



MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS DELEGADAS/OS DE LOS EQUIPOS PARTICIPANTES EN LAS COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES

Temporada 2018/2019

XXXIX Edición Juegos Deportivos Municipales

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

Abril 2019



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 las/os 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.**
3. **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 2018/2019, con distintos aspectos relativos al desarrollo del circuito de competición.

- Los aspectos que desarrollan el citado objetivo general son los siguientes:
 - 1.- Análisis del perfil de los participantes: género, modalidad individual o de equipo, disciplinas deportivas y uso de los servicios.***

 - 2.- 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...***

 - 3.- 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 2018/2019.

Tamaño de la muestra

Universo: 3.860 delegadas/os de los equipos (cuando una persona realiza funciones de Delegada/o de varios equipos se le cursa únicamente una invitación). Registros válidos: 1.153 registros válidos (29,88% del total).

Técnica de recogida de la información

Encuesta mediante invitación delegadas/os de los equipos y deportistas individuales, participantes en las competiciones deportivas municipales organizadas desde la Dirección General de Deportes en la temporada 2018/2019, remitida por Internet.

Fechas de recogida de la información

Desde el 20 de Febrero al 11 de Marzo de 2019.

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.

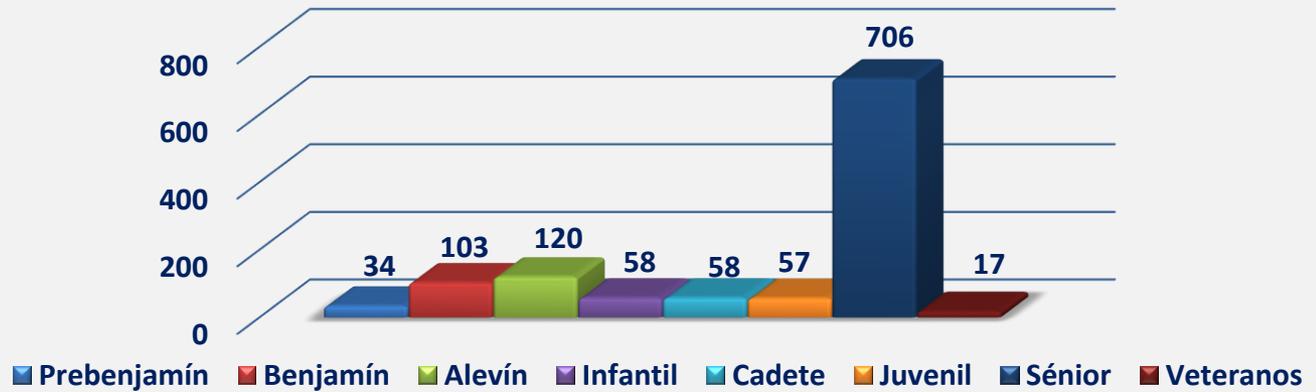
Resultados



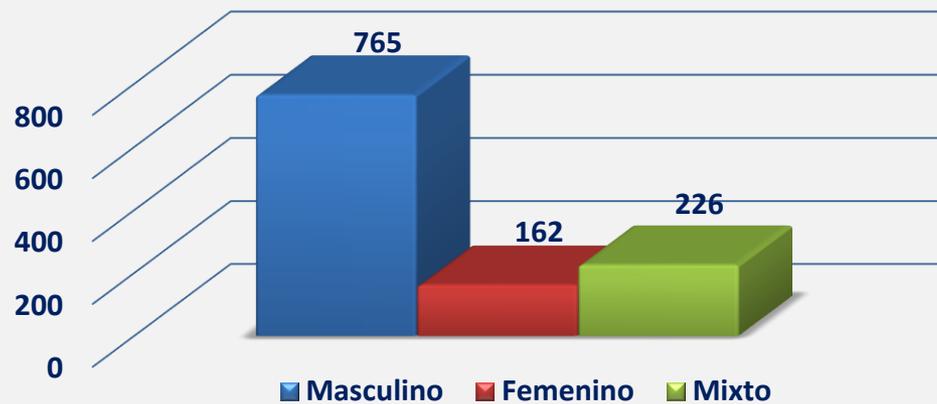
2.1

PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

CATEGORÍA EQUIPO



SEXO DEL EQUIPO



2.2

MOTIVACIONES



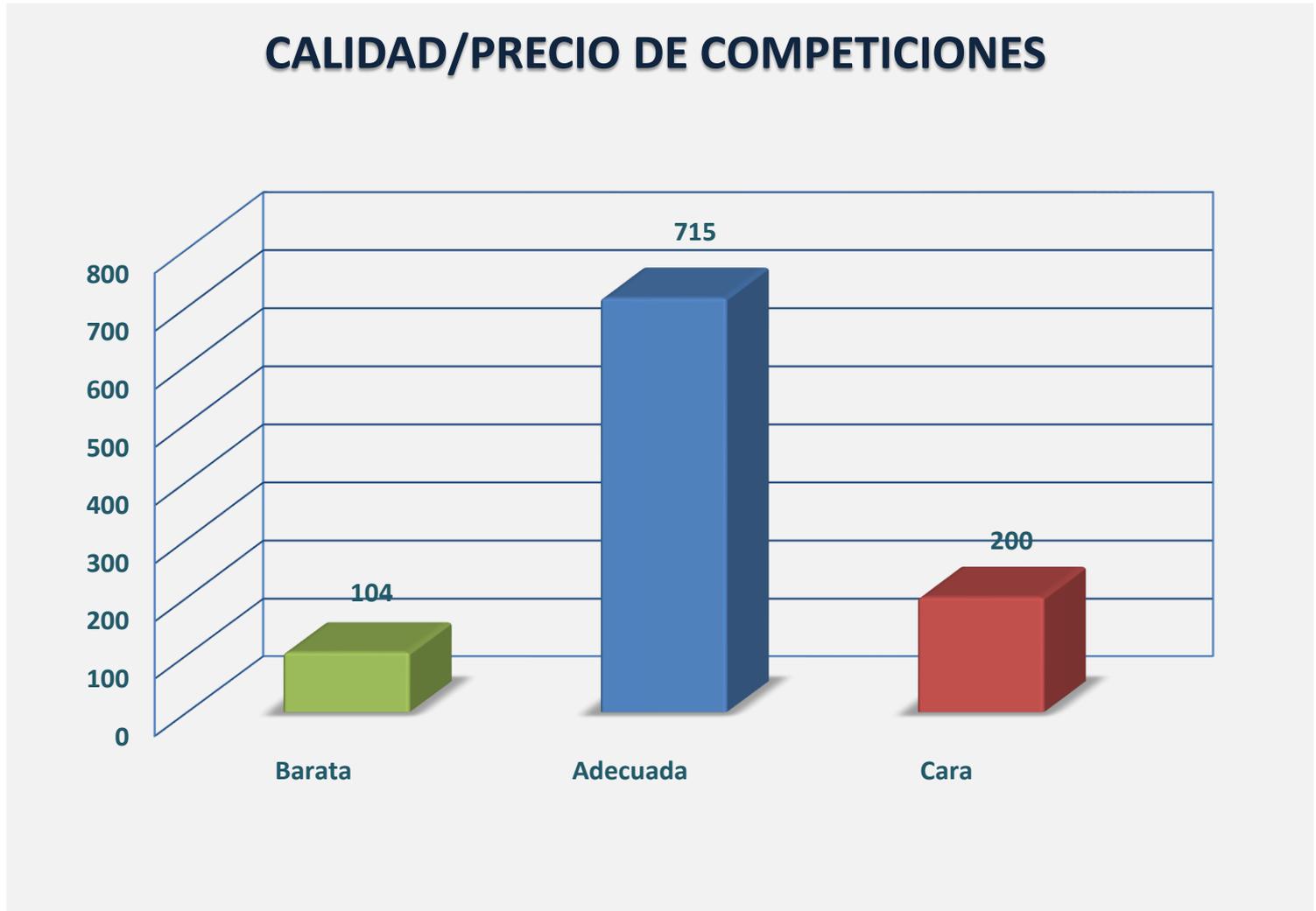
2.2

MOTIVACIONES



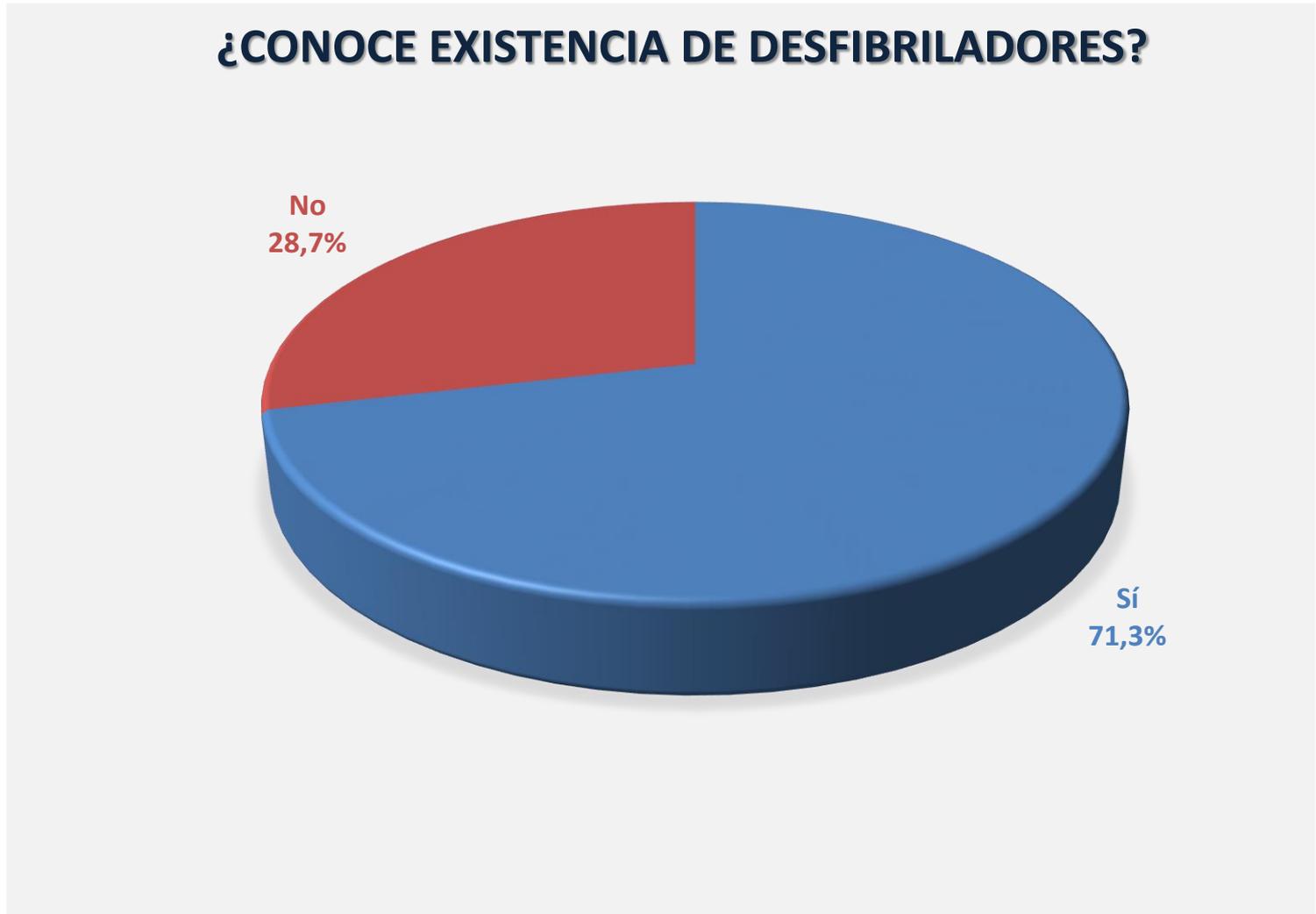
2.3

PERCEPCIONES



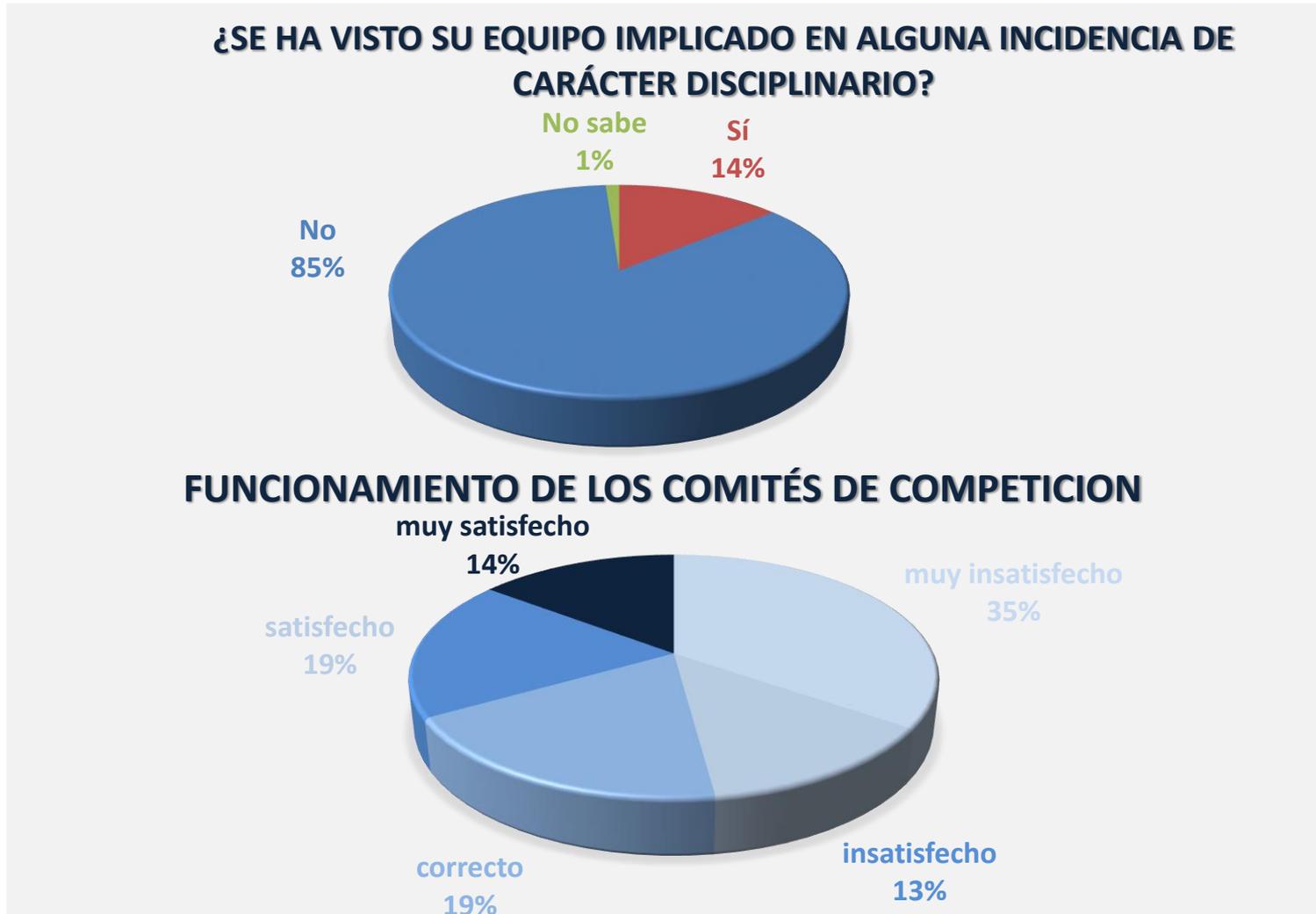
2.3

PERCEPCIONES



2.4

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



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



2.5

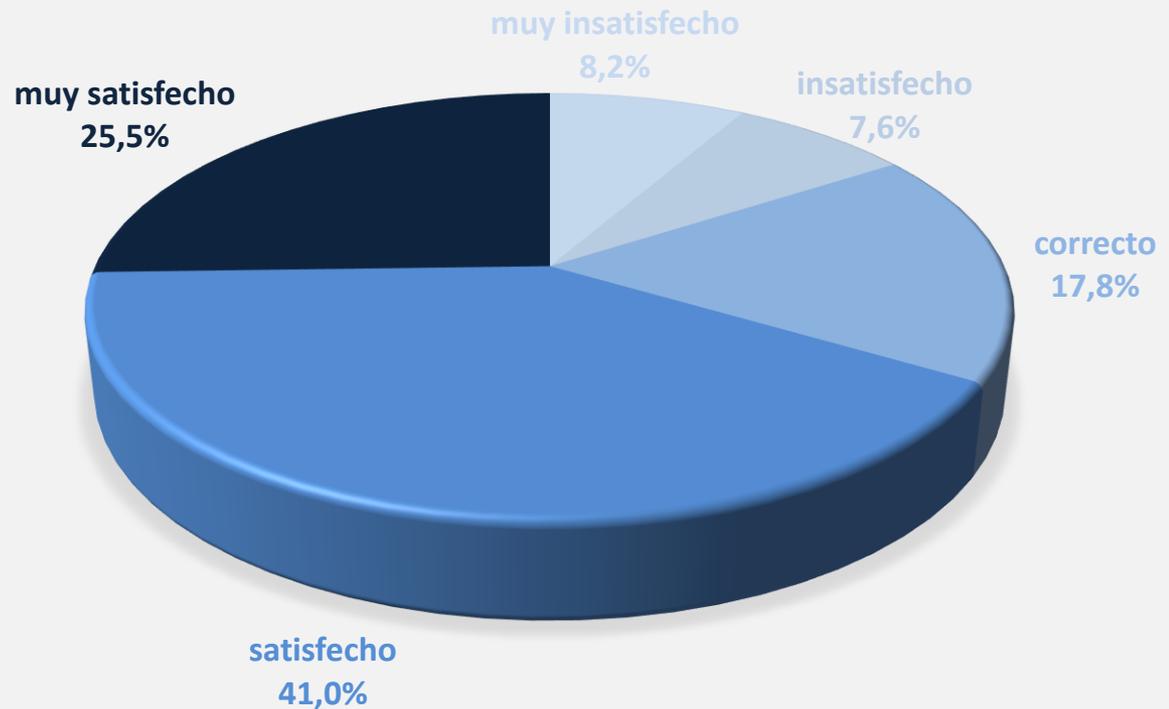
EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN

MEDIA

2019	6,84
2018	6,82
2017	6,68
2016	6,18
2015	6,28

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

66,5 %



2.5

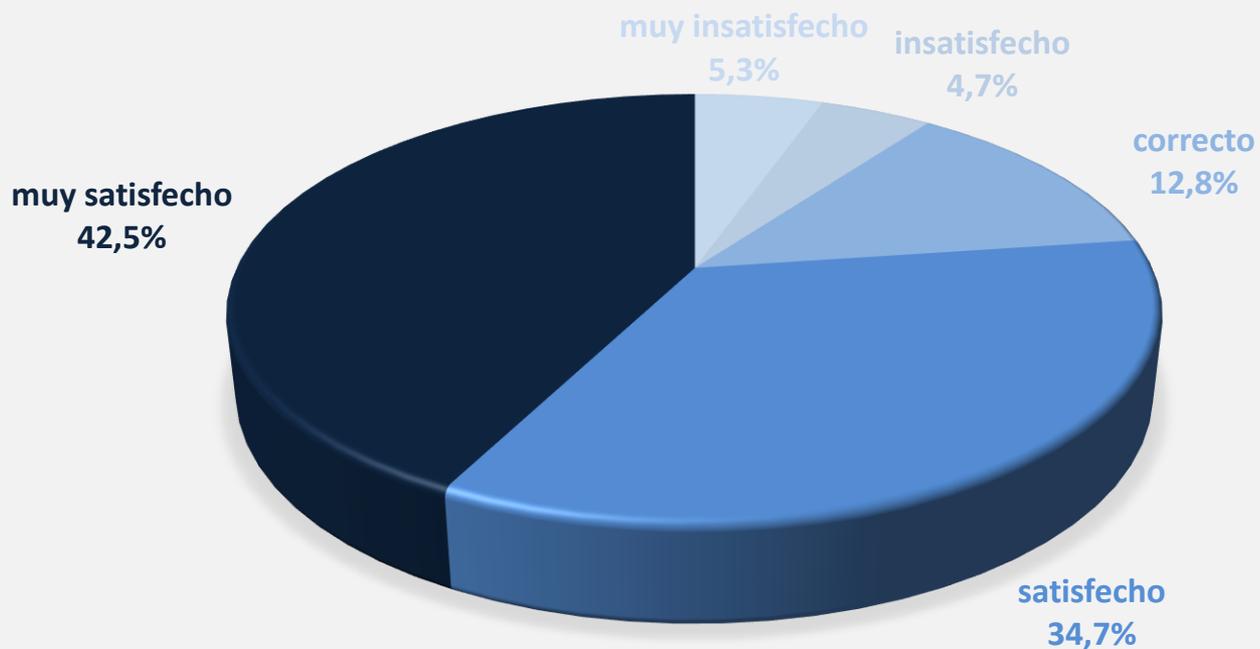
INSCRIPCIÓN DE DEPORTISTAS A TRAVÉS DE LA WEB

MEDIA

2019	7,62
2018	7,75
2017	7,41
2016	7,34
2015	7,62

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

77,2 %



2.5

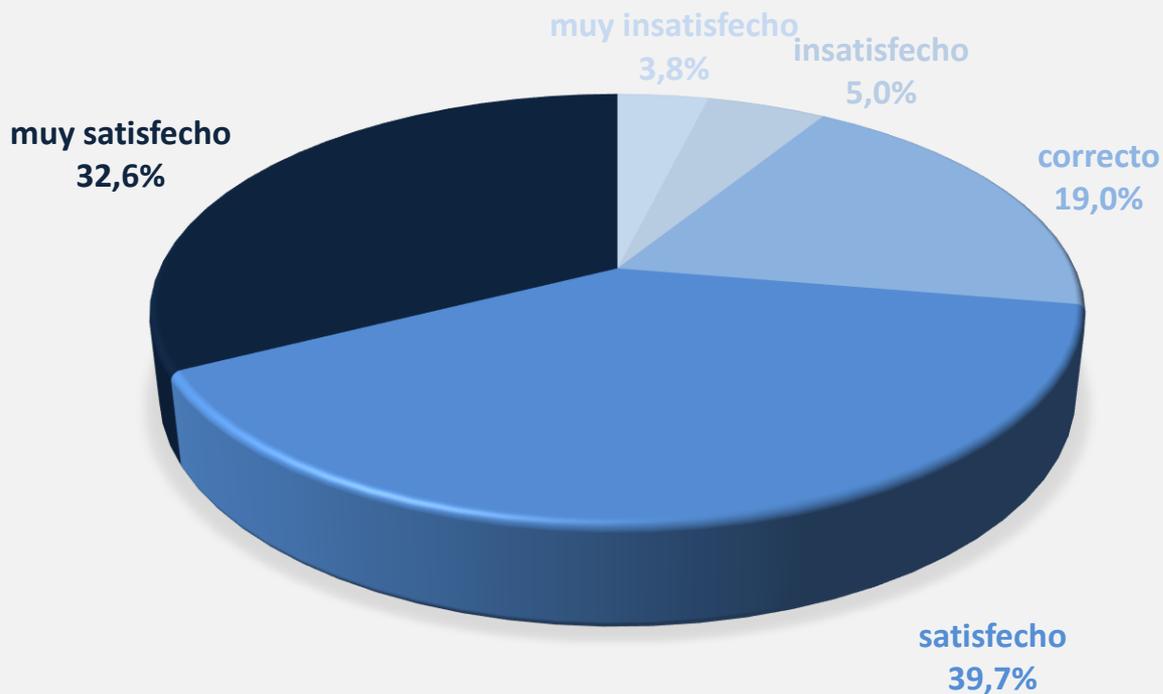
PUBLICACIÓN NORMATIVAS EN LA WEB

MEDIA

2019	7,36
2018	7,27
2017	7,24
2016	7,09
2015	7,20

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

72,3%



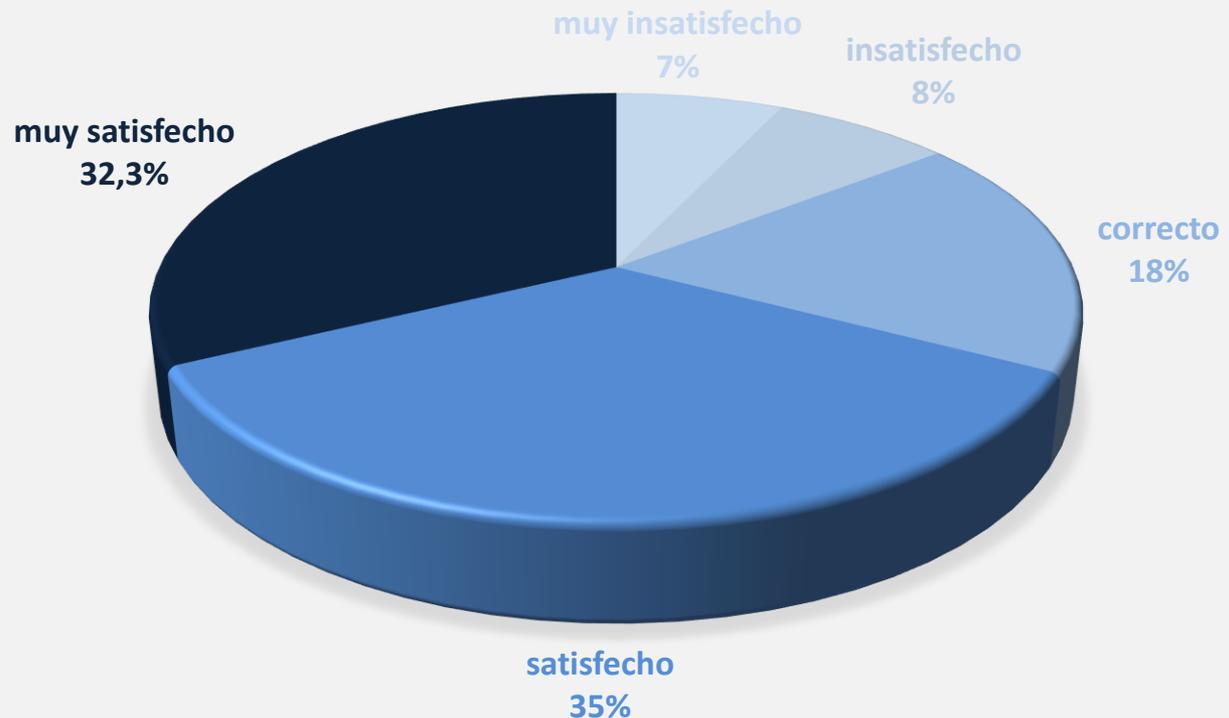
2.5

PUBLICACIÓN EN LA WEB DE PROGRAMACIÓN, RESULTADOS, CLASIFICACIONES Y SANCIONES

MEDIA	
2019	7,07
2018	6,89
2017	6,76
2016	6,88
2015	7,04

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

67,3 %



2.5

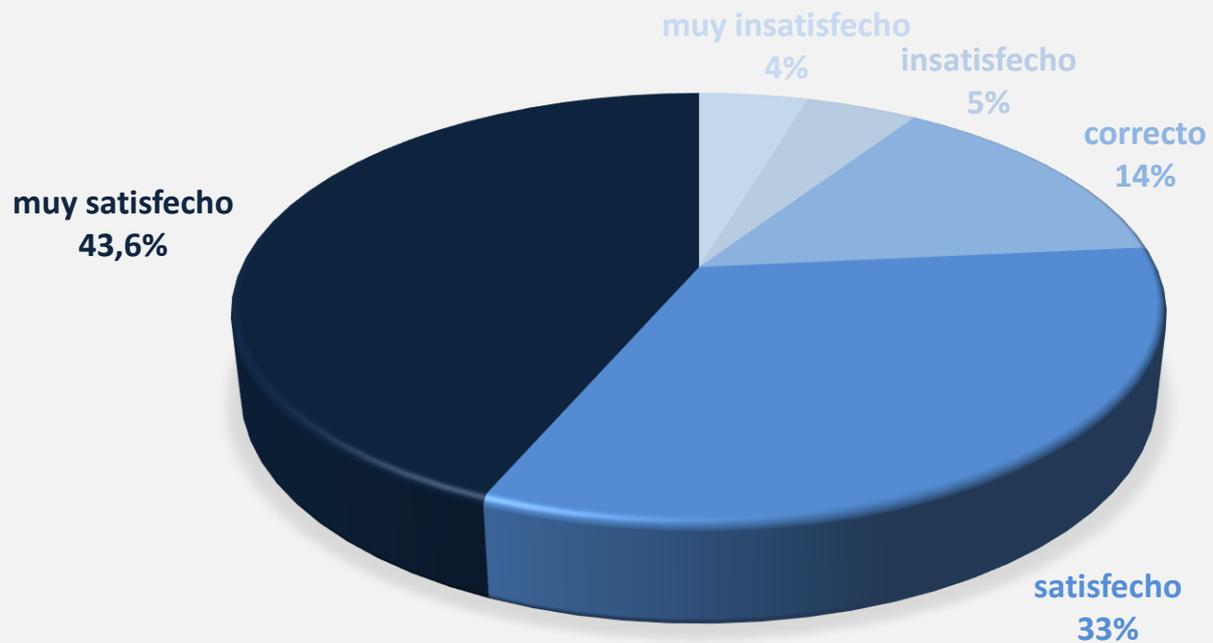
DIFUSIÓN DEL CALENDARIO

MEDIA

2019	7,68
2018	7,46
2017	7,26
2016	7,44
2015	7,70

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

76,6 %



2.5

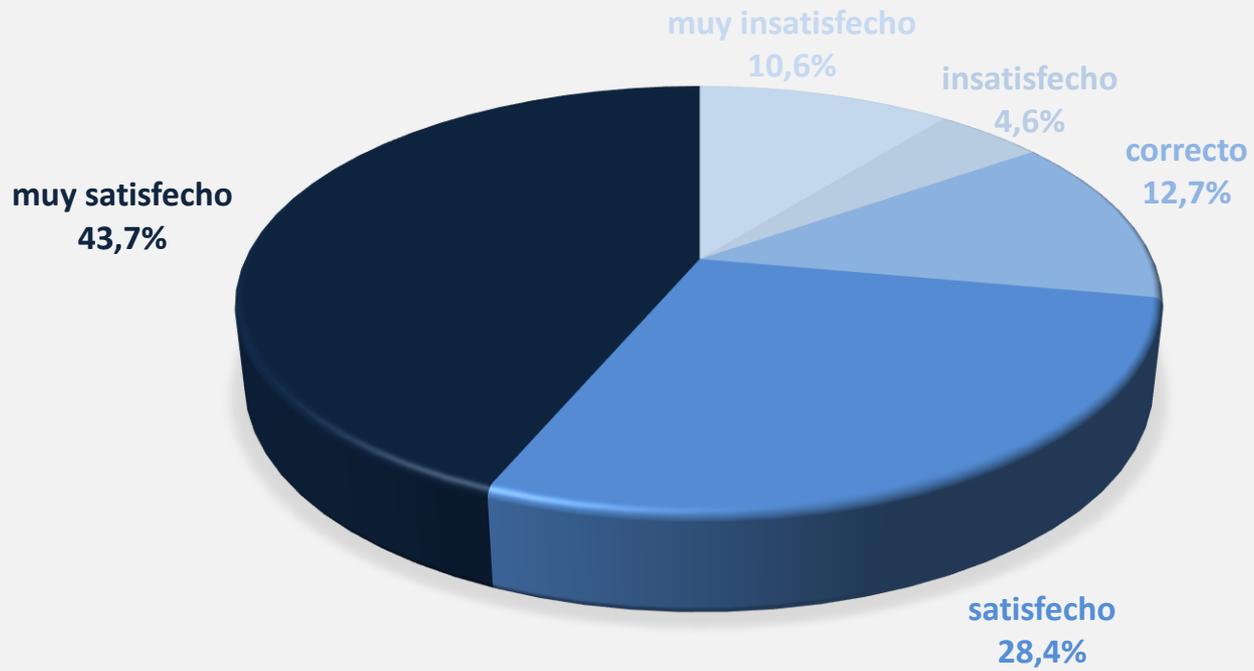
COMUNICACIÓN CON PERSONAL ORGANIZACIÓN DISTRITO

MEDIA

2019	7,30
2018	6,88
2017	6,93
2016	6,85
2015	7,00

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

72,1 %



2.5

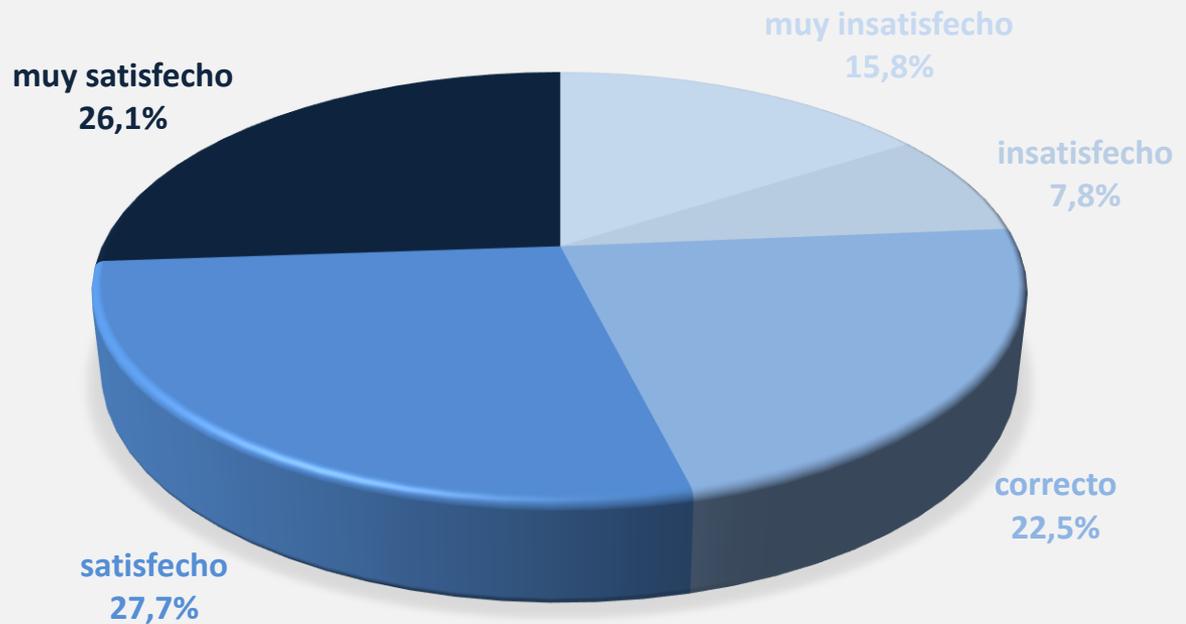
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO POR AYUNTAMIENTO

MEDIA

2019	6,23
2018	5,91
2017	6,02
2016	5,80
2015	5,81

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

53,8 %



2.5

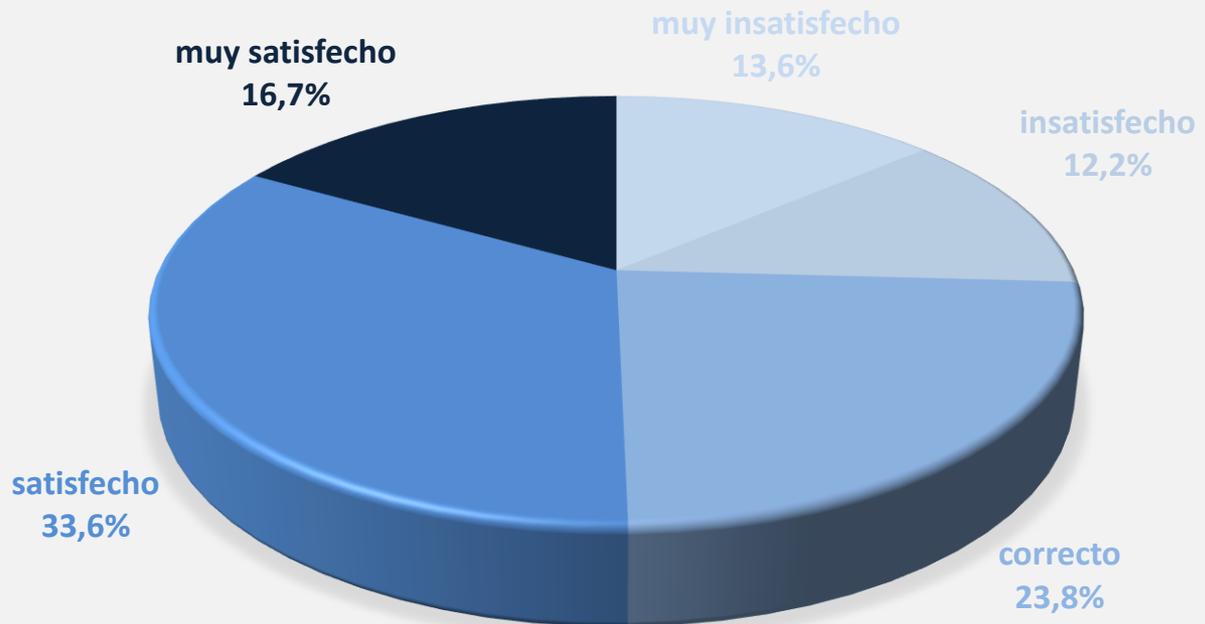
UNIDADES DEPORTIVAS DE COMPETICIONES

MEDIA

2019	5,99
2018	5,72
2017	5,32
2016	5,53
2015	5,60

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

50,3 %



2.5

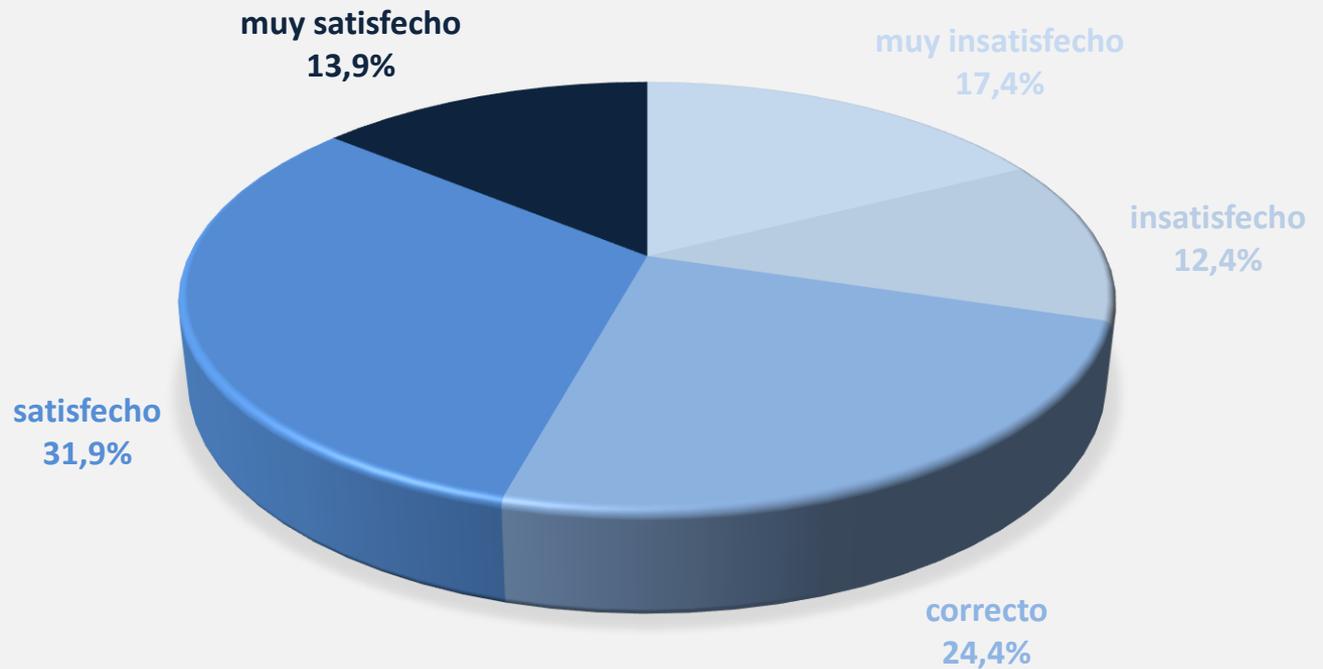
VESTUARIOS DE COMPETICIONES

MEDIA

2019	5,60
2018	5,30
2017	5,26
2016	5,17
2015	5,26

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

45,8 %



2.5

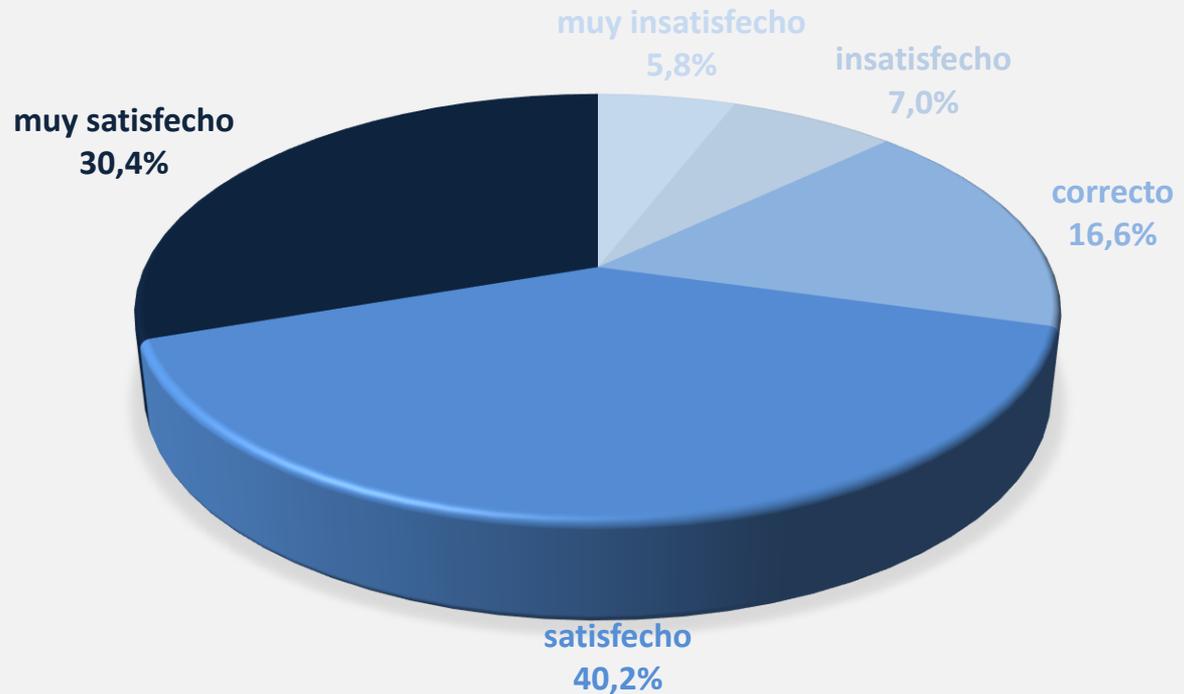
HORARIOS Y DÍAS ENCUENTROS

MEDIA

2019	7,15
2018	7,11
2017	7,01
2016	6,93
2015	7,11

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

70,6%



2.5

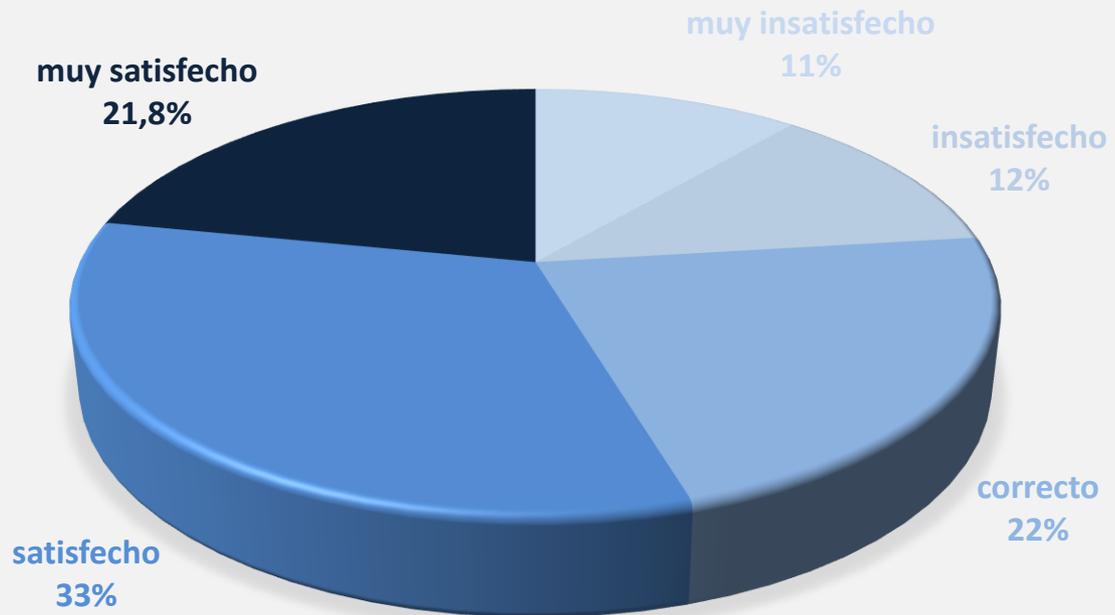
DURACIÓN DE LAS COMPETICIONES

MEDIA

2019	6,28
2018	6,19
2017	6,05
2016	5,72
2015	5,93

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

54,8 %



2.5

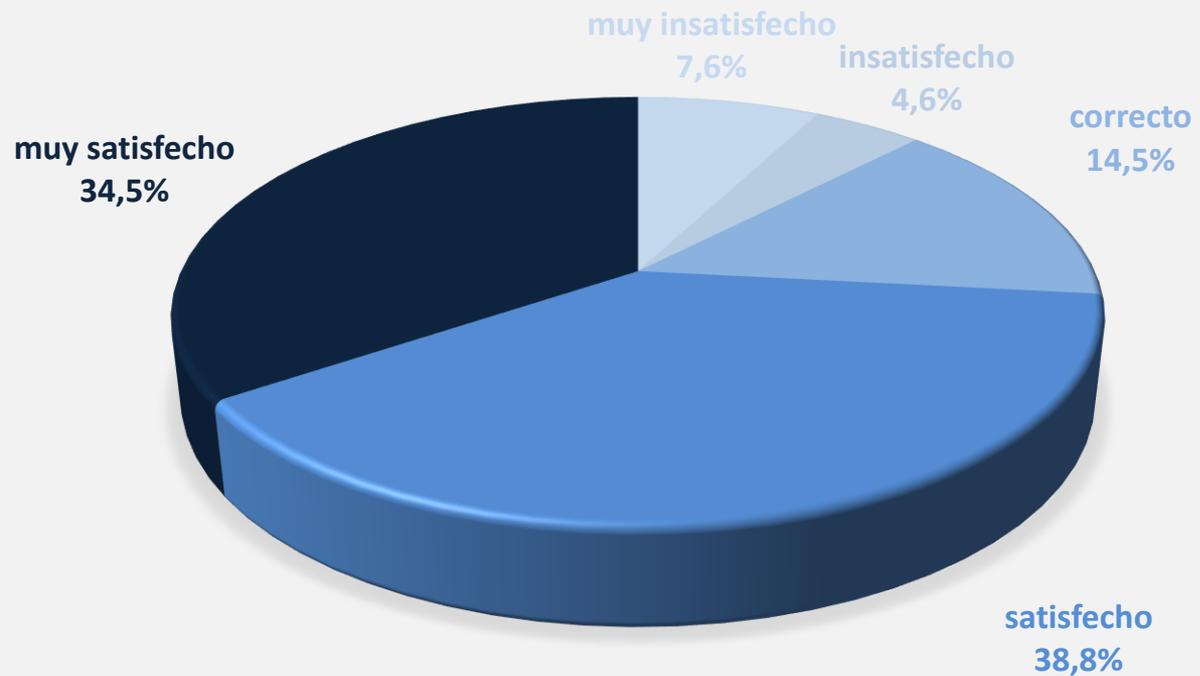
PUNTUALIDAD EN EL INICIO DE ACTIVIDADES COMPETICIÓN

MEDIA

2019	7,23
2018	7,22
2017	7,08
2016	7,08
2015	7,13

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

73,3 %



2.5

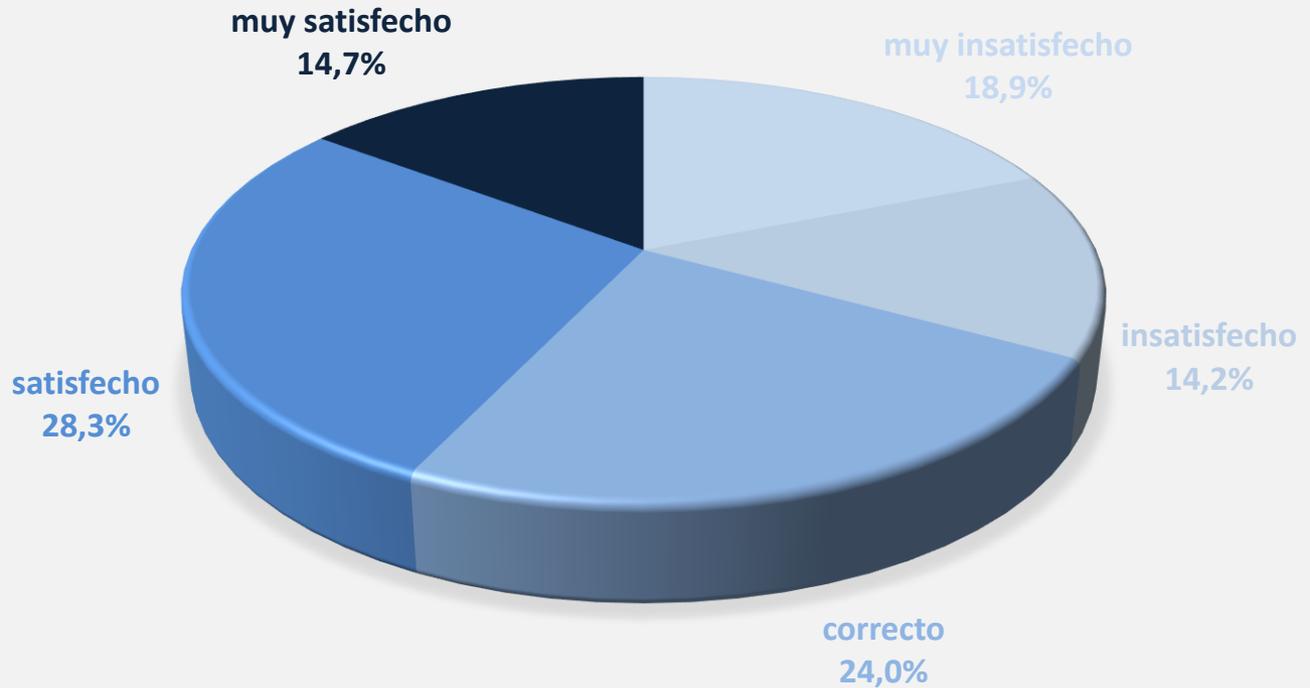
ARBITROS DE FEDERACIÓN

MEDIA

2019	5,49
2018	5,33
2017	5,43
2016	5,17
2015	5,13

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

43 %



2.5

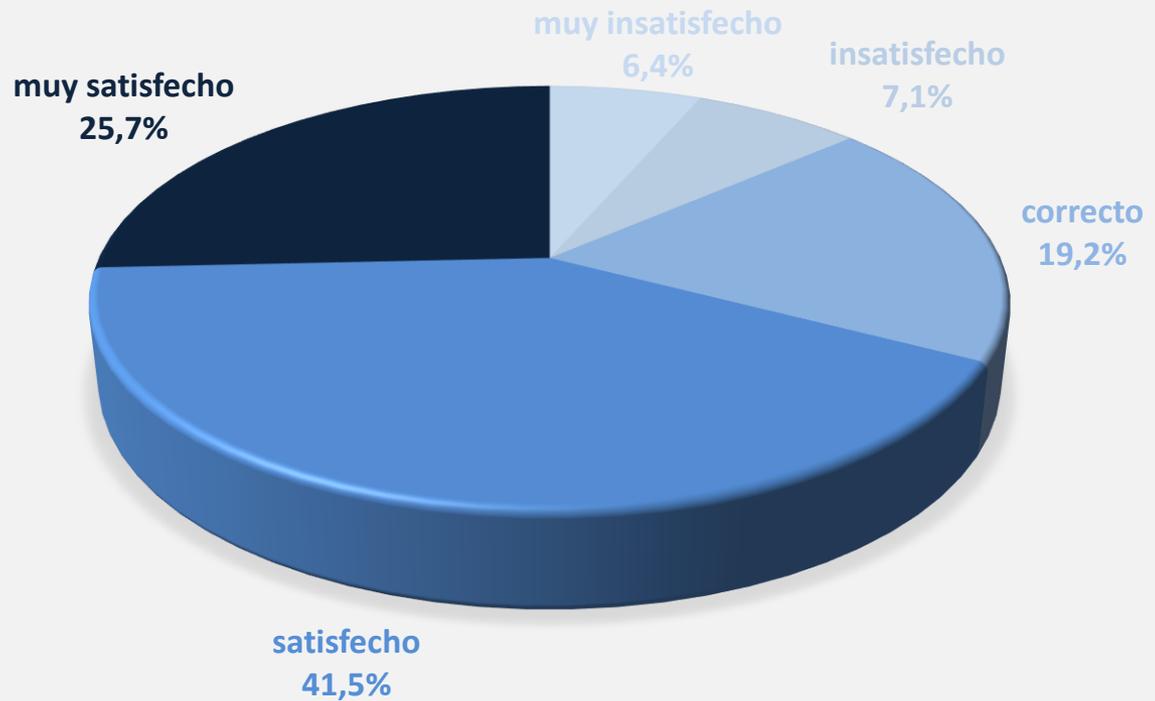
DEPORTIVIDAD Y RESPETO

MEDIA

2019	6,92
2018	6,85
2017	6,93
2016	6,58
2015	6,68

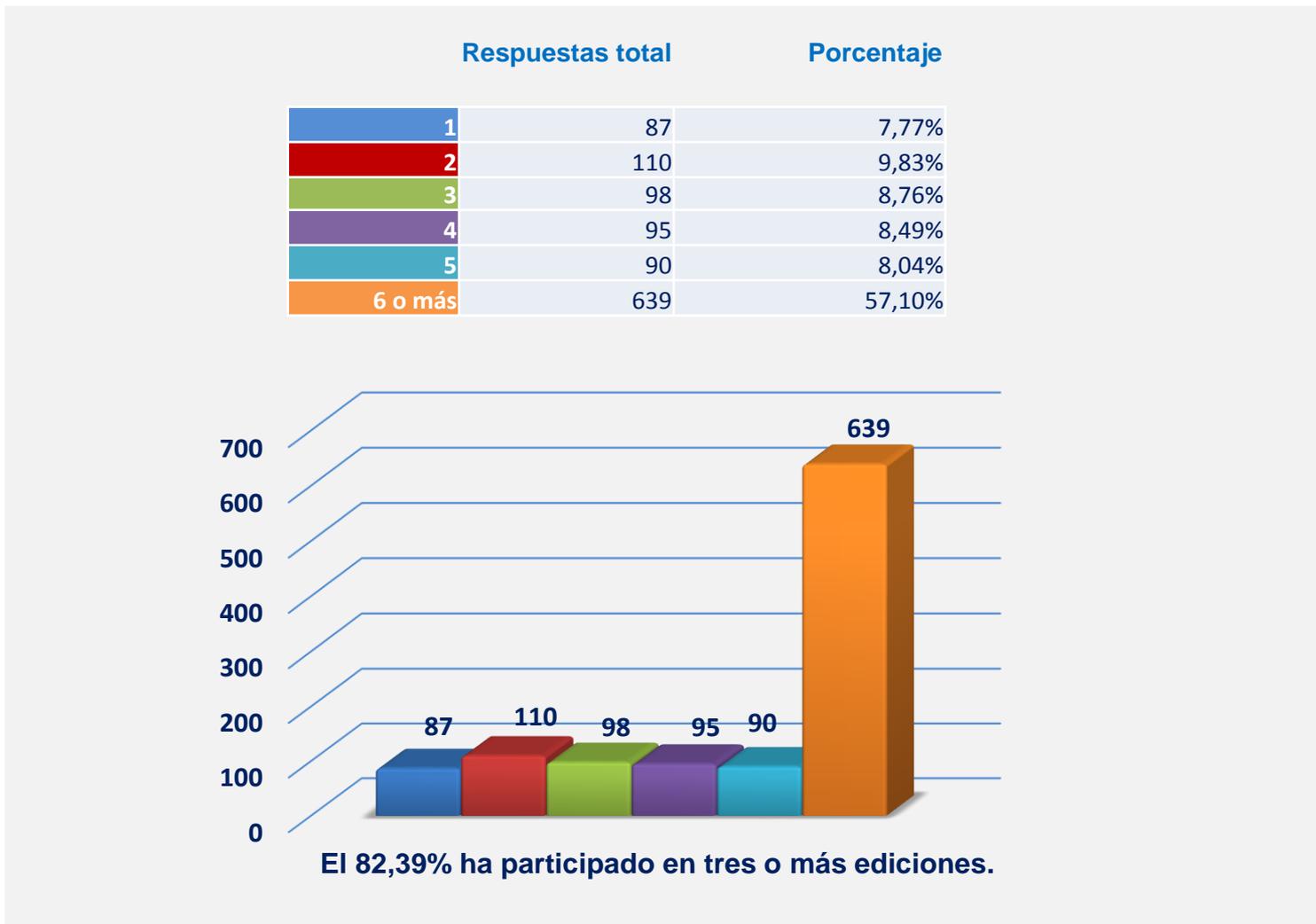
MUY SATISFECHO / SATISFECHO

67,2 %



2.5

NÚMERO EDICIONES EN QUE HAN PARTICIPADO



2.5

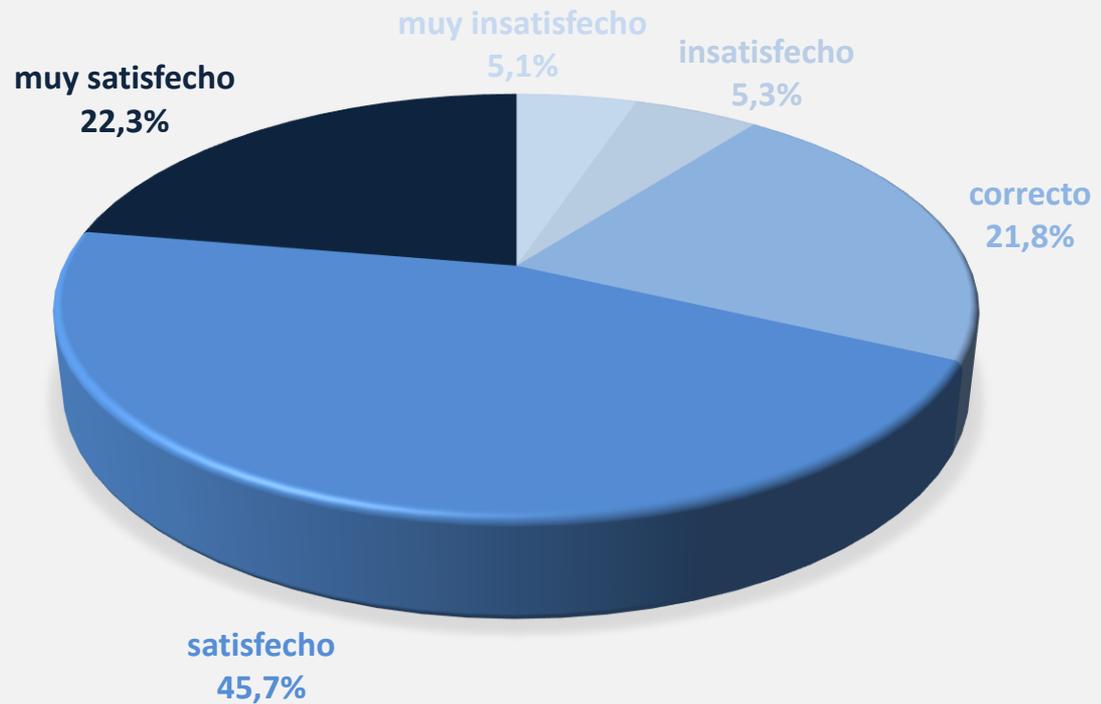
GRADO CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

MEDIA

2019	7,00
2018	6,88
2017	6,65
2016	6,59
2015	6,71

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

68%



2.5

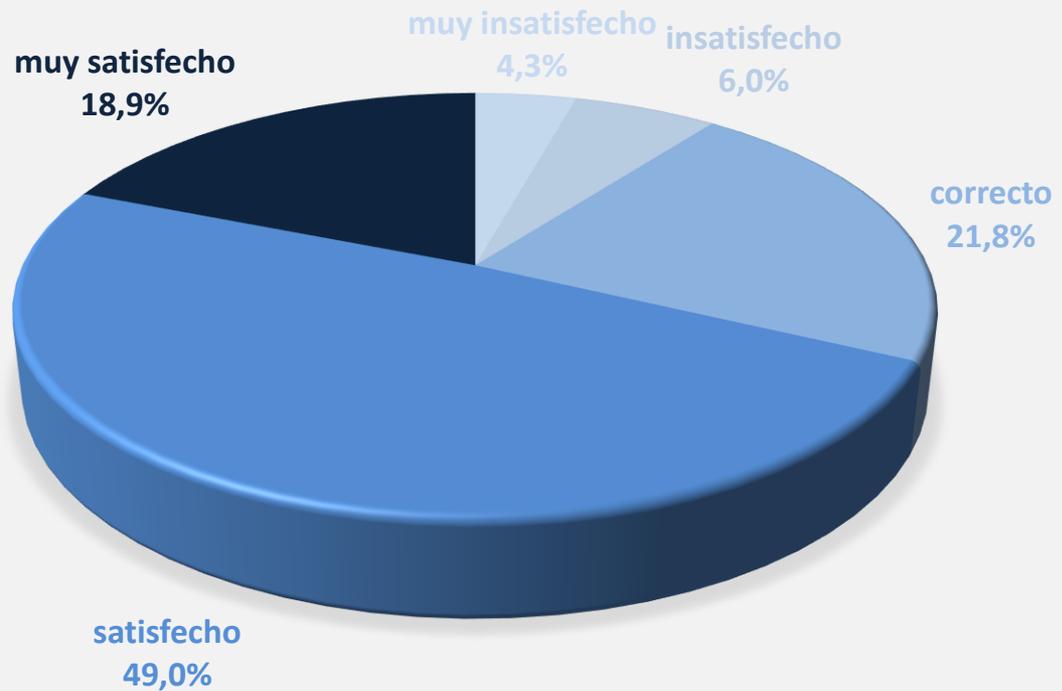
SATISFACCIÓN GLOBAL CON LAS COMPETICIONES

MEDIA

2019	6,94
2018	6,80
2017	6,54
2016	6,55
2015	6,69

MUY SATISFECHO / SATISFECHO

67,9 %



2.6

RESUMEN VALORACIONES OTORGADAS DE MAYOR A MENOR

La difusión del calendario de competición	7,68
La inscripción de deportistas a través de la web	7,62
La publicación de las normativas técnicas en la web (de cada deporte y las generales)	7,36
La comunicación con el profesional responsable de coordinar la organización de la competición	7,3
La puntualidad en el inicio de las actividades	7,23
Los horarios y días en que se programan los encuentros	7,15
La publicación en la web de la programación, resultados, clasificaciones y sanciones	7,07
Grado en que la competición ha cumplido sus objetivos	7
Grado de satisfacción global con la competición	6,94
La deportividad y el respeto en los campos de juego	6,92
El proceso de inscripción	6,84
La duración de las competiciones	6,28
La atención y el asesoramiento a su entidad por parte del Ayuntamiento, en caso necesario	6,23
Las unidades deportivas donde se celebran las competiciones	5,99
Presentación de reclamaciones e incidencias a través de la web	5,68
Los vestuarios	5,6
La actuación de los árbitros designados por la Federación correspondiente	5,49

3.

Conclusiones



CONCLUSIONES

El 82,39% ha participado en 3 o más ediciones (el 57,10% en más de 6).

El grado de satisfacción global declarada se sitúa en un 6,94, entendiéndose que la competición ha satisfecho sus expectativas, aspecto al que conceden un 6,94.

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, mantenimiento adecuado de las ya existentes y satisfacción con los arbitrajes.

Un 81,96% de los encuestados manifiesta una decidida intención de continuar participando en las Competiciones Municipales. Así mismo un 78,90% de los que respondieron, recomendaría a otros su participación en las competiciones.

El 77,48% considera la relación calidad precio entre barata o adecuada.