



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PARTICIPANTES EN CICLISMO POR MADRID

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

2018



Índice

- 0. Objetivos.**
- 1. Ficha técnica y caracterización de la muestra.**
- 2. Resultados Totales.**
 - 2.1 Perfil de usuarios/as.**
 - 2.2 Percepciones.**
 - 2.3 Satisfacción de usuarios/as en escala de 0 a 10.**
 - 2.4 Resumen resultados.**
- 3. Conclusiones.**

0. Objetivos



0.

OBJETIVOS

- ❑ Como ***objetivo fundamental*** del estudio se plantea conocer el grado de satisfacción de las personas participantes en el programa de ciclismo por Madrid.

- ❑ Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
 - 1.- Análisis del perfil de los participantes: género, edad, nivel de practica.

 - 2.- Valoración del nivel de satisfacción de los participantes: información sobre el programa, procedimiento inscripción, organización actividad, lugares y rutas elegidas para la práctica, profesorado ...

 - 3.- Detectar posibles ámbitos o actuaciones que precisen intervenciones de mejora.

1.

Ficha Técnica.



1.1

FICHA TÉCNICA

Universo

Participantes en la actividad de ciclismo por Madrid.

Tamaño de la muestra

Universo: 134 participantes. Registros válidos: 47 entrevistas válidas para un universo de 134 participantes con un nivel de confianza del 95% $pq=0,90$ supone la obtención de un error muestral del 6,9%.

Técnica de recogida de la información

Encuestas entregadas por el profesorado a las/os participantes. Una vez cumplimentadas se remiten a la Dirección General de Deportes para su valoración.

Fechas de recogida de la información

Desde el 1 de junio al 30 de Junio de 2018.

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.

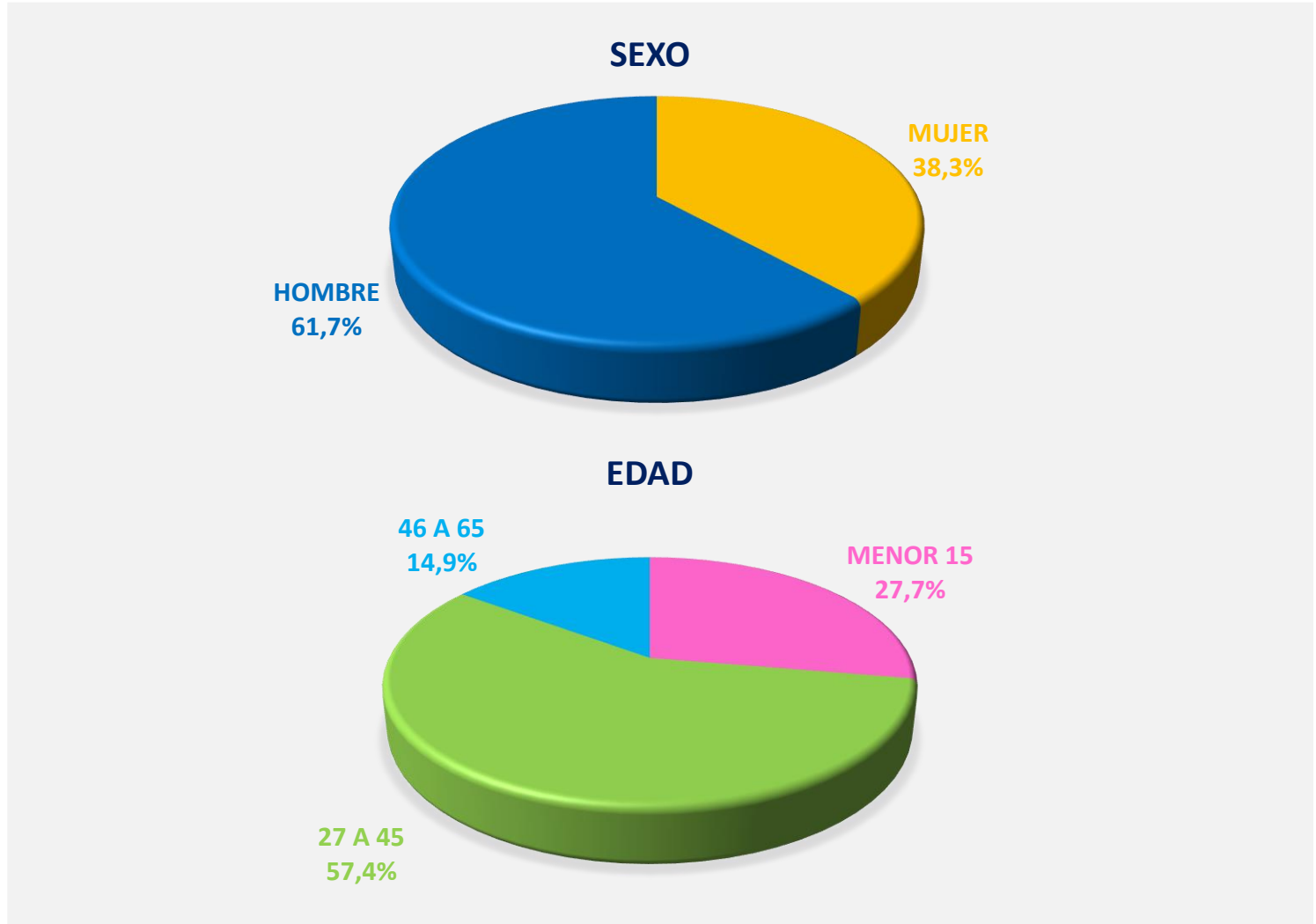
2.

Resultados



2.1

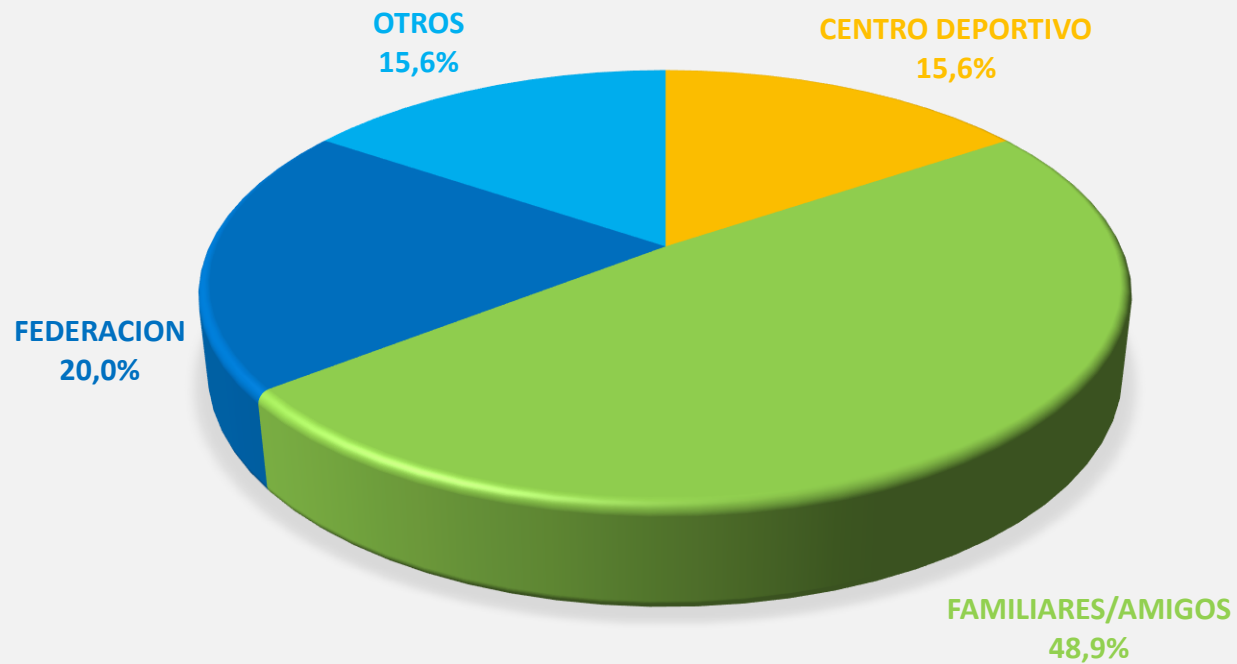
PERFIL DE LOS PARTICIPANTES



2.2

PERCEPCIONES

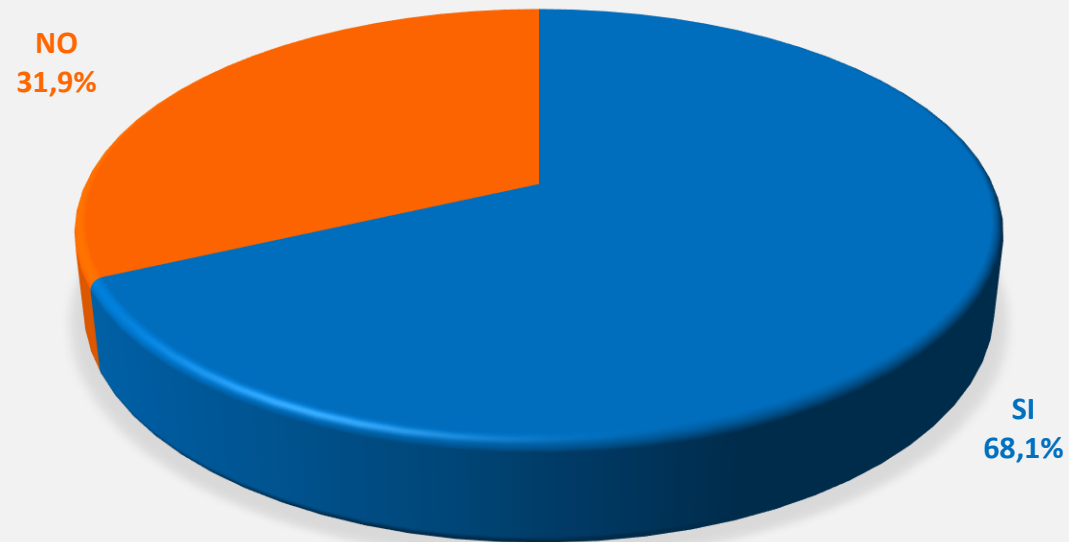
¿Como le llegó a Vd. la información sobre el programa?



2.2

PERCEPCIONES

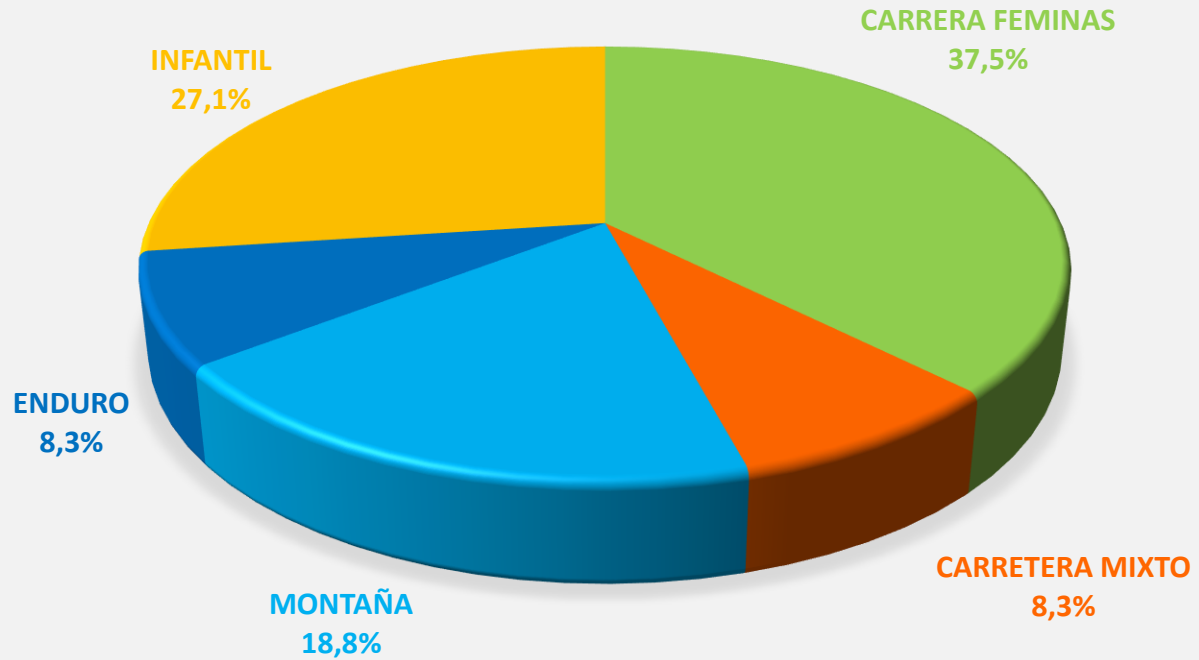
¿Practicaba ciclismo antes?



2.2

PERCEPCIONES

¿En que actividad ha participado?



2.3

Satisfacción de los usuarios/as (aspectos generales en escala de 0 a 10).

0-4	INSATISFECHO
5-6	SATISFECHO
7-10	MUY SATISFECHO



2.3

ATENCIÓN RECIBIDA EN LA INSCRIPCIÓN

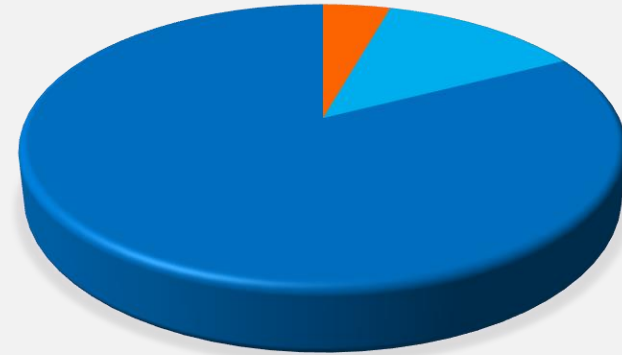
MEDIA

2018 7,98

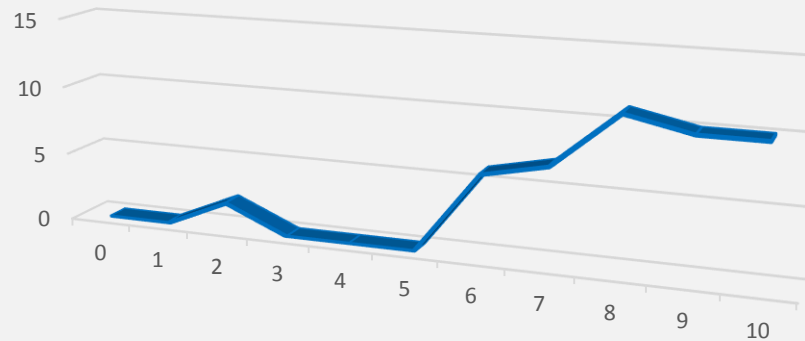
MUY SATISFECHO
82,6%

INSATISFECHO
4,3%

SATISFECHO
13,0%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



2.3

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA EN EL C.D.M.

MEDIA

2018

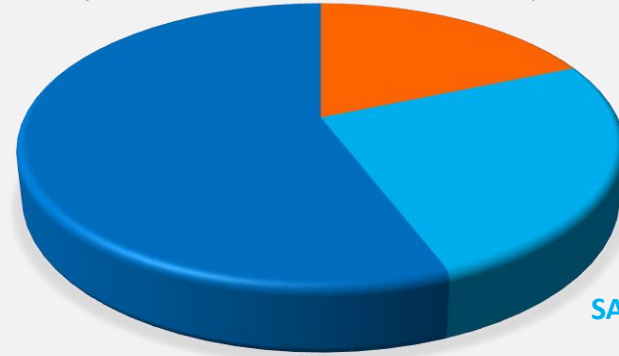
6,42

MUY SATISFECHO

55,8%

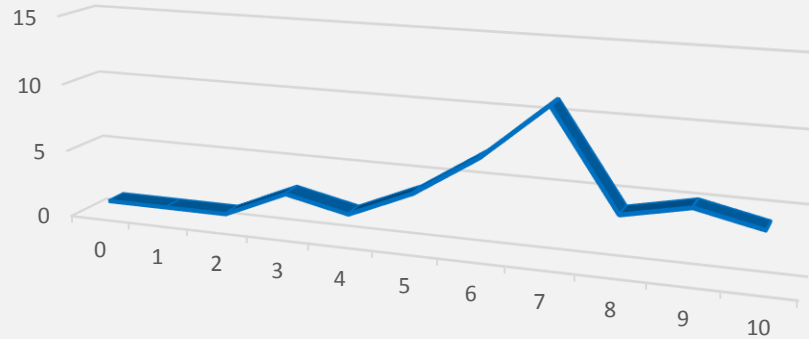
INSATISFECHO

18,6%



SATISFECHO
25,6%

**NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA
PUNTUACIÓN DE 0 A 10**



2.3

SATISFACCIÓN GLOBAL PROCESO DE INSCRIPCIÓN

MEDIA

2018

7,02

MUY SATISFECHO

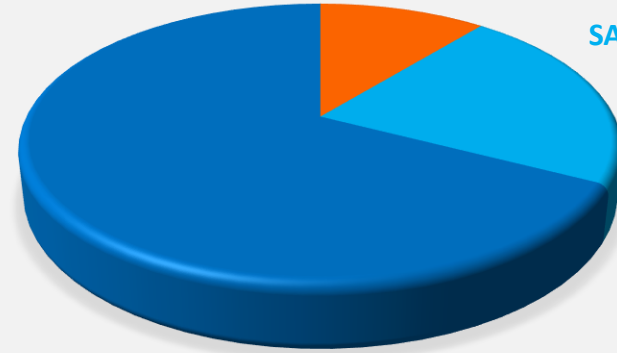
67,4%

INSATISFECHO

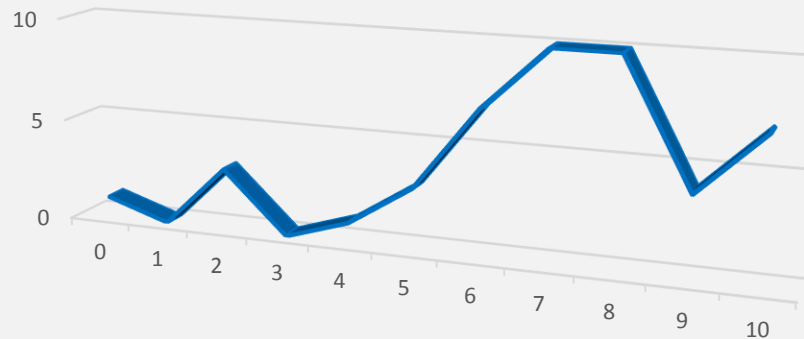
10,9%

SATISFECHO

21,7%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



2.3

ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD

MEDIA

2018

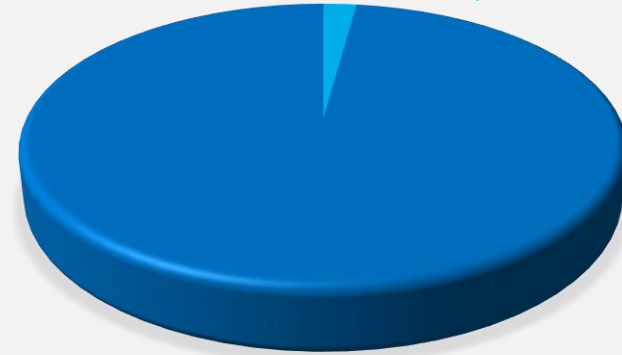
9,17

MUY SATISFECHO

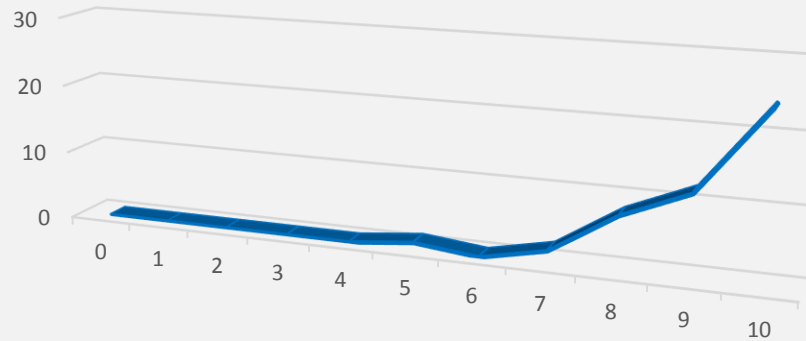
97,9%

SATISFECHO

2,1%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



2.3

LUGARES ELEGIDOS PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD

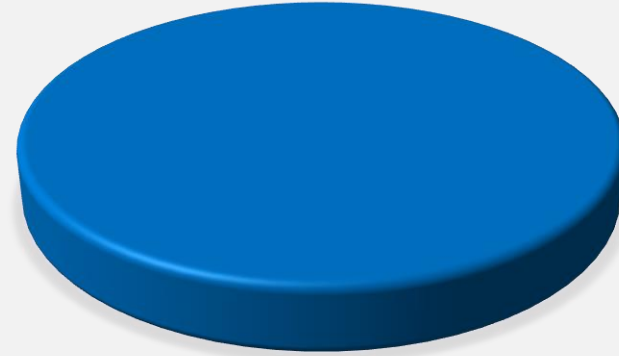
MEDIA

2018

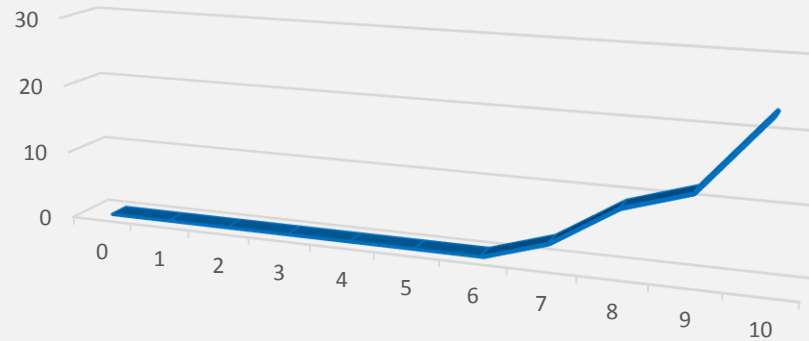
9,17

MUY SATISFECHO

100,0%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación DE 0 A 10



2.3

CUMPLIMIENTO CALENDARIO ANUAL DE LA ACTIVIDAD

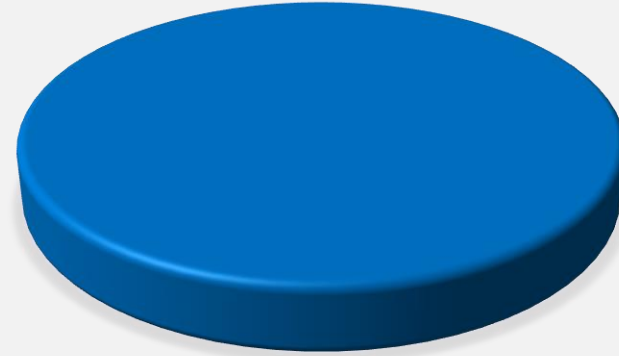
MEDIA

2018

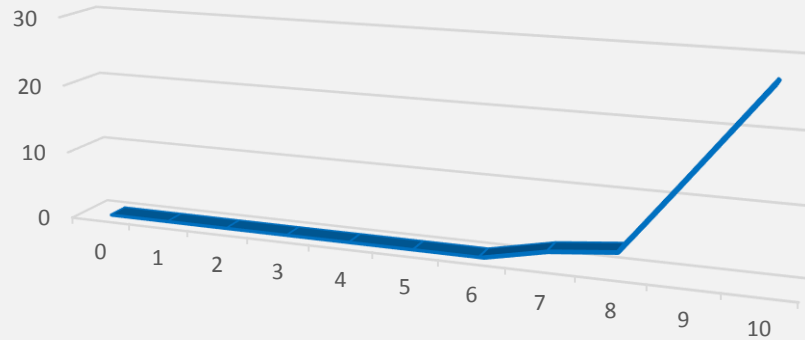
9,43

MUY SATISFECHO

100,0%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación DE 0 A 10



2.3

ADQUISICIÓN TÉCNICA BÁSICA

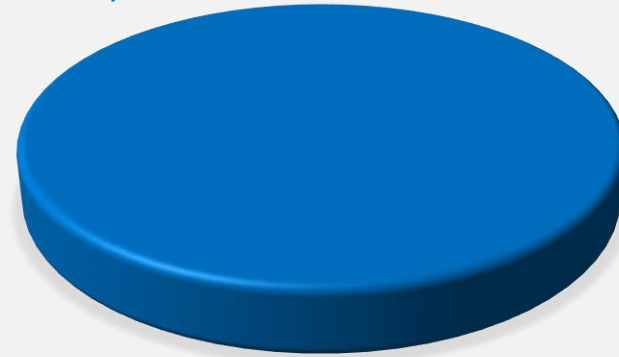
MEDIA

2018

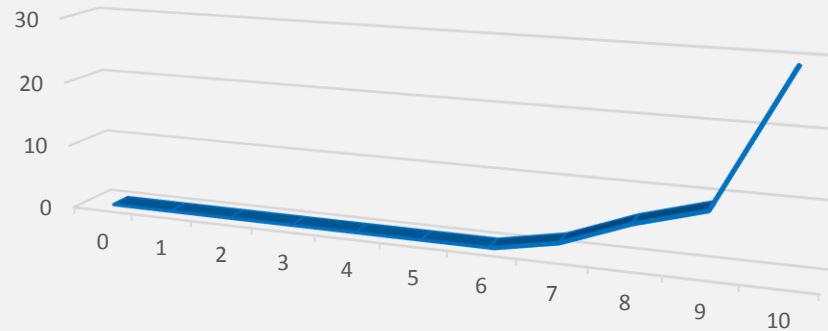
9,41

MUY SATISFECHO

100,0%

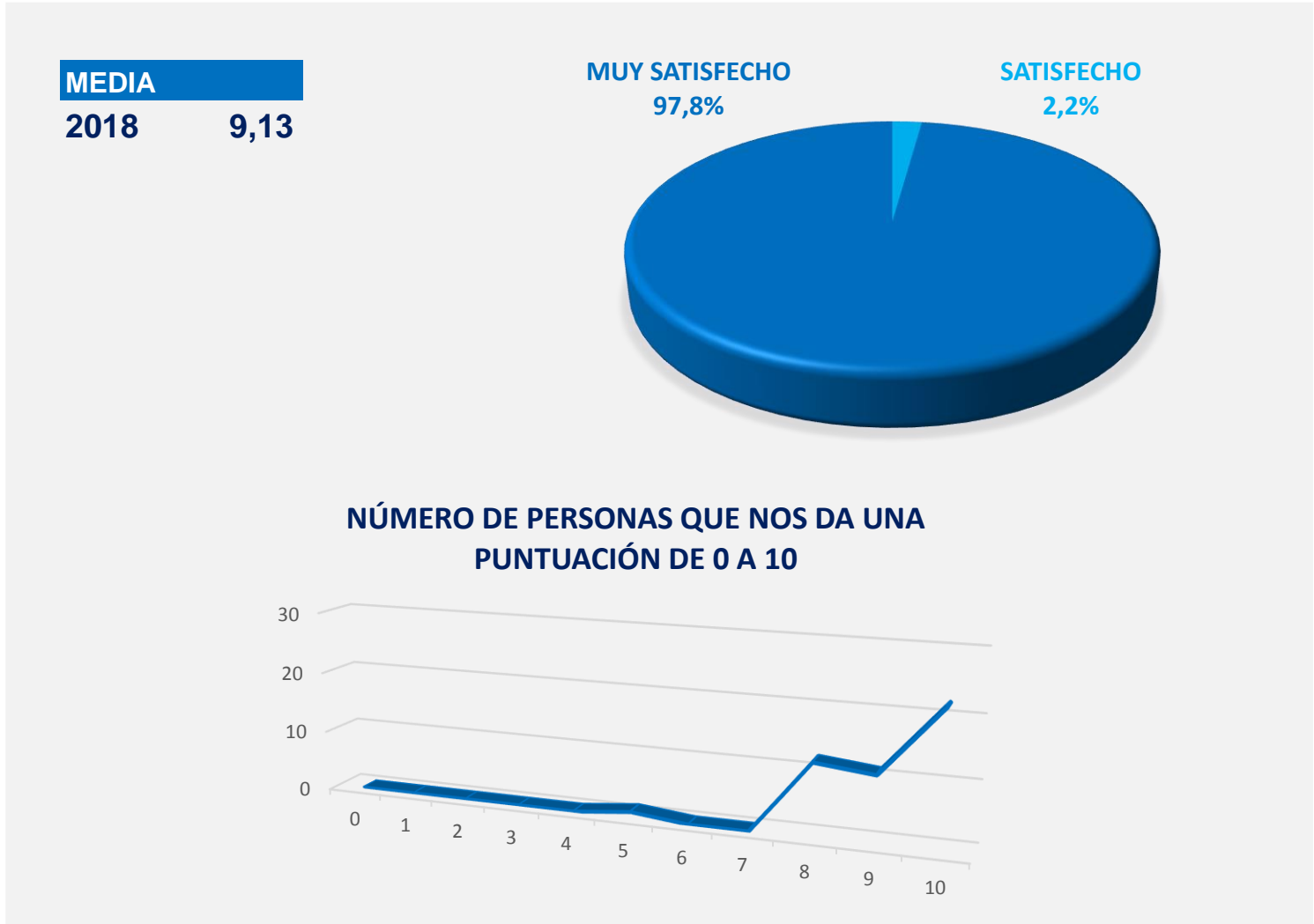


NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



2.3

ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS



2.3

PUNTUALIDAD DEL PROFESORADO

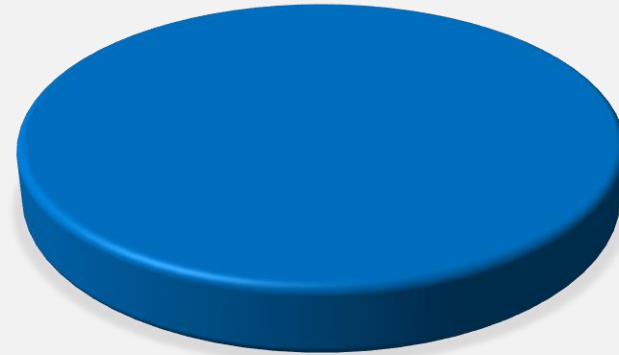
MEDIA

2018

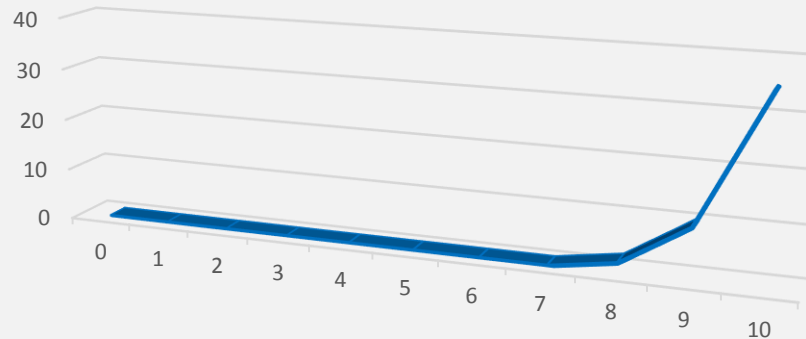
9,70

MUY SATISFECHO

100,0%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA Puntuación DE 0 A 10



2.3

CALIDAD DE LAS CLASES RECIBIDAS

MEDIA

2018

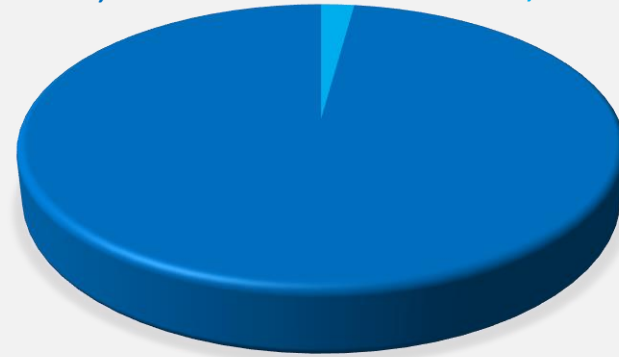
9,43

MUY SATISFECHO

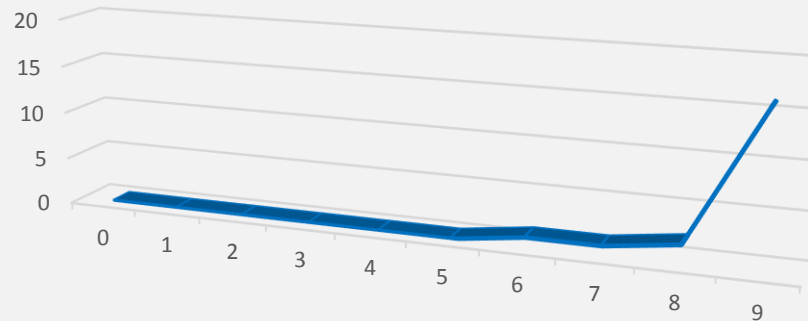
97,9%

SATISFECHO

2,1%



NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



2.3

AUSENCIAS DEL PROFESORADO



2.3

SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL PROFESORADO



2.3

SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS CLASES



2.3

RELACIÓN CALIDAD-PRECIO DEL SERVICIO

MEDIA

2018

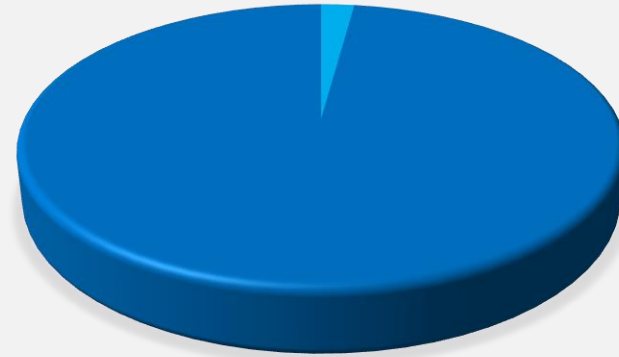
9,74

MUY SATISFECHO

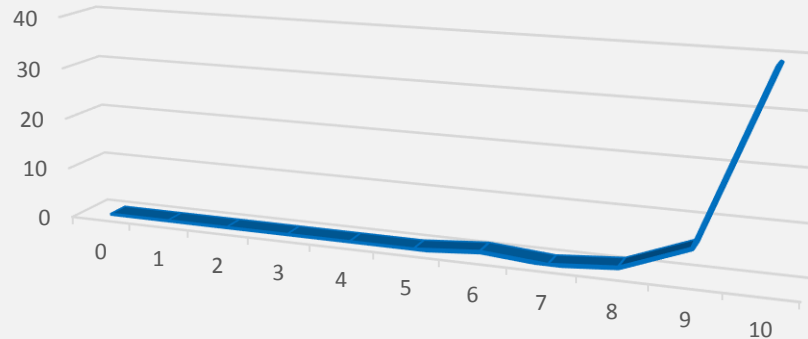
97,9%

SATISFECHO

2,1%

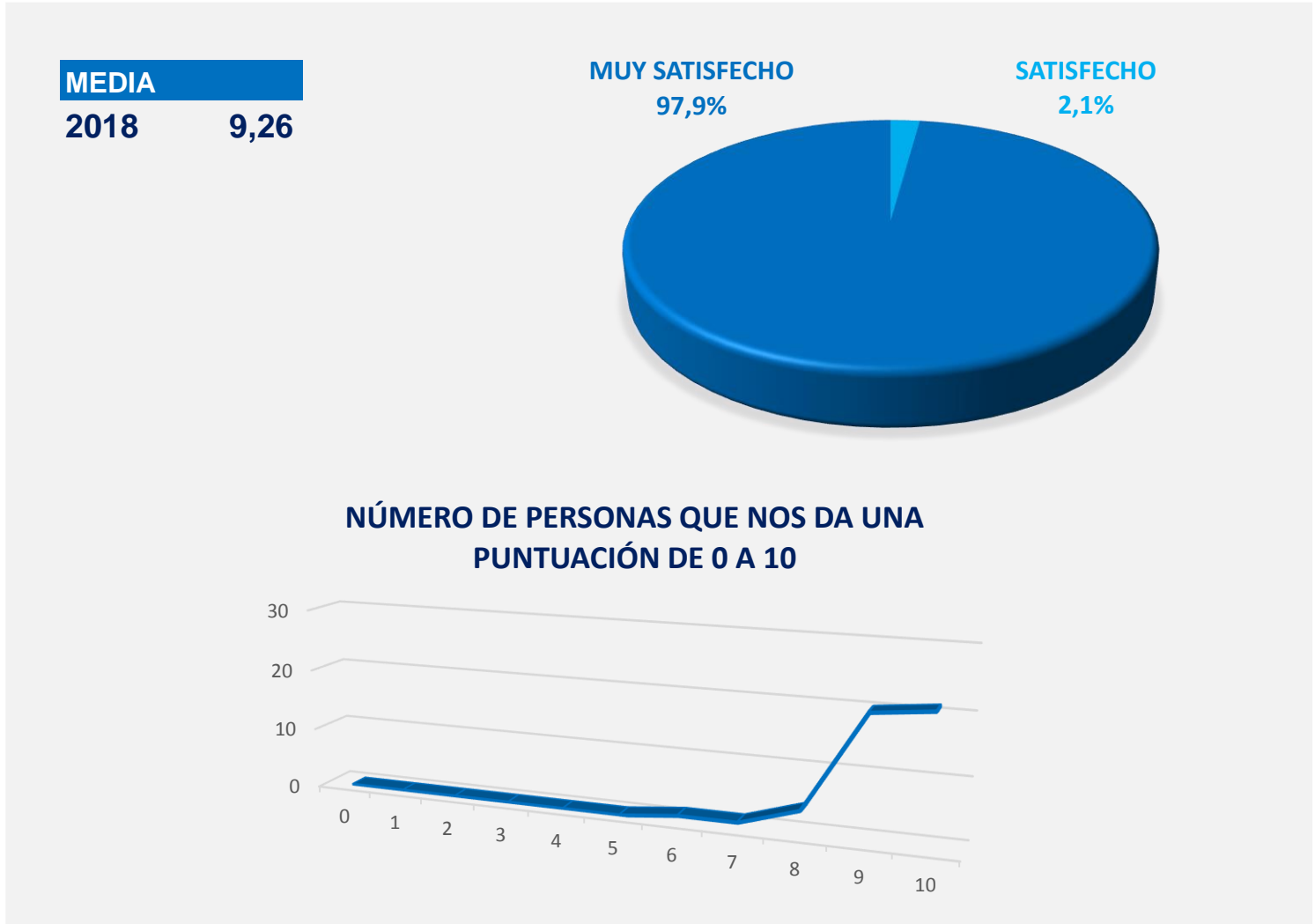


NÚMERO DE PERSONAS QUE NOS DA UNA PUNTUACIÓN DE 0 A 10



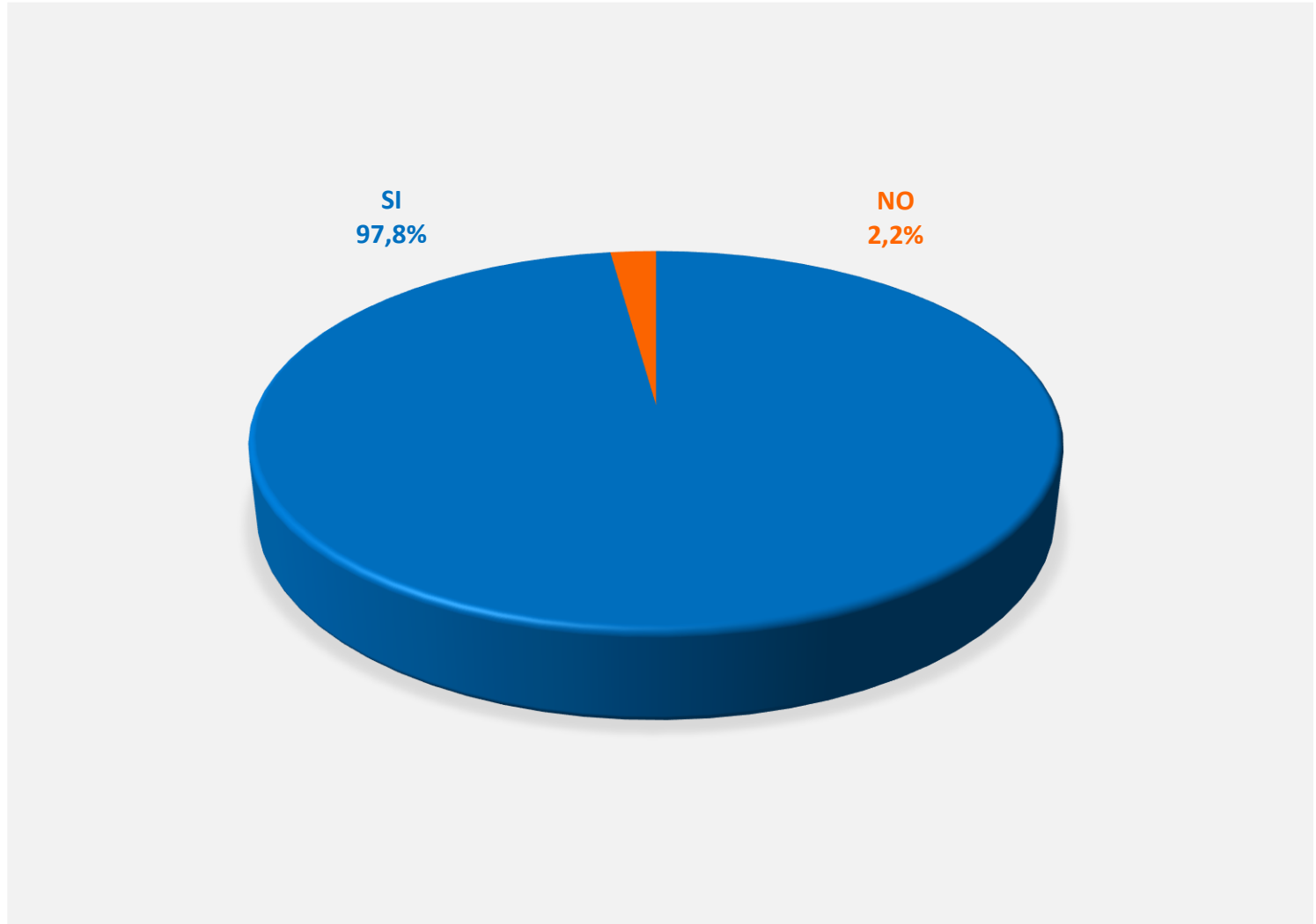
2.3

SATISFACCIÓN GLOBAL CICLISMO



2.3

RECOMENDARÍA EL PROGRAMA A FAMILIARES Y AMIGOS



2.4

RESUMEN VALORACIONES OTORGADAS DE MAYOR A MENOR

La relación calidad-precio del servicio.	9,74
La puntualidad del profesorado.	9,70
La satisfacción global con el profesorado.	9,53
La calidad de las clases recibidas.	9,43
El cumplimiento calendario anual de la actividad.	9,43
Adquisición técnica básica desarrollo de la actividad.	9,41
La satisfacción global con las clases.	9,37
La organización de la actividad.	9,17
Los lugares elegidos para la realización de la actividad.	9,17
La satisfacción global de Ciclismo por Madrid.	9,26
Adquisición de conocimientos teórico-prácticos sobre seguridad, mecánica y técnicas de conducción.	9,13
La atención recibida cuando se inscribió.	7,98
La satisfacción global con el procedimiento de inscripción.	7,02
La información del programa en el Centro Deportivo Municipal.	6,42

3.

Conclusiones



CONCLUSIONES

El presente estudio ha sido realizado en el primer año de prestación de este servicio con excelentes resultados:

- **En cinco preguntas se alcanza el nivel de 100% muy satisfechos: lugares elegidos, calendario, adquisición técnica básica, conocimientos, puntualidad profesorado.**
- **La satisfacción global con profesorado y con calidad de las clases roza el 98% en muy satisfechos.**
- **El 97,8% recomendaría la actividad a familiares o amigos.**
- **El único aspecto a mejorar es el relativo a información/inscripción, que se encuentra por debajo de los parámetros anteriores.**
- **En cuanto al perfil de participantes el 61,7 son hombres, por lo que habría que promover esta actividad más entre las mujeres.**
- **Además se observa que el 68,1 de los participantes ya practicaba el ciclismo anteriormente por lo que habría que llegar a las personas que todavía no lo practican.**