**FEDERACIÓN DEPORTIVA DEL GUAYAS**

**DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN, TECNIFICACIÓN Y BIENESTAR**

**ÁREA DE ESTADÍSTICAS DEPORTIVAS Y RESULTADOS**

**JUEGOS DEPORTIVOS NACIONALES PREJUVENILES 2015**

*ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACIÓN A PROVINCIAS*

A continuación se presentan los resultados y el análisis de las preguntas realizadas en la encuesta, que tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción de los deportistas con respecto a la organización, servicios, facilidades y atención que recibieron en los Juegos Deportivos Nacionales Prejuveniles 2015 realizados por la Federación Deportiva del Guayas.

*La encuesta fue calificada bajo la siguiente Tabla de priorización:*

**Tabla 1**. Tabla de Priorización

|  |  |
| --- | --- |
| Escala | Código |
| 5 | EXCELENTE |
| 4 | MUY BUENO |
| 3 | BUENO |
| 2 | REGULAR |
| 1 | MALO |
| En blanco | NO RESPONDE |

Así mismo se detallan las preguntas que contenía la Encuesta

**Tabla 2.** Tabla de Preguntas realizadas en la Encuesta

|  |  |
| --- | --- |
| **No** | **PREGUNTAS**  |
| 1 | Califique del 1 al 5, la Organización de la Ceremonia. |
| 2 | Califique del 1 al 5, el Servicio Brindado por el Hotel. |
| 3 | Califique del 1 al 5, el Servicio de Alimentos. |
| 4 | Califique del 1 al 5, las Facilidades Brindadas por FEDEGUAYAS. |
| 5 | Califique del 1 al 5, la atención brindada por el Personal de FEDEGUAYAS |

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

* **PREGUNTA 1**

**Tabla 3.** Resultados de la Pregunta 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Inauguración** | **Protocolo de Premiación** | **TOTAL** |
| EXCELENTE | 96 | 122 | 218 |
| MUY BUENO | 70 | 65 | 135 |
| BUENO | 31 | 25 | 56 |
| REGULAR | 7 | 5 | 12 |
| MALO | 13 | 8 | 21 |
| NO RESPONDE | 16 | 8 | 24 |
|  | 233 | 233 | 466 |

**EVALUACIÓN RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO (%)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Inauguración** | **Protocolo de Premiación** | **TOTAL** |
| EXCELENTE | 41% | 52% | 47% |
| MUY BUENO | 30% | 28% | 29% |
| BUENO | 13% | 11% | 12% |
| REGULAR | 3% | 2% | 3% |
| MALO | 6% | 3% | 5% |
| NO RESPONDE | 7% | 3% | 5% |

**Tabla 4.** Diagrama de barras – Evaluación de la Organización del Evento

Como se puede apreciar en la *Tabla 3*, en promedio el 47% de los encuestados le dan una calificación de excelente a la organización de la ceremonia de inauguración y el protocolo de premiación organizada por la Federación Deportiva del Guayas. Así mismo se observa que en promedio el 29% de los encuestados lo catalogaron como Muy Bueno.

Finalmente en promedio el 3% de los encuestados consideran que la organización de la ceremonia de Inauguración y protocolo de premiación no fue tan agradable catalogándola como mala.

* **PREGUNTA 2**

**Tabla 5.** Tabla de Resultados de la Pregunta 2

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Servicio brindado por el Hotel**  |
| EXCELENTE | 130 |
| MUY BUENO | 54 |
| BUENO | 31 |
| REGULAR | 9 |
| MALO | 8 |
| NO RESPONDE | 1 |
|  | 233 |

**EVALUACIÓN DE SERVICIO BRINDADO POR LOS HOTELES (%)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Servicio brindado por el Hotel**  |
| EXCELENTE | 56% |
| MUY BUENO | 23% |
| BUENO | 13% |
| REGULAR | 4% |
| MALO | 3% |
| NO RESPONDE | 0% |

**Tabla 6.** Diagrama de Barras – Evaluación del Servicio brindado en los Hoteles

Como se puede apreciar en la *Tabla 5*, en promedio el 56% de los encuestados dan una calificación de Excelente a los Servicios Brindado por los Hoteles que la Federación Deportiva del Guayas les estableció. Así mismo se puede observar que en promedio el 23% y 13% de los encuestados los catalogaron como Muy Buenos y Bueno respectivamente.

Finalmente, se puede apreciar que en promedio el 3% de los encuestados consideraron que el servicio que recibieron fue malo.

* **PREGUNTA 3**

**Tabla 7.** Tabla de Resultados de la Pregunta 3

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Servicios de Alimentos** |
| EXCELENTE | 128 |
| MUY BUENO | 58 |
| BUENO | 28 |
| REGULAR | 14 |
| MALO | 5 |
| NO RESPONDE | 0 |
|  | 233 |

**EVALUACIÓN DEL SERVICIOS DE ALIMENTOS (%)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Servicios de Alimentos** |
| EXCELENTE | 55% |
| MUY BUENO | 25% |
| BUENO | 12% |
| REGULAR | 6% |
| MALO | 2% |
| NO RESPONDE | 0% |

**Tabla 8.** Diagrama de Barras - Evaluación de la Alimentación

Respecto a la evaluación al Servicio de Alimentación que recibieron los encuestados por parte de los colaboradores de la Federación Deportiva del Guayas, se puede decir que en promedio el 55% lo califica como un Servicio de Excelencia, así mismo se puede presenciar que en promedio el 25% y 12% de los encuestados calificaron al servicio Alimenticio como Muy Bueno y Bueno respectivamente.

Finalmente, se puede apreciar que en promedio el 6% y 2% de los encuestados no estuvieron conforme por el servicio que recibieron, calificándolo a este como Regular y Malo respectivamente.

* **PREGUNTA 4**

**Tabla 9.** Tablas de Resultados de la Pregunta 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Implementación** | **Higiene del Escenario** | **Seguridad** | **Infraestructura Deportiva** |
| EXCELENTE | 107 | 105 | 120 | 128 |
| MUY BUENO | 86 | 88 | 75 | 69 |
| BUENO | 27 | 26 | 24 | 22 |
| REGULAR | 9 | 9 | 9 | 7 |
| MALO | 4 | 4 | 5 | 7 |
| NO RESPONDE | 0 | 1 | 0 | 0 |
|  | 233 | 233 | 233 | 233 |

**EVALUACIÓN DE FACILIDADES BRINDADAS (%)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Implementación** | **Higiene del Escenario** | **Seguridad** | **Infraestructura Deportiva** | **TOTAL** |
| EXCELENTE | 46% | 45% | 52% | 55% | 49% |
| MUY BUENO | 37% | 38% | 32% | 30% | 34% |
| BUENO | 12% | 11% | 10% | 9% | 11% |
| REGULAR | 4% | 4% | 4% | 3% | 4% |
| MALO | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% |
| NO RESPONDE | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

**Tabla 10.** Diagrama de Barras - Evaluación de Facilidades Brindadas

De acuerdo al grafico adjunto se aprecia que las facilidades más reconocidas que brinda la Federación Deportiva del Guayas es el de Seguridad e Infraestructura Deportiva, el 84% y 85% de los encuestados le dan una calificación de Excelente y Muy para ambas facilidades respectivamente.

El servicio con el mayor porcentaje con la calificación de bueno y regular fue el de implementación con un 16% seguido muy de cerca con los servicios de higiene escénicos con un 15%.

* **PREGUNTA 5**

**Tabla 11.** Tabla de Resultados de la Pregunta 5

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Atención del Personal FEDEGUAYAS** |
| EXCELENTE | 140 |
| MUY BUENO | 60 |
| BUENO | 20 |
| REGULAR | 7 |
| MALO | 4 |
| NO RESPONDE | 2 |
|  | 233 |

**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE FEDEGUAYAS (%)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Atención del Personal FEDEGUAYAS** |
| EXCELENTE | 60% |
| MUY BUENO | 26% |
| BUENO | 9% |
| REGULAR | 3% |
| MALO | 2% |
| NO RESPONDE | 1% |

**Tabla 12.** Diagrama de Barras – Evaluación de la Atención Brindada por el Personal de FEDEGUAYAS

Respecto a la evaluación de la atención brindada por el personal de la Federación Deportiva del Guayas, se puede decir que en promedio el 60% lo califican como un trato de Excelencia, y que en promedio el 26% y 9% de los encuestados lo catalogaron como un servicio Muy Bueno y Bueno respectivamente.

Finalmente, se puede apreciar que en promedio el 3% y 2% de los encuestados no estuvieron conforme por el trato que recibieron, calificándolo a este como Regular y Malo respectivamente, además que el 1% de ellos no contestaron y/o no supieron que responder a la pregunta.

**Conclusiones generales**

* La calificación otorgada por los Encuestados sobre la satisfacción de los servicios que brinda la Federación Deportiva del Guayas resulto ser Excelente, debido a los porcentajes reflejados en las graficas presentadas.