



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES EN LA VI MEDIA MARATÓN CORUÑA21

Las tablas y datos a continuación expuestos, se corresponden a los obtenidos mediante encuesta realizada por el Servicio Municipal de Deportes de la Concejalía de Educación, Juventud y Deporte, a los participantes de la VI Media Maratón Coruña21, celebrada el 23 de febrero de 2014.

La metodología empleada ha sido mixta, mediante 15 preguntas cerradas con escala de valoración y 3 preguntas abiertas.

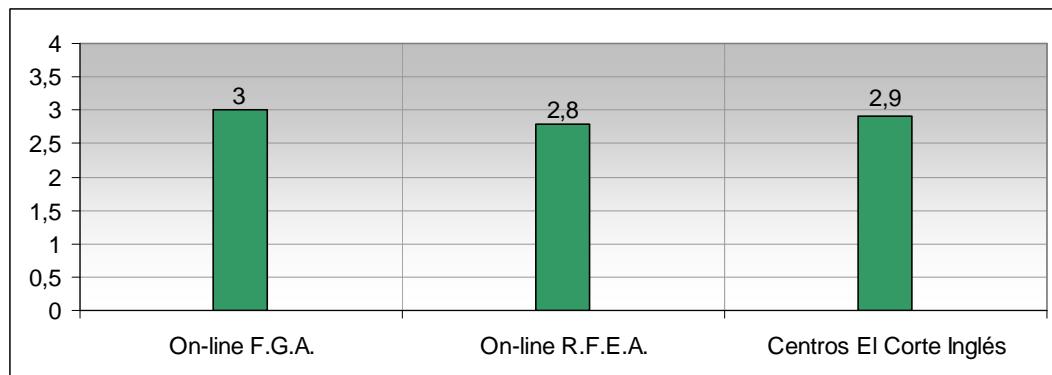
Consideramos que la opinión de los participantes es de gran importancia para mejorar la calidad de nuestra oferta deportiva. Es por ello, que la información recogida posibilitará evaluar la calidad y sacar conclusiones para mejoras futuras, que permitan alcanzar este objetivo.

1 - ¿Qué grado de satisfacción le merece el proceso de inscripción on-line y presencial en los Centros El Corte Inglés? 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho

	Respuestas	Porcentaje
On-line Federación Gallega de Atletismo		
1	43	9,6%
2	54	12,0%
3	199	44,3%
4	153	34,1%
Total	449	
On-line Federación Española de Atletismo		
1	22	12,4%
2	28	15,7%
3	88	49,4%
4	40	22,5%
Total	178	
Centros El Corte Inglés		
1	27	13,8%
2	23	11,7%
3	92	46,9%
4	54	27,6%
Total	196	



1 - ¿Qué grado de satisfacción le merece el proceso de inscripción on-line y presencial en los Centros El Corte Inglés?



De la valoración del proceso de inscripción manifestado por los encuestados, se obtiene un balance positivo. Tanto en el proceso realizado a través en la web on-line de la F.G.A. como de la inscripción presencial en los centros El Corte Inglés, en los cuales se alcanzan valores máximos de “Bastante satisfecho” en torno al 44% y 47% respectivamente. Sin embargo también se puede observar un balance negativo del 21,6% y 25,5%, si consideramos la suma las respuestas correspondientes a “Bastante insatisfecho” y “Muy insatisfecho”, por lo que podemos afirmar que el margen de mejora es amplio de cara a futuras ediciones.

Esta valoración viene reforzada por las respuestas de los encuestados, en la pregunta abierta *¿Qué mejoraría de la VI Media Maratón Coruña21?*, donde se declaran opiniones respecto a la inscripción on-line de la F.G.A., manifestando la dificultad del proceso, la falta de concordancia entre los tiempos registrados en la inscripción y el dorsal asignado, lo que provocó la colocación en un cajón de salida inferior al que correspondería.

De similar forma se comporta la opinión de los participantes del Campeonato de España absoluto y de veteranos, en cuanto a las inscripciones realizadas en la web de la Federación Española de Atletismo con valores positivos del 86%

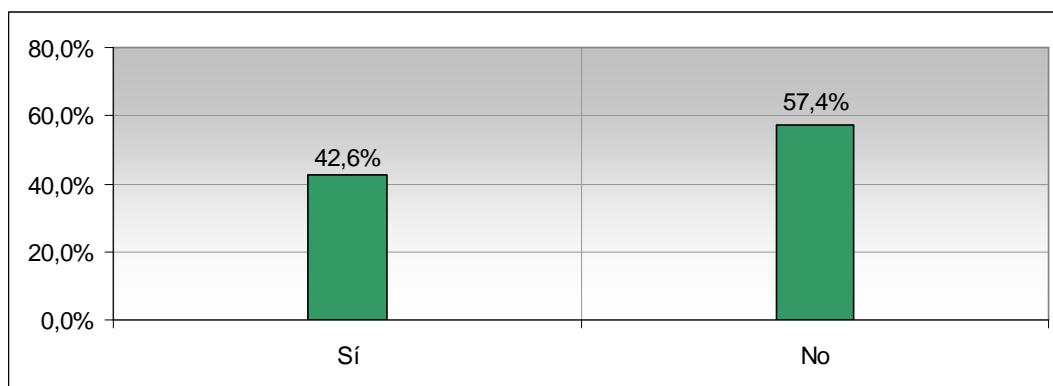
Al analizar la media aritmética expresada en el gráfico, se puede observar que alcanzan valores en torno 2,8 y 3, siendo 4 el valor máximo posible



2 - ¿Ha participado en la pasada edición de la Media Maratón Coruña21?

	Respuestas	Porcentaje
Sí	203	42,6%
No	273	57,4%
Total	476	

2 - ¿Ha participado en la pasada edición de la Media Maratón Coruña21?



La sexta edición de la Media Maratón Coruña21, ha supuesto un incremento del 47% de corredores que completaron el recorrido, pasando de los 1188 de 2013 a los 1966 de este año. Siendo un dato muy destacable el hecho del aumento la participación femenina, situándose en el 10,16% del total, en esta carrera. Este aumento tan significativo se corrobora en el alto porcentaje de participantes que han manifestado que lo han hecho por primera vez en esta carrera. Concretamente el 57,4% de las respuestas de los encuestados.

3 - Por favor indíquenos si ha percibido o no, algún tipo de mejora respecto a la anterior edición.

La pregunta nº 3, se corresponde a la primera de las preguntas abiertas planteadas en esta cuestionario. Previamente la pregunta nº 2 se ha utilizado de filtro, por lo que han tenido acceso a esta pregunta, los encuestados que han respondido "Sí" a la participación en la edición 2013.

La inmensa mayoría de los corredores han puesto de manifiesto su satisfacción con la introducción del nuevo circuito, con una vuelta corta de 7.000 m. y una larga de 14.000 m.



por lo que resultaba un trazado no repetitivo, disfrutando en gran parte del recorrido por el paseo marítimo.

Los avituallamientos intermedios y final, han sido otro de los aspectos que han destacado mayoritariamente, los atletas participantes en la pasada edición, obteniendo valores positivos en cuanto su fluidez, así como en bebida y alimentos ofrecidos.

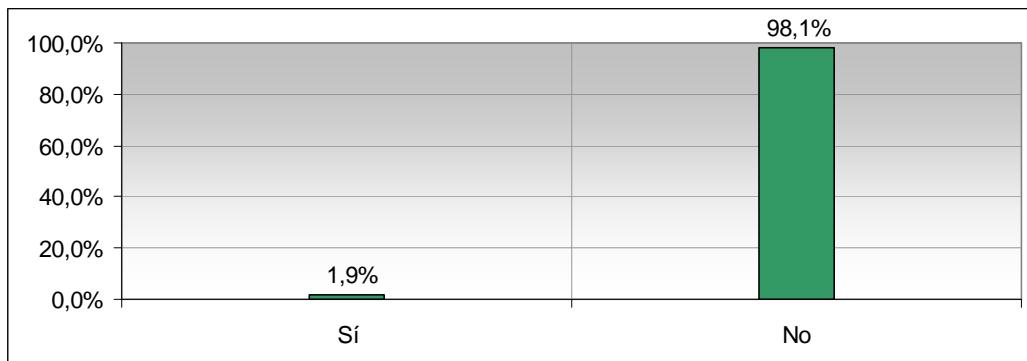
En menor medida también obtienen comentarios positivos, la participación de los voluntarios a lo largo de circuito, la organización en cuanto a las acciones de mejora emprendidas con respecto a la experiencia de pasadas ediciones y la labor de información y difusión de la red social Twitter en su perfil @Coruna21.

Los servicios ofrecidos al corredor han sido sí mismo satisfactoriamente valorados por los atletas, que han participado en ediciones pasadas en Coruña21.

4 - ¿Ha recibido atención sanitaria por parte de los servicios desplazados a la carrera?

	Respuestas	Porcentaje
Sí	9	1,9%
No	465	98,1%
Total	474	

4 - ¿Ha recibido atención sanitaria por parte de los servicios desplazados a la carrera?



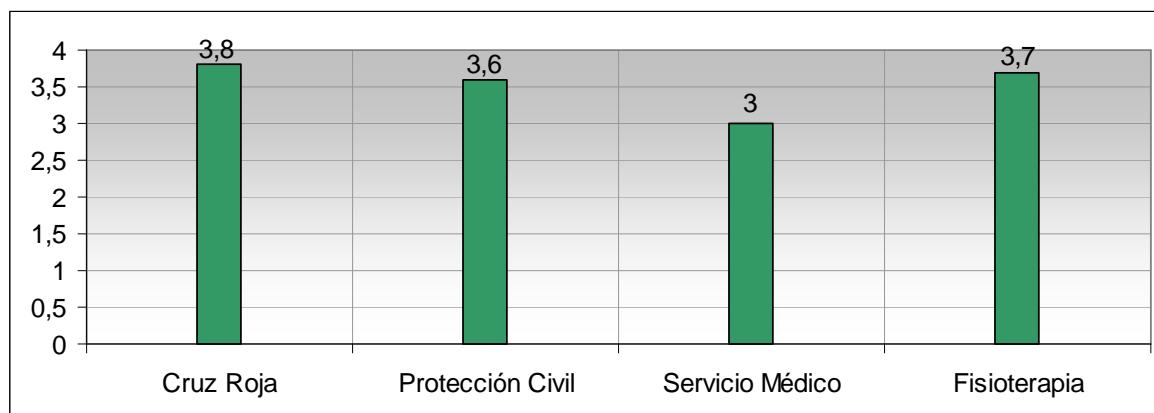
El número de personas que han necesitado asistencia sanitaria ha sido testimonial con 1,9% y en todo caso las atenciones demandadas han sido de carácter leve.



5 - Su valoración en cuanto a la atención recibida por los servicios sanitarios es: 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho

	Respuestas	Porcentaje
Cruz Roja		
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	1	20,0%
4	4	80,0%
Total	5	
Protección Civil		
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	2	40,0%
4	3	60,0%
Total	5	
Servicio Médico		
1	1	16,7%
2	0	0,0%
3	3	50,0%
4	2	33,3%
Total	6	
Servicio de Fisioterapia		
1	0	0,0%
2	1	14,3%
3	0	0,0%
4	6	85,7%
Total	7	

5 - Su valoración en cuanto a la atención recibida por los servicios sanitarios es: 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho





Como hemos comentado en la anterior pregunta las asistencias han sido testimoniales y de carácter leve, sin embargo las atenciones recibidas han sido valoradas muy positivamente en todos los casos de Cruz Roja y Protección Civil, con la suma de valores satisfactorios del 100% y valores de media del 3,8 y 3,6.

El servicio de Fisioterapia, es necesario destacar que obtiene en 6 de 7 valoraciones, la nota máxima de “muy satisfecho”, lo que otorga una media de 3,7.

El Servicio Médico obtiene una media de 3, siendo esta la más baja, por una intervención calificada de muy insatisfecha por parte de un encuestado.

Como conclusión en este apartado podemos señalar en general, la satisfacción de las personas que han sido atendidas por los servicios sanitarios.

6 - Su valoración en cuanto a la atención recibida y la organización de la carrera es: 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho

	Respuestas	Porcentaje
Información Recibida		
1	17	3,6%
2	46	9,8%
3	266	56,7%
4	140	29,9%
Total	469	
Avituallamiento meta		
1	15	3,2%
2	36	7,7%
3	192	40,9%
4	227	48,3%
Total	470	
Avituallamiento puntos intermedios		
1	19	4,0%
2	26	5,5%
3	198	42,1%
4	227	48,3%
Total	470	

**Señalética del recorrido**

1	17	3,6%
2	26	5,5%
3	201	42,6%
4	228	48,3%
	Total	472

Duchas circuito

1	21	5,7%
2	66	17,9%
3	208	56,4%
4	74	20,1%
	Total	369

Duchas Sporting Casino

1	23	11,1%
2	35	16,9%
3	117	56,5%
4	32	15,5%
	Total	207

Duchas Riazor

1	22	10,9%
2	32	15,9%
3	111	55,2%
4	36	17,9%
	Total	201

Seguridad

1	17	3,9%
2	21	4,8%
3	226	51,2%
4	177	40,1%
	Total	441

Bolsa del Corredor

1	60	13,0%
2	118	25,7%
3	187	40,7%
4	95	20,7%
	Total	460

Diploma

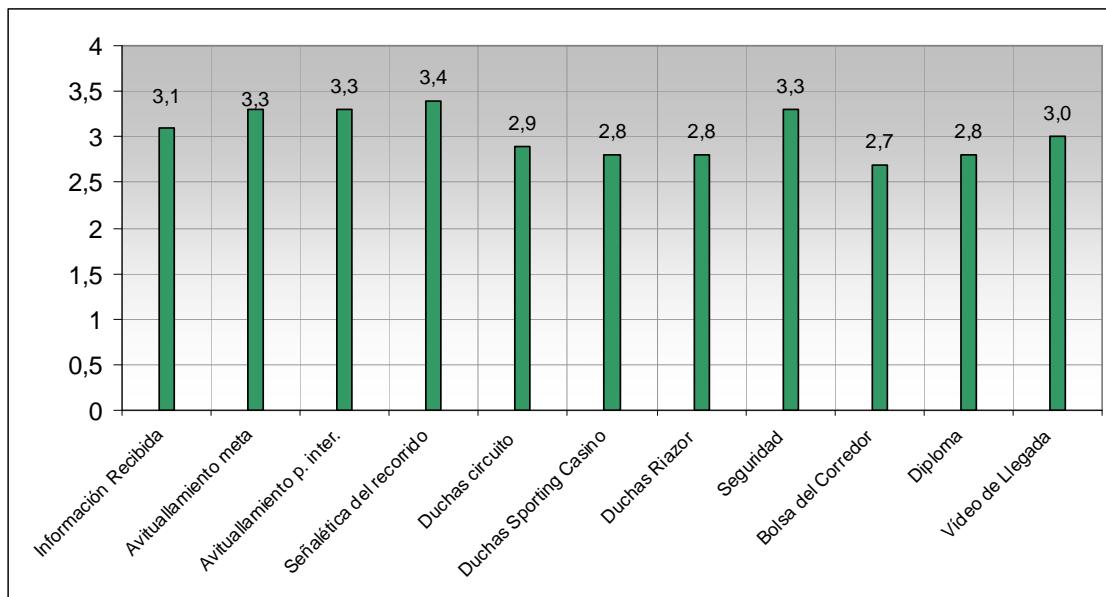
1	35	10,4%
2	61	18,2%
3	171	50,9%
4	69	20,5%
	Total	336

Vídeo de Llegada

1	26	7,2%
2	57	15,8%
3	170	47,1%
4	108	29,9%
	Total	361



6 - Su valoración en cuanto a la atención recibida y la organización de la carrera es: 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho



El análisis de los datos en este apartado, ofrece una valoración positiva en conjunto, sin embargo en algún apartado la valoración aún siendo positiva, es claramente mejorable.

Por una parte los encuestados han valorado por encima de una media de 3, los siguientes servicios: Información recibida, los avituallamientos tanto en meta como en el recorrido, la señalética y la seguridad del circuito. Dentro de estos servicios destacan las valoraciones de “*Muy satisfecho*” que han obtenido los avituallamientos de meta e intermedios, y la señalética con valores de 45,3% y 48,3 para estos los dos últimos.

Así mismo, dentro de estos apartados, la seguridad, otro de los elementos importantes para evitar posibles riesgos a los corredores, destaca el nivel de valoración que recibe este apartado, donde la preocupación por minimizar el riesgo, es una prioridad por parte de la organización, valorado positivamente con el 91,3%, teniendo en cuenta la suma de los valores positivos.



Los avituallamientos, como hemos indicado, se encuentran en una situación similar con el 89,2% y el 90,4%. En cuanto a la señalética del recorrido, los corredores han valorado positivamente esta señalización con respecto a pasadas ediciones, entre otras mejoras, alcanzando un valor en torno al 90,9%.

Mientras que los servicios menos valorados en este bloque, corresponden a las duchas, diplomas y vídeo de llegada a pesar de que su valoración continúa manteniéndose en elevados márgenes positivos, con unos porcentajes que oscilan entre el 71% y el 77% de encuestados que se muestran claramente satisfechos.

La bolsa del corredor obtiene la menor valoración con el 61,4% de índices positivos y por tanto con una aprobación muy justa, por lo que es un aspecto que ofrece un margen de mejora para próximas ediciones, puesto que la suma de su valoración negativa se sitúa en valores del 38,7%.

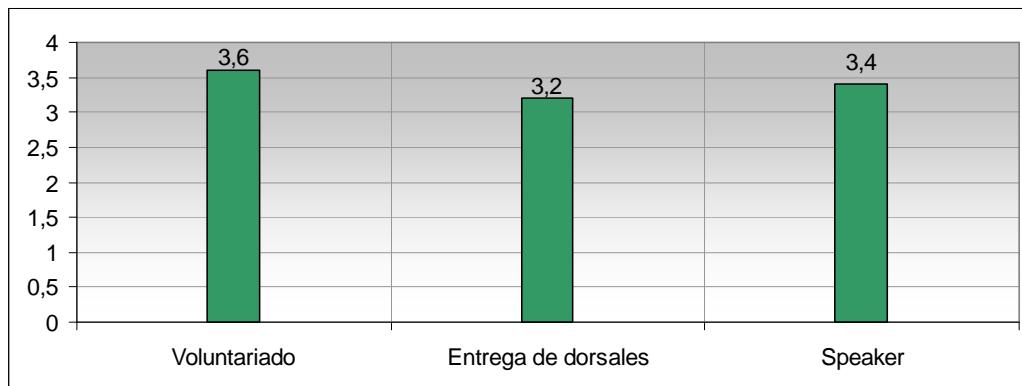
7 - Su valoración en cuanto a otro personal de la organización es: 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho

	Respuestas	Porcentaje
Voluntariado		
1	14	3,0%
2	14	3,0%
3	132	28,2%
4	308	65,8%
Total	468	
Entrega de dorsales		
1	27	5,8%
2	61	13,2%
3	203	43,9%
4	171	37,0%
Total	462	
Speaker		
1	22	4,8%
2	41	9,0%
3	208	45,4%
4	187	40,8%
Total	458	



7 - Su valoración en cuanto a otro personal de la organización es:

1=Muy insatisfecho, 2=Bastante insatisfecho, 3=Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho



Como habitualmente viene produciéndose, la labor desarrollada por las personas que realizan funciones de voluntariado en las distintas zonas que han ocupado: avituallamiento, seguridad en circuito, servicios, meta, etc. alcanzan un mayor grado de respuestas “*Muy satisfecho*”, con un valor del 65,8%, recibiendo elevados porcentajes de valoraciones positivas en la suma total, por lo que se encuentra entre los valores más elevados de los que consta la encuesta, alcanzando el 94%.

La entrega de dorsales es puntuada de forma satisfactoria con el 80,9%, mientras que la labor de información y animación del speaker, obtiene una puntuación del 86,2%. En cuanto a las opiniones negativas, considerando las respuestas abiertas, podemos señalar como una posible causa la imposibilidad de recoger los dorsales en la localidad de origen.



8 - Cómo considera la campaña de comunicación realizada para la Media Maratón Coruña21, en relación a los siguientes medios? 1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho

Respuestas Porcentaje

Imagen de la carrera

1	24	5,2%
2	58	12,5%
3	219	47,1%
4	164	35,3%
Total		465

Web www.coruna.es/carreraspopulares

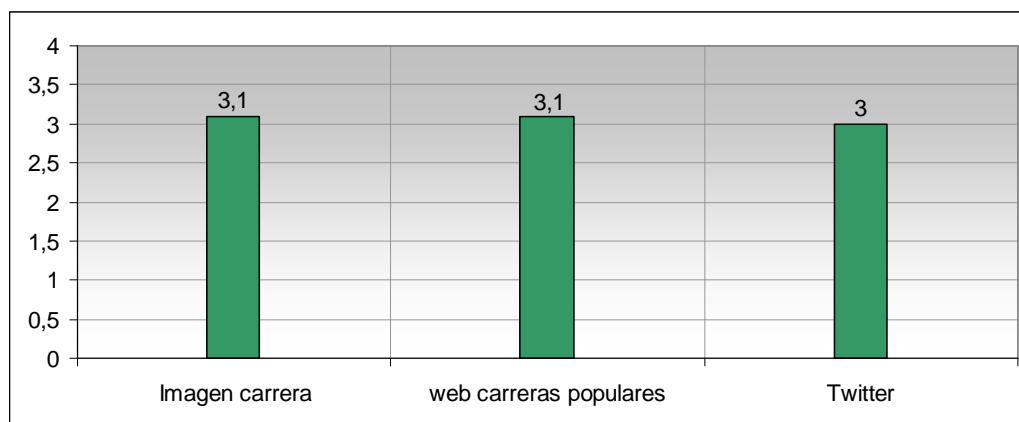
1	21	4,6%
2	70	15,4%
3	217	47,7%
4	147	32,3%
Total		455

Red social Twitter @coruna21

1	18	5,6%
2	46	14,2%
3	154	47,7%
4	98	30,3%
Total		323

8 - Cómo considera la campaña de comunicación realizada para la Media Maratón Coruña21, en relación a los siguientes medios?

(1= Muy insatisfecho, 2= Bastante insatisfecho, 3= Bastante satisfecho, 4=Muy satisfecho)



Los participantes de la Media Maratón Coruña21, han puntuado favorablemente la comunicación que se ha realizado de la misma, a través de su web municipal y twitter oficial, sintiéndose “Bastante Satisfechos” el 47%, lo que representa en este apartado, prácticamente la mitad de los encuestados. Sumándose a estas cifras, entre el 30% y 35% de personas que se han sentido “Muy satisfechas”.



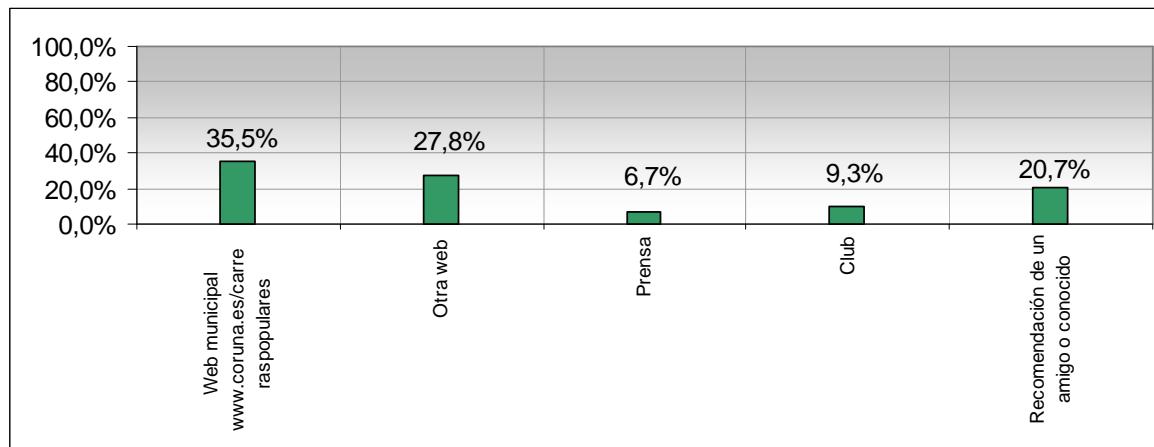
La campaña de comunicación a través de la imagen de la carrera proyectada, se sitúa en una media de 3,1 lo que indica, el hecho de haber conseguido llegar al mayor número de corredores posible y su opinión favorable en cuanto a la divulgación del evento.

Los resultados obtenidos en cuanto a la web municipal de carreras y Twitter, son similares con niveles de aceptación por encima del 78% y medias de 3,1 y 3 respectivamente. Sin embargo podemos señalar un pequeño margen de mejora que pueda actuar sobre las opiniones negativas.

9 - ¿A través de que medio conoció la celebración de la VI Media Maratón Coruña21?

	Respuestas	Porcentaje
Web municipal www.coruna.es/carreraspopulares	202	35,5%
Otra web	158	27,8%
Prensa	38	6,7%
Club	53	9,3%
Recomendación de un amigo o conocido	118	20,7%
Total	569	

9 - ¿A través de que medio conoció la celebración de la VI Media Maratón Coruña21?



Podemos afirmar que el medio de comunicación más utilizado por los corredores para informarse de la carrera, así como por medio del cual conocieron su celebración, es la “web municipal www.coruna.es/carreraspopulares”, este porcentaje ha representado un



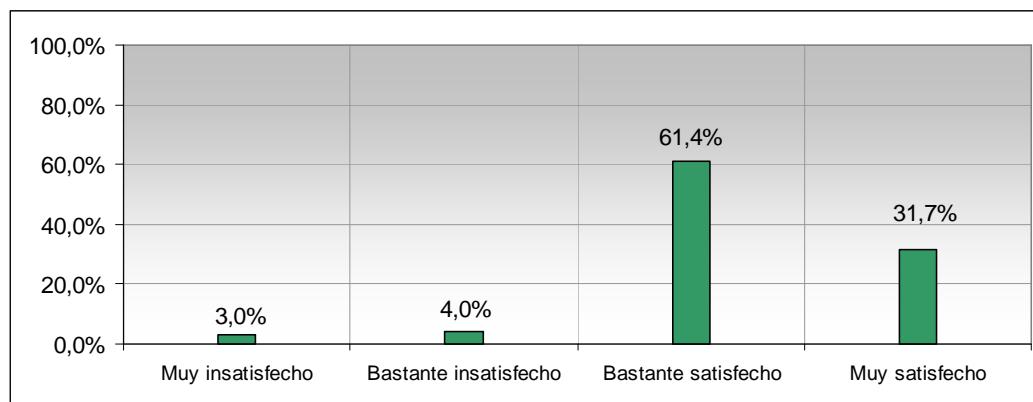
importante incremento respecto a la edición anterior, donde había obtenido un valor del 19,8%, pasando al 35,5% de la actual edición, posesionándose en primer lugar.

A continuación “otra web” ha sido desplazada al segundo lugar con el 27,8%, seguido de “Recomendación de un amigo a conocido”, con el 20,7% lo que supone un elevado porcentaje, en cuanto por lo que destaca el criterio de calidad como valor añadido, por lo que significa el hecho de recomendar a un compañero la participación en la Carrera.

10 - En esta edición, se ha creado la posibilidad de descargar el diploma a todos los finisher, a través de la web www.coruna.es/carreraspopulares. ¿Cómo valora esta novedad?

	Respuestas	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	3,0%
Bastante insatisfecho	4	4,0%
Bastante satisfecho	62	61,4%
Muy satisfecho	32	31,7%
Total	101	

10 - En esta edición, se ha creado la posibilidad de descargar el diploma a todos los finisher, a través de la web www.coruna.es/carreraspopulares. ¿Cómo valora esta novedad?



En esta VI Edición de la Media Maratón Coruña21, se ha creado la posibilidad de descargar on-line, el diploma de participante en la carrera, en donde además del nombre del atleta, se hacía constar la marca conseguida.

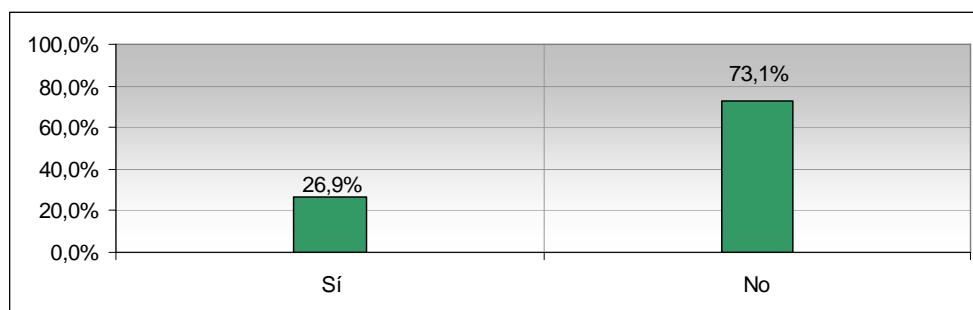
El nivel de satisfacción mostrado, ha alcanzado elevados valores porcentuales por parte de los encuestados, situándose en cifras en torno al 93%, considerando las opiniones positivas, por lo que podemos afirmar que esta nueva iniciativa ha sido un éxito.



11 - ¿Con la creación del perfil @Coruna21, deseamos fomentar la comunicación y dar mayor difusión e información a todos los usuarios. ¿Se ha hecho "seguidor" del perfil @Coruña21?

	Respuestas	Porcentaje
Sí	126	26,9%
No	342	73,1%
Total	468	

11 - ¿Con la creación del perfil @Coruna21, deseamos fomentar la comunicación y dar mayor difusión e información a todos los usuarios. ¿Se ha hecho "seguidor" del perfil @Coruña21?



Ante la pregunta si se ha hecho seguidor del perfil @Coruna21, el 26,9% de los encuestados han respondido afirmativamente, lo que refleja el elevado grado de interés y participación de los corredores en la MM Coruña21, que se han sumado a este medio de comunicación.

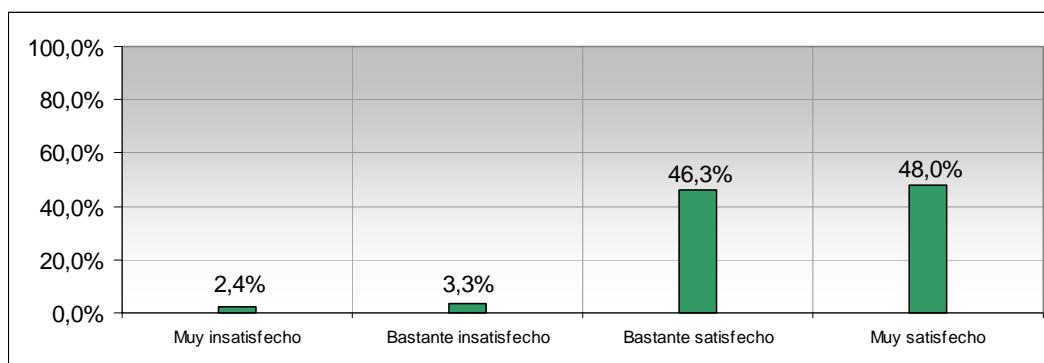
Alcanzar cifras mayores en la próxima edición, ha de ser un objetivo dentro del programa de comunicación y divulgación de la carrera.

12 - ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción con la información ofrecida en este perfil?

	Respuestas	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	2,4%
Bastante insatisfecho	4	3,3%
Bastante satisfecho	57	46,3%
Muy satisfecho	59	48,0%
Total	123	



12 - ¿Cómo calificaría su grado de satisfacción con la información ofrecida en este perfil?

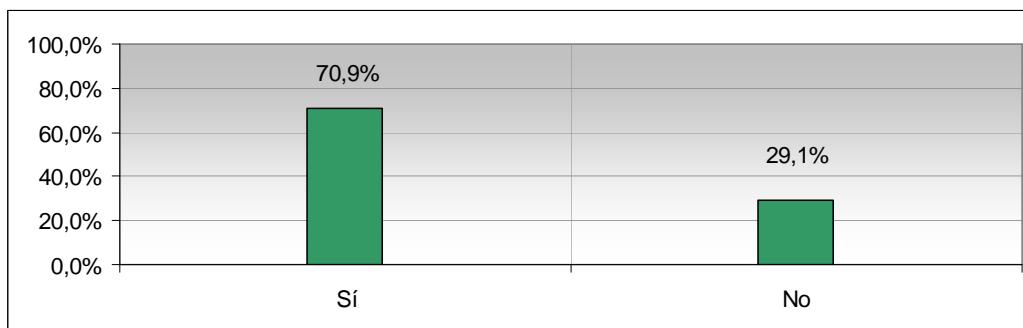


El grado de satisfacción de la cuenta de Twitter ha demostrado ser un elemento enormemente valorado por los corredores, alcanzando uno de los mayores porcentajes de satisfacción de la encuesta con el 94,3%. Destacando sobremanera, el valor obtenido en el ítem “Muy satisfecho” con el 48%, situándose entre los primeros puestos en este capítulo.

13 - La Concejalía de Educación, Deportes y Juventud realizó una clase magistral previa a Coruña21, dirigida por Andrés Díaz y Yolanda Gutiérrez, orientada a todos los atletas populares que deseen mejorar su entrenamiento. ¿Estaría interesado en participar en propuestas de este tipo en el futuro?

	Respuestas	Porcentaje
Sí	329	70,9%
No	135	29,1%
Total	464	

13 - La Concejalía de Educación, Deportes y Juventud realizó una clase magistral previa a Coruña21, dirigida por Andrés Díaz y Yolanda Gutiérrez, orientada a todos los atletas populares que deseen mejorar su entrenamiento. ¿Estaría interesado en participar en propuestas de este tipo en el futuro?



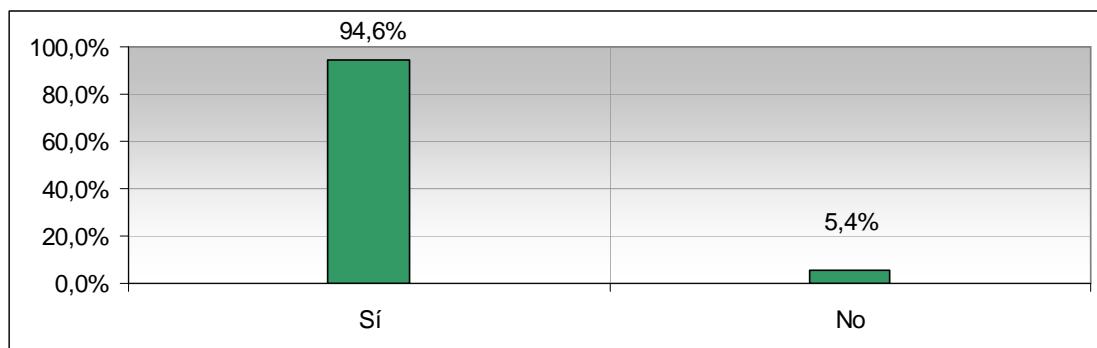


A través de un trabajo específico de estiramientos dirigidos por ambos atletas y donde se iba explicando la mecánica de cada uno y su importancia de cara a preparar al cuerpo para la práctica deportiva, la clase magistral que se impartió, previa a la carrera Coruña21, obtuvo un nivel de interés por estos encuentros muy satisfactorio, con un porcentaje del 70,9% de personas interesadas en participar en este tipo de actos deportivos.

14 - ¿Volverá a participar en la próxima edición de la Media Maratón Coruña21?

	Respuestas	Porcentaje
Sí	439	94,6%
No	25	5,4%
Total	464	

14 - ¿Volverá a participar en la próxima edición de la Media Maratón Coruña21?



A la vista de las respuestas efectuadas, con un porcentaje del 94,6%, podemos afirmar que prácticamente la totalidad de los encuestados, volverán a participar en próxima edición de la Medio Maratón Coruña21. Este nivel de aceptación se refrenda con el importante aumento en la participación en esta edición, puesto que esta pregunta en la pasada encuesta realizada a los participantes de la anterior edición, obtuvo un porcentaje del 91,7%. Estos datos nos hacen ser optimistas, de cara al progresivo aumento en la participación de futuras ediciones.



15 - ¿Qué es lo que más le ha gustado de la VI Media Maratón Coruña21?

Entre las opiniones más generalizadas podemos destacar las tres siguientes:

- El nuevo recorrido del circuito ocupa el primer lugar entre las preferencias de los corredores. Un circuito de dos vueltas, una con 7.000 m. y otra con 14.000 m. de distancia, hace que los atletas no tengan una sensación repetitiva, pudiendo disfrutar en esta ocasión con un mayor recorrido por el Paseo Marítimo. Por lo que una inmensa mayoría se encuentra satisfecha con el cambio del circuito.
- El ambiente entre los corredores, a lo largo del recorrido así como el generado en la ciudad, es otro de los aspectos que han sido valorados positivamente por los encuestados. Igualmente se destaca la motivación que produce correr con atletas de contrastado nivel, puesto que la celebración conjunta del Campeonato de España de esta distancia, motivó que atletas populares y de alto nivel, pudieran compartir esta carrera.
- Se destaca en tercer lugar la organización en general, apreciando la mejora progresiva que se ha ido produciendo a lo largo de las sucesivas ediciones, siendo esta, la que mayor participación total ha alcanzado, así como la participación femenina, con un aumento del 10,16%

Así mismo, la opinión de los corredores, destaca en torno a los siguientes apartados:

- Avituallamiento, tanto en los intermedios, en los que se valora las bebidas isotónicas entregadas, como en el final, donde no se produjeron esperas, ni aglomeraciones en la recogida de alimentos y bebidas.
- La inestimable colaboración de las personas voluntarias, facilitando en las distintas zonas la información y seguridad de los corredores.
- Por último y sumando opiniones favorables, se encuentra el servicio de fisioterapia ofrecido a los corredores y la labor de animación del speaker, con sus permanentes comentarios de ánimo a los participantes y la información ofrecida.



16 - ¿Qué mejoraría de la VI Media Maratón Coruña21?

Las opiniones más generalizadas responden a la salida de la carrera y tramo de Oza:

- Se han producido un gran número de opiniones negativas entorno a la zona de salida, a causa del limitado ancho de la calzada, lo que provoca una excesiva compactación del grupo y la imposibilidad de aceleración durante los primeros metros.
- Así mismo y aunque las valoraciones positivas del cambio de circuito son prácticamente totales, se realiza un gran número de opiniones negativas en el tramo correspondiente a la zona del puerto, en donde existen olores desagradables, falta de público y calzada en mal estado principalmente, por lo que se sugiere la eliminación de esta tramo en sucesivas ediciones.

Así mismo, las opiniones más generalizadas de los corredores, y de las que ya se han hecho mención anteriormente en algún caso, gira en torno a los siguientes apartados:

- Inscripción en página web de F.G.A. donde se han producido opiniones desfavorables en cuanto a su agilidad y no considerar las marcas introducidas durante el proceso de inscripción, lo que provocó la errónea asignación de dorsales y su color, motivo por el cual corredores se vieron relegados a ocupar cajones de salida más atrasados.
- Cajones de salida: Las opiniones emitidas se encuentran relacionados con el anterior apartado, en cuanto a la designación de cajones que no correspondían a las marcas personales. Así mismo los encuestados manifiestan el deseo de que en ediciones posteriores exista un mayor número de cajones, de forma que la salida se pueda realizar más escalonada.
- La salida nula, por circunstancias técnicas, representó también una dificultad añadida a la formación y asignación de los cajones. Aunque en la mayor parte de los comentarios se entiende la situación, aconsejan tomar medidas para que no se vuelva a repetir esta circunstancia.

Por último y en menor medida se producen opiniones de acciones de mejora en cuanto a:



- Camisetas: en algunas ocasiones la camiseta recibida no guardaba relación con la indicada en la inscripción. También existen quejas en relación a la calidad del tejido y la impresión del eslogan.
- Ceremonia de entrega de trofeos: comienzo más tarde del anunciado a causa de reclamación presentada en la clasificación y excesivamente larga.
- Eslogan de la carrera
- Bolsa del corredor: Algo escasa, echándose en falta barritas energéticas, bolsas de frío, etc.
- Contenedores distribuidos más a lo largo de las zonas de avituallamiento para poder depositar envases a mayor distancia de esta zona.
- Recogida de dorsales para corredores de fuera de la ciudad, el mismo día de la carrera.
- Ropero que guarde mayor orden, de forma que la recogida pueda realizarse con mayor agilidad.

Por último, desde la organización agradecemos a todos los participantes, el tiempo dedicado a la realización de esta encuesta y valoramos sus opiniones, para poder seguir mejorando año a año así como sus comentarios de satisfacción, lo que nos anima a poder continuar desarrollando con más eficiencia las futuras ediciones.