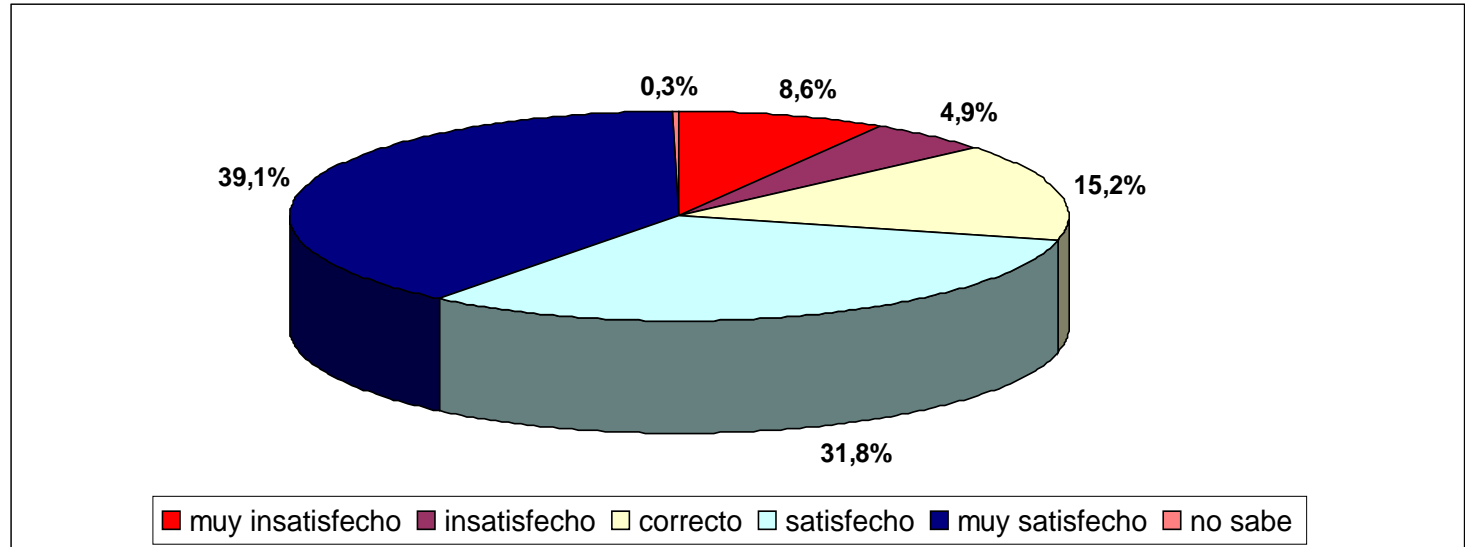
## La difusión del calendario de competición

**Media 2017: 7,26**

**Media 2016: 7,44**

**Media 2015: 7,70**

0-2	muy insatisfecho	132
3-4	insatisfecho	75
5-6	correcto	233
7-8	satisfecho	488
9-10	muy satisfecho	600
no sabe	no sabe	5



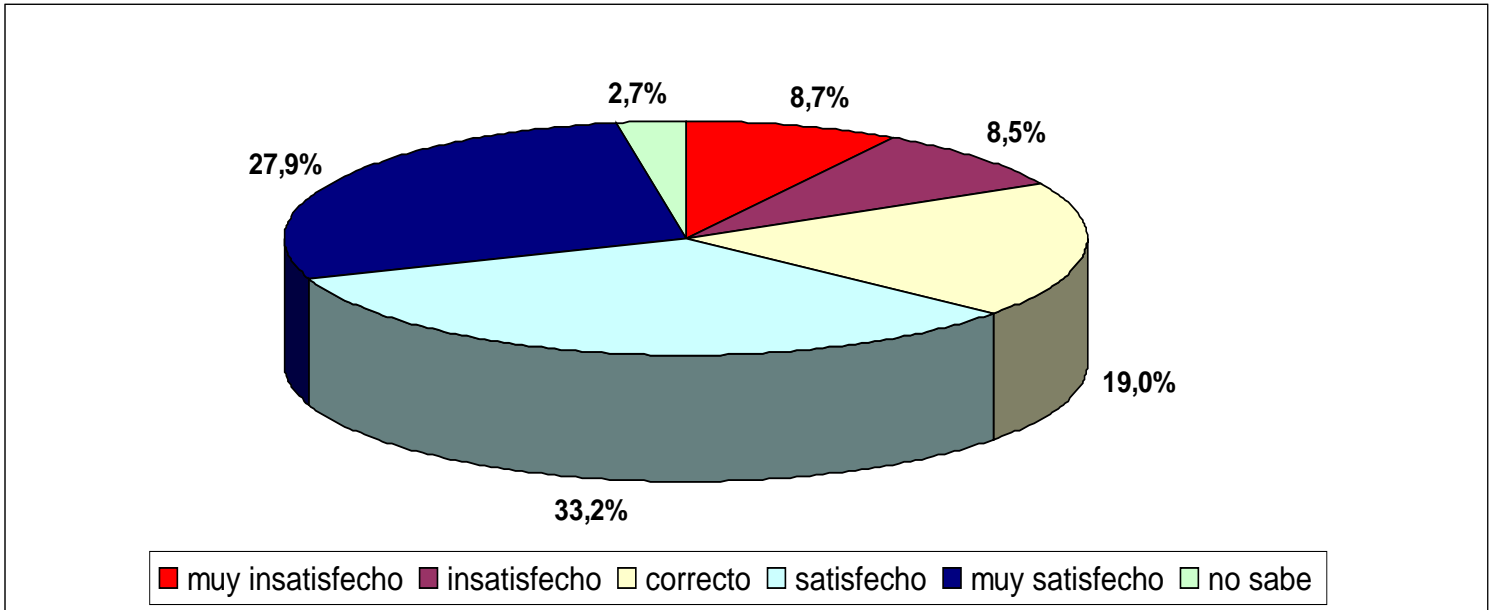
## La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones

**Media 2017: 6,76**

**Media 2016: 6,88**

**Media 2015: 7,04**

0-2	muy insatisfecho	133
3-4	insatisfecho	130
5-6	correcto	292
7-8	satisfecho	509
9-10	muy satisfecho	428
no sabe	no sabe	41



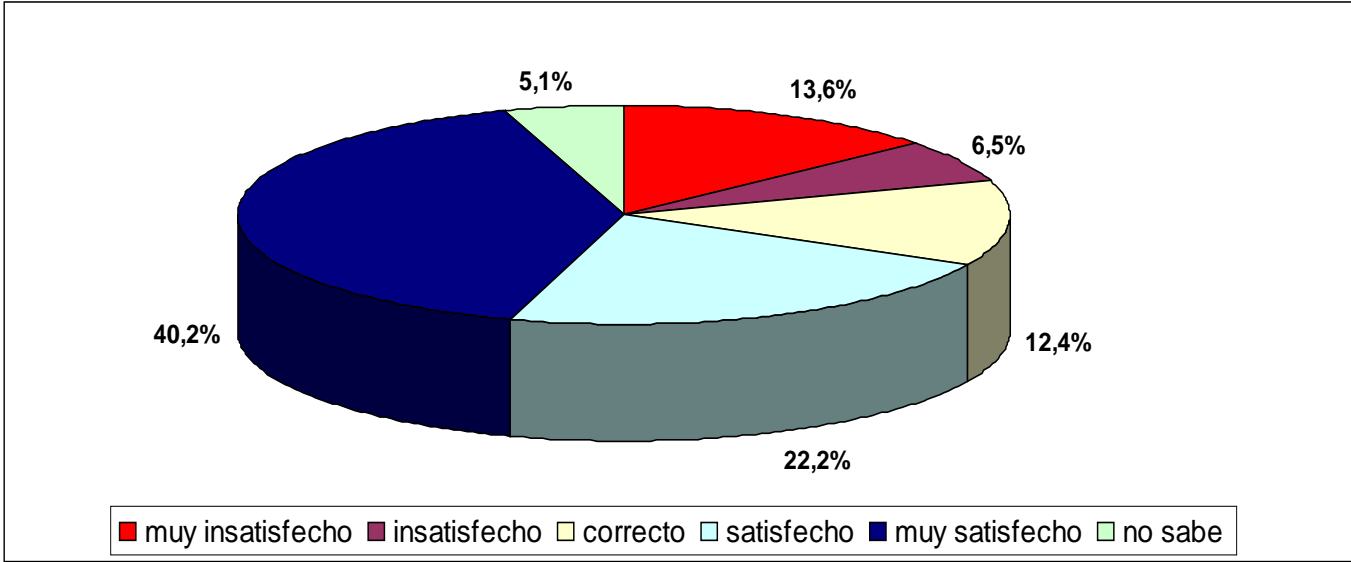
## La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su Distrito

**Media 2017: 6,93**

**Media 2016: 6,85**

**Media 2015: 7,00**

0-2	muy insatisfecho	208
3-4	insatisfecho	100
5-6	correcto	190
7-8	satisfecho	340
9-10	muy satisfecho	617
no sabe	no sabe	78



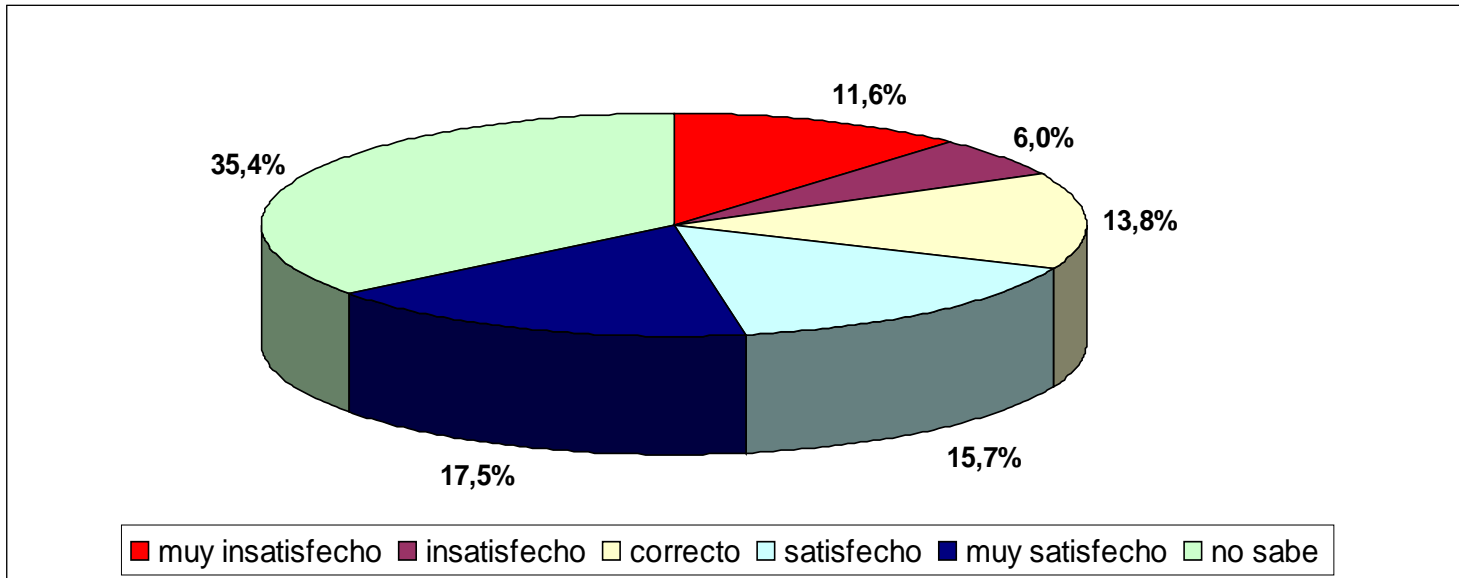
## La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento en caso necesario

**Media 2017: 6,02**

**Media 2016: 5,80**

**Media 2015: 5,81**

0-2	muy insatisfecho	178
3-4	insatisfecho	92
5-6	correcto	211
7-8	satisfecho	241
9-10	muy satisfecho	268
no sabe	no sabe	543



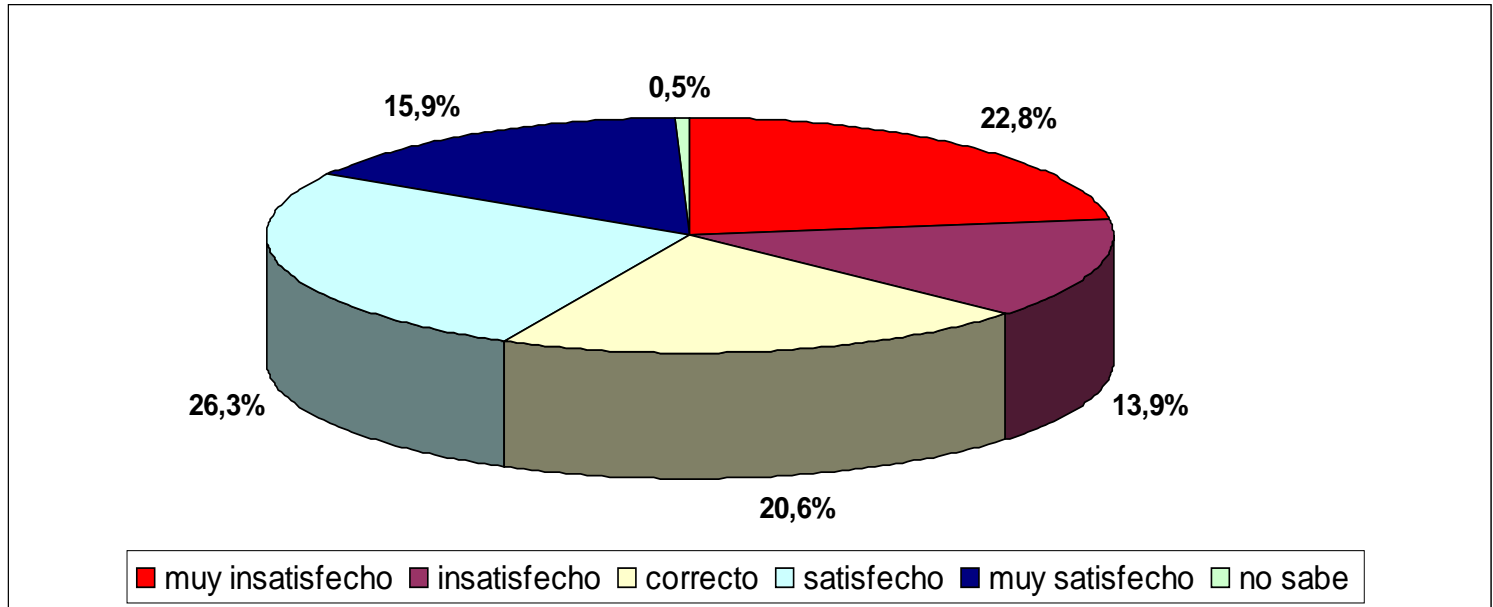
**Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)**

**Media 2015: 5,32**

**Media 2016: 5,53**

**Media 2015: 5,60**

0-2	muy insatisfecho	350
3-4	insatisfecho	213
5-6	correcto	316
7-8	satisfecho	403
9-10	muy satisfecho	243
no sabe	no sabe	8



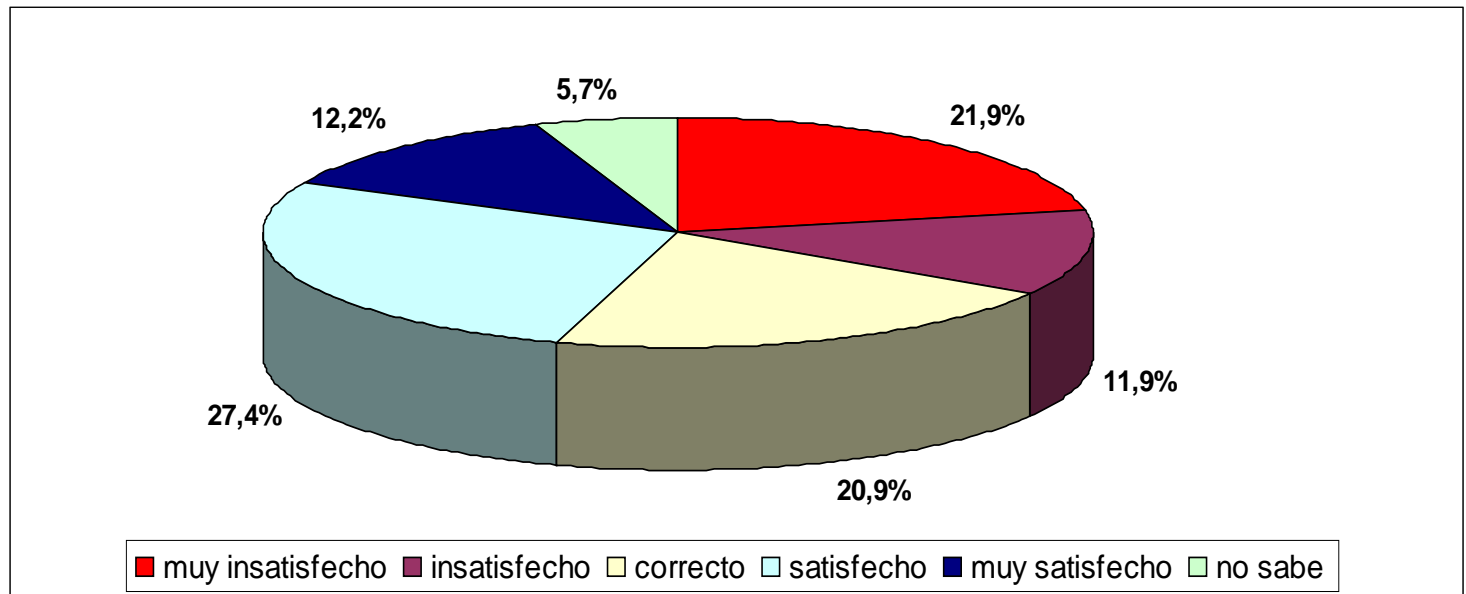
## Vestuarios utilizados en las competiciones

**Media 2015: 5,26**

**Media 2016: 5,17**

**Media 2015: 5,26**

0-2	muy insatisfecho	336
3-4	insatisfecho	183
5-6	correcto	320
7-8	satisfecho	420
9-10	muy satisfecho	187
no sabe	no sabe	87



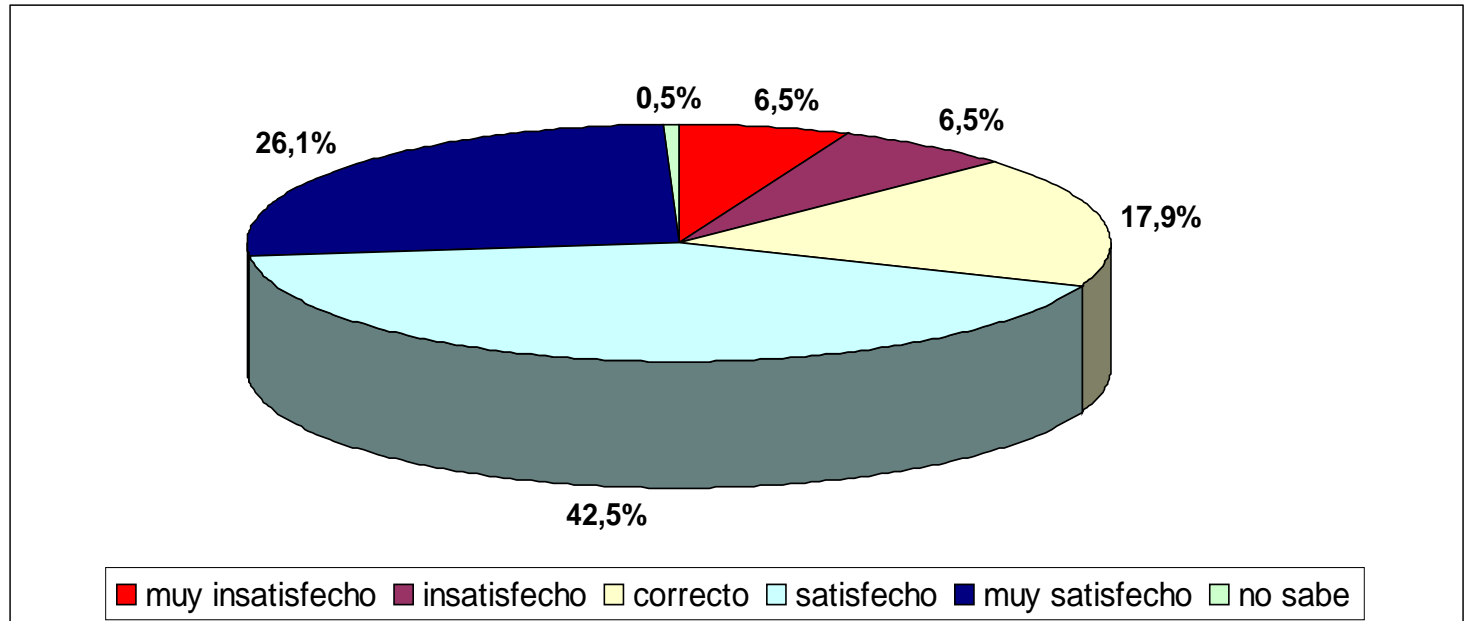
## Los horarios y días en que se programan los encuentros

**Media 2015: 7,01**

**Media 2016: 6,93**

**Media 2015: 7,11**

0-2	muy insatisfecho	98
3-4	insatisfecho	98
5-6	correcto	271
7-8	satisfecho	643
9-10	muy satisfecho	395
no sabe	no sabe	8





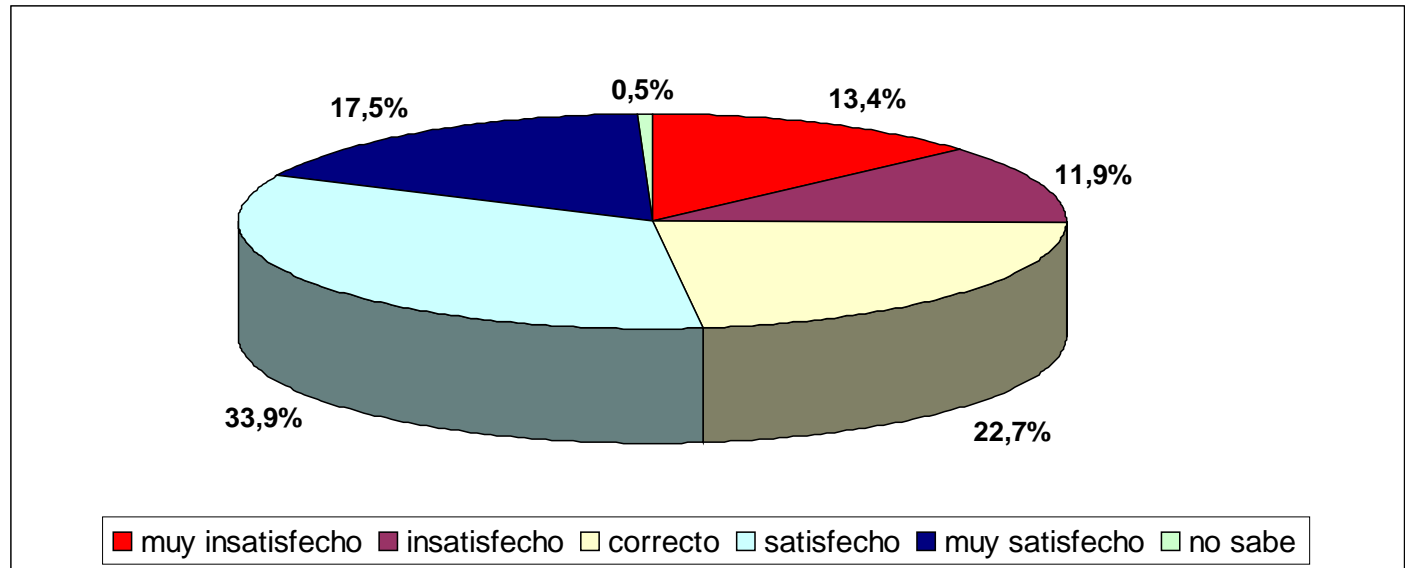
## La duración de las competiciones

**Media 2015: 6,05**

**Media 2016: 5,72**

**Media 2015: 5,93**

0-2	muy insatisfecho	203
3-4	insatisfecho	180
5-6	correcto	344
7-8	satisfecho	513
9-10	muy satisfecho	265
no sabe	no sabe	8



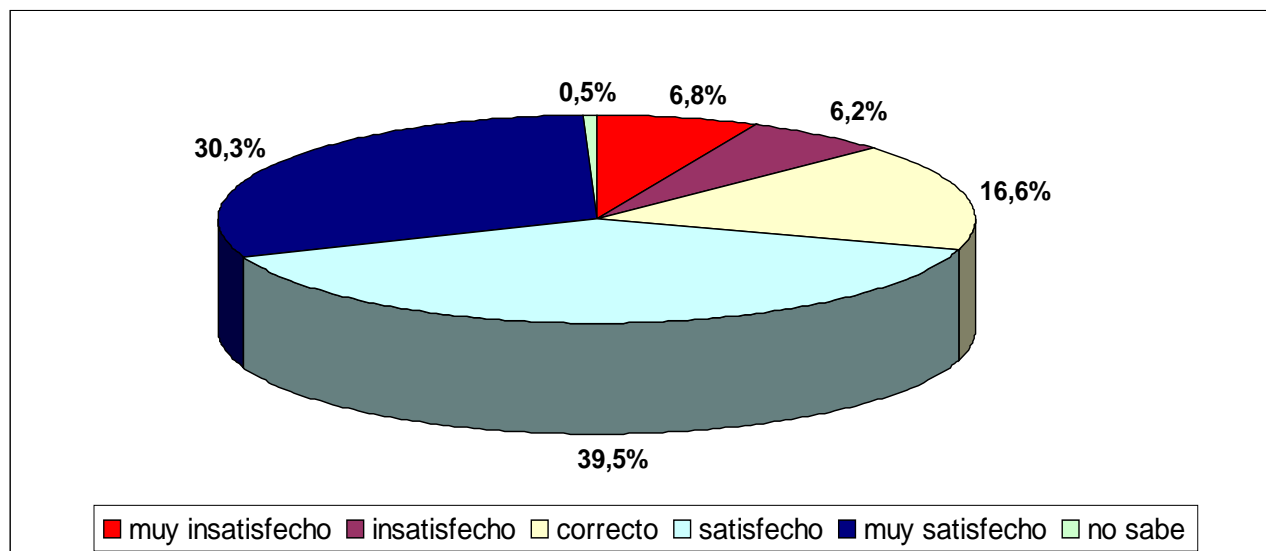
## La puntualidad en el inicio de las competiciones

**Media 2017: 7,08**

**Media 2016: 7,08**

**Media 2015: 7,13**

0-2	muy insatisfecho	103
3-4	insatisfecho	94
5-6	correcto	251
7-8	satisfecho	598
9-10	muy satisfecho	459
no sabe	no sabe	8



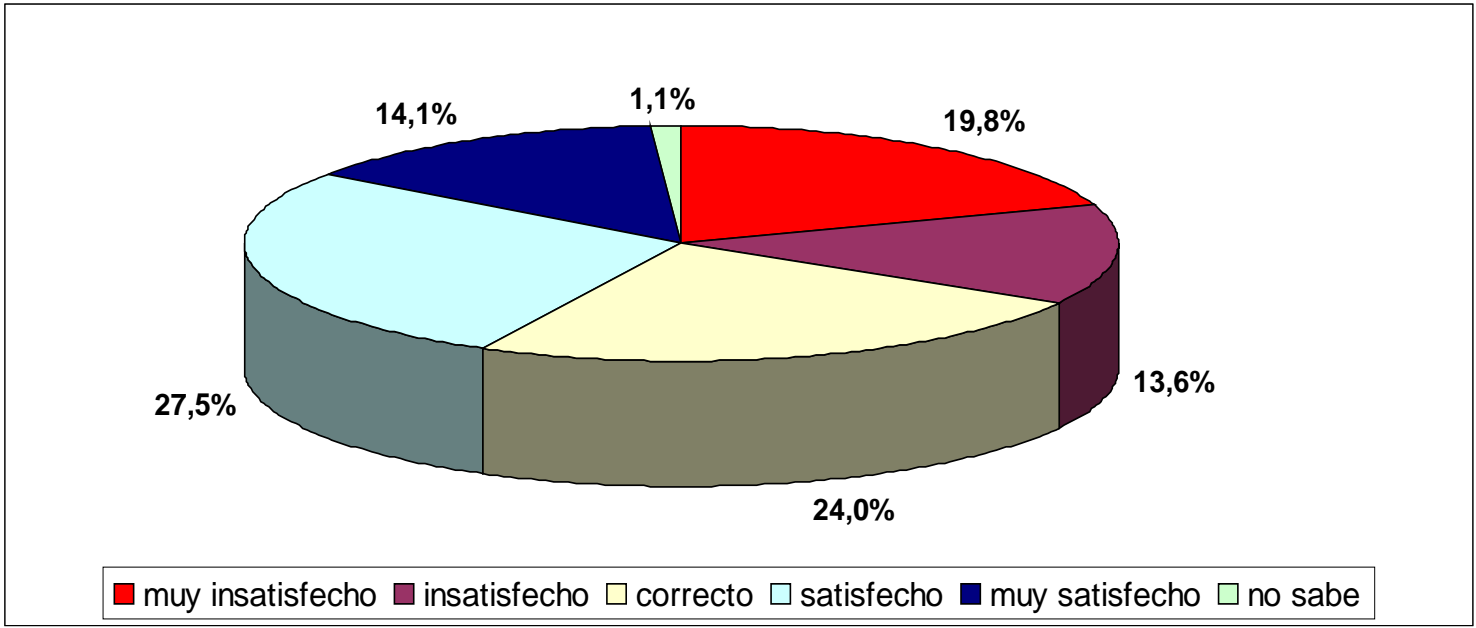
## La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente

**Media 2015: 5,43**

**Media 2016: 5,17**

**Media 2015: 5,13**

0-2	muy insatisfecho	299
3-4	insatisfecho	206
5-6	correcto	363
7-8	satisfecho	416
9-10	muy satisfecho	213
no sabe	no sabe	16



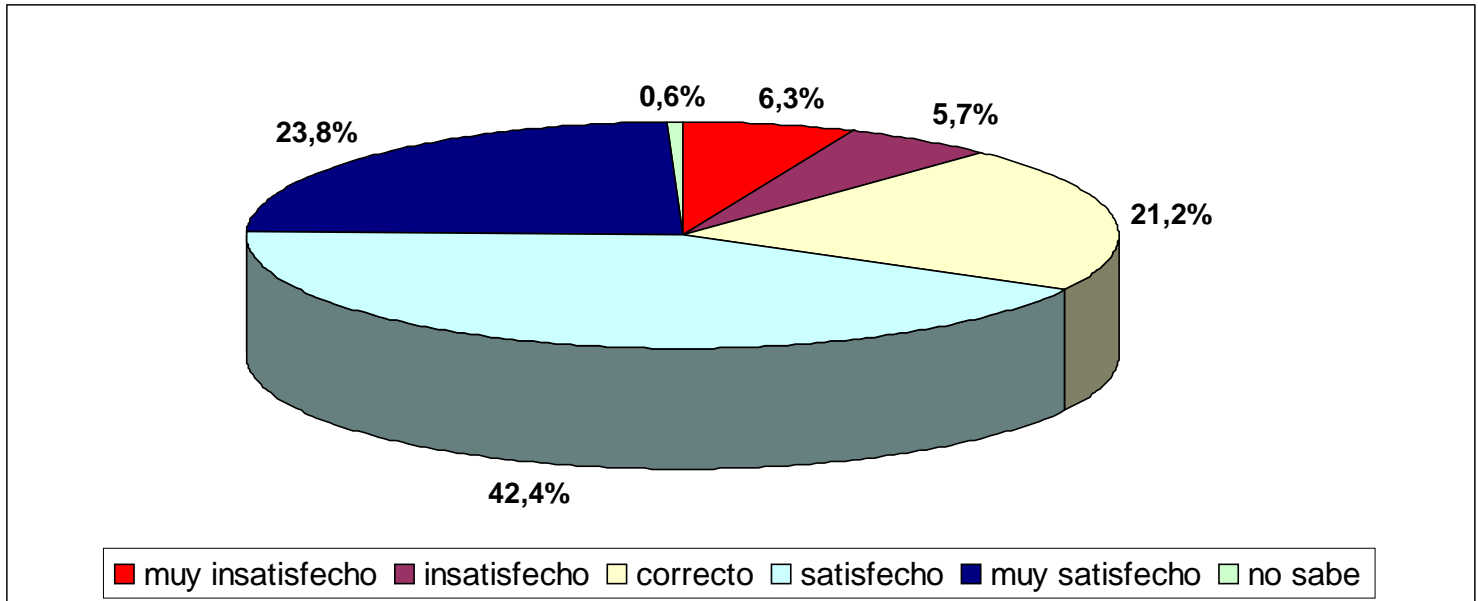
## La deportividad y el respeto en los campos de juego

**Media 2015: 6,93**

**Media 2016: 6,58**

**Media 2015: 6,68**

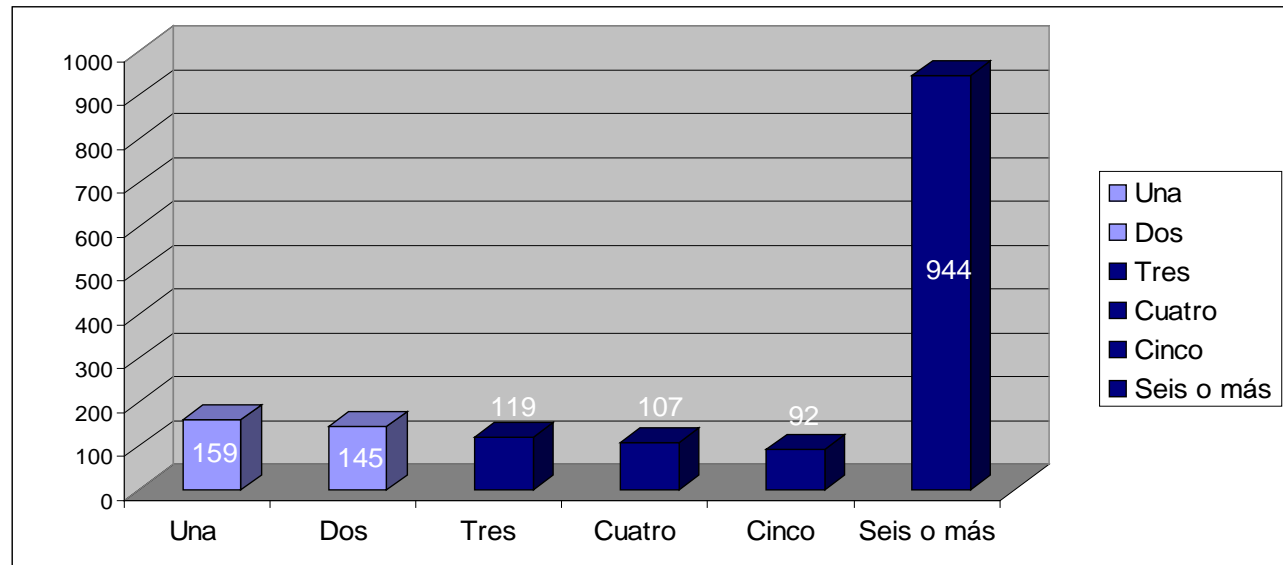
0-2	muy insatisfecho	95
3-4	insatisfecho	86
5-6	correcto	321
7-8	satisfecho	642
9-10	muy satisfecho	360
no sabe	no sabe	9



## NUMERO DE EDICIONES EN LAS QUE HA PARTICIPADO

	Respuestas total	Porcentaje
Una	159	10,2%
Dos	145	9,3%
Tres	119	7,6%
Cuatro	107	6,8%
Cinco	92	5,9%
Seis o más	944	60,3%

**EL 80,6% HA PARTICIPADO EN TRES O MÁS EDICIONES**



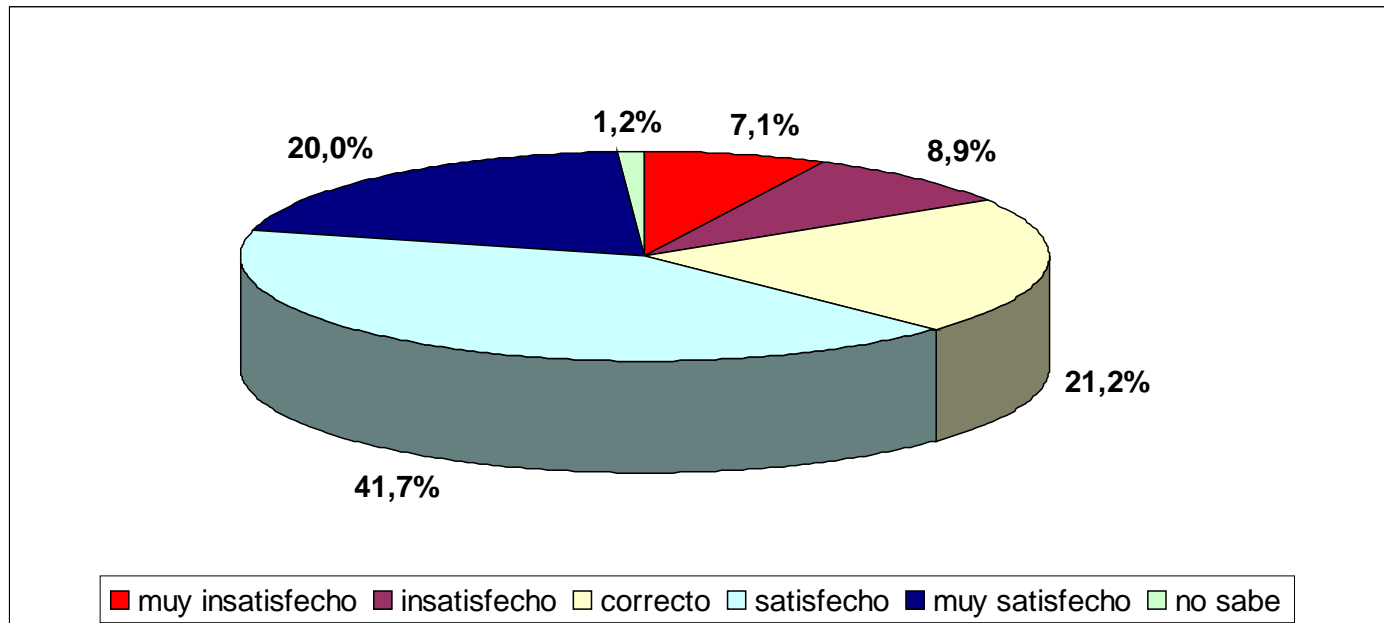
## El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos

**Media 2017: 6,65**

**Media 2016: 6,59**

**Media 2015: 6,71**

0-2	muy insatisfecho	108
3-4	insatisfecho	134
5-6	correcto	320
7-8	satisfecho	631
9-10	muy satisfecho	302
no sabe	no sabe	18



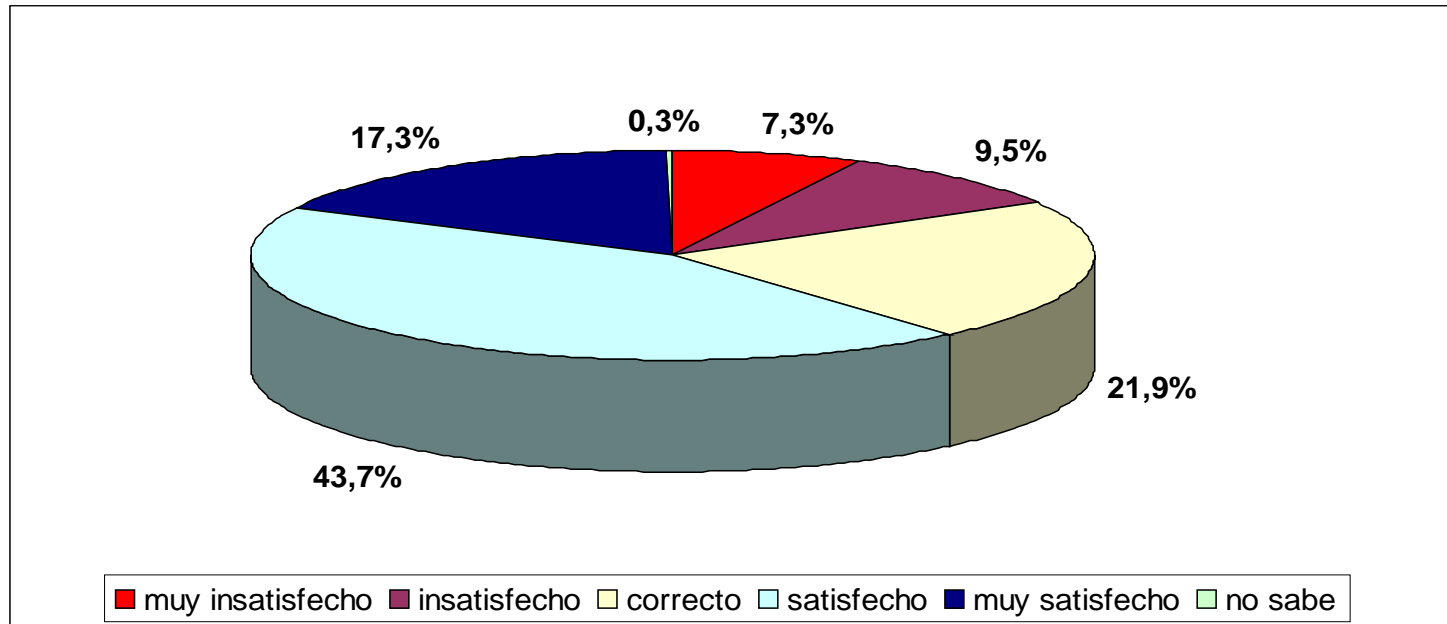
## El grado de satisfacción global con la competición

**Media 2017: 6,54**

**Media 2016: 6,55**

**Media 2015: 6,69**

0-2	muy insatisfecho	111
3-4	insatisfecho	143
5-6	correcto	332
7-8	satisfecho	661
9-10	muy satisfecho	262
no sabe	no sabe	4



## Resumen valoraciones otorgadas de mayor a menor

La inscripción de deportistas a través de la web	7,41
La difusión del calendario de competición	7,26
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)	7,24
La puntualidad en el inicio de las actividades	7,08
Los horarios y días en que se programan los encuentros	7,01
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición	6,93
La deportividad y el respeto en los campos de juego	6,93
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones	6,76
El proceso de inscripción	6,68
<b>Grado en que la competición ha cumplido sus objetivos</b>	<b>6,65</b>
<b>Grado de satisfacción global con la competición</b>	<b>6,54</b>
La duración de las competiciones	6,05
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario	6,02
Presentación de reclamaciones e incidencias a través de la web	5,63
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente	5,43
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones	5,32
Los vestuarios	5,24





# CONCLUSIONES

- *El 80,6 % ha participado en 3 o más ediciones (el 60,3% en más de 6).*
- *El grado de satisfacción global declarada se sitúa en un 6,54, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6, 65.*
- *Las valoraciones declaradas por los participantes, en su mayoría, experimentan un ligero aumento respecto a la de la edición anterior, destacando entre las calificaciones otorgadas las relativas a la inscripción de deportistas a través de la web, la difusión del calendario de competición, la publicación de las normativas técnicas en la web, la puntualidad en el inicio de las actividades, los horarios y días en que se programan los encuentros, todas ellas por encima de 7.*
- *Los aspectos necesitados de actuaciones de mejora, igual que en años anteriores, son todos aquellos relativos a la inversión en infraestructuras municipales y mantenimiento adecuado de las ya existentes.*
- *Un 92,8% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 84,7% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.*
- *El 76,4% considera la relación calidad precio entre barata o adecuada.*