

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



**ÁREA DELEGADA DE DEPORTES
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES
Subdirección General de Apoyo y Coordinación
*Atención al Ciudadano y Calidad***



Abril 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.

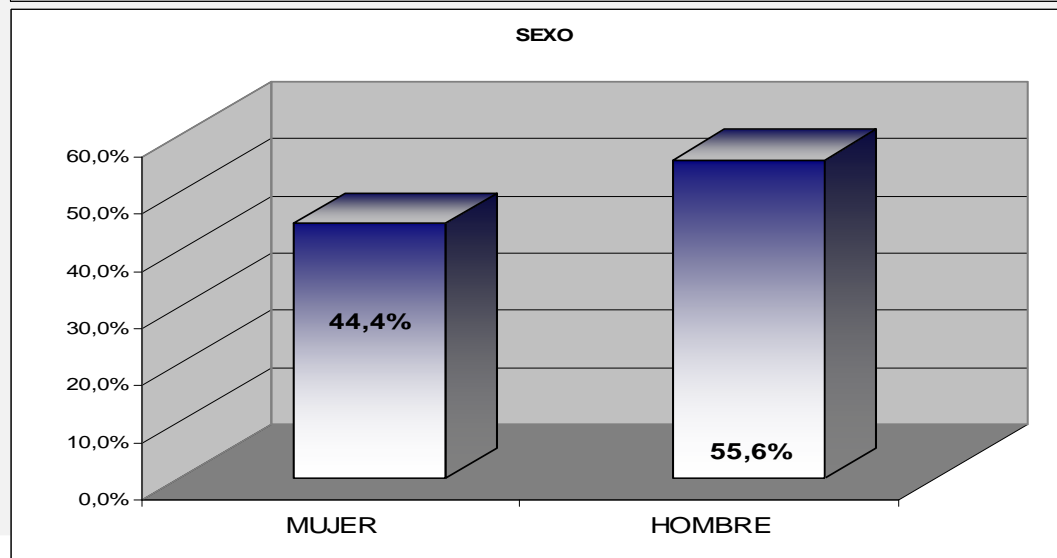
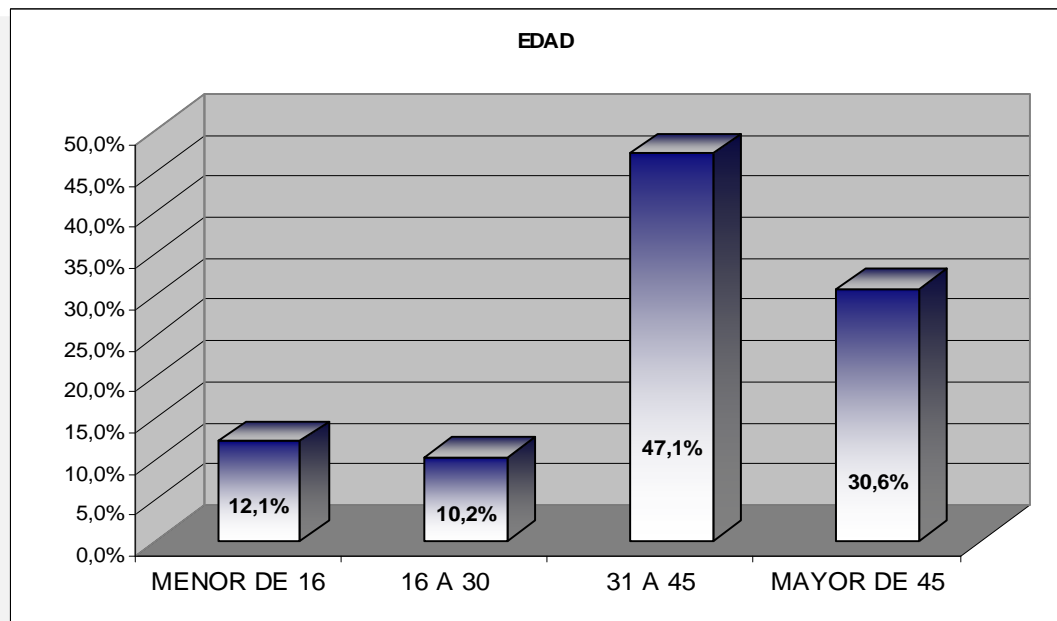
Resultados

Totales



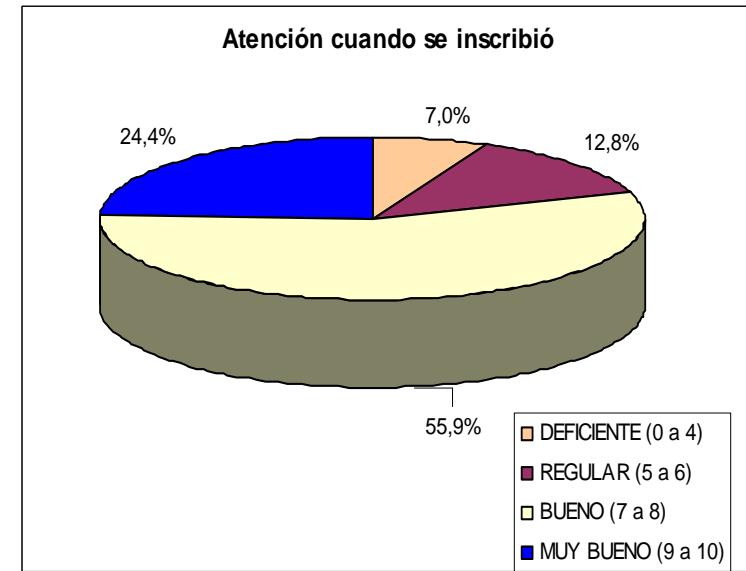
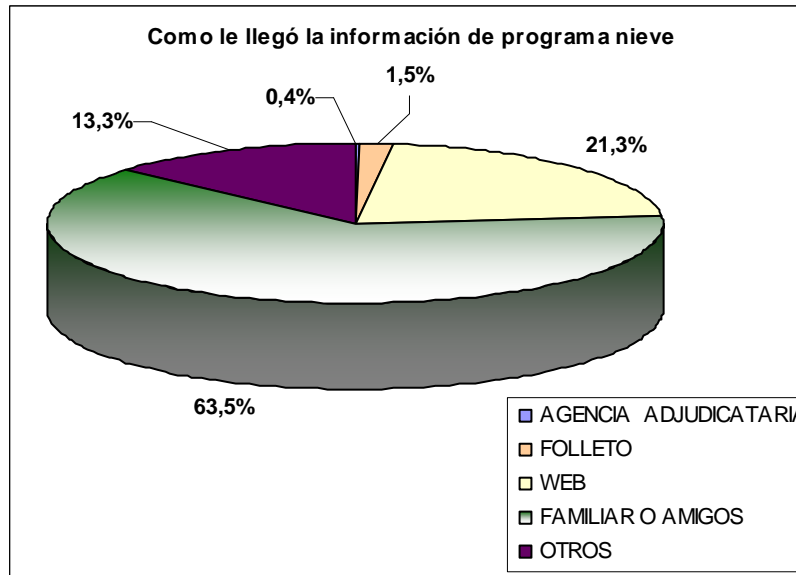


2.1 Perfil de los participantes

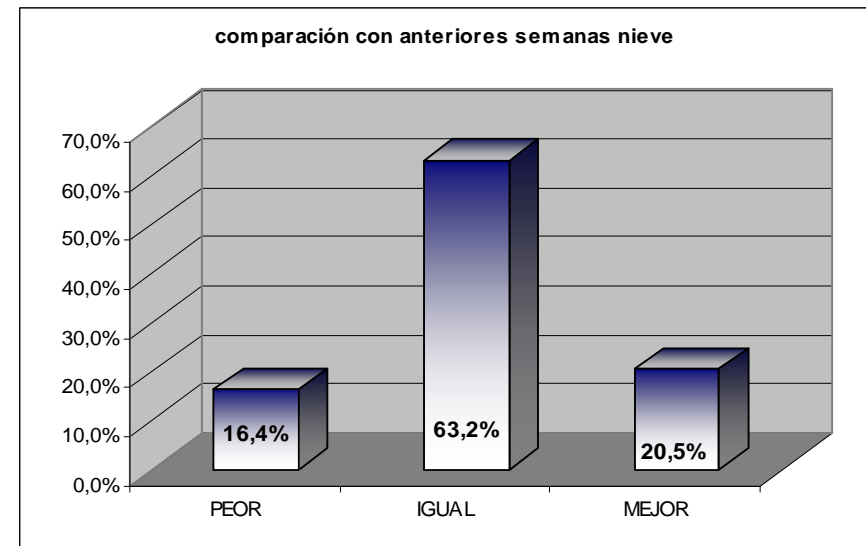




2.2 Información e Inscripción

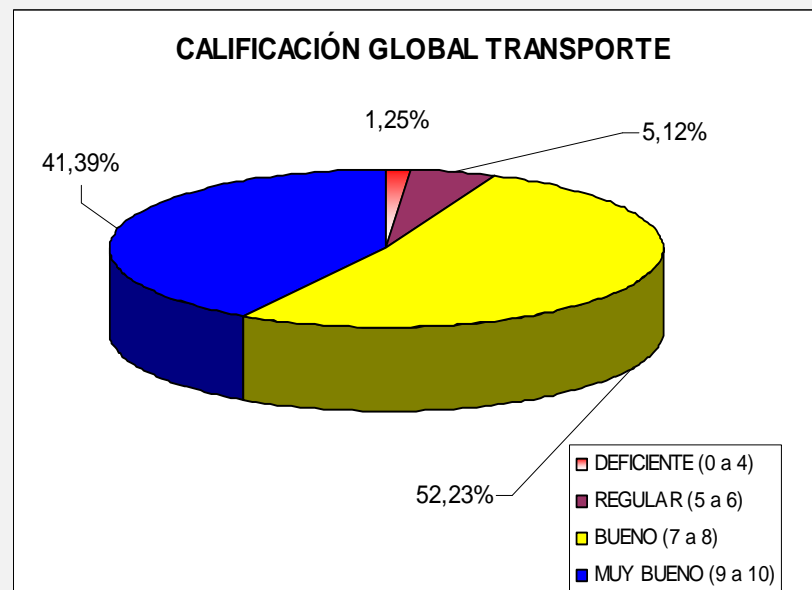
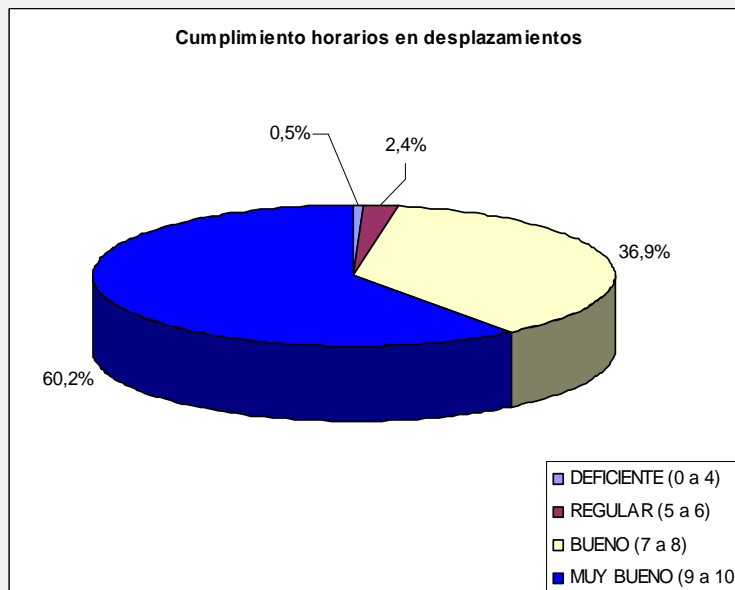
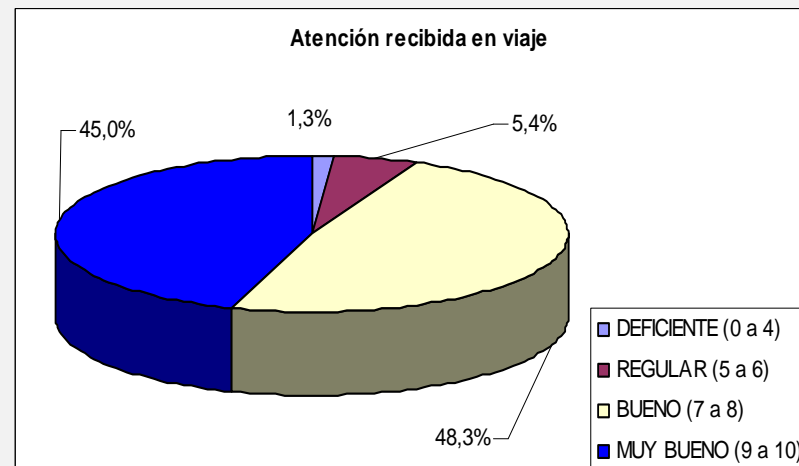
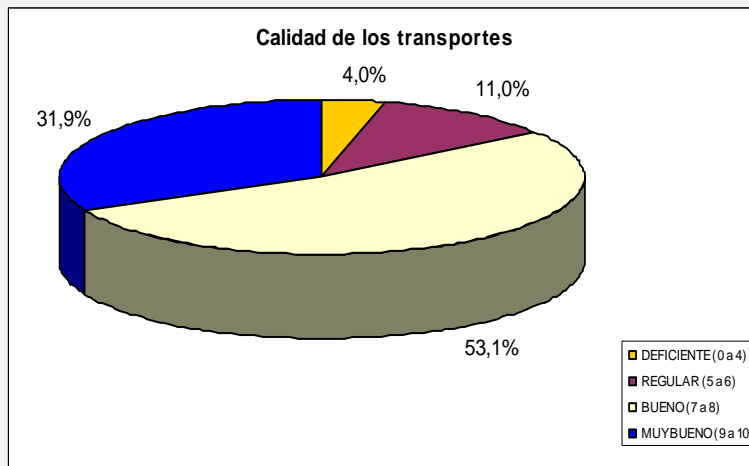


Los participantes participaron como media en 3,97 ediciones del Programa



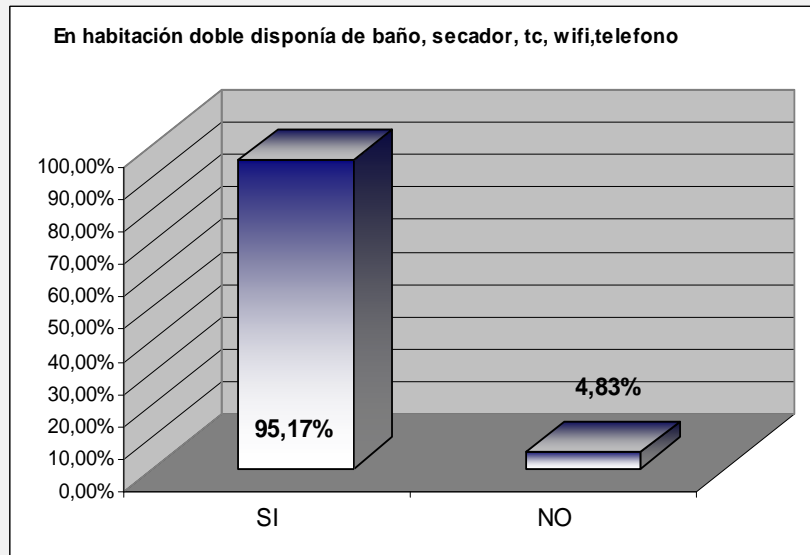
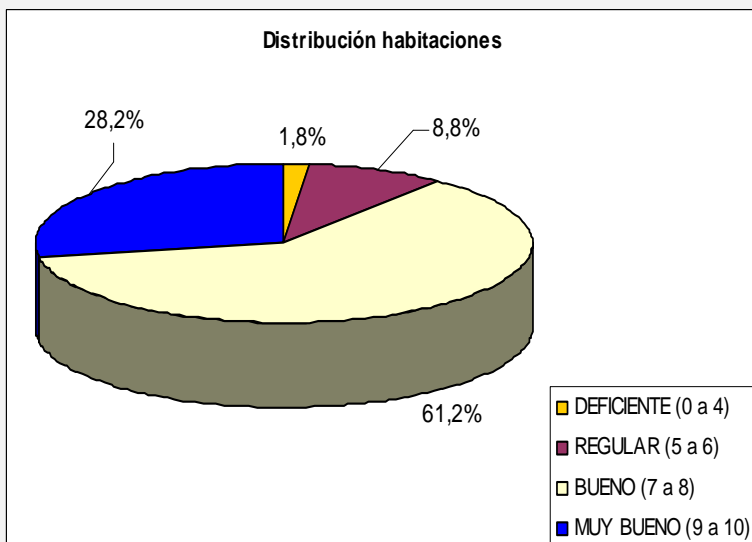
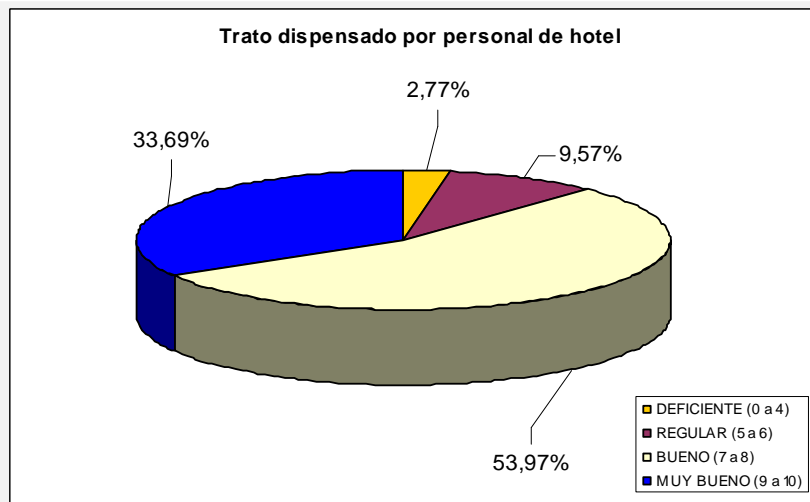
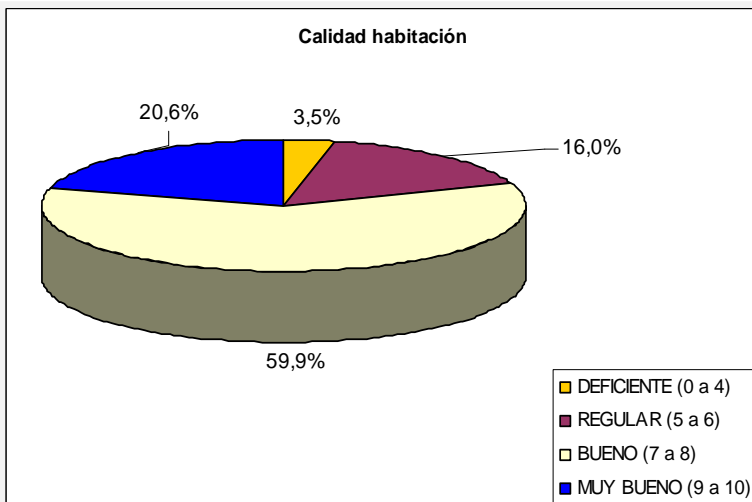


2.3 Transporte.



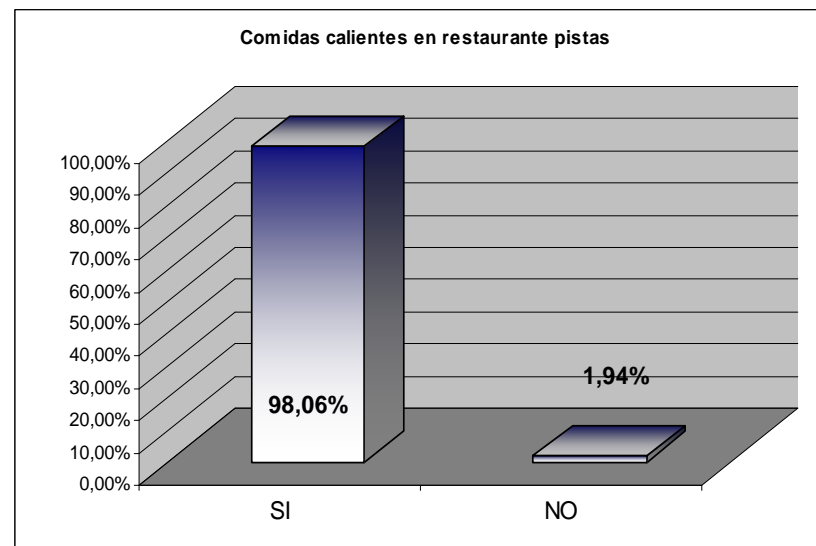
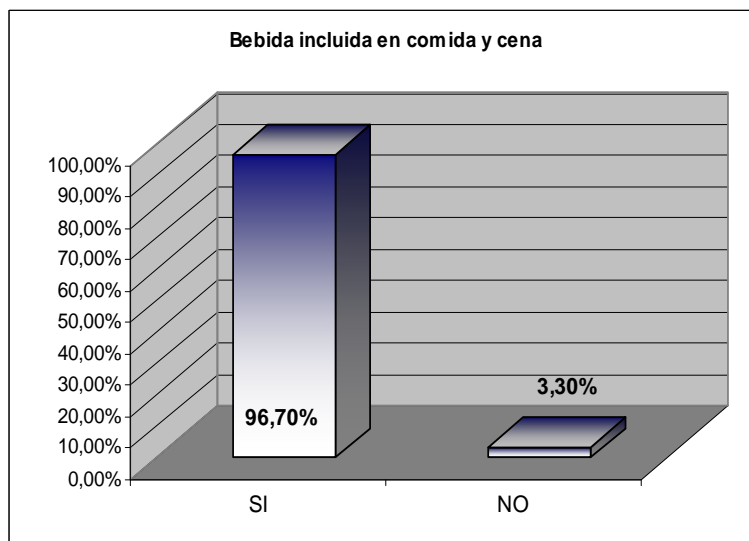
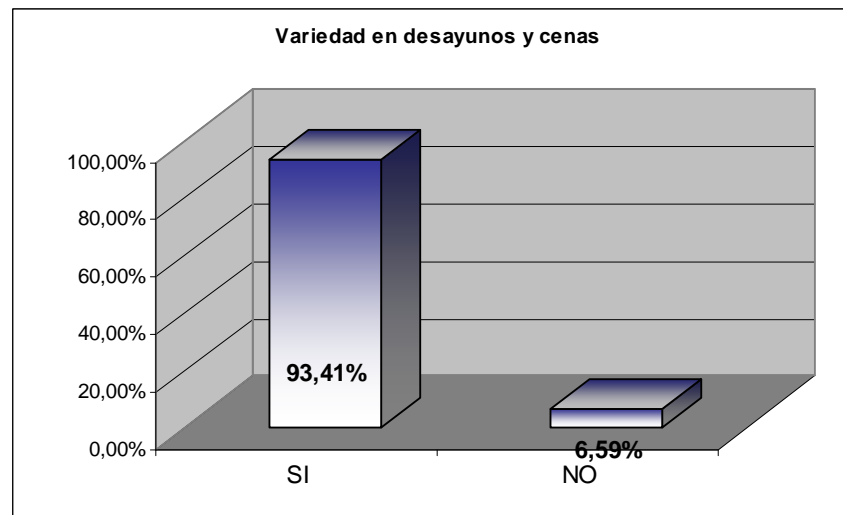
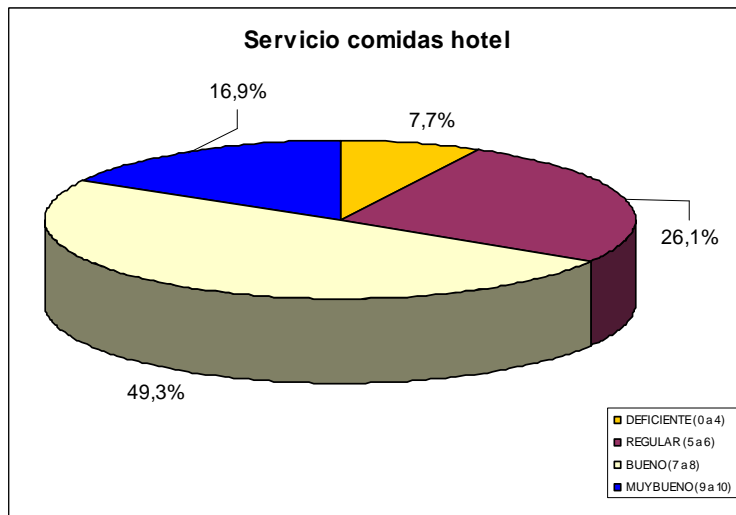


2.4 Alojamiento y comidas

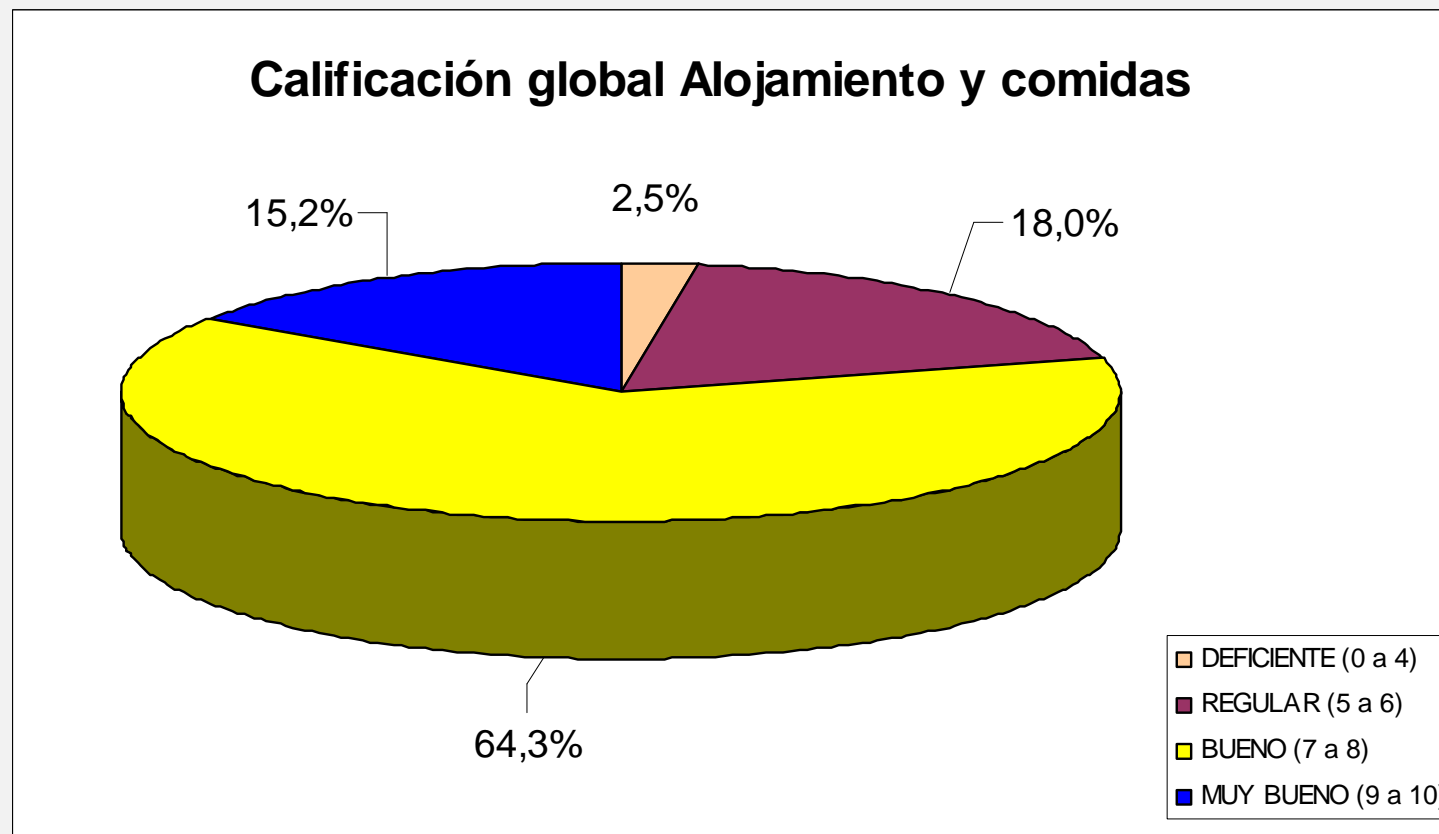




2.4 Alojamiento y comidas

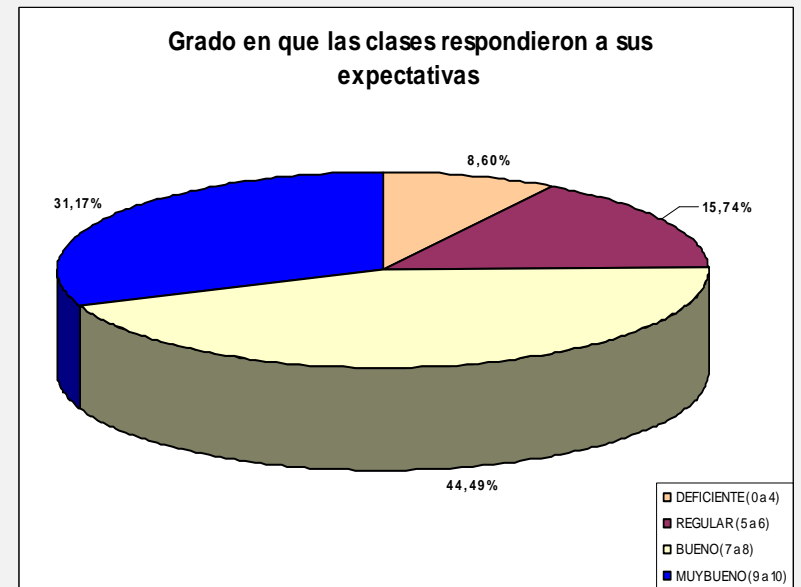
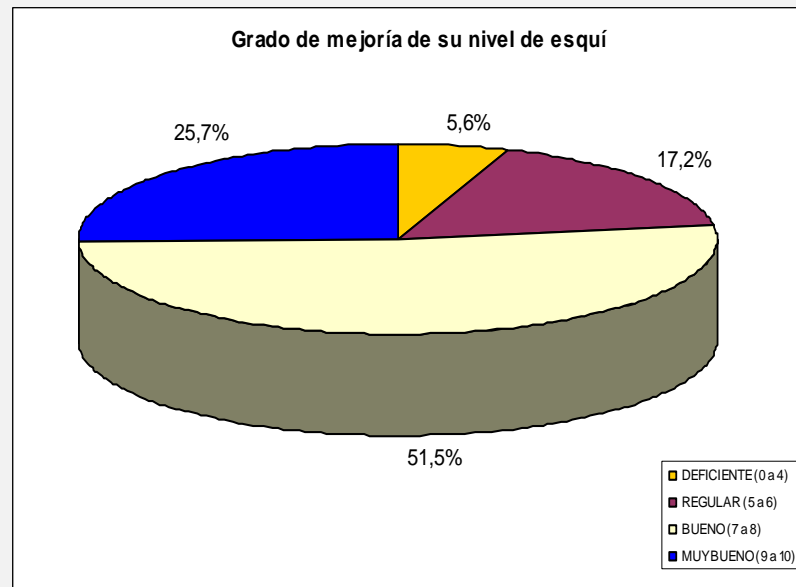
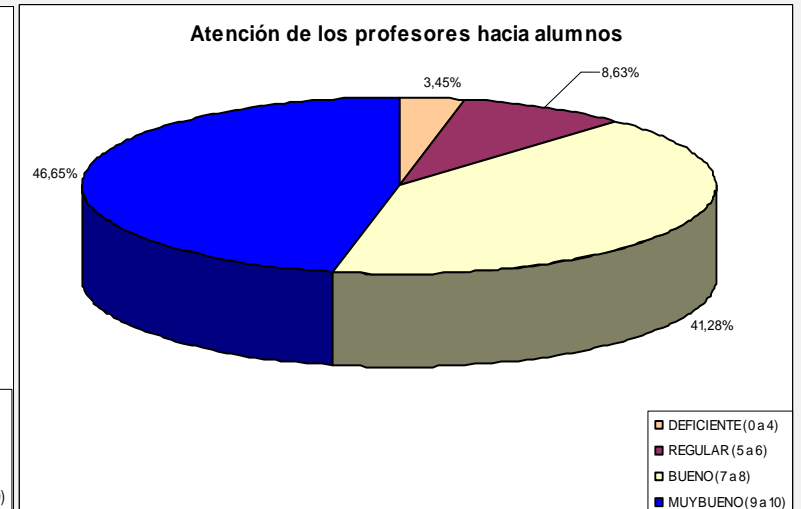
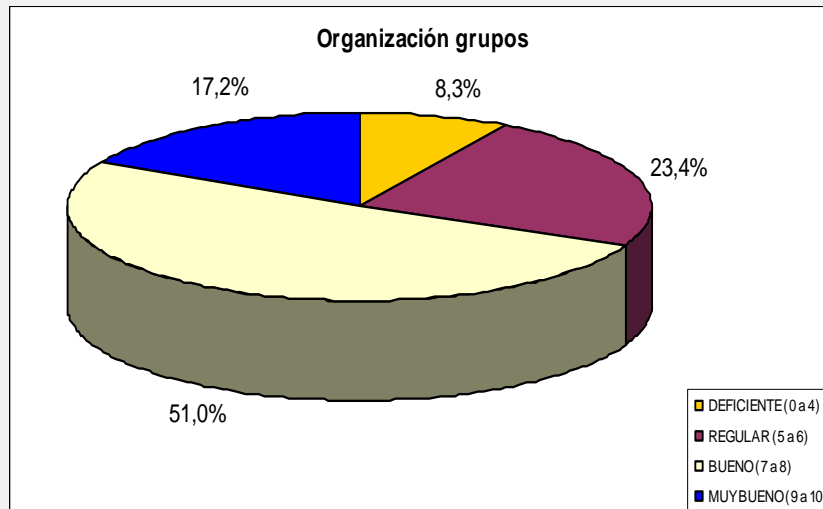


2.4 Alojamiento y comidas



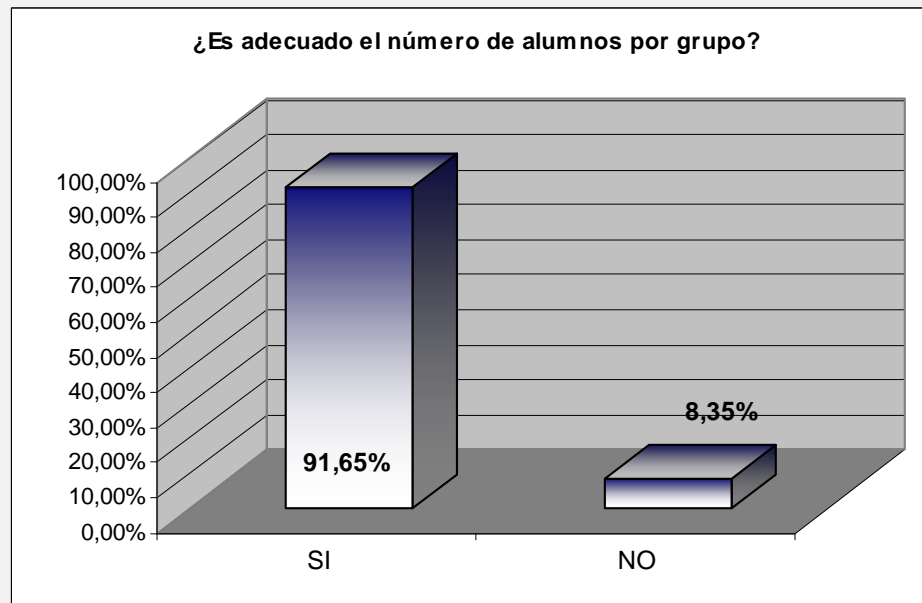
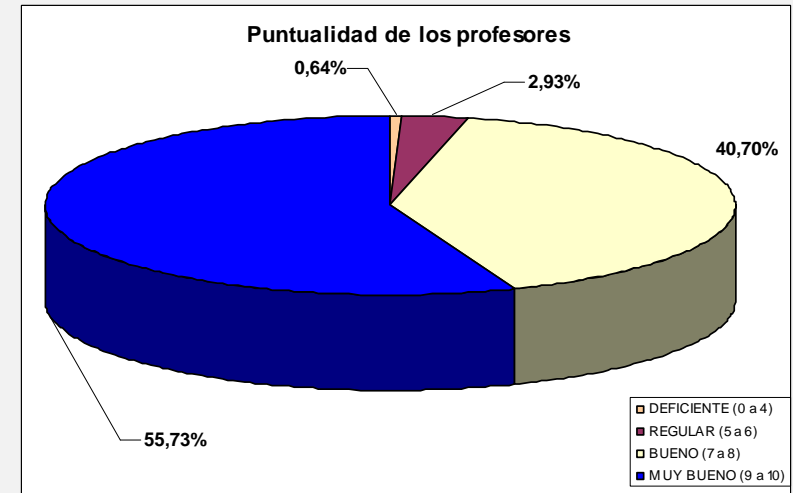
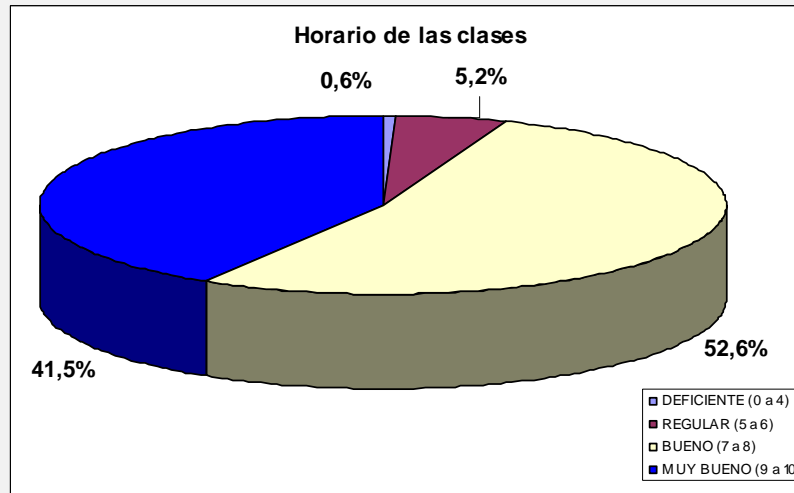


2.5 Clases.

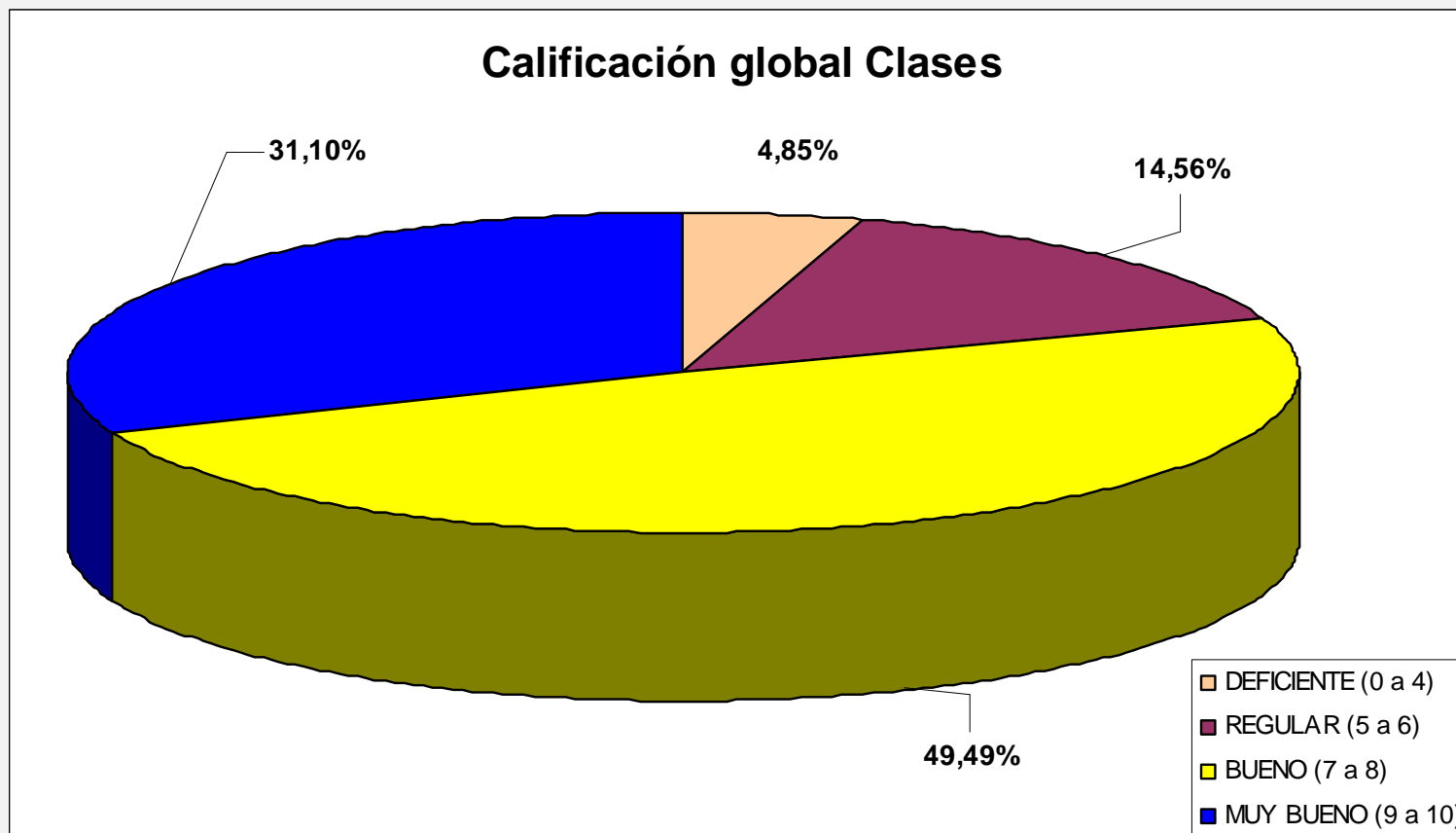




2.5 Clases

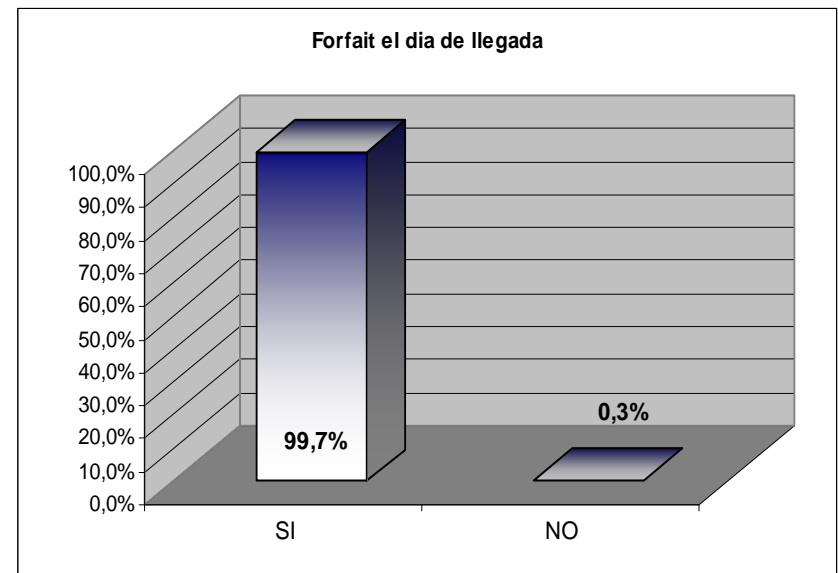
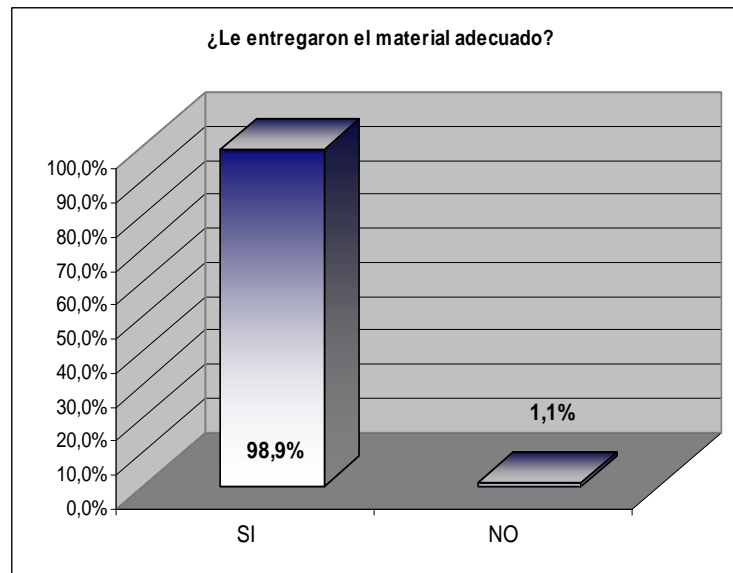
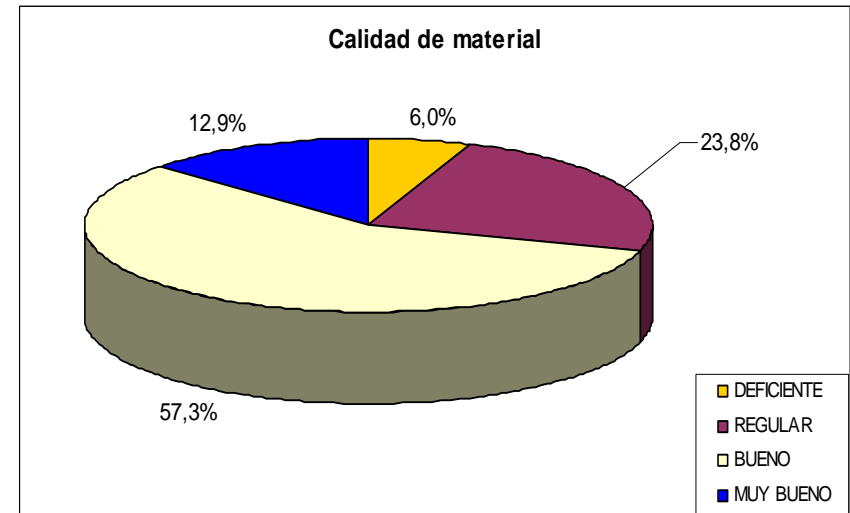
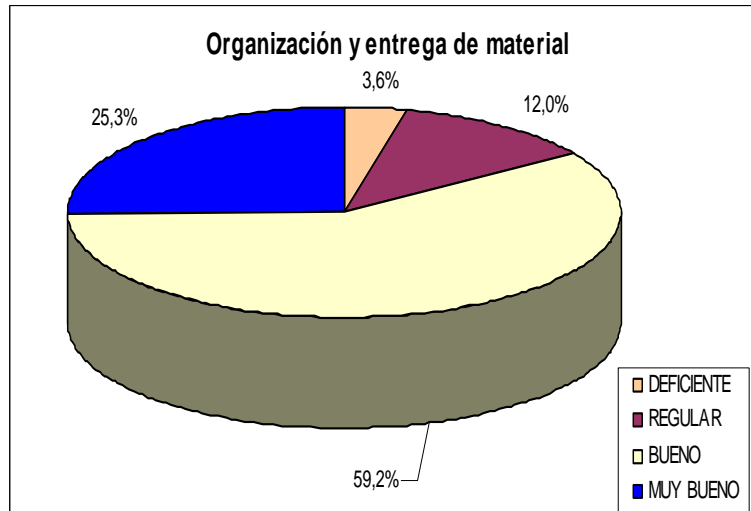


2.5 Clases

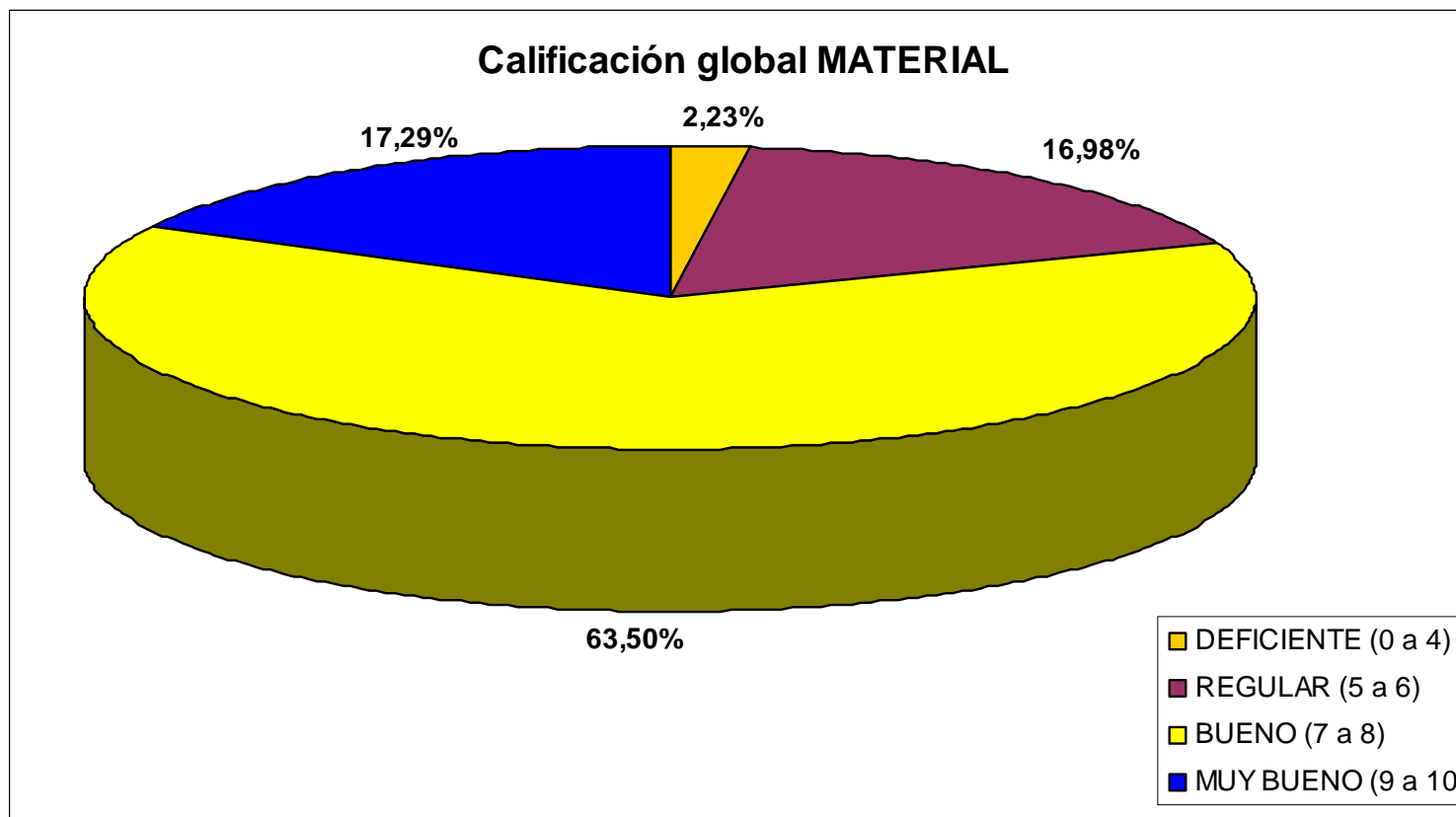




2.6 Material y forfait

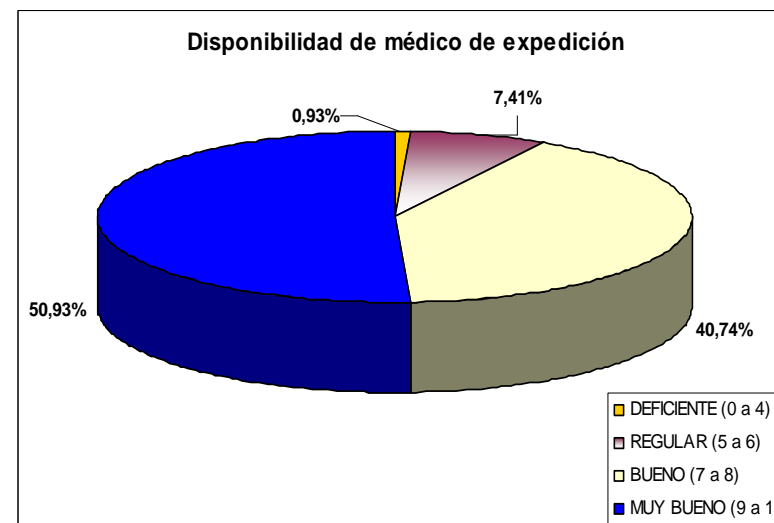
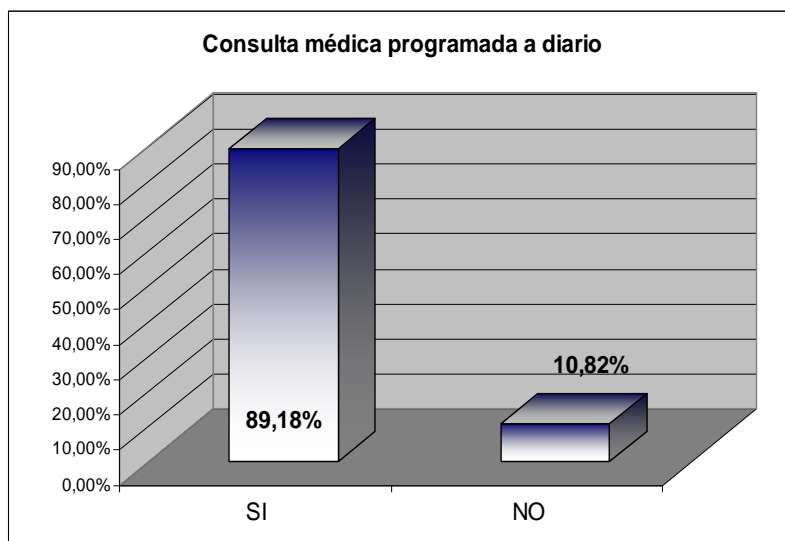
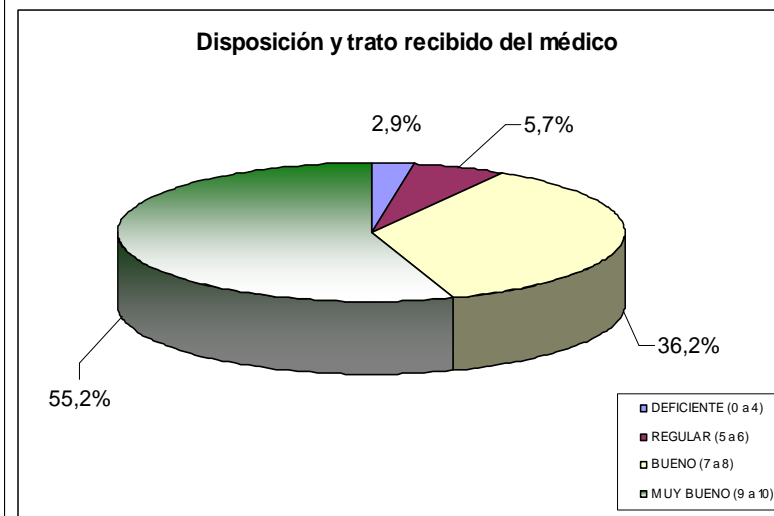
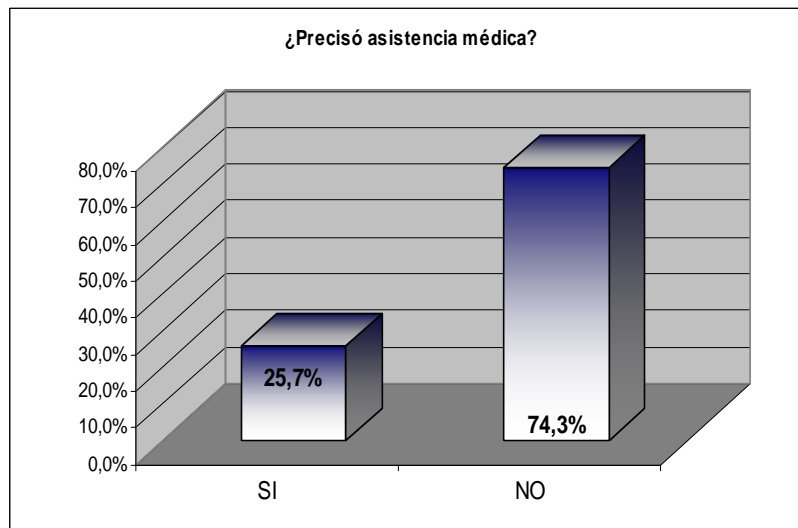


2.6 Material y forfait

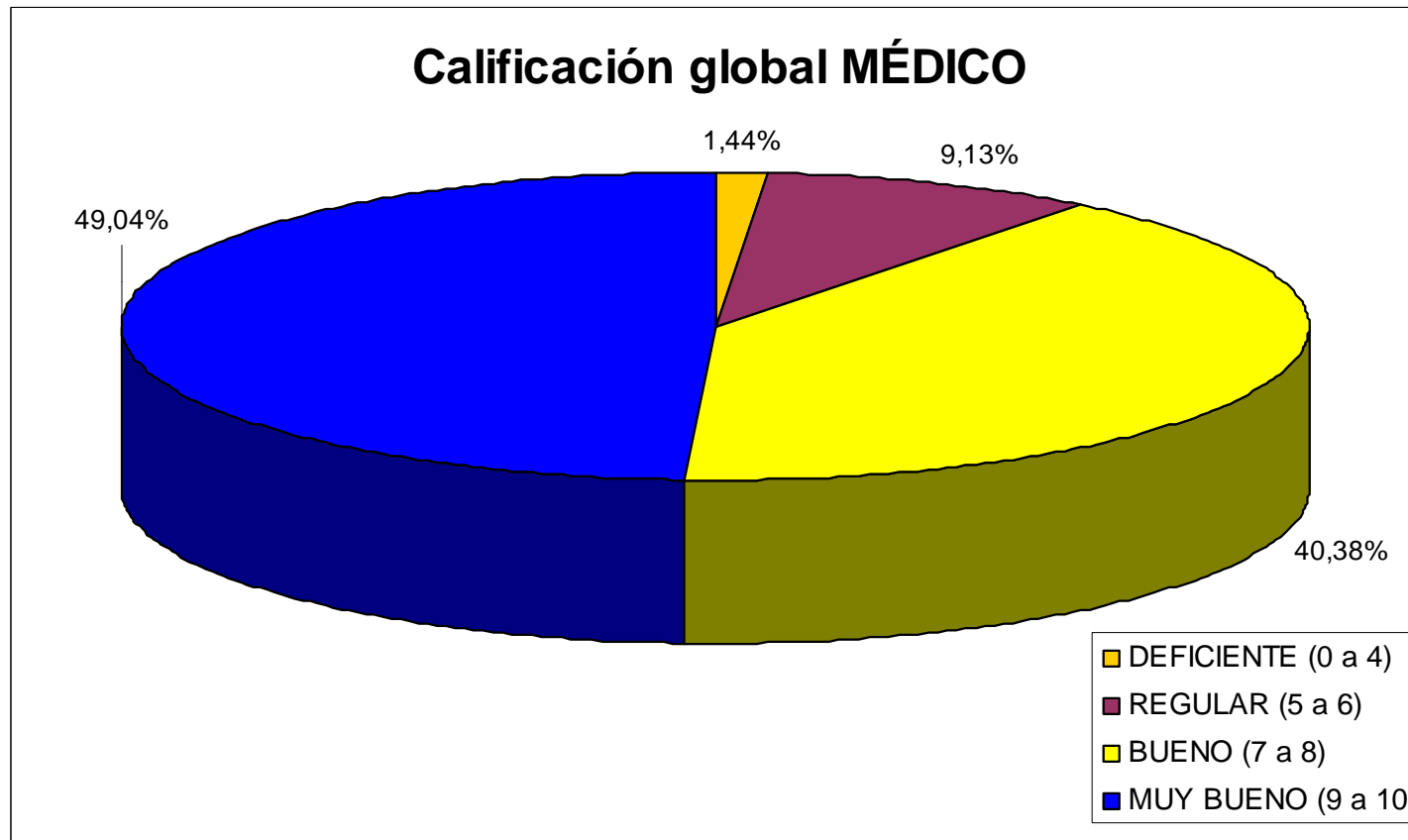




2.7 Médico (sólo familias)



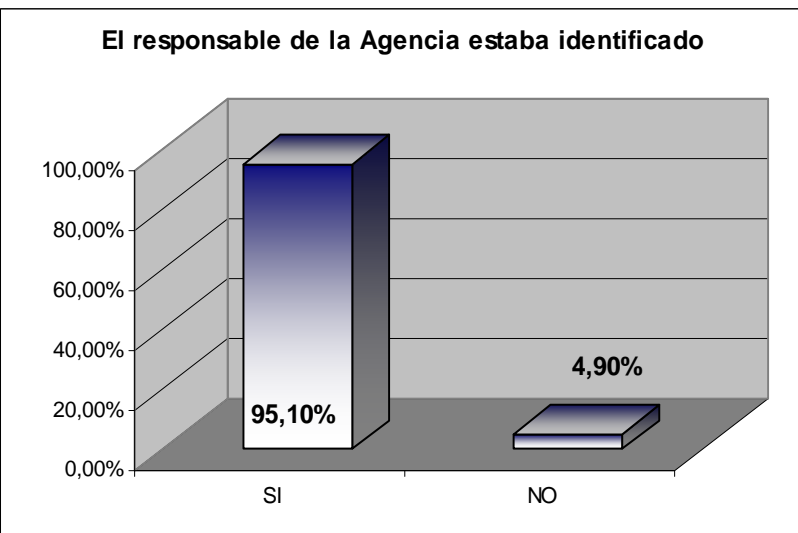
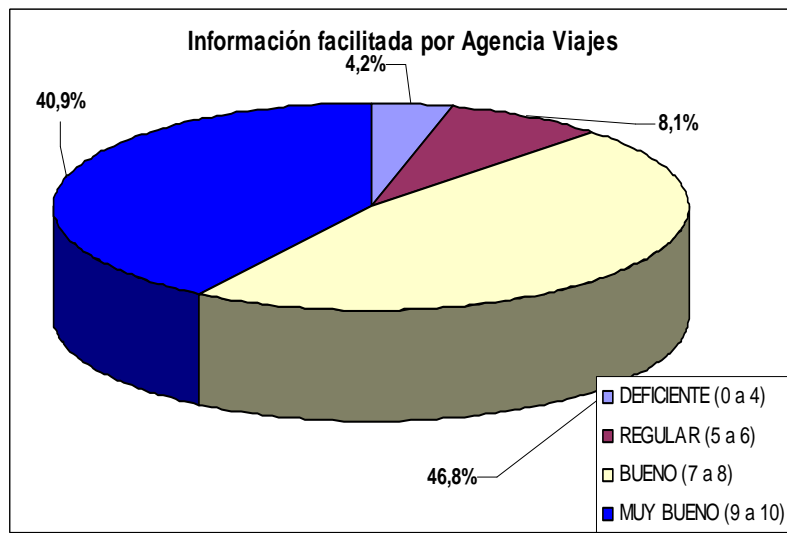
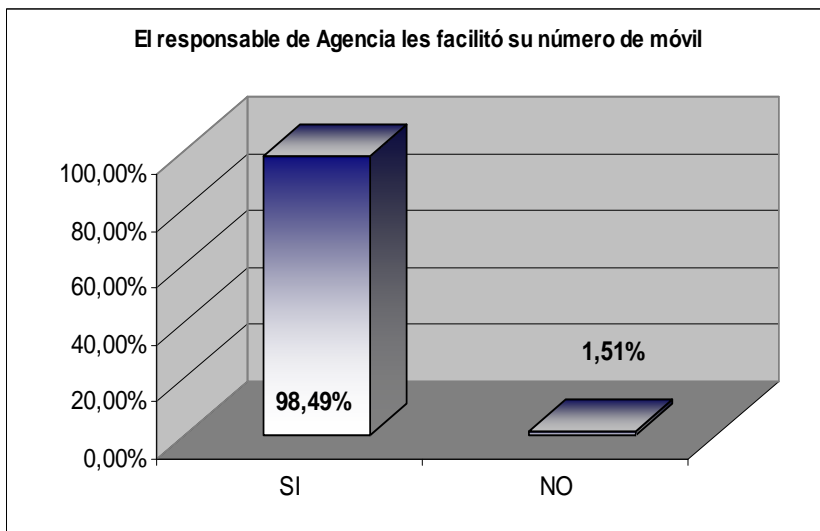
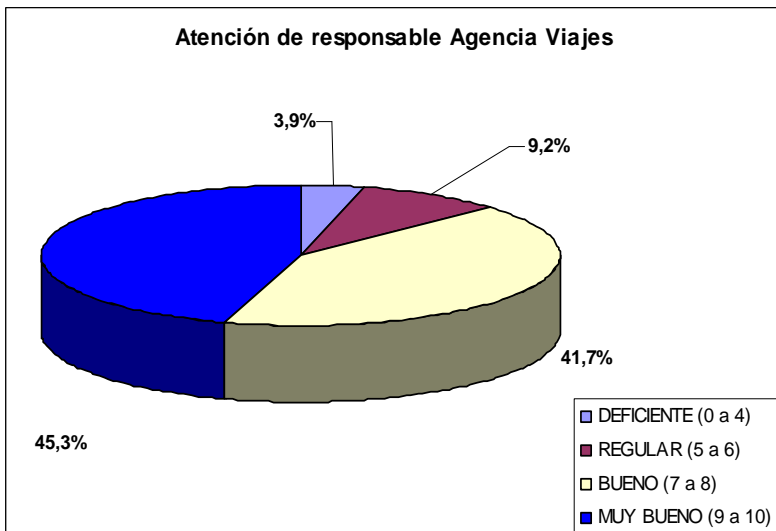
2.7 Médico (sólo familias)





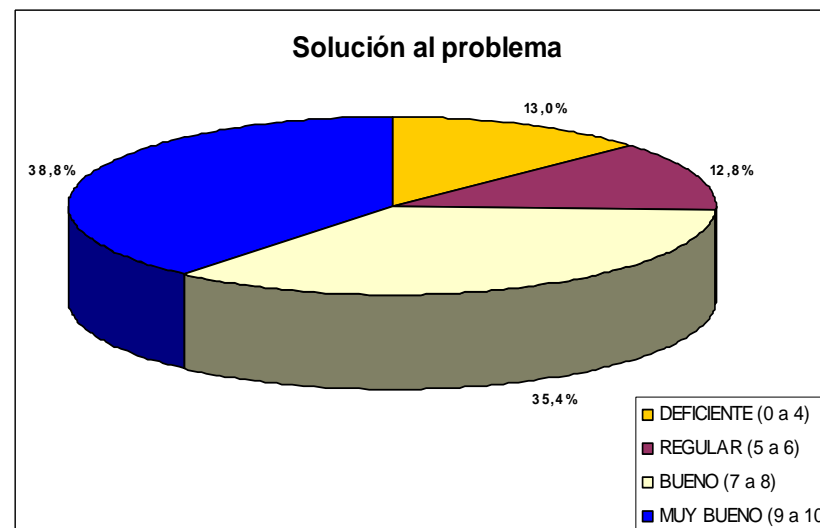
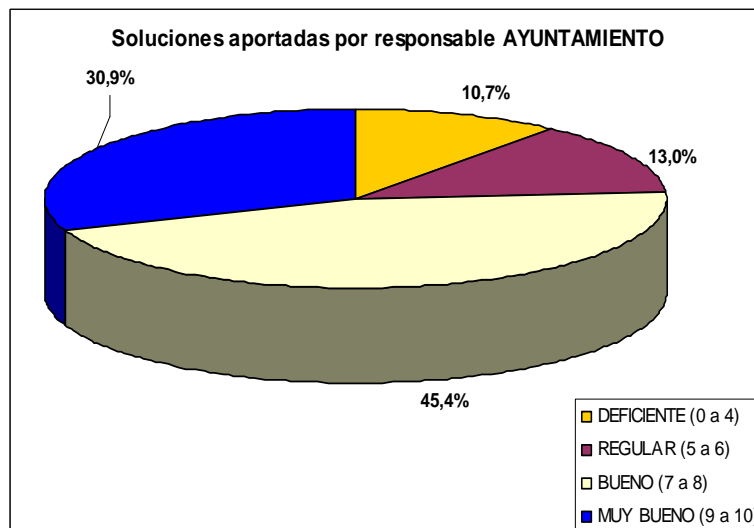
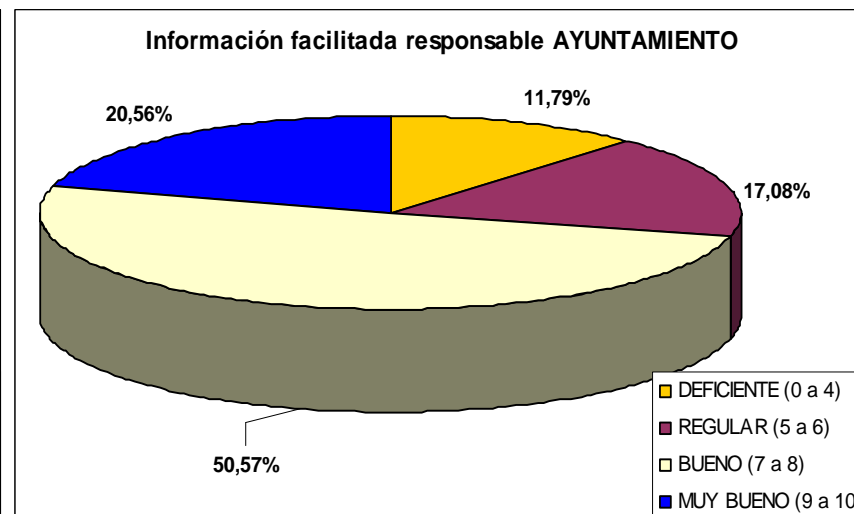
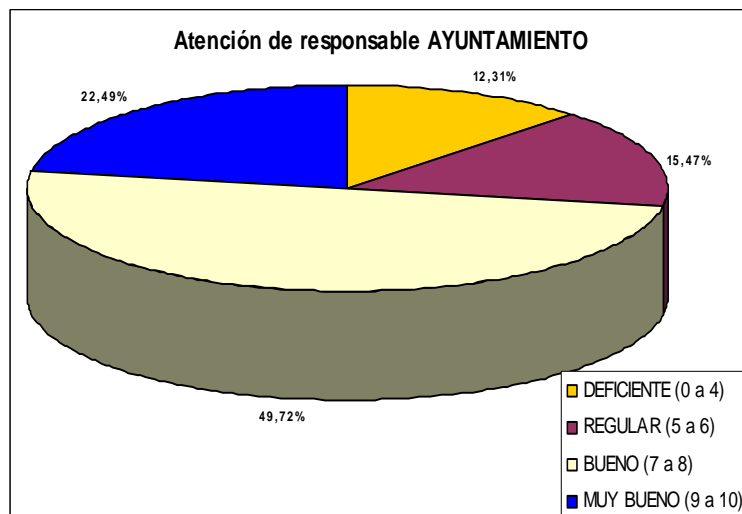
2.8 Responsables.

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



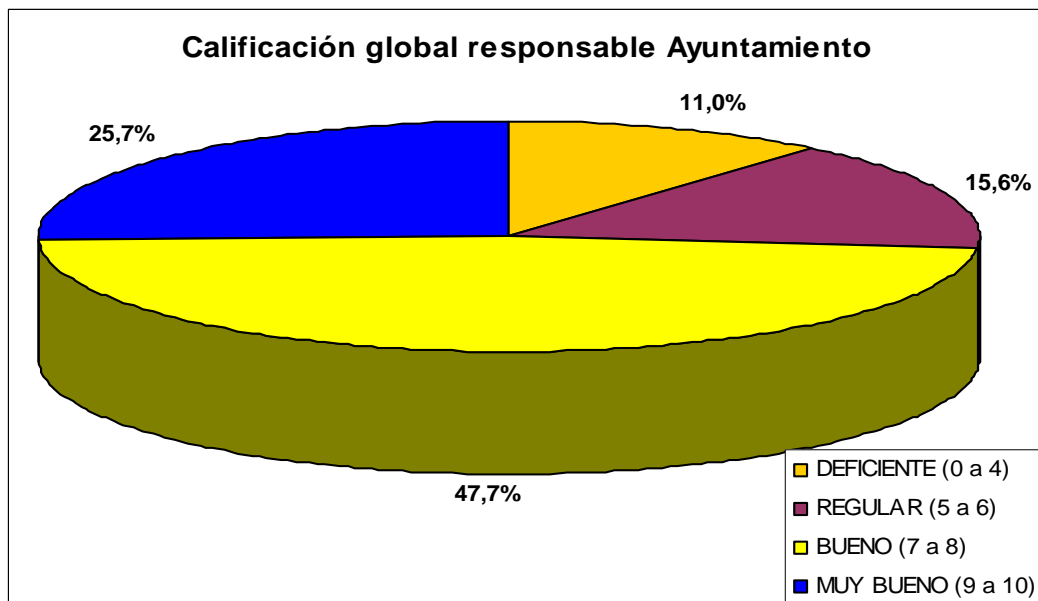
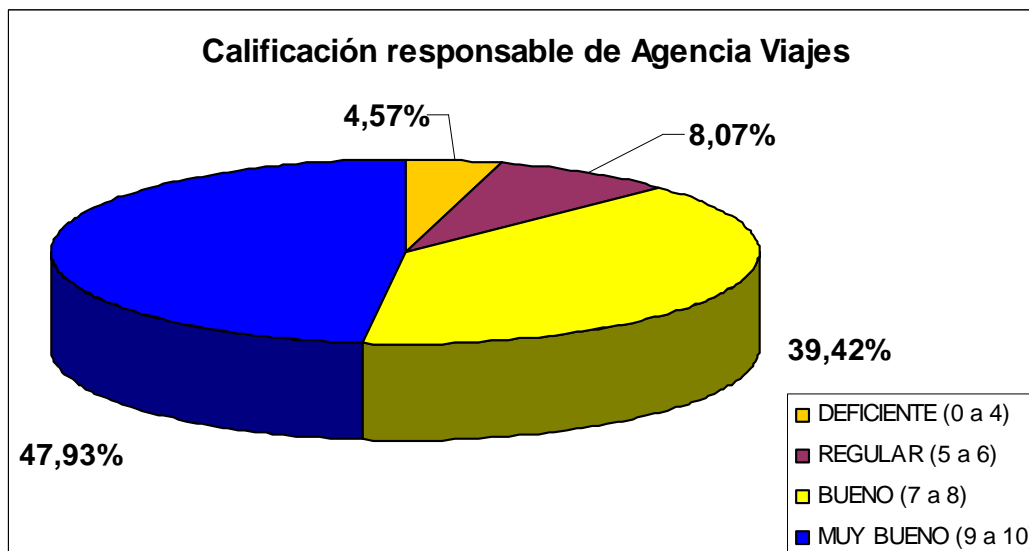


2.8 Responsables.



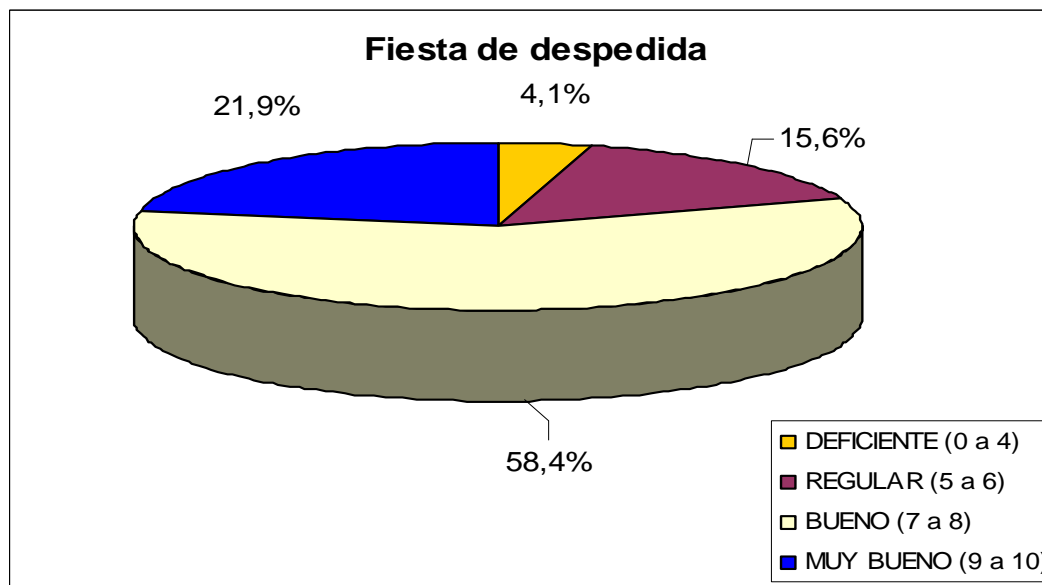
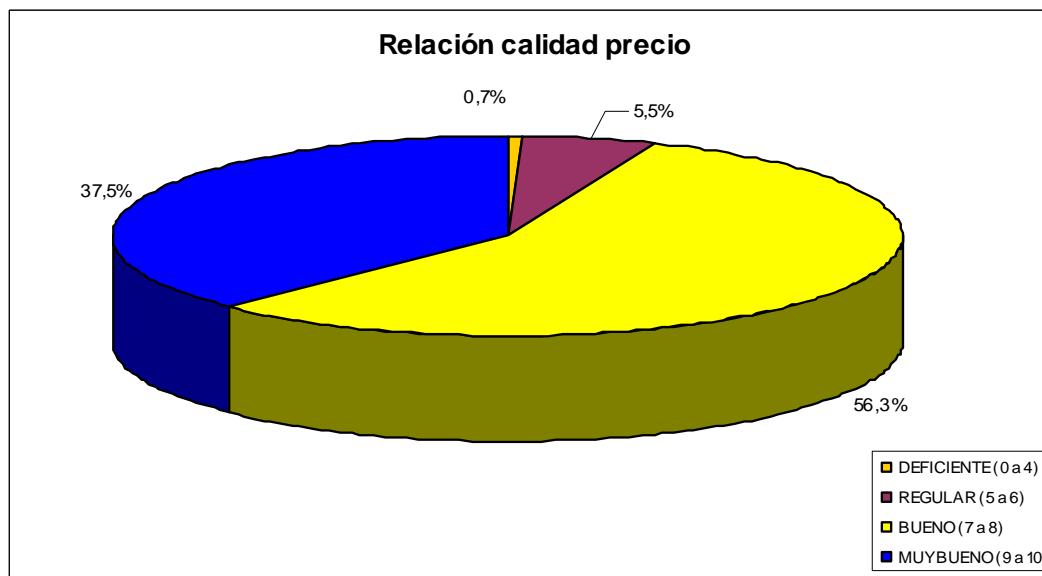


2.8 Responsables.

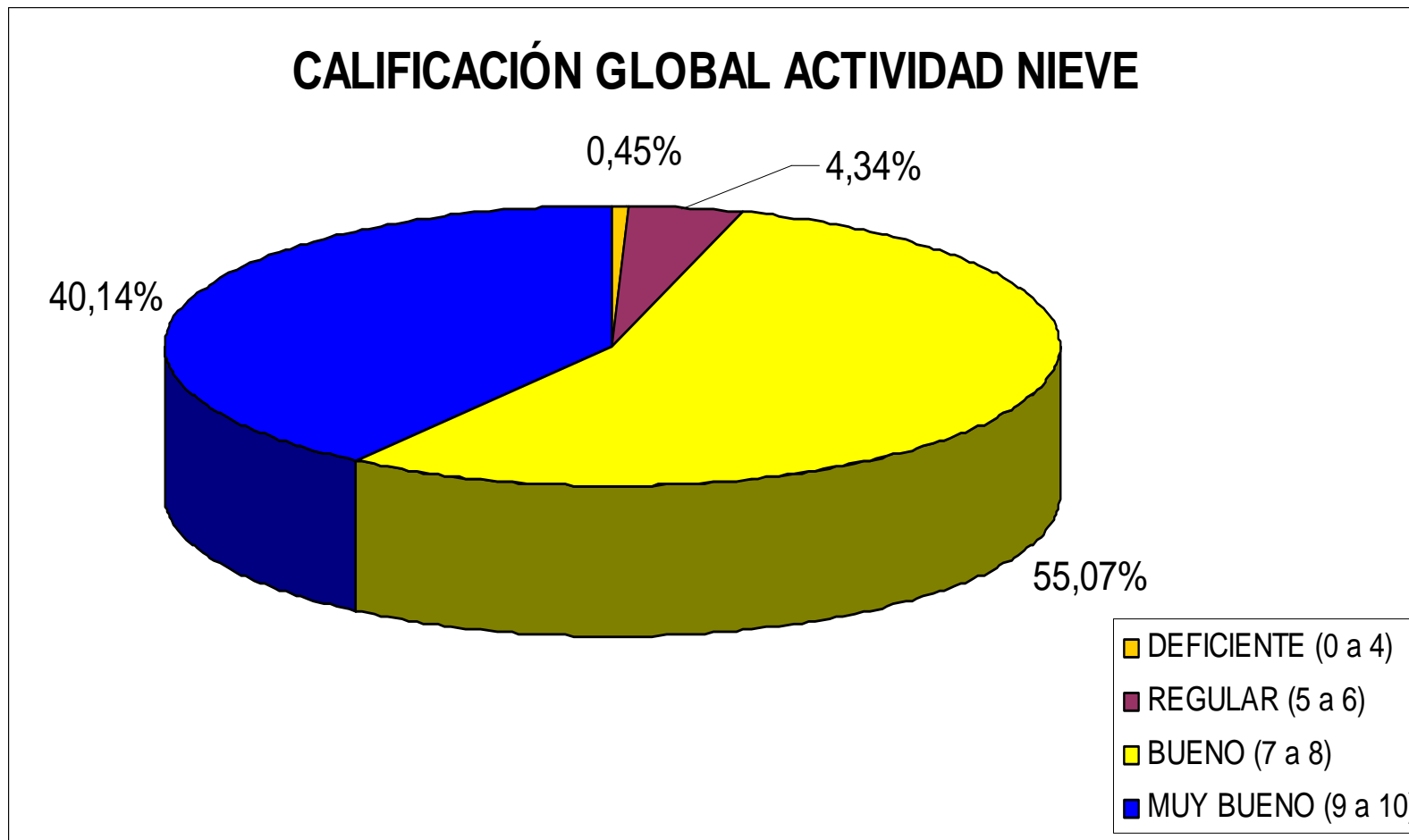




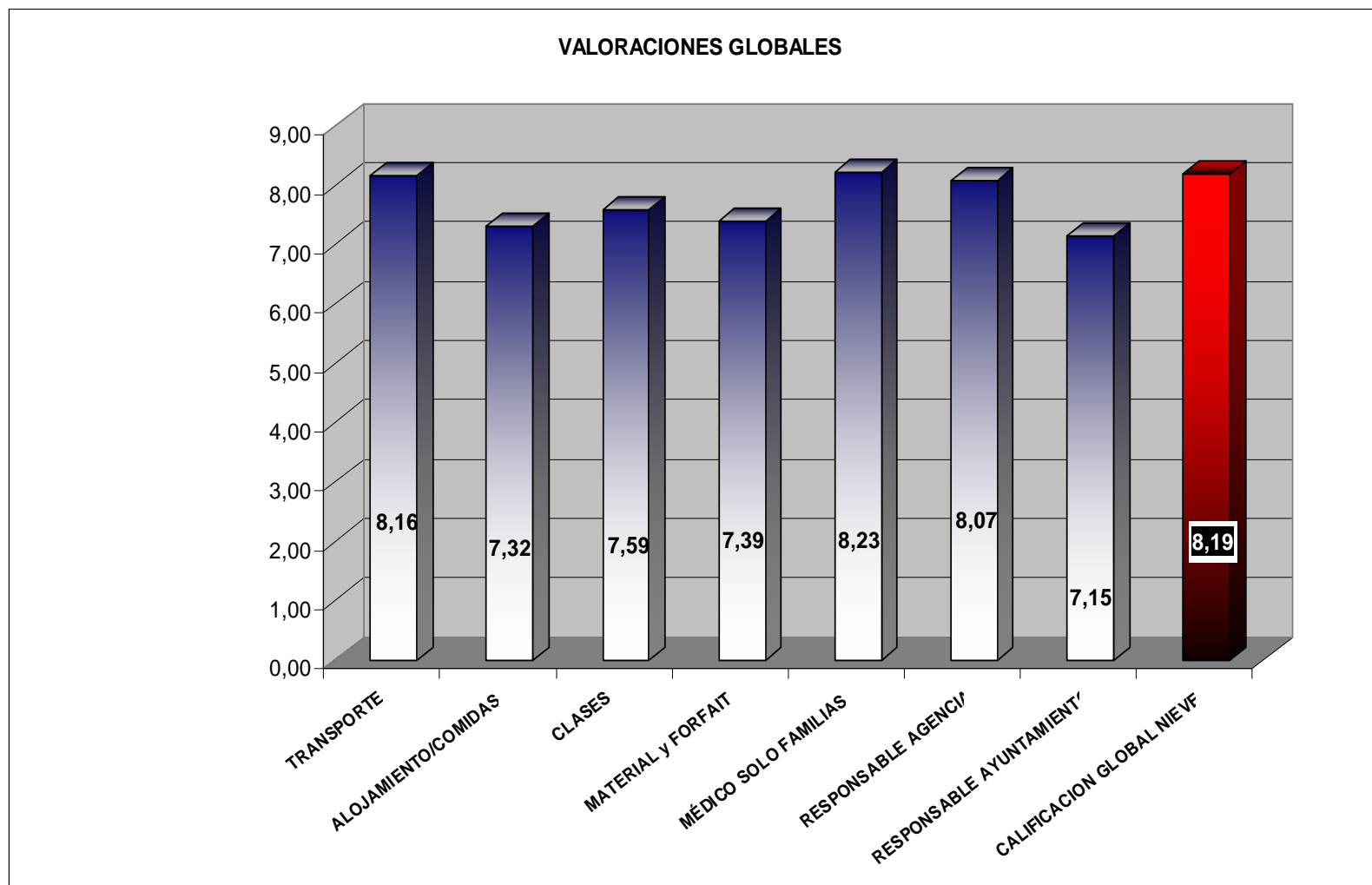
2.9 Otras cuestiones.



2.9 Satisfacción global.



2.9 Satisfacción global.





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.*