

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS  
DELEGADOS/AS DE LOS EQUIPOS  
PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES  
DEPORTIVAS MUNICIPALES  
Temporada 2015/2016  
XXXVI Edición Juegos Deportivos Municipales***



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



Marzo de 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 Notoriedad y 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 los Delegados/as de los Equipos y deportistas individuales participantes en las Competiciones Deportivas Municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2015/2016, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.
- ❑ De manera mas detallada, los objetivos específicos que desarrollan el citado objetivo general fueron 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

Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2015/2016.

### Universo y tamaño de la muestra

**Universo:** 4.038 Delegados/as de los equipos (cuando una persona realiza funciones de Delegado de varios equipos se le cursa únicamente una invitación)  
**Registros válidos:** 1.371 registros válidos (33,95% del total)

### Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación a todos los Delegados/as de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2015/2016, remitida por Internet.

### Fechas de recogida de la información

11 de Febrero a 25 de Febrero de 2016

### 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 Totales

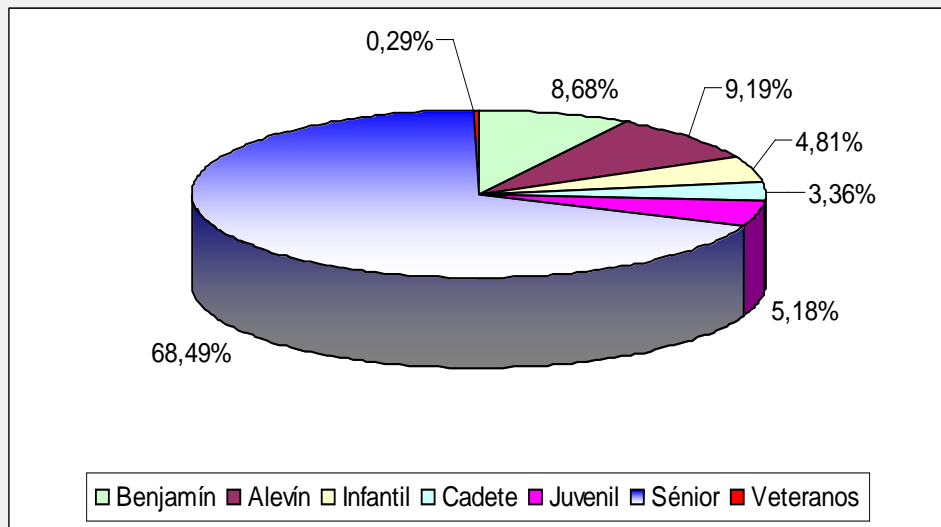




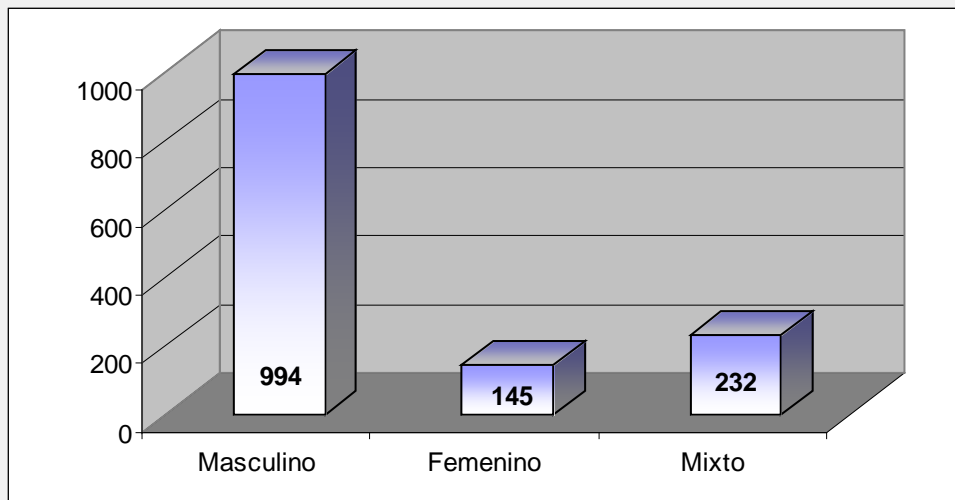
## 2.1 Perfil de los usuarios



### Edad



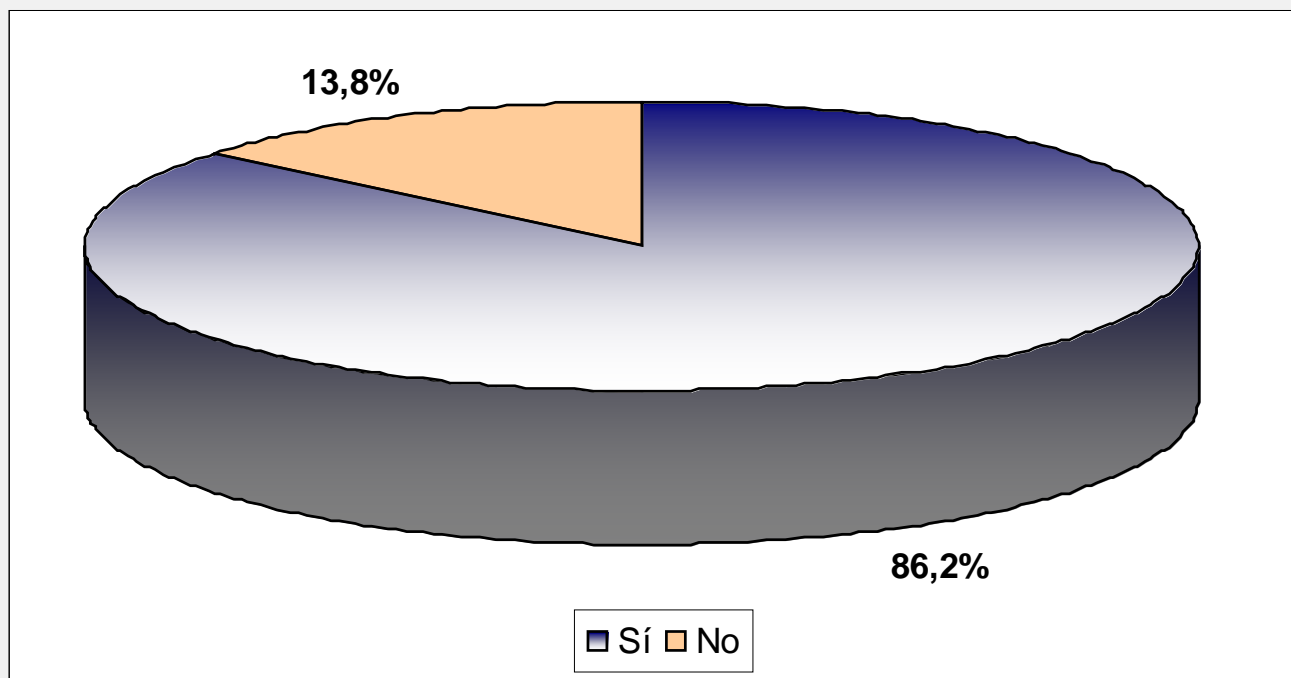
### Género





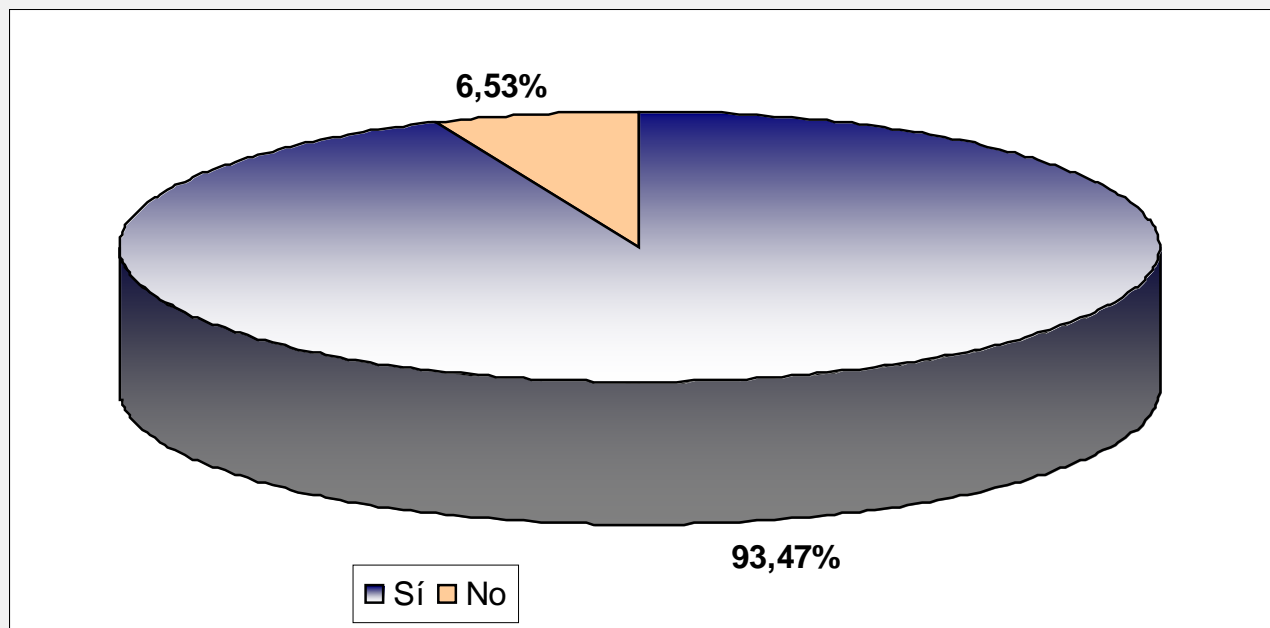
## 2.2 Notoriedad y motivaciones

*¿Recomendaría las competiciones municipales a otros deportistas?*



## 2.2 Notoriedad y motivaciones

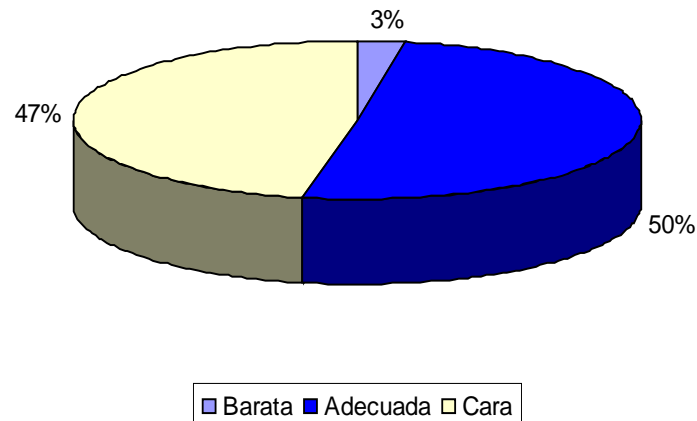
*¿Tiene intención de seguir participando en las competiciones municipales?*



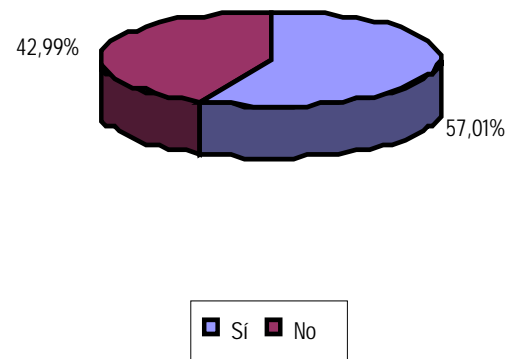
## 2.3 Percepciones



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



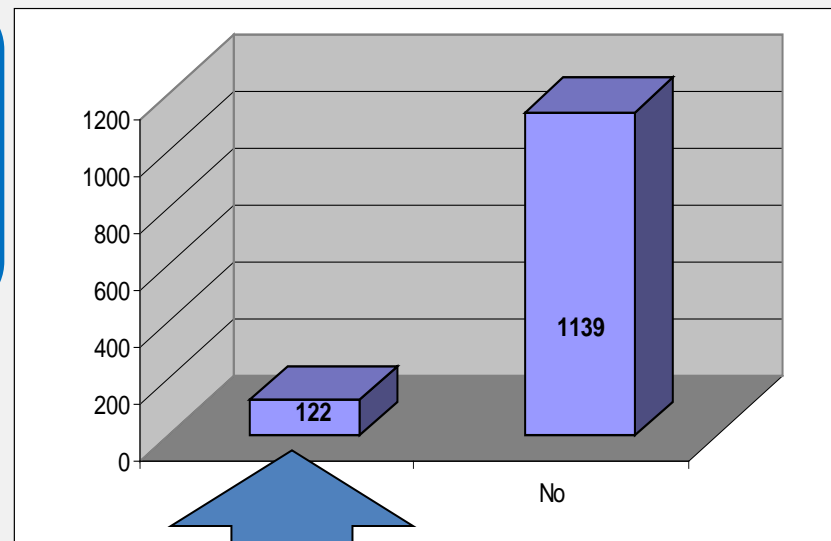
*¿Conoce la existencia de desfibriladores en los Centros Deportivos?*



## 2.4 Sugerencias y reclamaciones



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

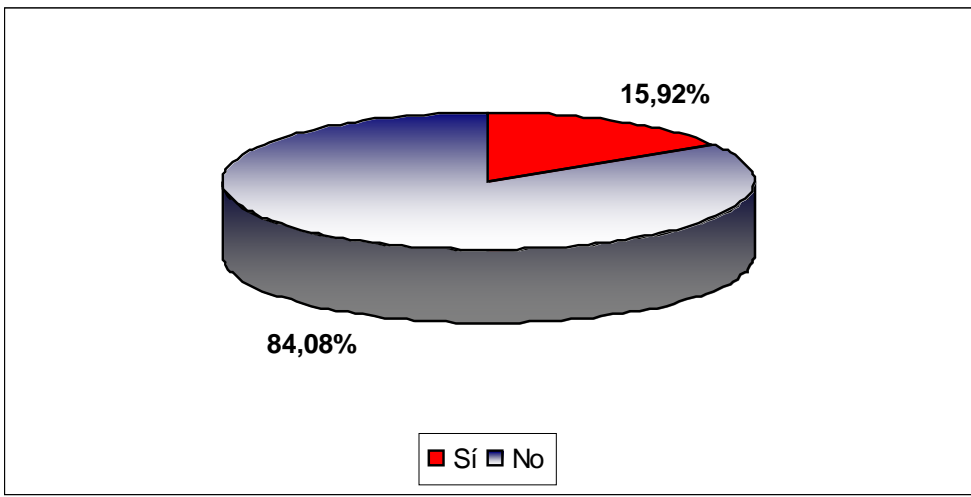


*¿En qué plazo recibió contestación a su sugerencia o reclamación?*

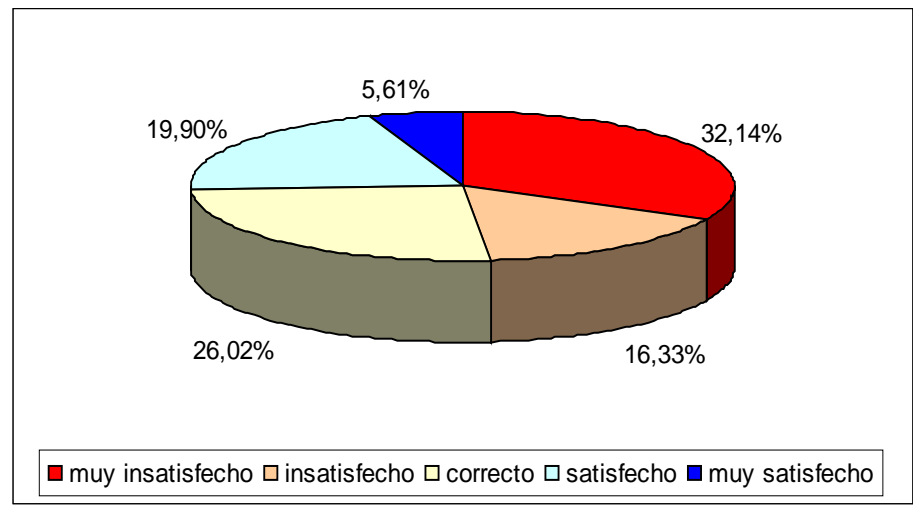
15 días o menos	44
16 días y 3 meses	22
Más de 3 meses	1
No ha recibido contes	55

## 2.4 Comités de Competición

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



*Funcionamiento Comité Competición*



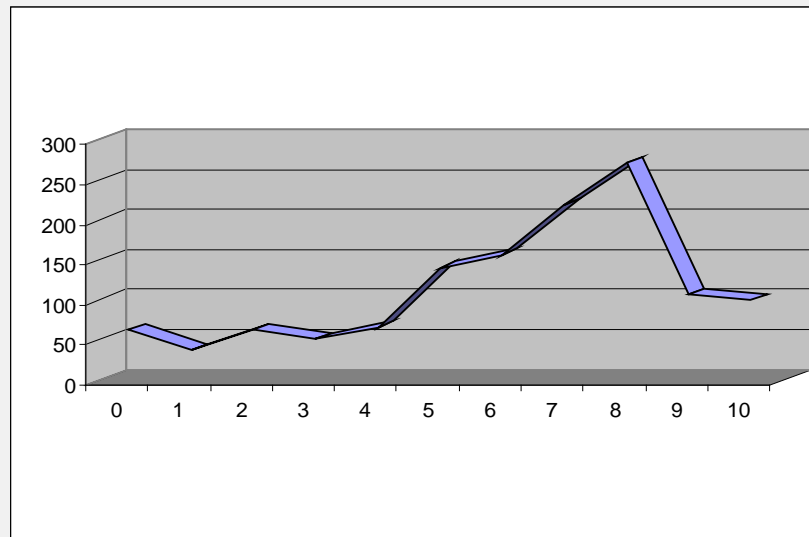
# Satisfacción de los usuarios (aspectos generales en escala de 0 – 10).



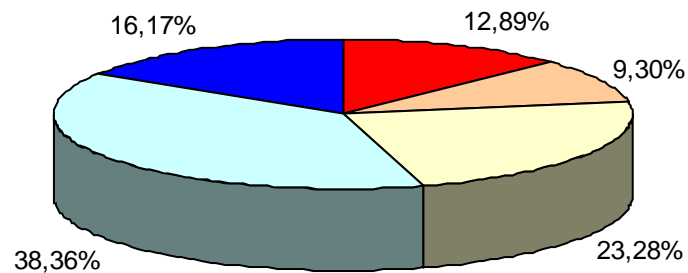
## El proceso de inscripción

**Media 2016: 6,18**

**Media 2015: 6,28**



0-2	<b>muy insatisfecho</b>	165
3-4	<b>insatisfecho</b>	119
5-6	<b>correcto</b>	298
7-8	<b>satisfecho</b>	491
9-10	<b>muy satisfecho</b>	207



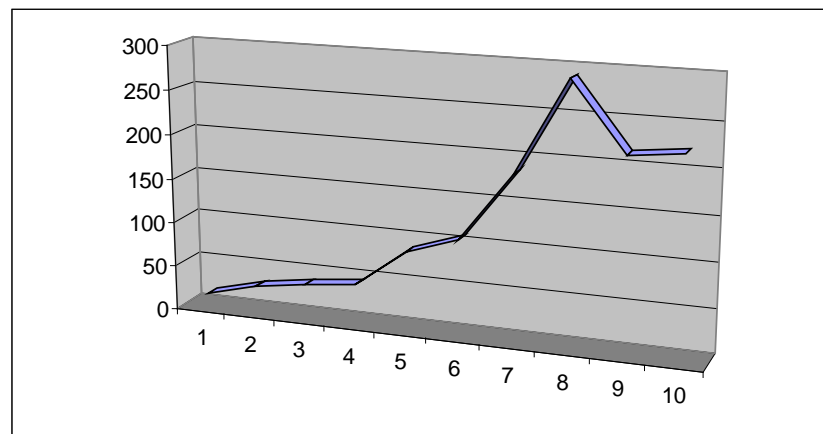
■ muy insatisfecho 
 ■ insatisfecho 
 ■ correcto 
 ■ satisfecho 
 ■ muy satisfecho



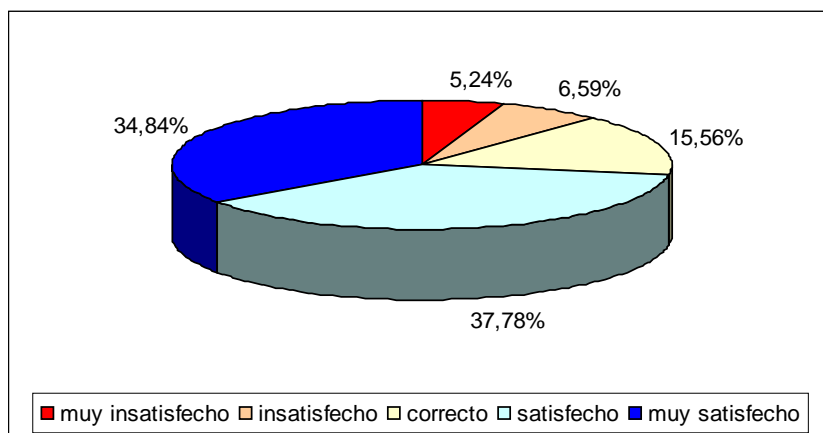
## La inscripción de deportistas a través de la web

**Media 2016: 7,34**

**Media 2015: 7,62**



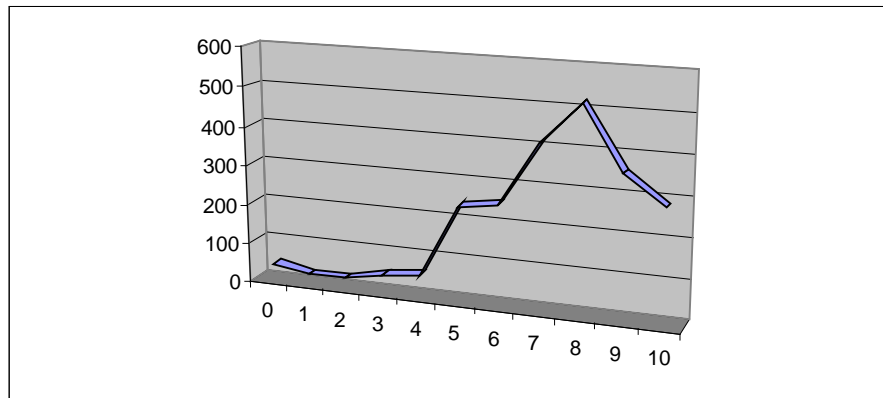
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	66
3-4	<b>insatisfecho</b>	83
5-6	<b>correcto</b>	196
7-8	<b>satisfecho</b>	476
9-10	<b>muy satisfecho</b>	439



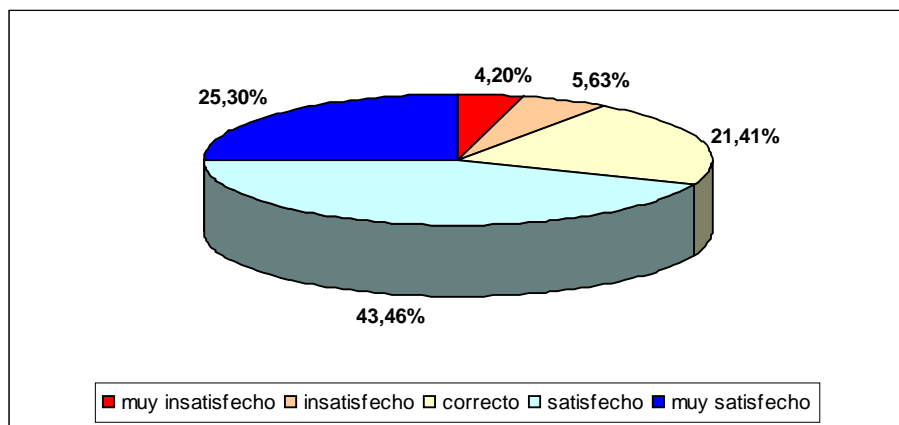
## La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada modalidad deportiva y la normativa general)

**Media 2016: 7,09**

**Media 2015: 7,20**



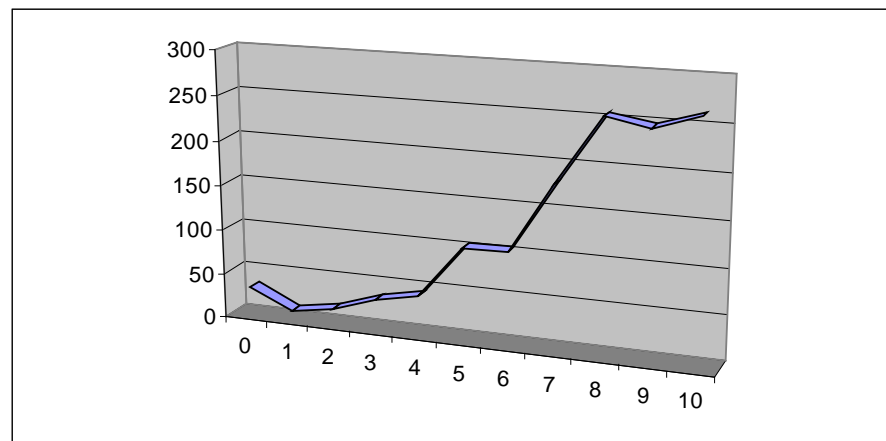
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	53
3-4	<b>insatisfecho</b>	71
5-6	<b>correcto</b>	270
7-8	<b>satisfecho</b>	548
9-10	<b>muy satisfecho</b>	319



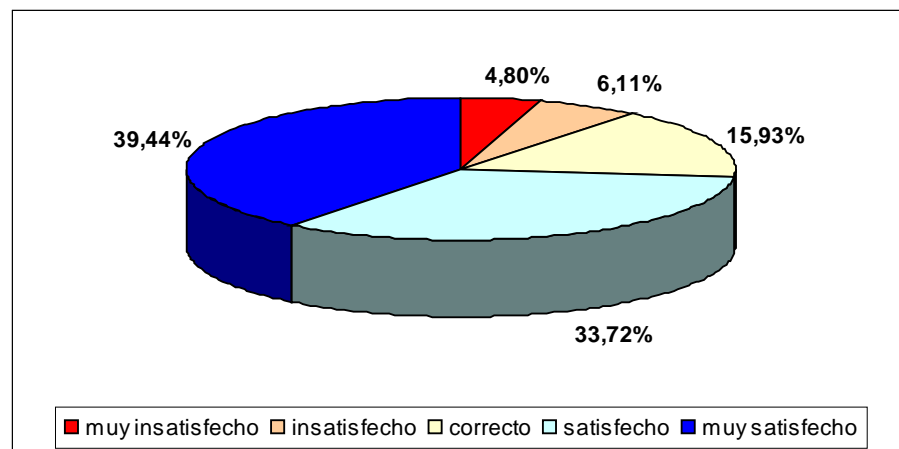
## La difusión del calendario de competición

**Media 2016: 7,44**

**Media 2015: 7,70**



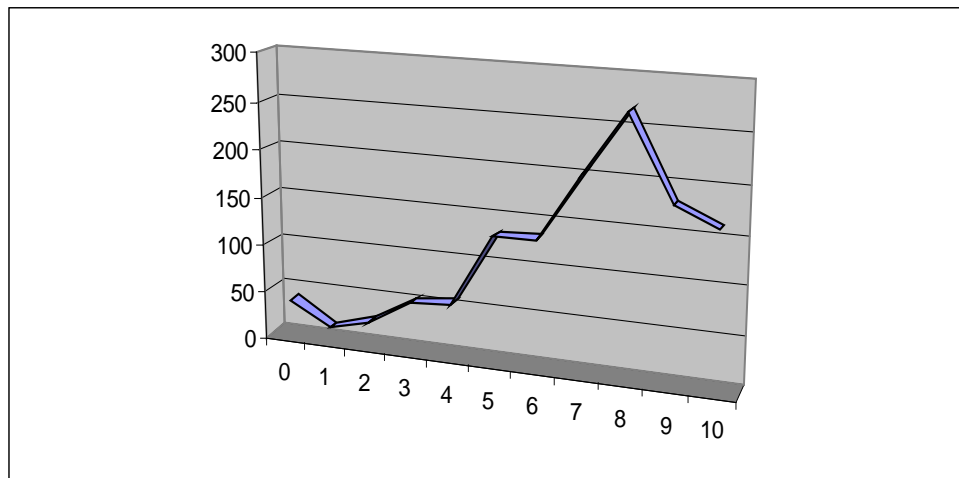
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	62
3-4	<b>insatisfecho</b>	79
5-6	<b>correcto</b>	206
7-8	<b>satisfecho</b>	436
9-10	<b>muy satisfecho</b>	510



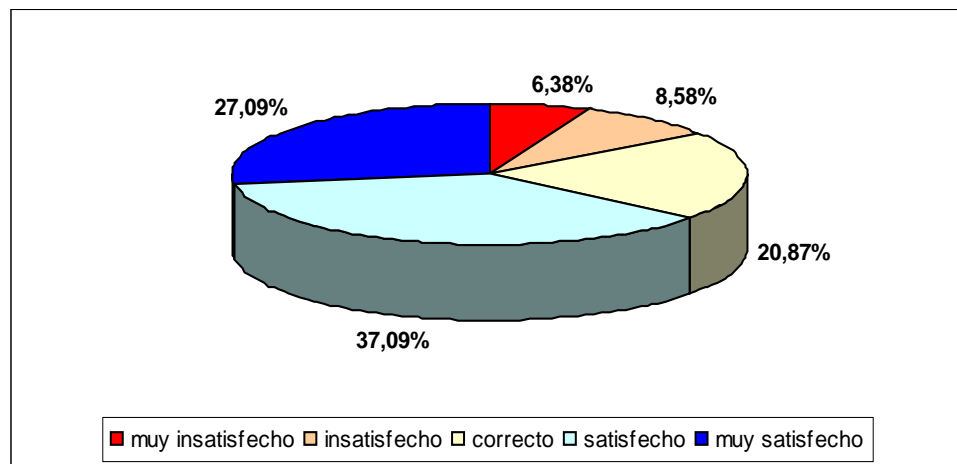
## La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones

**Media 2016: 6,88**

**Media 2015: 7,04**



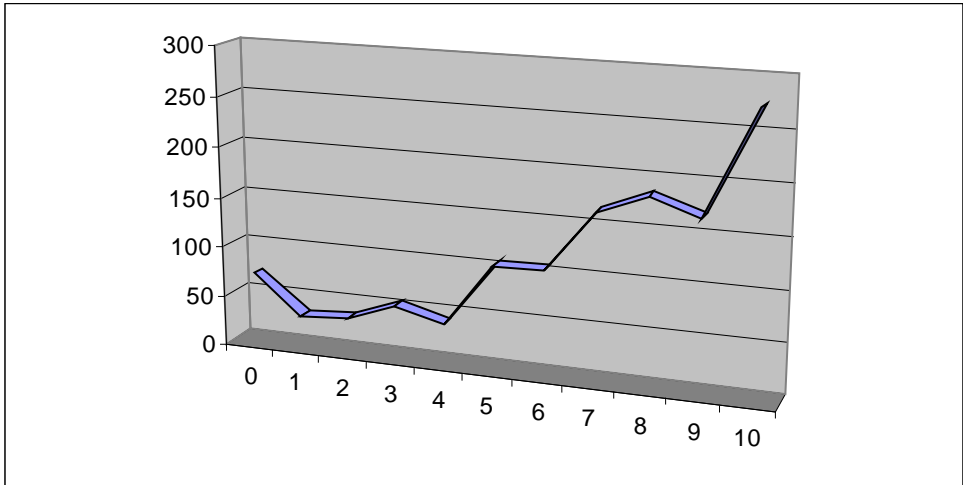
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	81
3-4	<b>insatisfecho</b>	109
5-6	<b>correcto</b>	265
7-8	<b>satisfecho</b>	471
9-10	<b>muy satisfecho</b>	344



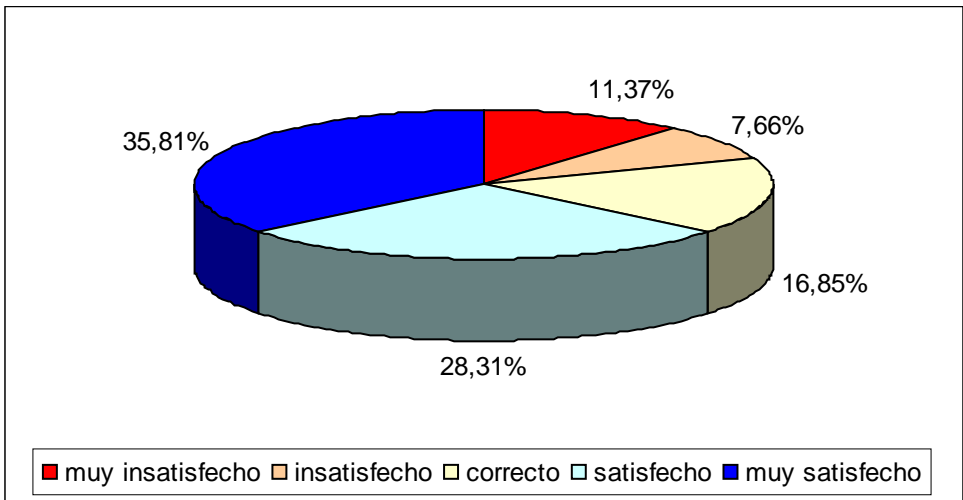
## La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su Distrito

**Media 2016: 6,85**

**Media 2015: 7,00**



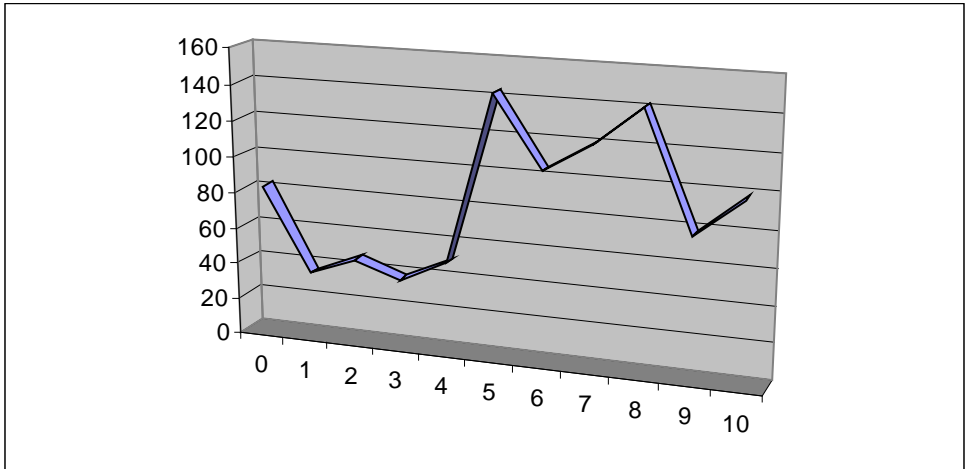
0-2	muy insatisfecho	141
3-4	insatisfecho	95
5-6	correcto	209
7-8	satisfecho	351
9-10	muy satisfecho	444



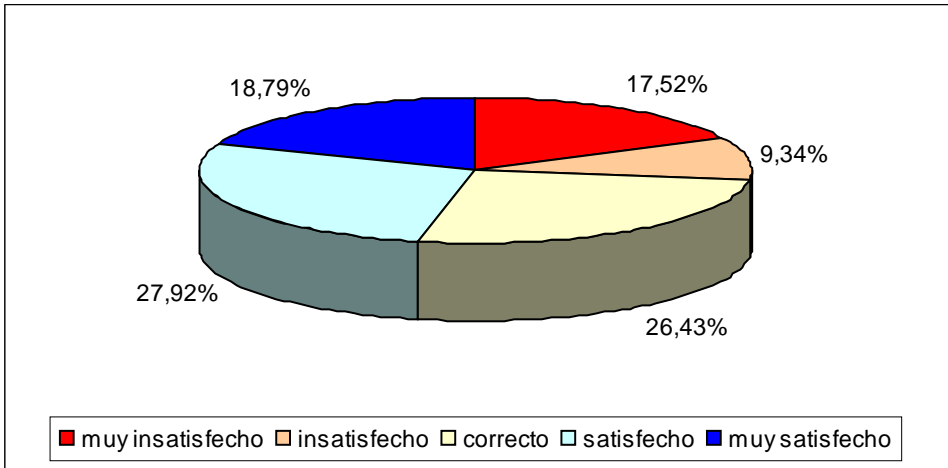
## La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento en caso necesario

**Media 2016: 5,80**

**Media 2015: 5,81**



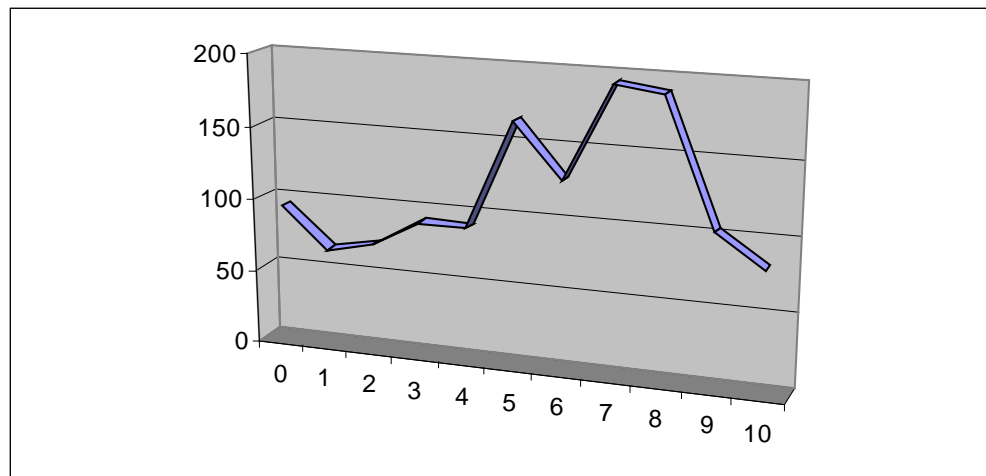
0-2	muy insatisfecho	165
3-4	insatisfecho	88
5-6	correcto	249
7-8	satisfecho	263
9-10	muy satisfecho	177



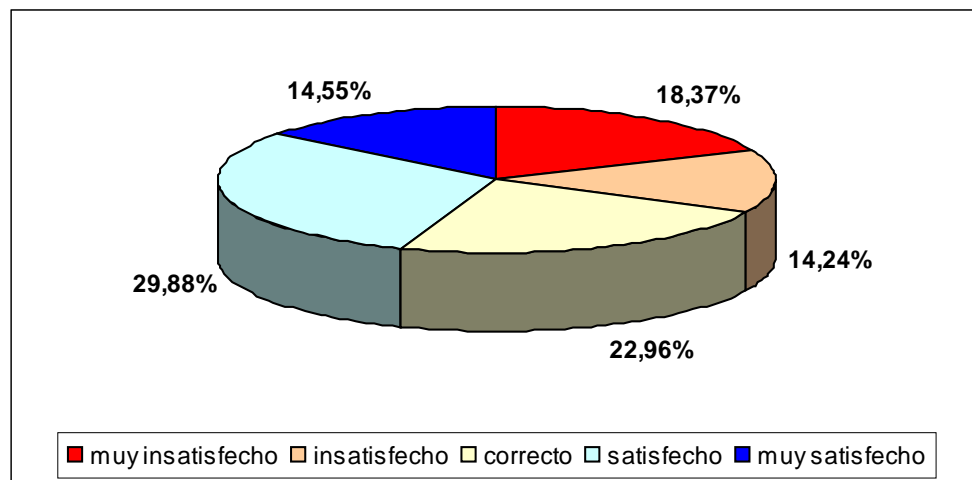
## Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)

**Media 2016: 5,53**

**Media 2015: 5,60**



0-2	<b>muy insatisfecho</b>	236
3-4	<b>insatisfecho</b>	183
5-6	<b>correcto</b>	295
7-8	<b>satisfecho</b>	384
9-10	<b>muy satisfecho</b>	187

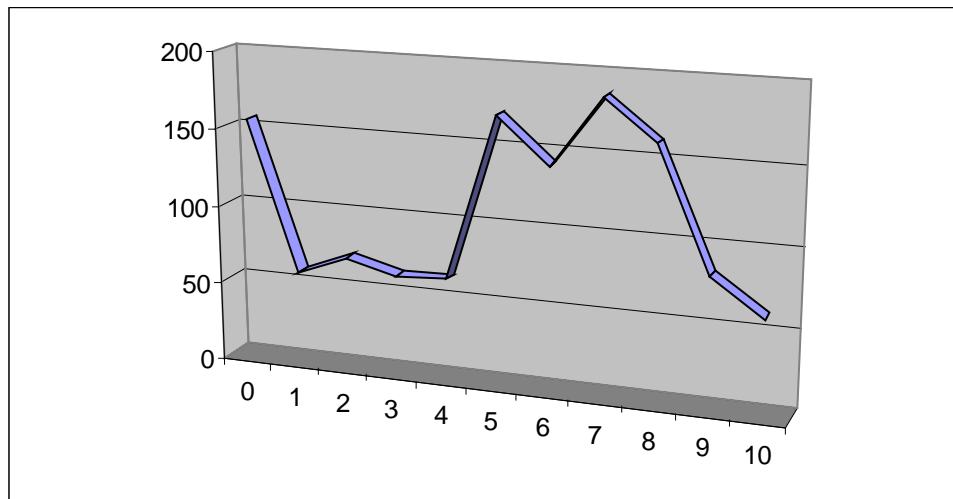




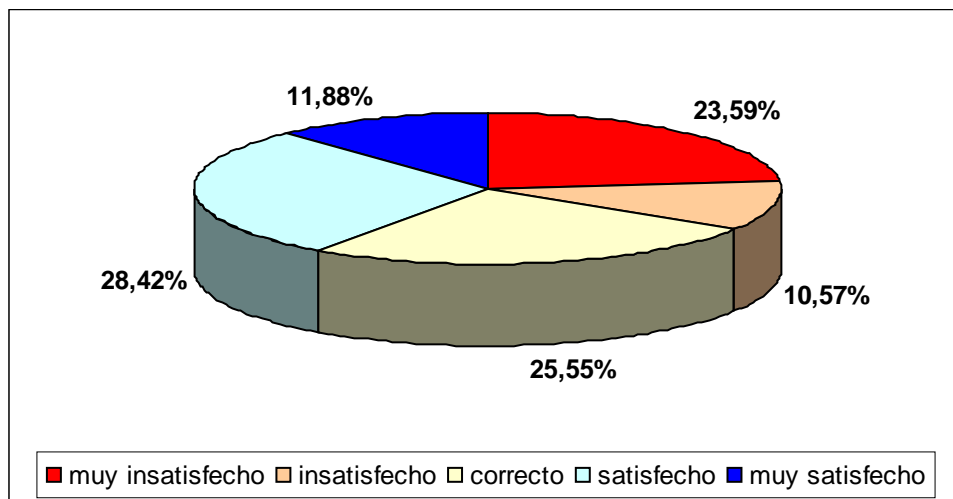
## Vestuarios utilizados en las competiciones

**Media 2016: 5,17**

**Media 2015: 5,26**



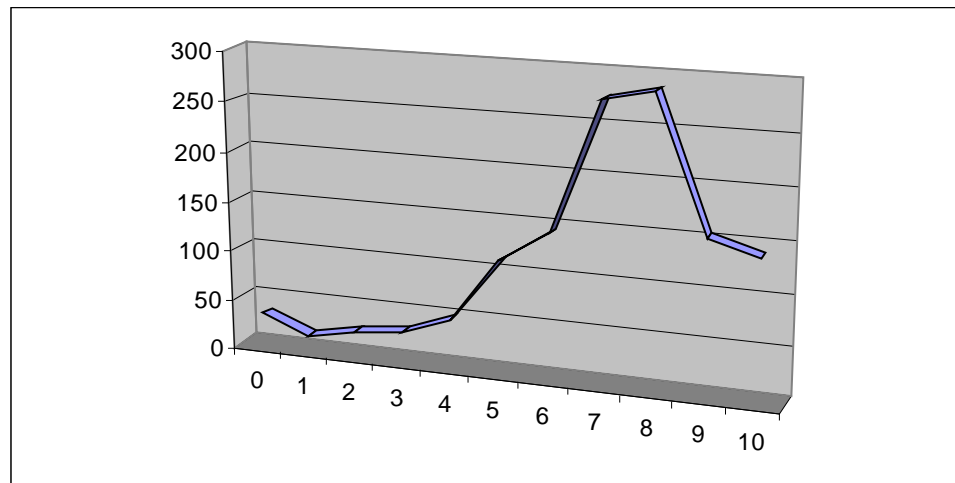
0-2	muy insatisfecho	288
3-4	insatisfecho	129
5-6	correcto	312
7-8	satisfecho	347
9-10	muy satisfecho	145



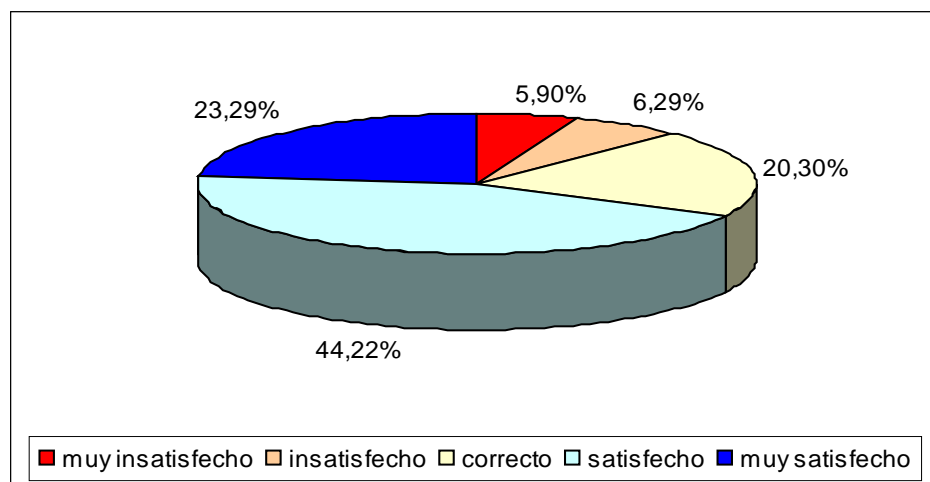
## Los horarios y días en que se programan los encuentros

**Media 2016: 6,93**

**Media 2015: 7,11**



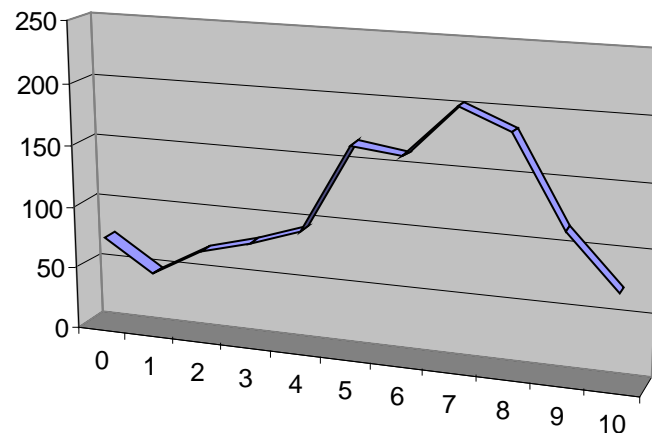
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	75
3-4	<b>insatisfecho</b>	80
5-6	<b>correcto</b>	258
7-8	<b>satisfecho</b>	562
9-10	<b>muy satisfecho</b>	296



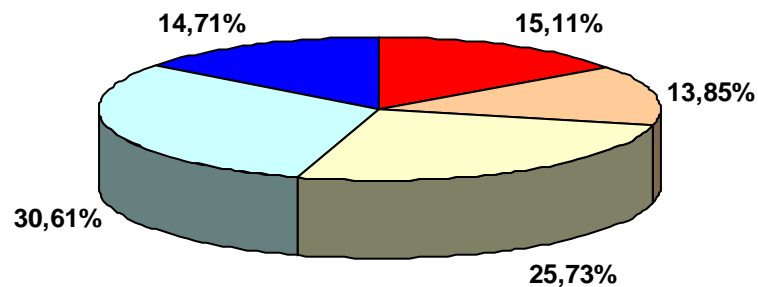
## La duración de las competiciones

**Media 2016: 5,72**

**Media 2015: 5,93**



0-2	<b>muy insatisfecho</b>	192
3-4	<b>insatisfecho</b>	176
5-6	<b>correcto</b>	327
7-8	<b>satisfecho</b>	389
9-10	<b>muy satisfecho</b>	187

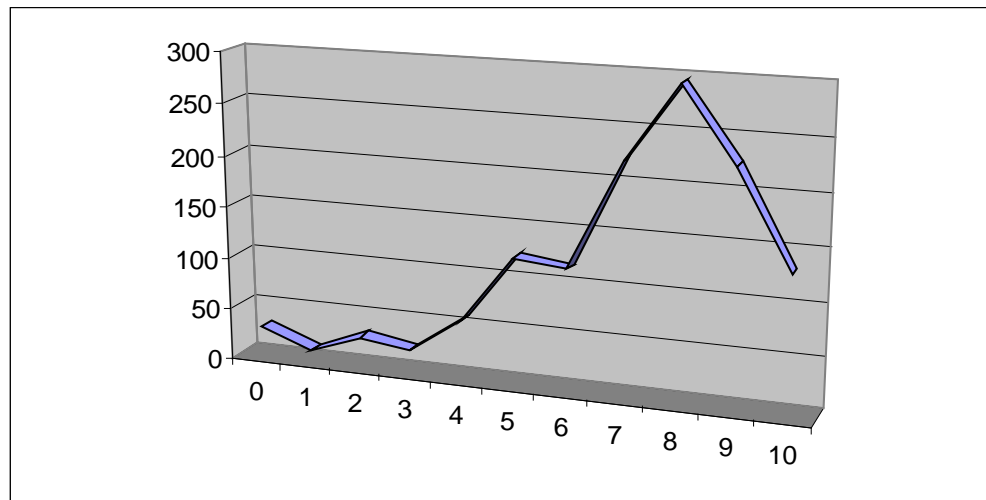


■ muy insatisfecho 
 ■ insatisfecho 
 ■ correcto 
 ■ satisfecho 
 ■ muy satisfecho

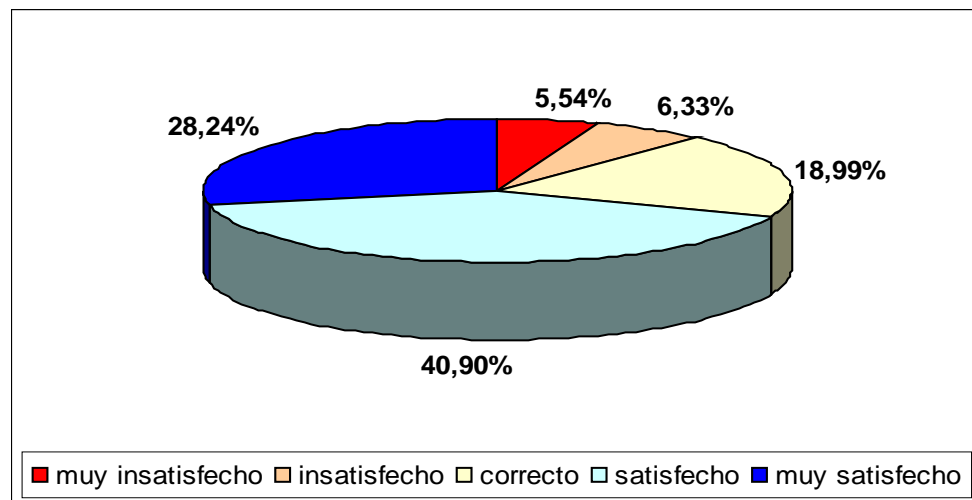
## La puntualidad en el inicio de las competiciones

**Media 2016: 7,08**

**Media 2015: 7,13**



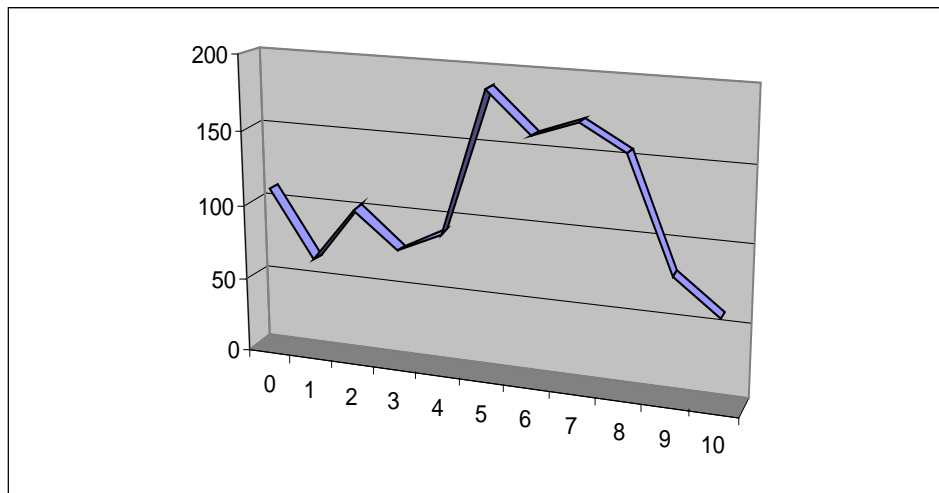
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	70
3-4	<b>insatisfecho</b>	80
5-6	<b>correcto</b>	240
7-8	<b>satisfecho</b>	517
9-10	<b>muy satisfecho</b>	357



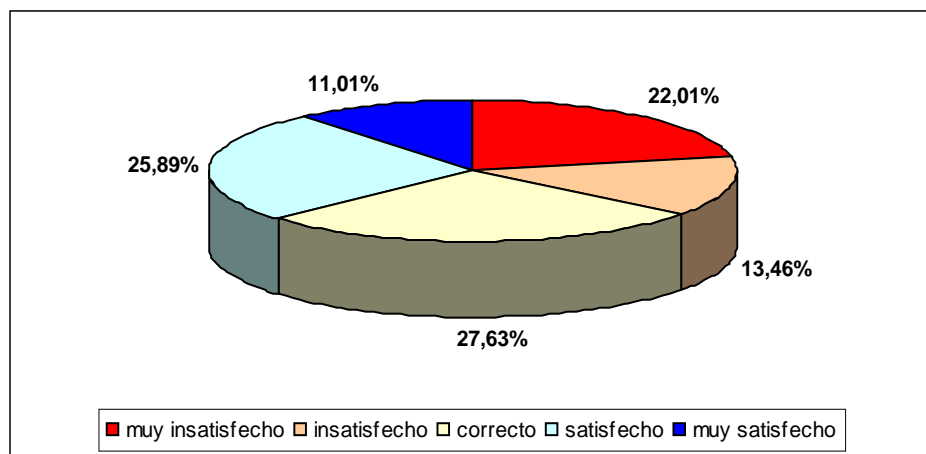
## La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente

**Media 2016: 5,17**

**Media 2015: 5,13**



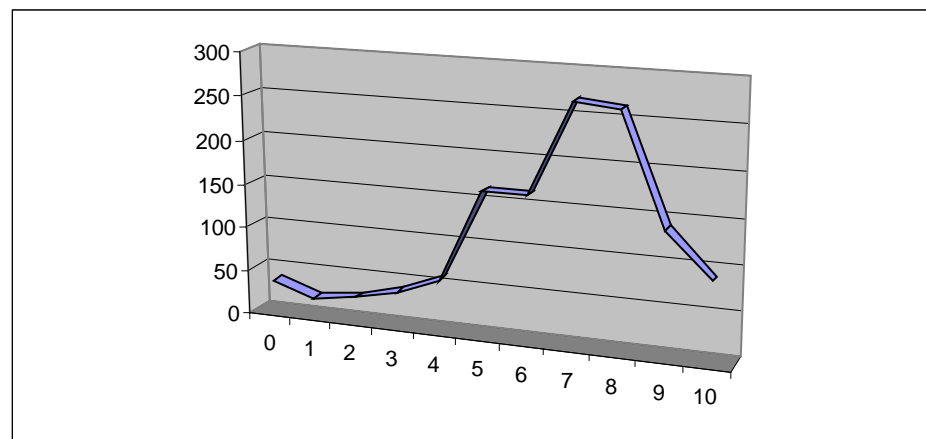
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	278
3-4	<b>insatisfecho</b>	170
5-6	<b>correcto</b>	349
7-8	<b>satisfecho</b>	327
9-10	<b>muy satisfecho</b>	139



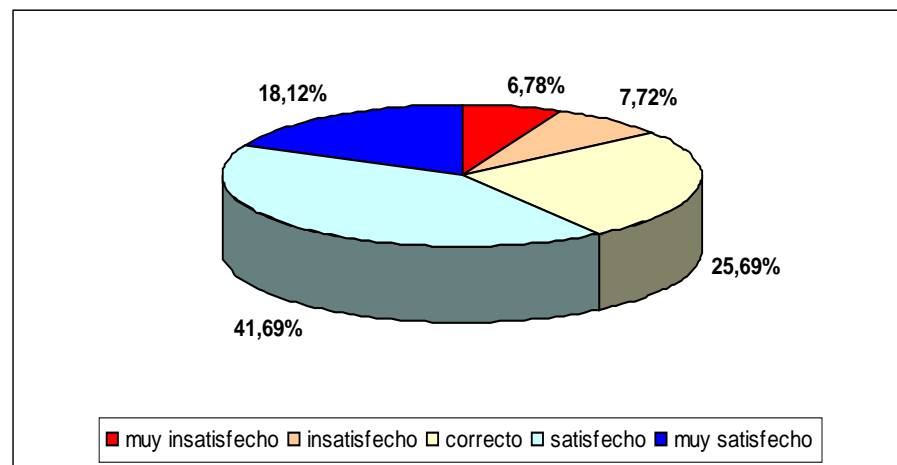
## La deportividad y el respeto en los campos de juego

**Media 2016: 6,58**

**Media 2015: 6,68**



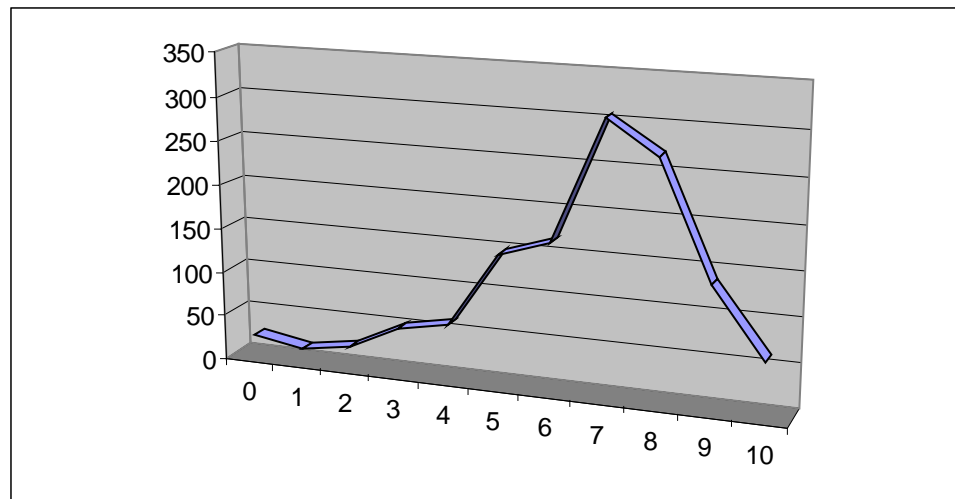
0-2	<b>muy insatisfecho</b>	86
3-4	<b>insatisfecho</b>	98
5-6	<b>correcto</b>	326
7-8	<b>satisfecho</b>	529
9-10	<b>muy satisfecho</b>	230



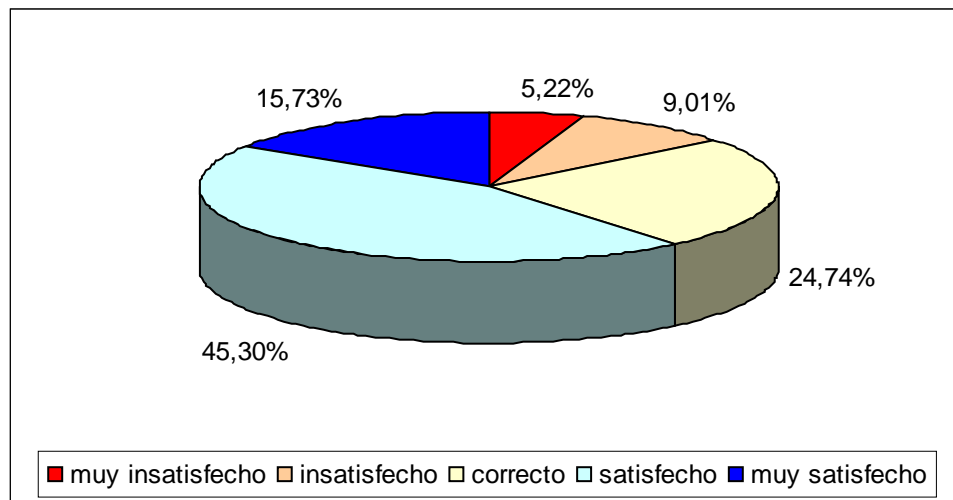
## El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos

**Media 2016: 6,59**

**Media 2015: 6,71**



0-2	<b>muy insatisfecho</b>	66
3-4	<b>insatisfecho</b>	114
5-6	<b>correcto</b>	313
7-8	<b>satisfecho</b>	573
9-10	<b>muy satisfecho</b>	199

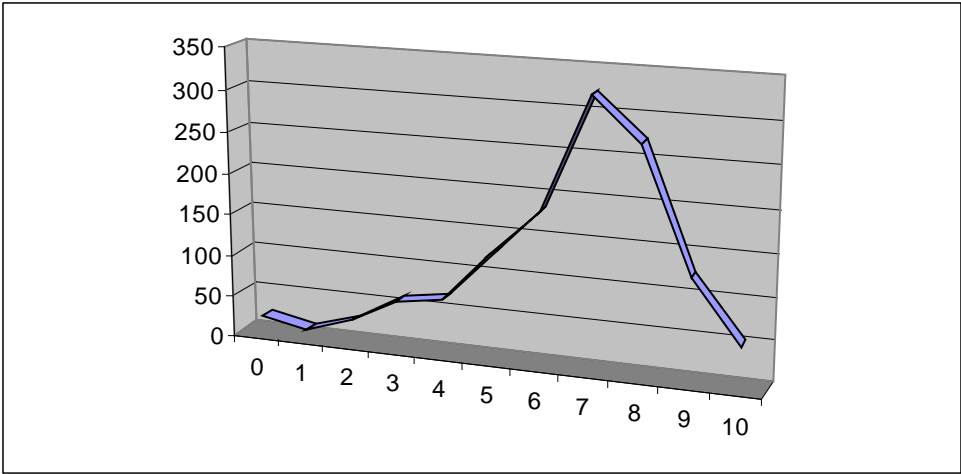




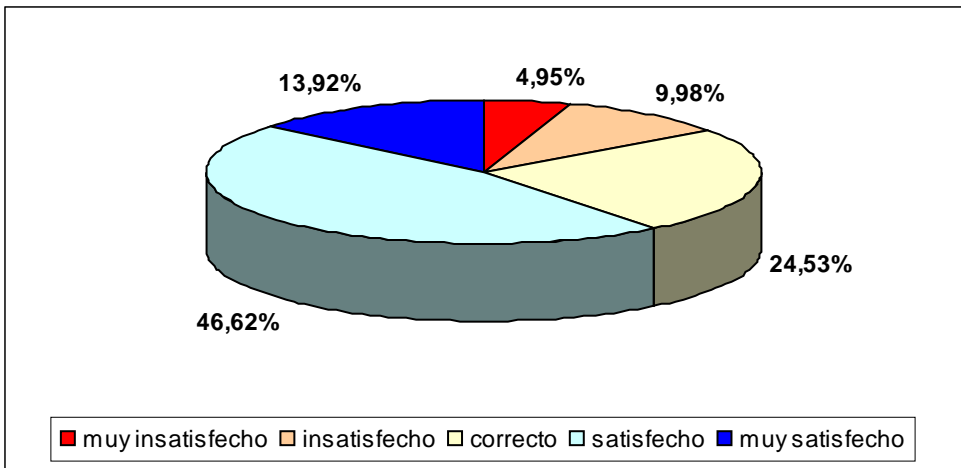
## El grado de satisfacción global con la competición

**Media 2016: 6,55**

**Media 2015: 6,69**



0-2	<b>muy insatisfecho</b>	63
3-4	<b>insatisfecho</b>	127
5-6	<b>correcto</b>	312
7-8	<b>satisfecho</b>	593
9-10	<b>muy satisfecho</b>	177



## Resumen valoraciones otorgadas de mayor a menor

La difusión del calendario de competición	7,44
La inscripción de deportistas a través de la web	7,34
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)	7,09
La puntualidad en el inicio de las competiciones	7,08
Los horarios y días en que se programan los encuentros	6,93
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones	6,88
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición en su distrito	6,85
El grado en que la competición ha cumplido sus objetivos	6,59
La deportividad y el respeto en los campos de juego	6,58
El grado de satisfacción global con la competición	6,55
El proceso de inscripción	6,18
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario	5,80
La duración de las competiciones	5,72
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones (cerramiento, iluminación, estado del pavimento, entorno, etc..)	5,53
Los vestuarios	5,17
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente	5,17
Comités de competición	4,22



## CONCLUSIONES



¡MADRID!

## Algunas Conclusiones

- *La participación de los/as Delgados/as de los equipos inscritos en la presente edición de la encuesta de satisfacción sobre Competiciones ha ascendido a 1371 registros válidos, sobre un total de 4038 invitaciones.*
- *El grado de satisfacción global declarada se sitúa en un 6, 55, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6, 59.*
- *Las valoraciones declaradas por los participantes experimentan un ligero descenso no significativo respecto a la de la edición anterior, destacando entre las calificaciones otorgadas las relativas a la utilización de Internet (calendario de competición, normativas en web, inscripción en web) todas ellas por encima de 7.*
- *Los aspectos más 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 93,47% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 86,2% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.*
- *El 53% considera la relación calidad precio entre buena y muy buena.*