

FEDERACIÓN DEPORTIVA DEL GUAYAS

DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN, TECNIFICACIÓN Y BIENESTAR
ÁREA DE ESTADÍSTICA DEPORTIVA Y RESULTADOS

ANÁLISIS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE BIENESTAR DEPORTIVO DE FEDEGUAYAS

Abril del año 2017

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 las personas que hacen uso del “SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE BIENESTAR DEPORTIVO” de la Federación Deportiva del Guayas.

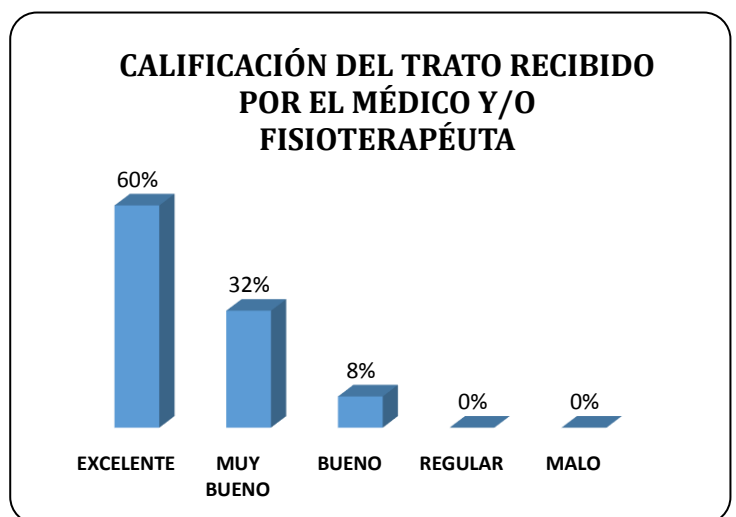
La encuesta fue realizada a 190 personas.

PREGUNTA 1

1. Trato recibido por parte del médico y/o Fisioterapeuta.

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

ESCALA	CALIFICACIÓN DEL TRATO RECIBIDO	
	CANT.	%
EXCELENTE	114	60%
MUY BUENO	60	32%
BUENO	16	8%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%



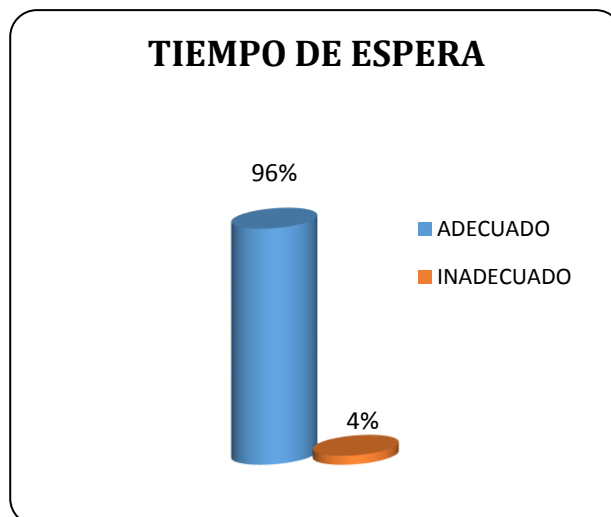
- ✓ El 60% de las personas consideran “Excelente” al **trato recibido por parte del médico y/o fisioterapeuta**, mientras que el 32% consideran como “Muy Bueno” y el 8% lo consideran como “Bueno”.

PREGUNTA 2

2. Tiempo de espera para ser atendido

Adecuado Inadecuado

ESCALA	TIEMPO DE ESPERA	
	CANT.	%
ADECUADO	183	96%
INADECUADO	7	4%



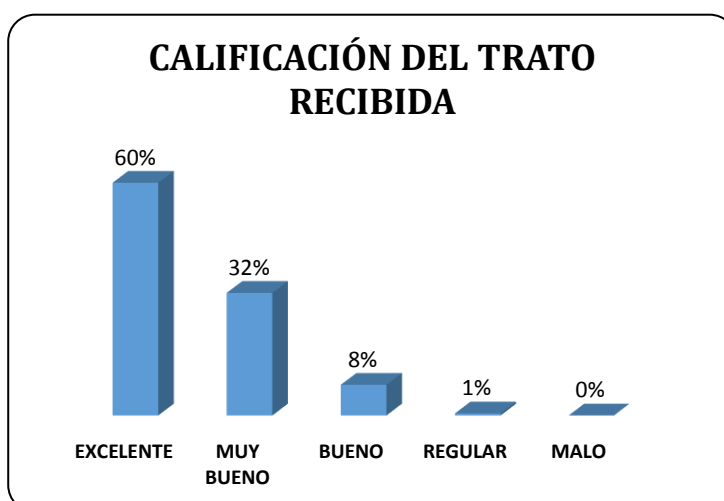
- ✓ El 96% de los encuestados indican que el tiempo de espera para ser atendido es “Adecuado” mientras que el 4% lo califican como inadecuado.

PREGUNTA 3

3. ¿Fue atendido amablemente y se le informa de su padecimiento con un lenguaje claro y entendible?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Malo

ESCALA	CALIFICACIÓN DEL TRATO RECIBIDA	
	CANT.	%
EXCELENTE	114	60%
MUY BUENO	60	32%
BUENO	15	8%
REGULAR	1	1%
MALO	0	0%



- ✓ El 60% de las personas califican la **amabilidad y atención recibido por parte del personal** como “Excelente”, el 32% consideran como “Muy Bueno”.

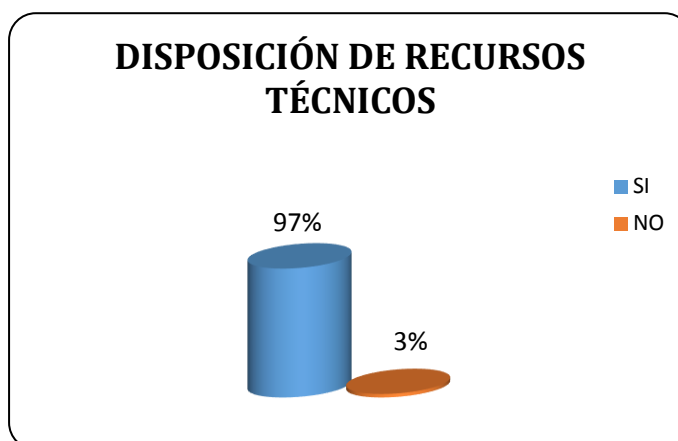
PREGUNTA 4

4. ¿El personal que lo atendió dispuso de los recursos técnicos necesarios?

Si

No

ESCALA	DISPOSICIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS	
	CANT.	%
SI	185	97%
NO	5	3%



- ✓ El 97% de los encuestados indican que el personal que brinda los servicios “Si” cuenta con **recursos técnicos necesarios**, mientras que el 3% indica que “No”.

PREGUNTA 5

5. ¿Le ofrecieron alternativas, en caso de no dar solución al servicio deseado?

No fue necesario

Si

No

ESCALA	¿RECIBIÓ ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN?	
	CANT.	%
NO FUE NECESARIO	118	62%
SI	68	36%
NO	4	2%



- ✓ El 62% de los encuestados indican que “No fue necesario” **recibir opciones de alternativas por falta de servicio**, mientras que el 36% manifiesta que “Si” han recibido alternativas de solución ante la ausencia de algún servicio.

PREGUNTA 6

6. ¿Considera que el trabajo realizado por el personal ha sido rápido y eficaz?

Si

No

ESCALA	¿EL PERSONAL ES RÁPIDO Y EFICAZ?	
	CANT.	%
SI	186	98%
NO	4	2%



- ✓ El 98% de los encuestados indican que **el personal es rápido y eficaz al brindar los servicios.**

PREGUNTA 7

7. ¿Está usted satisfecho con el servicio recibido?

Si

No

ESCALA	SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO RECIBIDO	
	CANT.	%
SI	188	99%
NO	2	1%



- ✓ El 99% de los encuestados se encuentran **satisfechos por el servicio que reciben.**

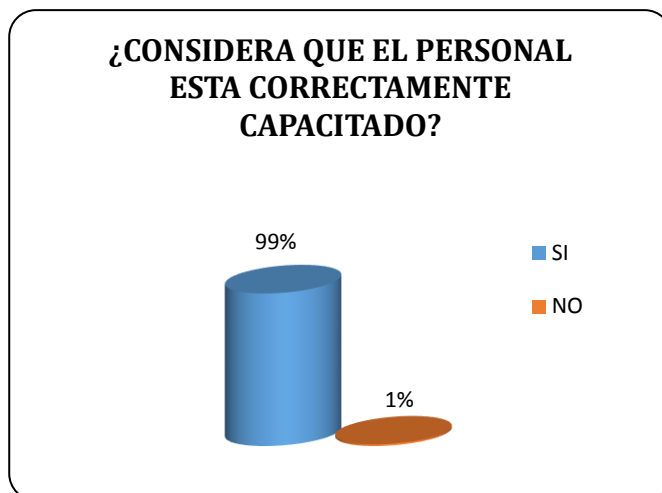
PREGUNTA 8

8. ¿Considera que el personal esta correctamente capacitado para brindar el servicio?

Si

No

ESCALA	¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL ESTA CORRECTAMENTE CAPACITADO?	
	CANT.	%
SI	188	99%
NO	2	1%



✓ El 99% menciona que el personal está capacitado para brindar el servicio.

PREGUNTA 9

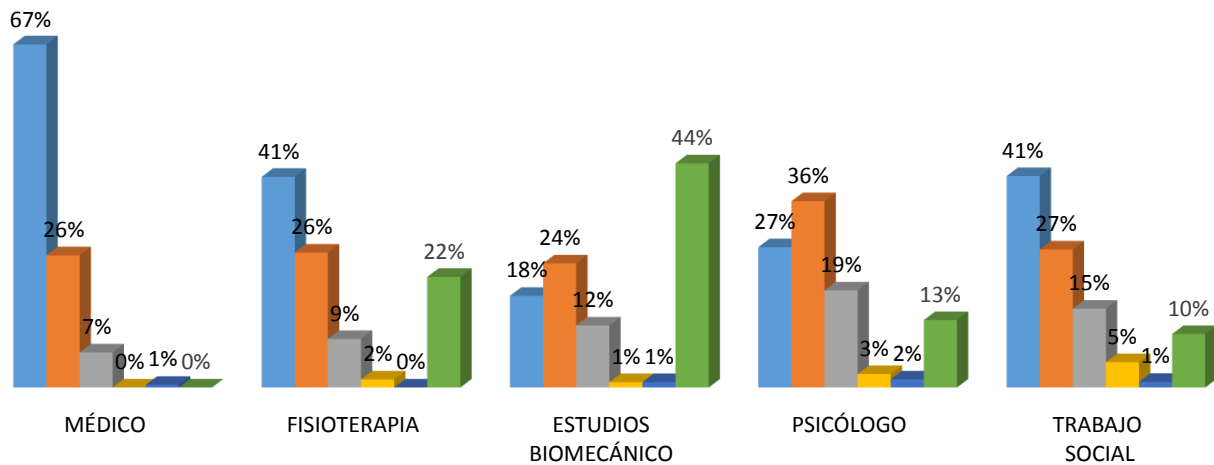
9. ¿Cómo evalúa los servicios que brindados?

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudios Biomecánico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psicólogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESCALA	MÉDICO		FISIOTERAPIA		ESTUDIOS BIOMECÁNICO		PSICÓLOGO		TRABAJO SOCIAL	
	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%
EXCELENTE	127	67%	78	41%	34	18%	52	27%	75	41%
MUY BUENO	49	26%	50	26%	46	24%	69	36%	49	27%
BUENO	13	7%	18	9%	23	12%	36	19%	28	15%
REGULAR	0	0%	3	2%	2	1%	5	3%	9	5%
MALO	1	1%	0	0%	2	1%	3	2%	2	1%
EN BLANCO	0	0%	41	22%	83	44%	25	13%	19	10%

CALIFICACION DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

■ EXCELENTE ■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ EN BLANCO



Como resultado de los 190 encuestados por los servicios que ofrece el área de Bienestar Deportivo de la Federación Deportiva del Guayas y de acuerdo al gráfico adjunto se evidencia que:

- ✓ El 67% de las personas califican como “Excelente” al servicio **Médico**, el 26% como “Muy Bueno”.
- ✓ El 41% expresa que el servicio de **fisioterapia** es “Excelente”, 26% consideran como “Muy Bueno” y el 22% de ellos no respondieron.
- ✓ El 18% expresan que el **estudio Biomecánico** es “Excelente”, el 24% lo consideran como “Muy bueno” y el 44% de ellos no respondieron.
- ✓ El 27% manifiestan que el servicio que brinda el **psicólogo** es “Excelente”, el 36% lo evalúan como “Muy bueno” y el 13% no lo calificaron.
- ✓ El 41% de los encuestados manifiestan que el servicio de **Trabajo Social** es “Excelente”, el 27% “Muy bueno”, el 5% como “Regular” y el 10% de ellos no respondieron.