



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE ACTIVIDADES EN LA NIEVE 2017



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/oss usuarias/os.

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 las/os participantes en el Programa de Actividades en la Nieve 2017 (XXVIII edición del programa)

❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son 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 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 2017.

Universo y tamaño de la muestra

Universo: 2.996 participantes en el Programa de Actividades en la Nieve
Registros válidos: 2.246 registros válidos (75 % del total).

Técnica de recogida de la información

Encuestas realizadas en el autocar de regreso de las expediciones bajo la supervisión de una/un responsable del Ayuntamiento de Madrid. Se han evaluado encuestas del 92,2% de las salidas programadas.

Fechas de recogida de la información

8 semanas comprendidas entre el 3 de Enero y el 5 de Marzo.

Trabajo realizado por:

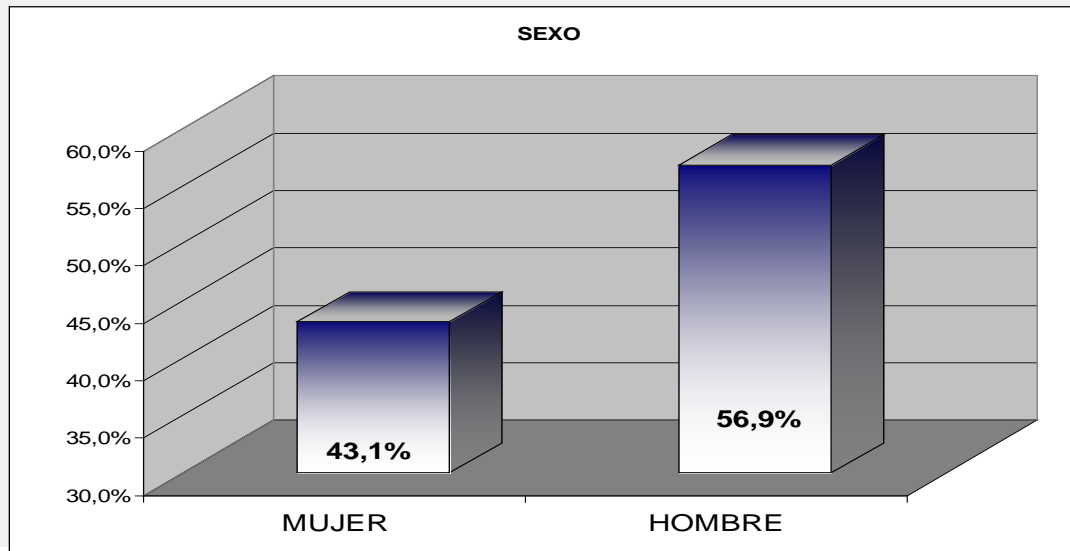
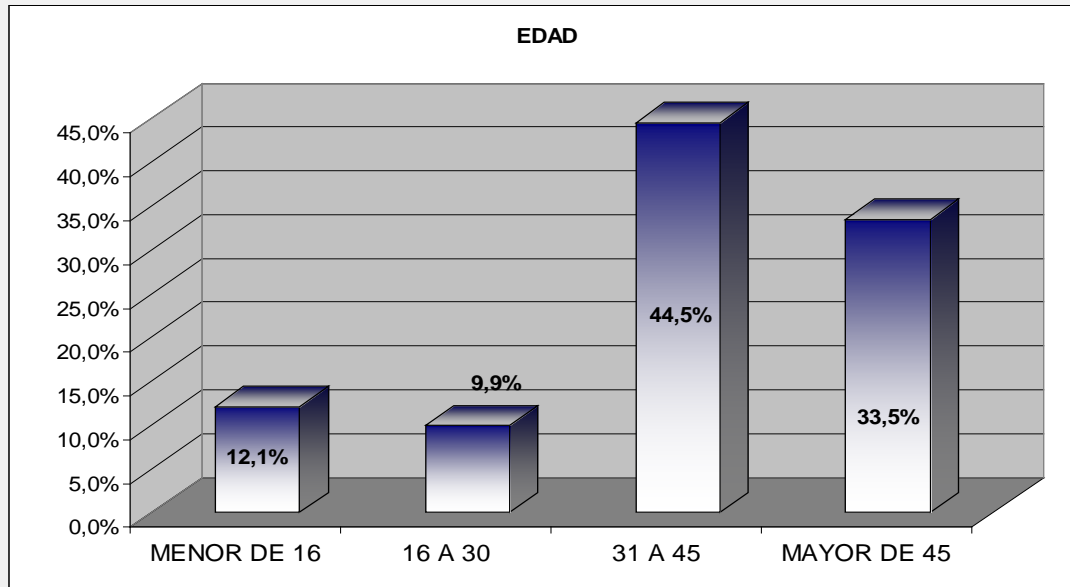
Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes)

2.

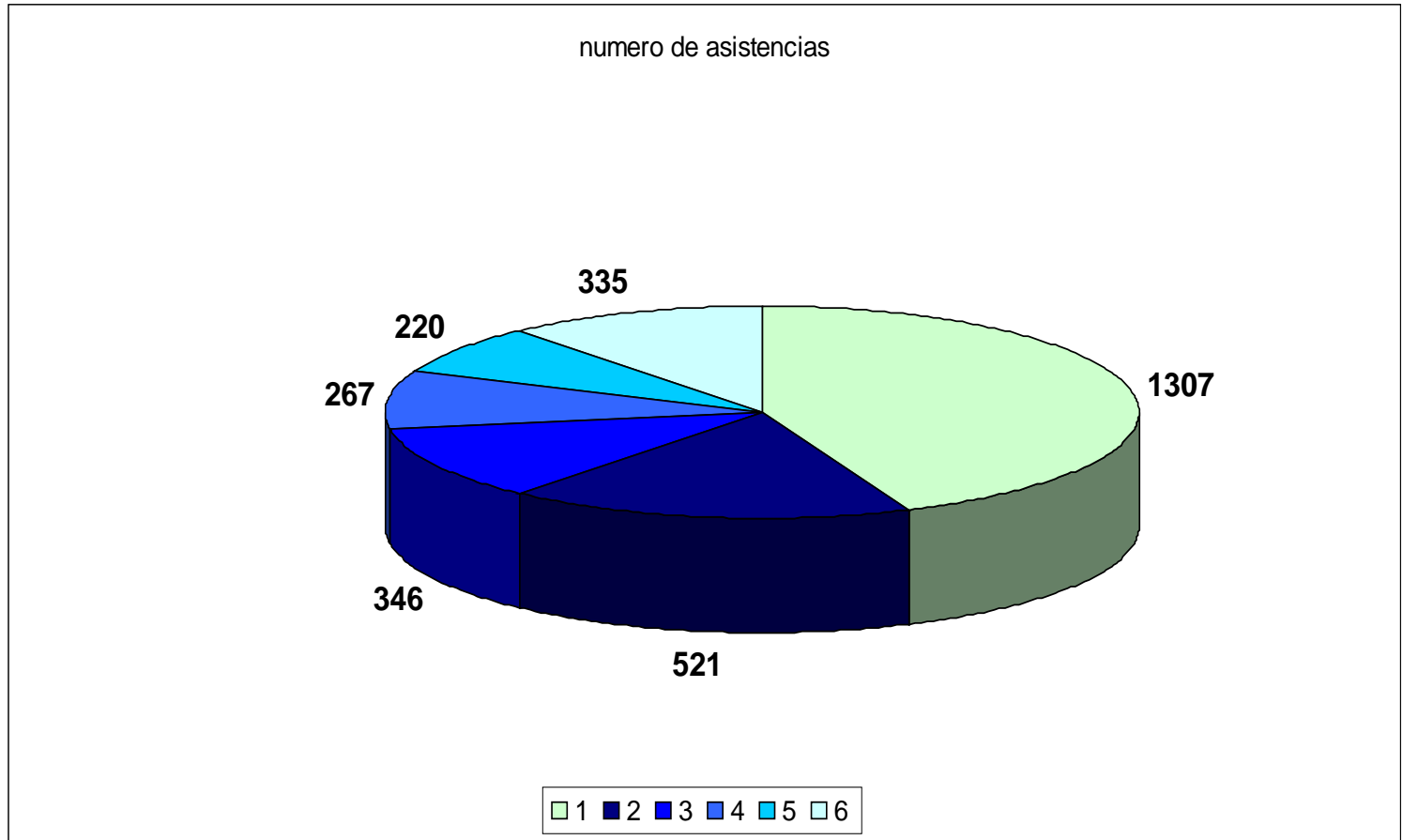
Resultados Totales



2.1 Perfil de las/os participantes

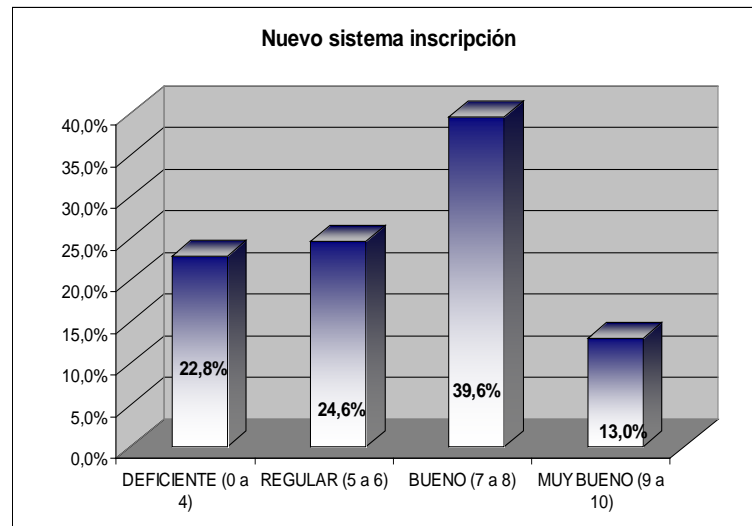
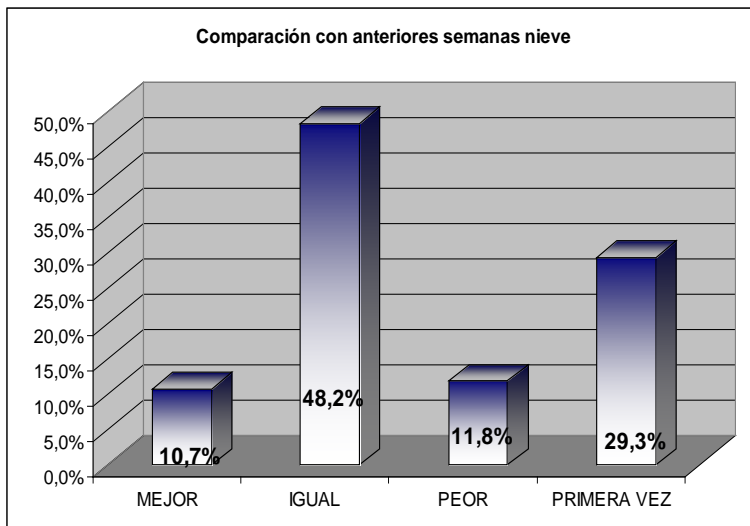
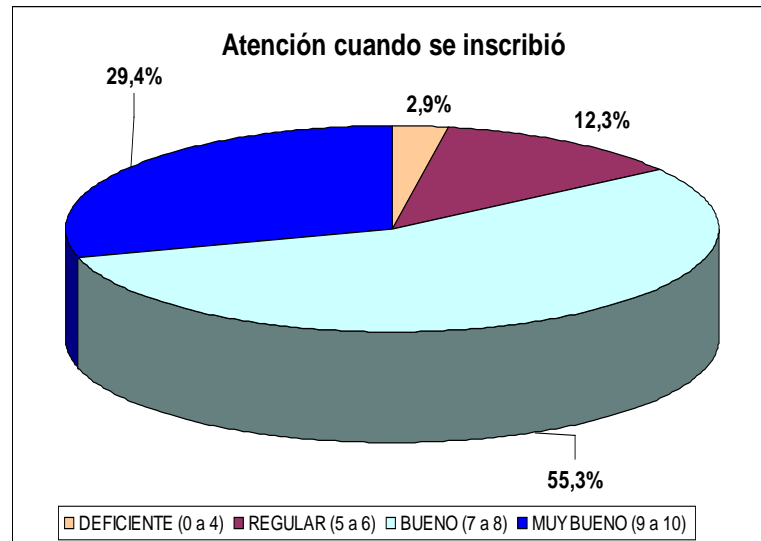
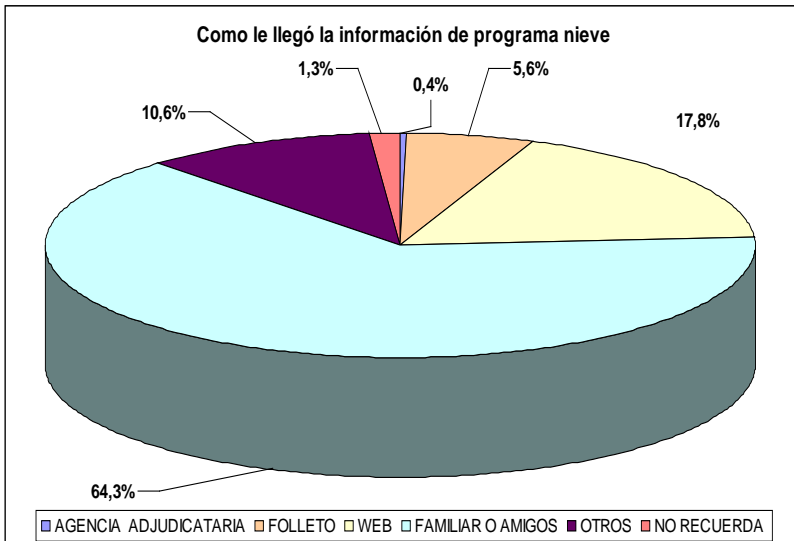


2.1 Perfil de las/os participantes

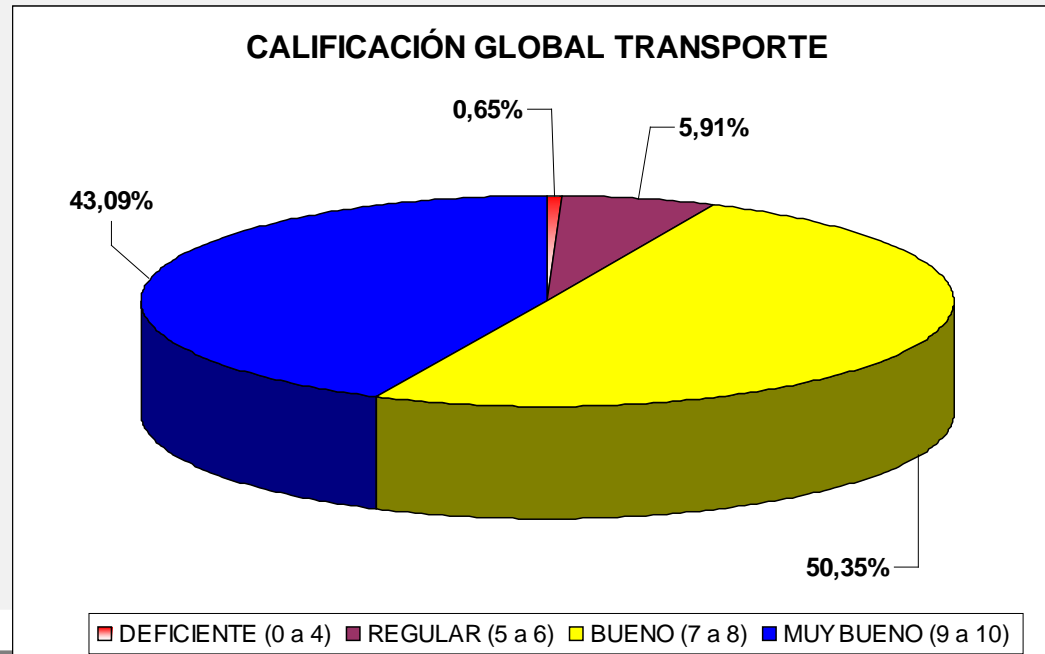
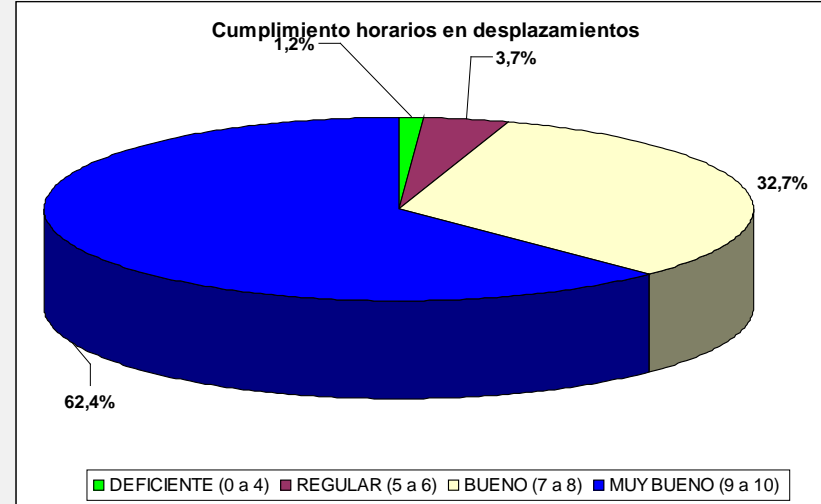
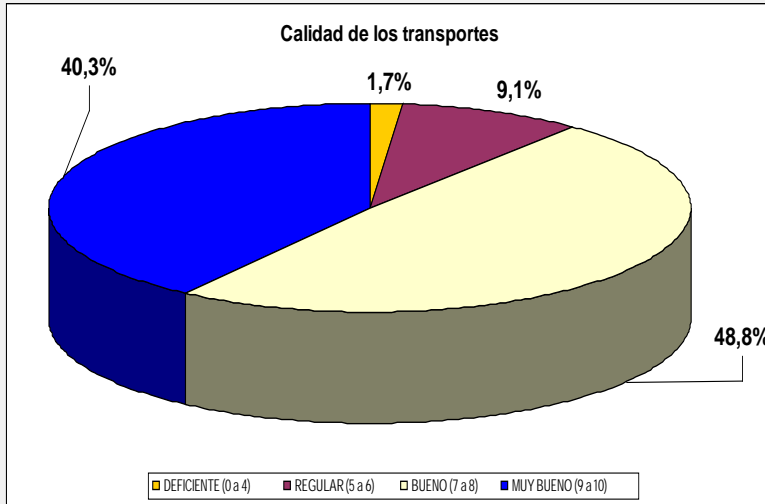


El 56,4 % de las/os participantes han asistido al programa en años anteriores

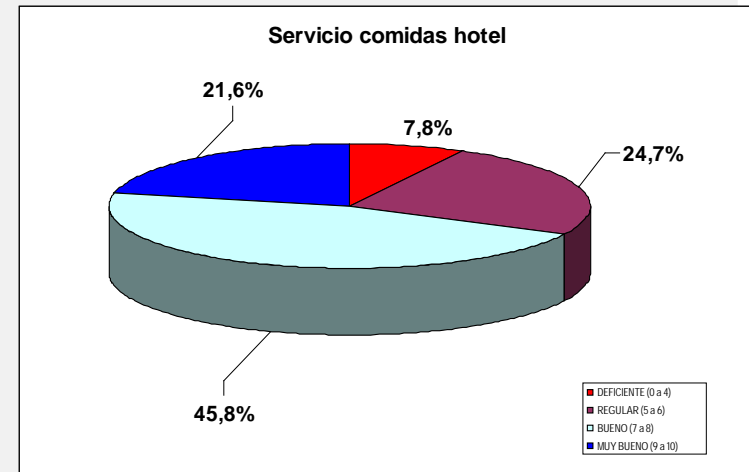
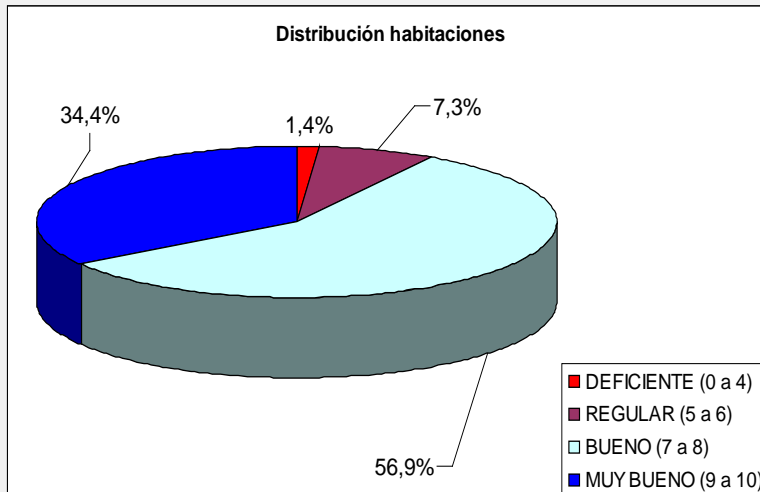
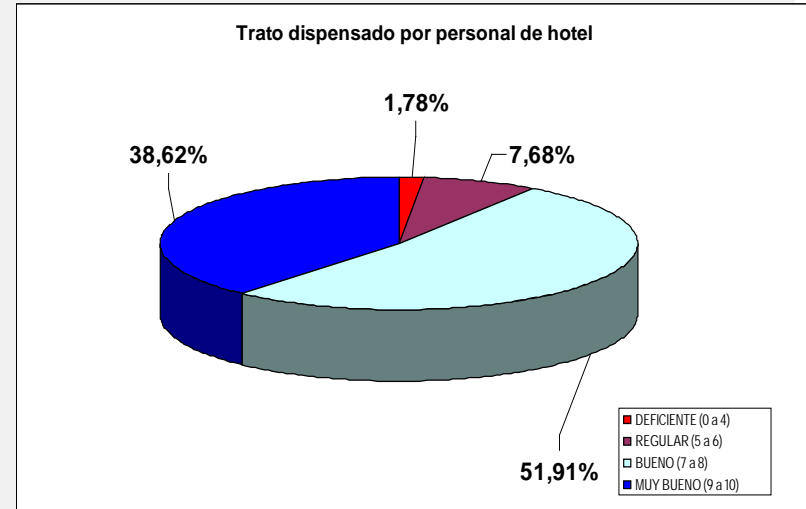
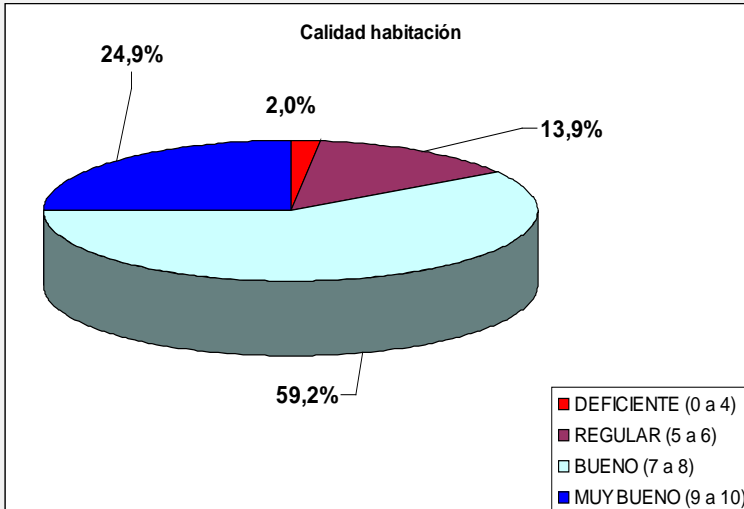
2.2 Información e Inscripción



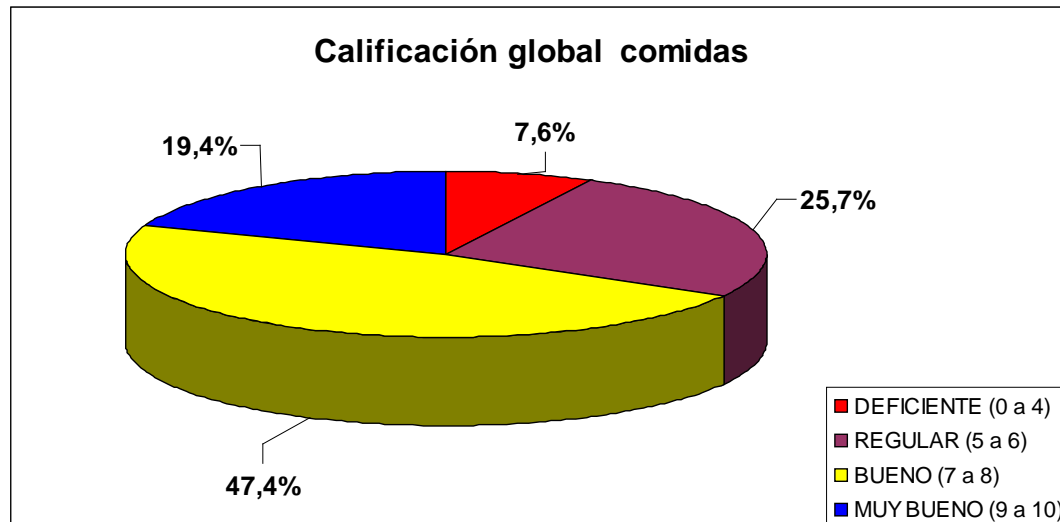
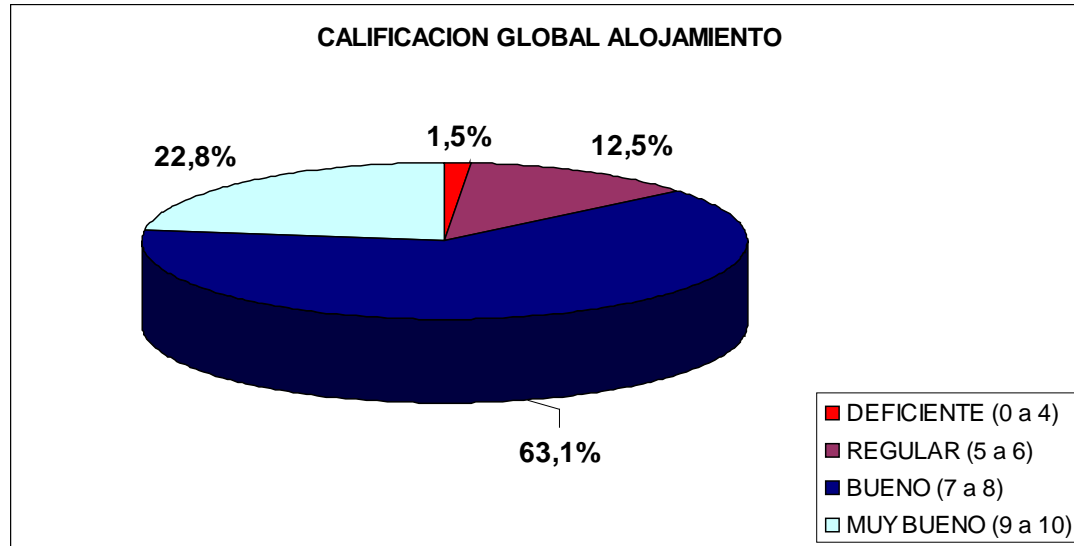
2.3 Transporte.



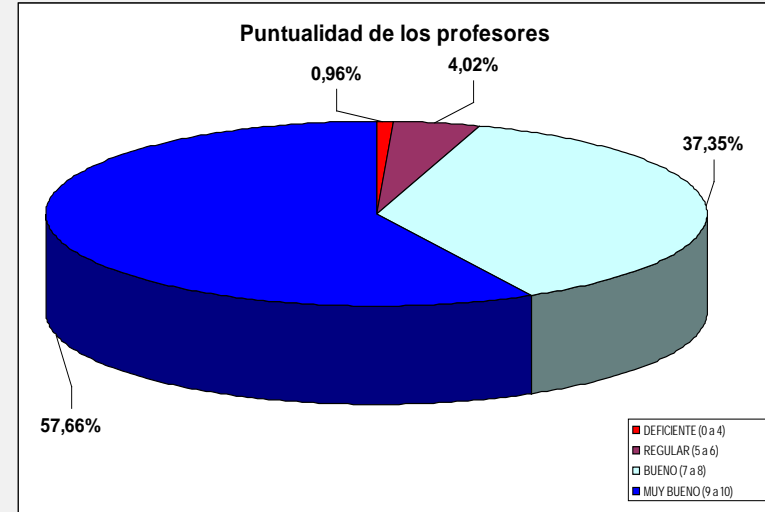
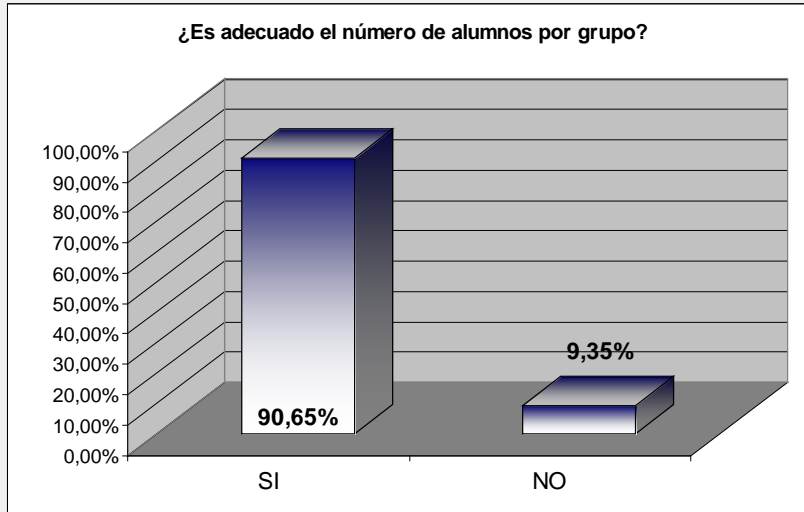
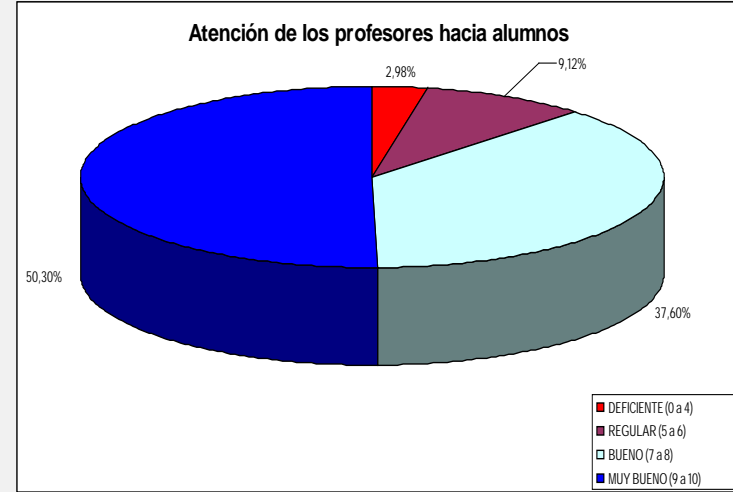
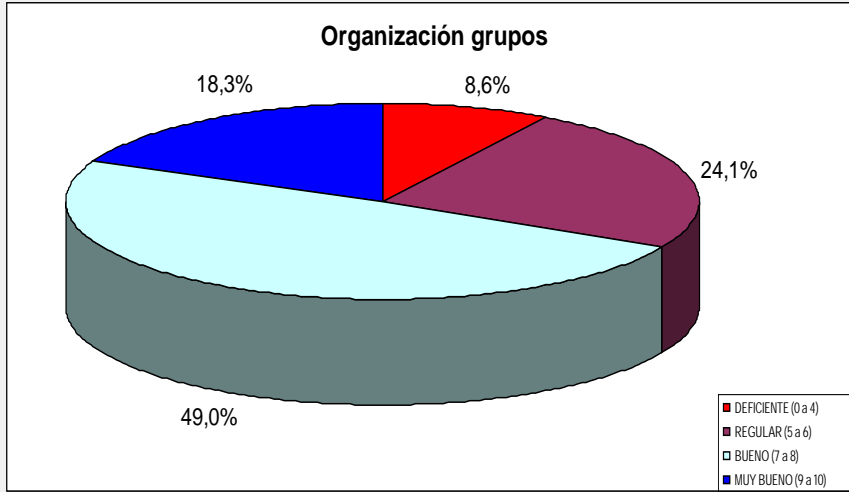
2.4 Alojamiento y comidas



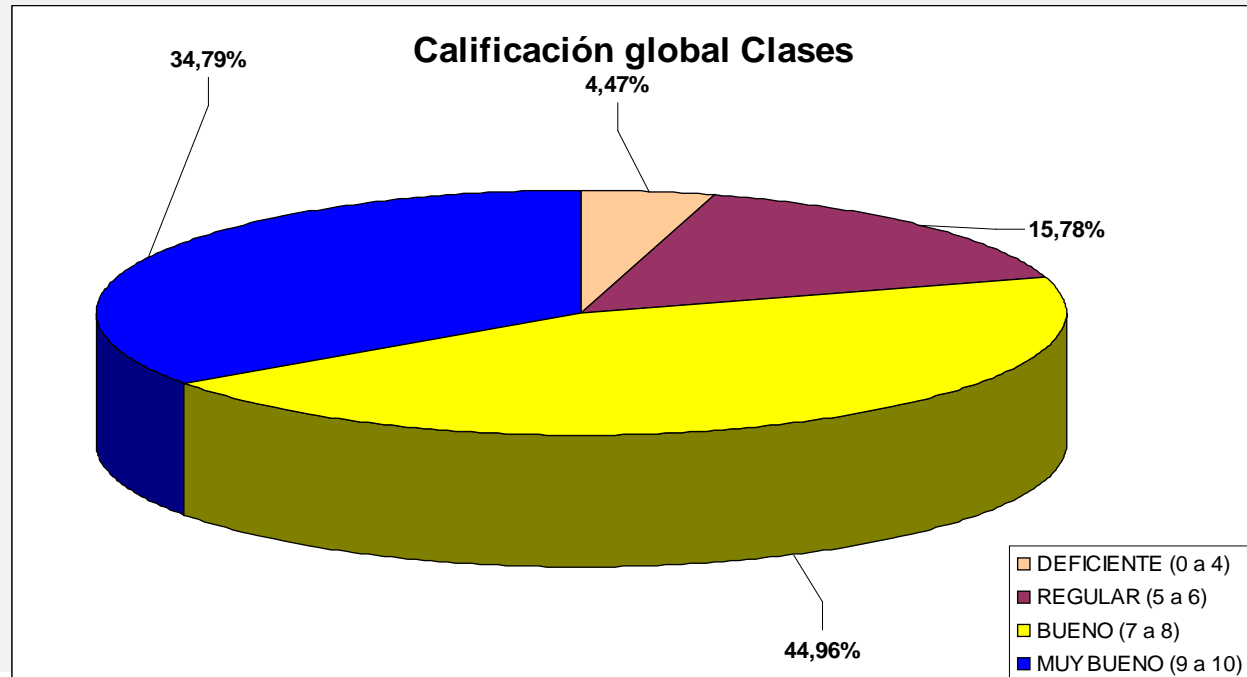
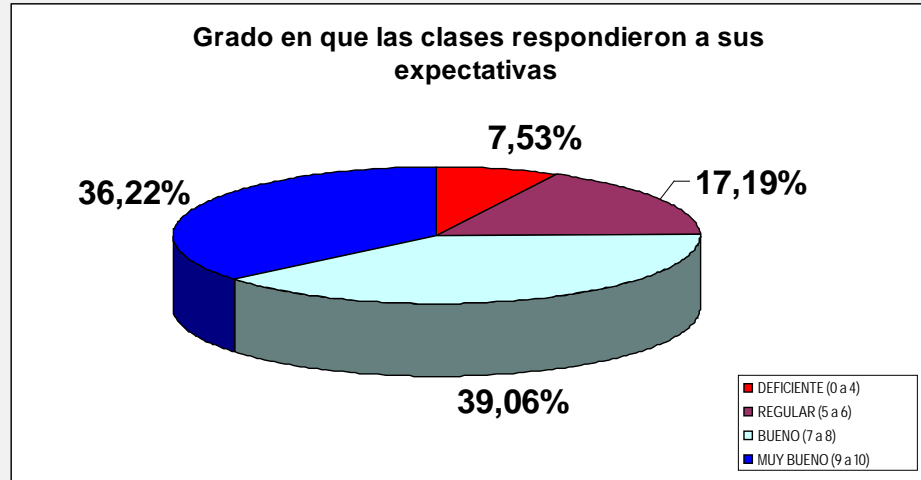
2.4 Alojamiento y comidas



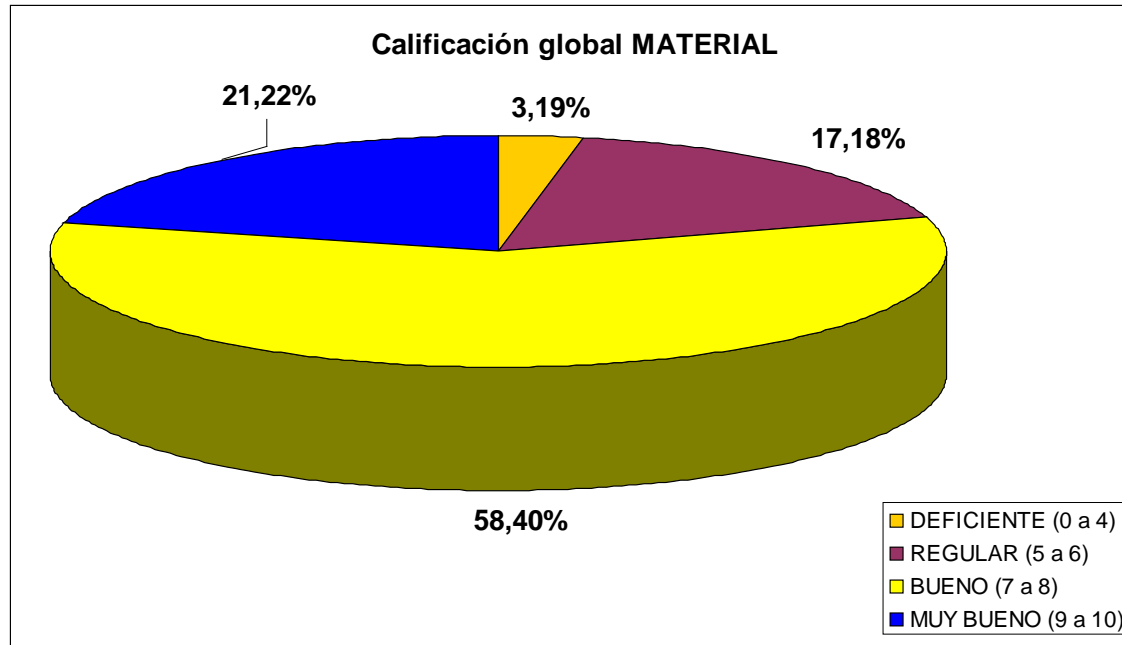
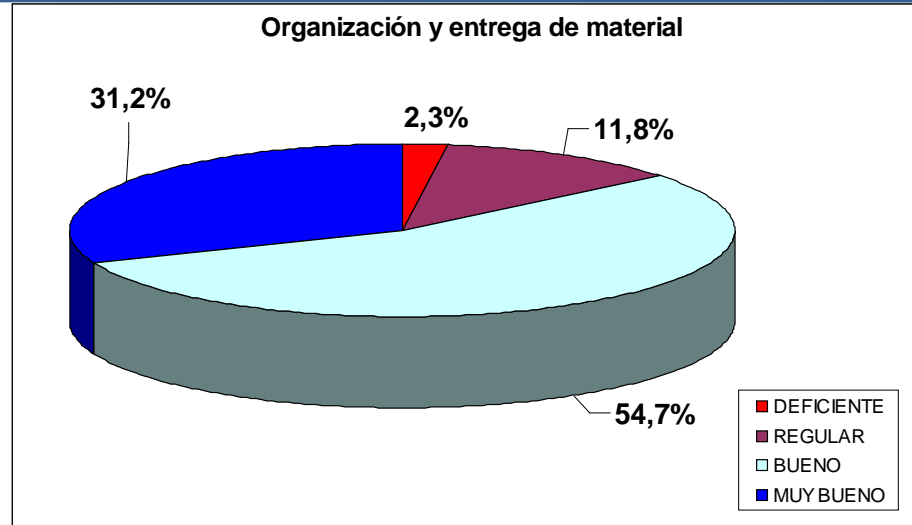
2.5 Clases.



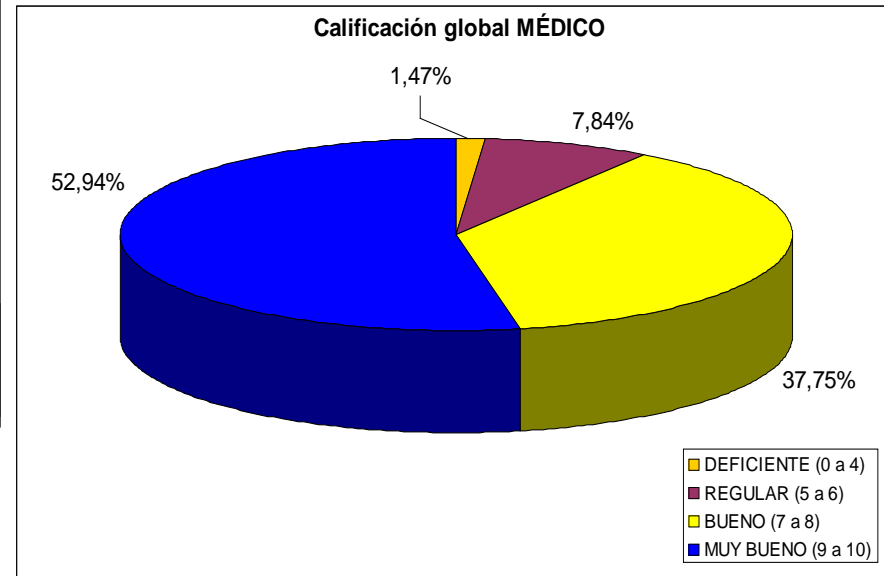
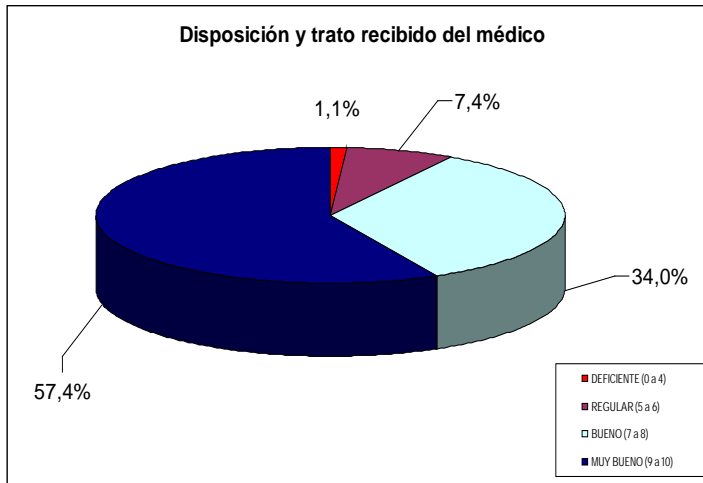
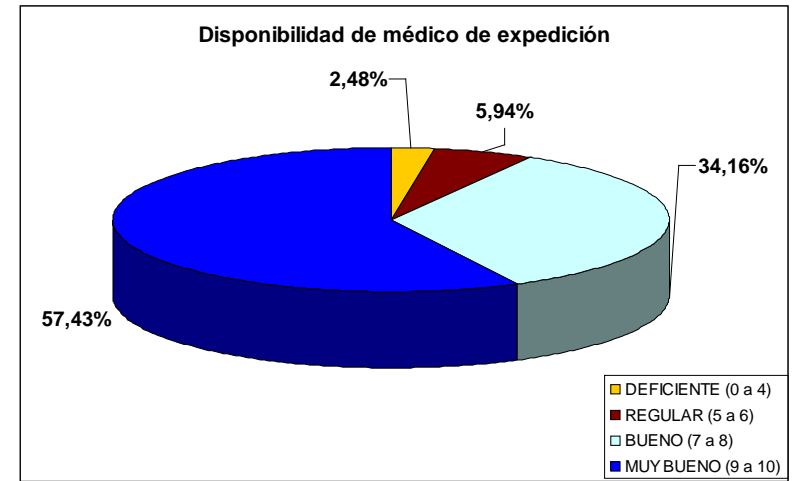
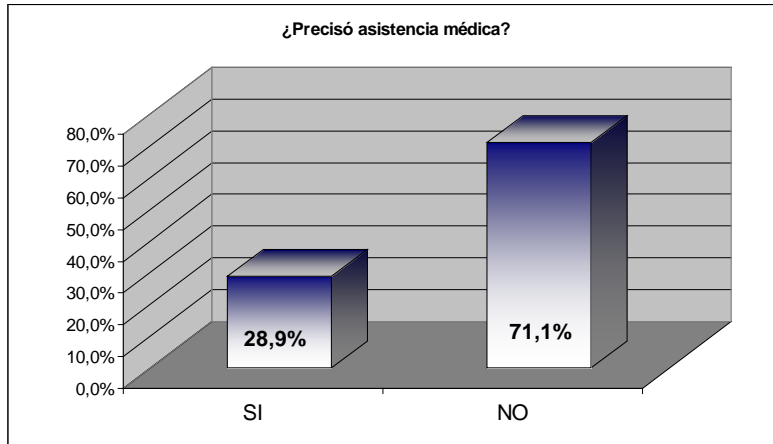
2.5 Clases



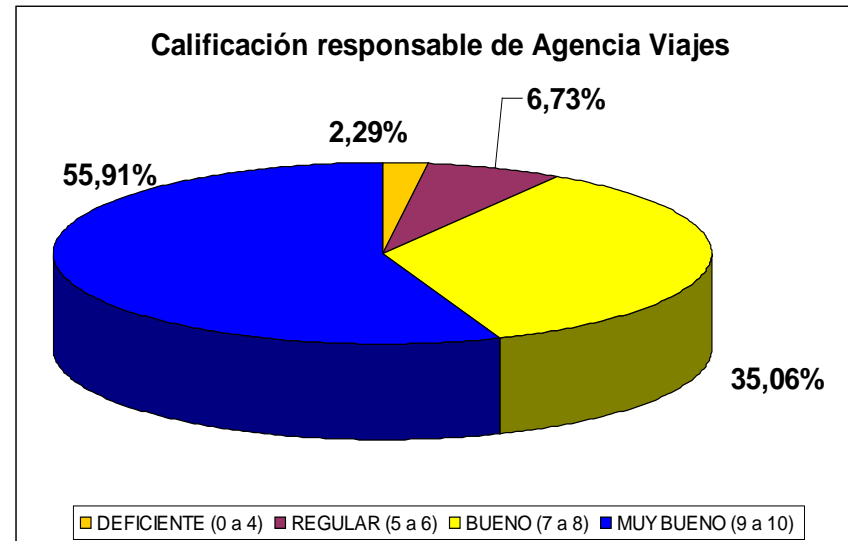
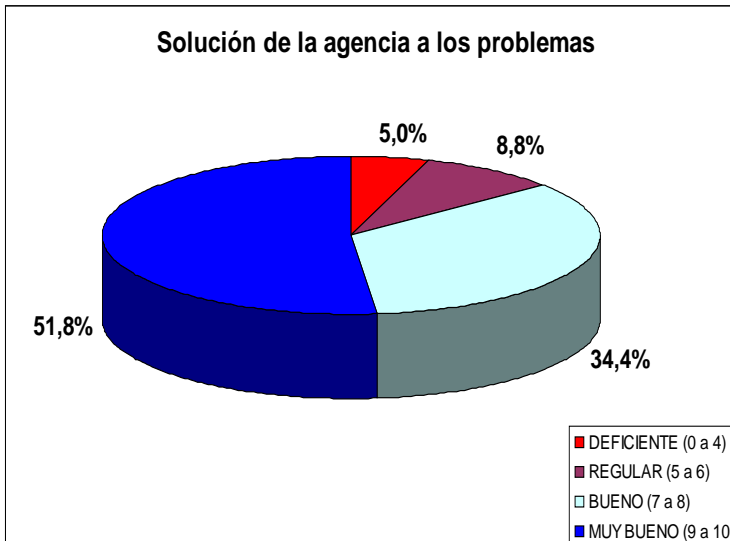
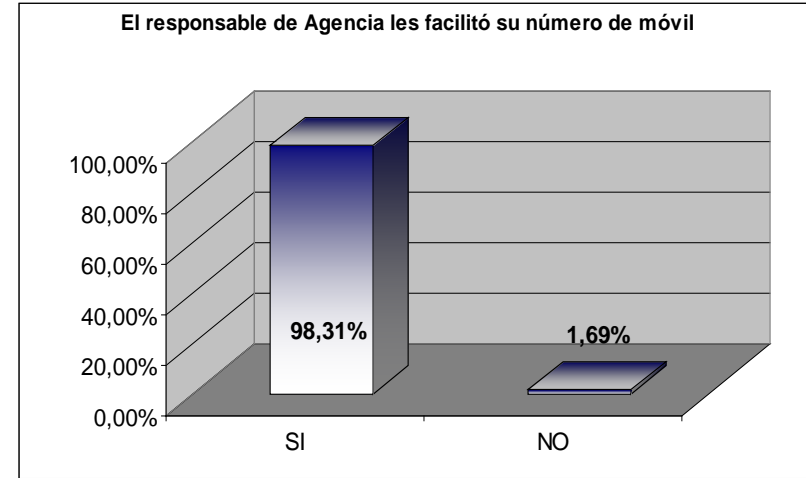
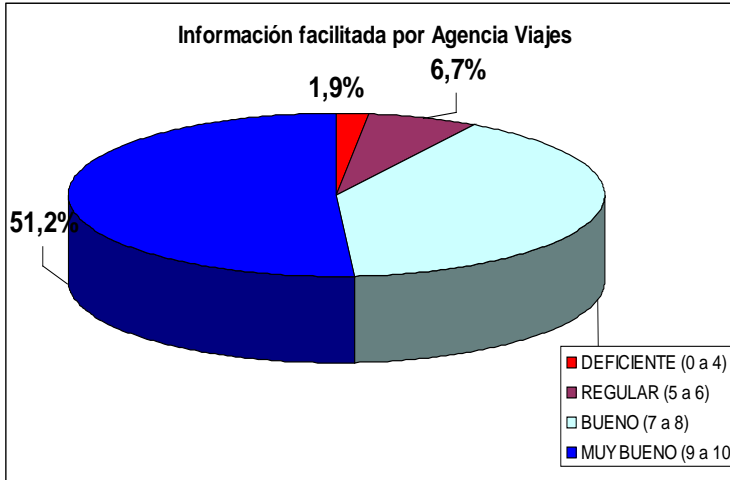
2.6 Material



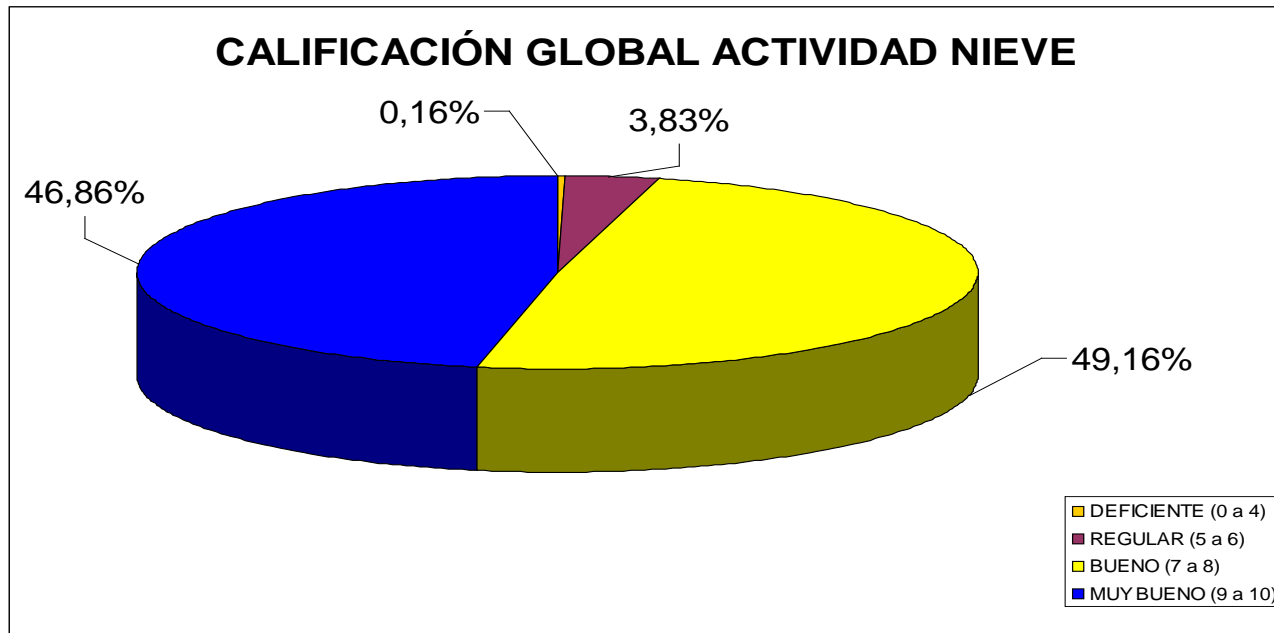
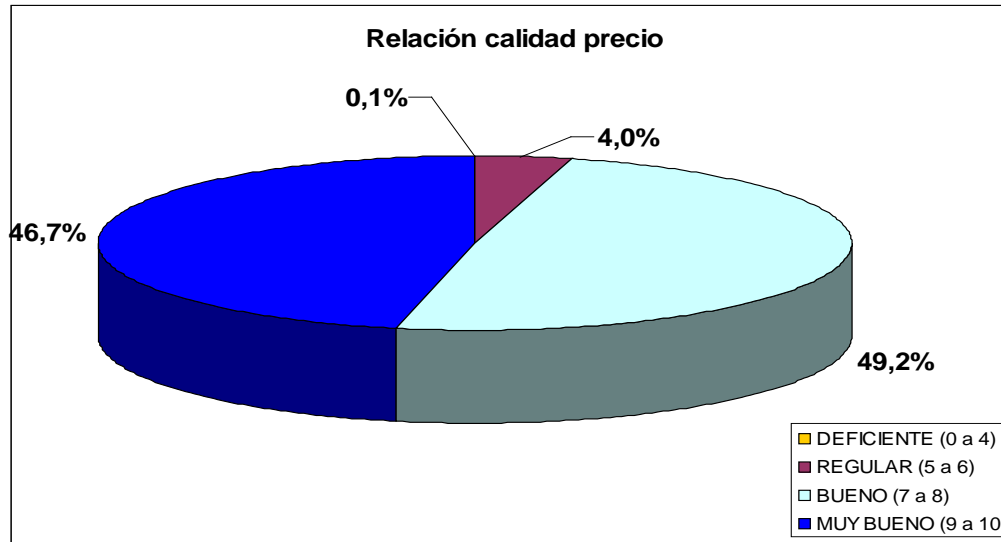
2.7 Médico (sólo familias)



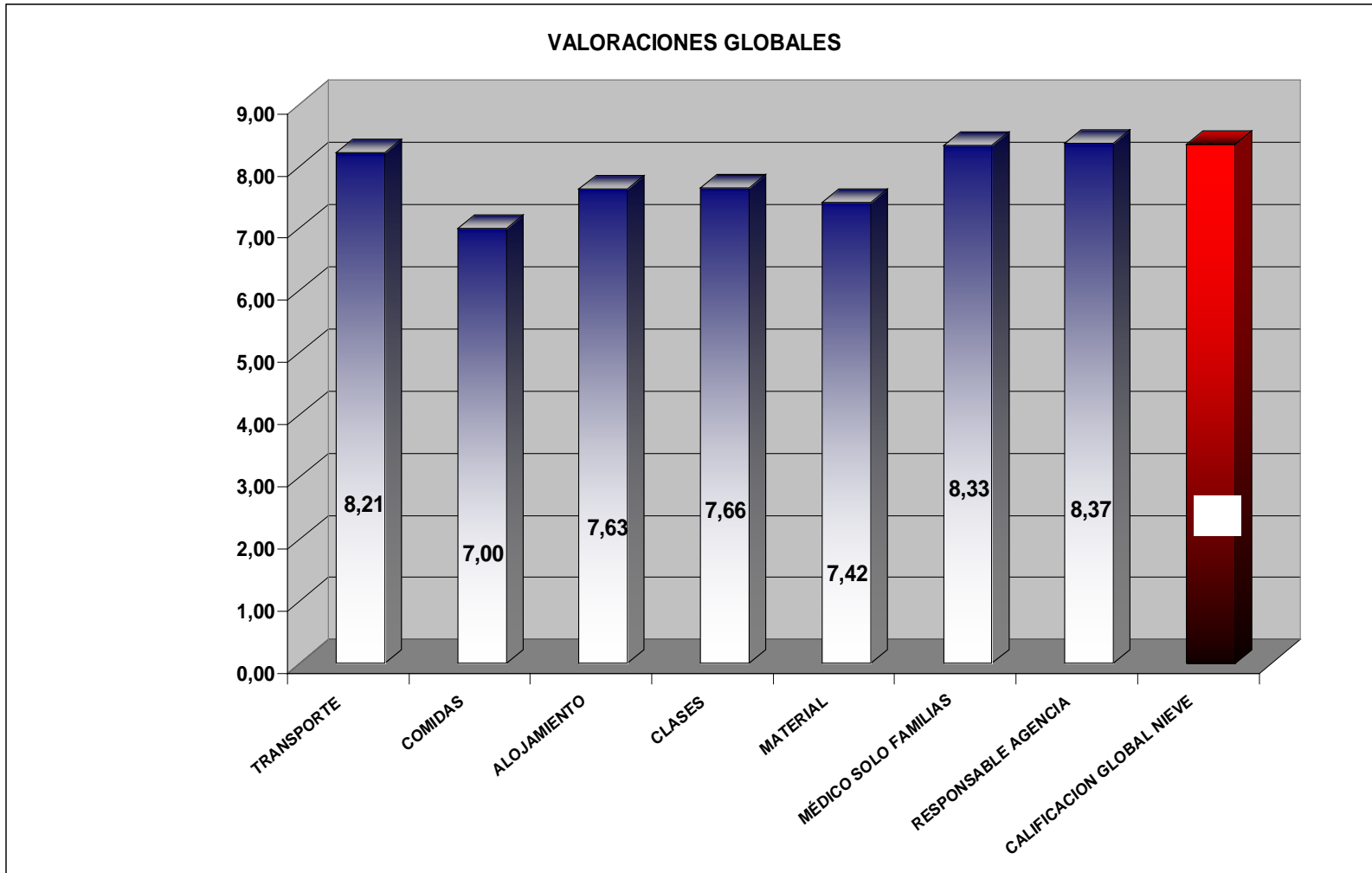
2.8 Responsables.



2.9 Otras cuestiones.



2.9 Satisfacción global.





CONCLUSIONES

ALGUNAS CONCLUSIONES

El 84,7 % califica la ATENCIÓN en INSCRIPCIÓN buena (7/8) o muy buena (9/10)

El 93,4 % califica el TRANSPORTE bueno (7/8) o muy bueno (9/10)

El 85,9 % califica el ALOJAMIENTO bueno (7/8) o muy bueno (9/10)

El 66,8 % califica las COMIDAS buenas (7/8) o muy buenas (9/10)

El 79,75 % califica las CLASES buenas (7/8) o muy buenas (9/10)

El 79,6 % califica el MATERIAL bueno (7/8) o muy bueno (9/10)

El 90,7 % califica el MEDICO (familias) bueno (7/8) o muy bueno (9/10)

El 90,97 % califica el RESPONSABLE AGENCIA bueno (7/8) o muy bueno (9/10)

El 95,9 % califica la CALIDAD/PRECIO buena (7/8) o muy buena (9/10)

El 96,02 % califica el SATISFACCIÓN GLOBAL buena (7/8) o muy buena (9/10)

El 64,3 % 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 56,4% de las/os usuarias/os repite desde hace varios años (335 usuarias/os llevan en nuestro programa 6 o más años.). 1.307 usuarias/os vienen por primera vez