

FEDERACIÓN DEPORTIVA DEL GUAYAS
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN, TECNIFICACIÓN Y BIENESTAR DEPORTIVO
ÁREA DE ESTADÍSTICAS DEPORTIVAS Y RESULTADOS

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACIÓN
“XIV JUEGOS DEPORTIVOS NACIONALES
MENORES AZUAY 2019”

Período del evento deportivo: Del 22 de septiembre del 2019 al 7 de noviembre del 2019.

Las encuestas de satisfacción se las realizó a los **307** deportistas de Guayas que participaron en las diferentes disciplinas en los Juegos Nacionales en mención. Las encuestas se evaluaron en cuatro secciones diferentes:

- Información general del deportista.
- Preparación antes del evento.
- Durante el evento.
- Atención brindada en general.

Se presenta a continuación el análisis de cada una de las preguntas relacionadas al nivel de satisfacción de los deportistas hacia los servicios brindados o contratados por Federación Deportiva del Guayas, además de la atención otorgada por la Federación.

SECCIÓN I

En esta sección se espera conocer el motivo por el cual el deportista decidió formar parte de Federación Deportiva del Guayas.

PREGUNTA 1

INFORMACIÓN GENERAL - DEPORTISTA	
IMPORTANTE: Se debe escribir una "X" en cada literal a evaluar.	
1.- ¿Cuál fue su motivación para formar parte de Federación Deportiva del Guayas?	
Representar a la provincia	<input type="checkbox"/>
Logros deportivos	<input type="checkbox"/>
Mejorar la disciplina deportiva	<input type="checkbox"/>
Becas económicas	<input type="checkbox"/>
Encontrar nuevos amigos	<input type="checkbox"/>
Obligación	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique):	_____



Gráfica N°1

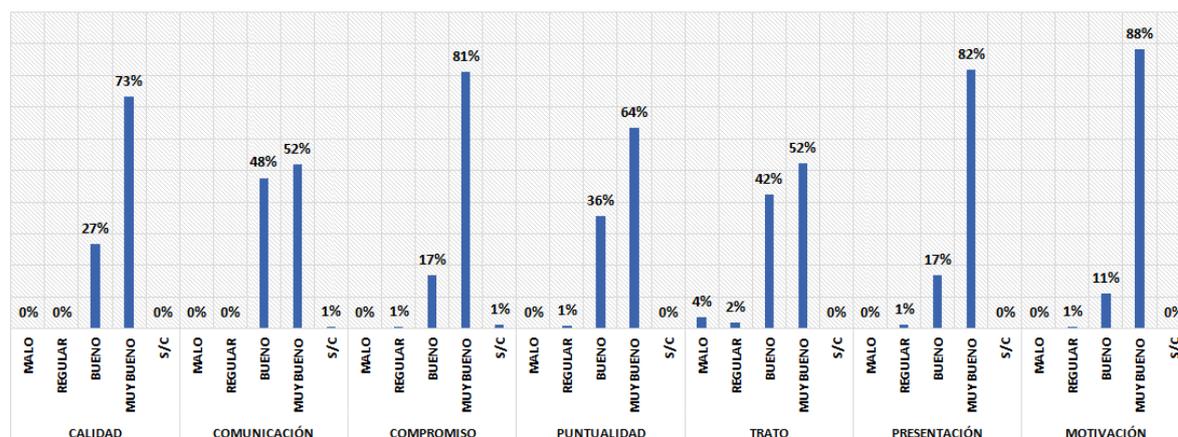
La gráfica N°1 muestra que el **51%** de los deportistas indican que la motivación principal es representar a la provincia, y como segunda opción con **30%**, el obtener logros deportivos. Cabe señalar que en esta pregunta la mayoría escogió más de una opción.

SECCIÓN II

En esta sección se espera conocer al entrenador en algunos aspectos calificados por los deportistas, además del nivel de satisfacción hacia los servicios brindados por Federación Deportiva del Guayas, durante la preparación del evento.

PREGUNTA 1

PREPARACIÓN PARA EL EVENTO				
<p>IMPORTANTE: Se debe escribir una "X" en cada literal a evaluar.</p> <p>1.- Califique al entrenador de su disciplina en los siguientes aspectos:</p>				
	Malo 	Regular 	Bueno 	Muy Bueno
a) Calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Compromiso en los entrenamientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Trato hacia los deportistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Presentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Motivación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASPECTOS EVALUADOS DEL ENTRENADOR

Gráfica N°2

En la pregunta 1, se califica al entrenador de cada disciplina en ciertos aspectos. El análisis que se realiza es un global de todas las disciplinas que participaron en los Juegos Deportivos Nacionales Menores. Al evaluar los deportistas a sus entrenadores, se puede observar en la gráfica N°2 el siguiente detalle:

En el aspecto de calidad de los entrenamientos otorgada por el entrenador, el 73% de los deportistas calificaron como “Muy Bueno”, seguido de un 27% como “Bueno”.

El 52% de los deportistas calificaron que su entrenador es “Muy Bueno” comunicándose hacia ellos, mientras que el 48% lo calificaron como “Bueno” en este aspecto.

El 81% de los deportistas indican que su entrenador es “Muy Bueno” en el aspecto del compromiso, seguido de un 17% que mencionan que es “Bueno”.

El 64% califican que su entrenador ha sido puntual cada vez que se los ha citado, mientras que el 36% mencionan que es “Bueno” en este aspecto.

El 52% de los deportistas indican que el trato por parte de su entrenador hacia ellos ha sido “Muy Bueno”, y el 42% afirman que es “Bueno”.

En el aspecto de presentación el 82% calificaron a su entrenador como “Muy Bueno”, seguido de un 17% que indican que es “Bueno”.

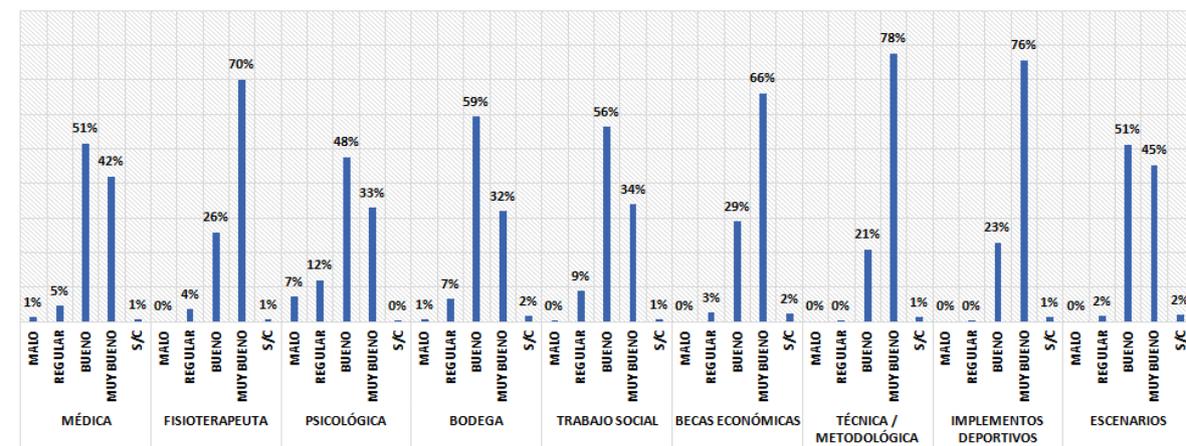
El 88% de los deportistas establecen que su entrenador es “Muy Bueno” motivándolos, mientras que el 11% indican que es “Bueno” para hacerlo.

PREGUNTA 2

2.- Califque los siguientes servicios de Federación Deportiva del Guayas:

	Malo 	Regular 	Bueno 	Muy Bueno 
a) Atención médica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Atención fisioterapeuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Atención psicológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Atención bodega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Atención trabajo social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Atención becas económicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Atención técnica / metodológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Implementos deportivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Infraestructura (escenarios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVICIOS DE FEDERACIÓN DEPORTIVA DEL GUAYAS



Gráfica N°3

En la pregunta 2, se califica a los servicios brindados por Federación Deportiva del Guayas. Al evaluar los servicios, se puede observar en la gráfica N°3 el siguiente detalle:

En la atención médica el 42% de los deportistas la califican como “Muy Buena”, y por otra parte el 51% como “Buena”.

El 70% de los deportistas calificaron la atención brindada por los fisioterapeutas como “Muy Buena”, mientras que un 26% indican que la atención es “Buena”.

Para la atención psicológica el 33% de los deportistas encuestados la calificaron como “Muy Buena”, y el 48% como “Buena”.

La atención brindada por parte de los responsables de bodega, fue calificada como “Muy Buena” en un 32% y en un 59% como “Buena”.

Los deportistas calificaron la atención entregada por el área de trabajo social como “Muy Buena” en un 34%, mientras que el 56% indicó como “Buena”.

El 66% de los deportistas calificaron como “Muy Buena” la atención por los responsables en el tema de las becas económicas, y el 29% de los encuestados como “Buena”.

Según la percepción de un 78% de deportistas la atención otorgada por la parte técnica de Federación es “Muy Buena”, y para el 21% de ellos es “Buena”.

El 76% de los deportistas califican a los implementos deportivos como “Muy Bueno” en todos los aspectos, mientras que por otra parte el 23% indican que es “Bueno”.

El 45% de los encuestados establecen como “Muy Bueno” los escenarios que tiene Federación, y el 51% como “Bueno”.

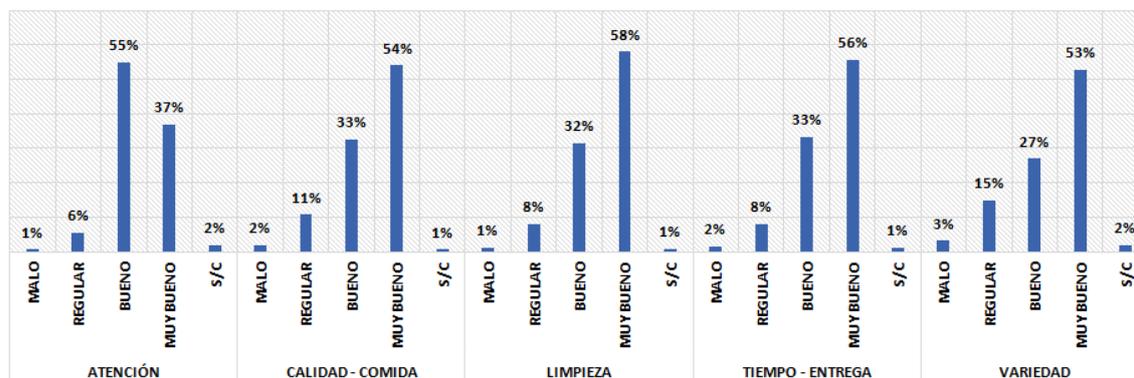
SECCIÓN III

En esta sección se espera conocer el nivel de satisfacción de los servicios/contrataciones brindados por la sede Azuay en Juegos Nacionales. Los servicios/contrataciones que se calificarán son hospedaje y alimentación. Además, se evalúan los servicios/contrataciones brindados por Federación Deportiva del Guayas, entre estos están el transporte e hidratación.

PREGUNTA 1

DURANTE EL EVENTO					
IMPORTANTE: Se debe escribir una "X" en cada literal a evaluar. 1.- Califique los servicios/contrataciones brindadas por la Sede en Juegos Nacionales					
		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Alimentación	a) Atención del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Calidad de la comida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Limpieza del lugar del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Tiempo de entrega de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Variedad de platos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hospedaje	a) Atención por parte del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Baño limpio y equipado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Cama confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Habitación limpia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Servicios adicionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Tiempo de espera para entrega de habitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ALIMENTACIÓN



Gráfica N°4

Para el tema del servicio de alimentación se consideraron los aspectos que se muestran en la gráfica N°4. Según lo que se observa en la gráfica, se puede decir que:

En la atención ofrecida por parte del personal que entregaba la alimentación, el 37% de los deportistas la calificaron como “Muy Buena”, y el 55% como “Buena”.

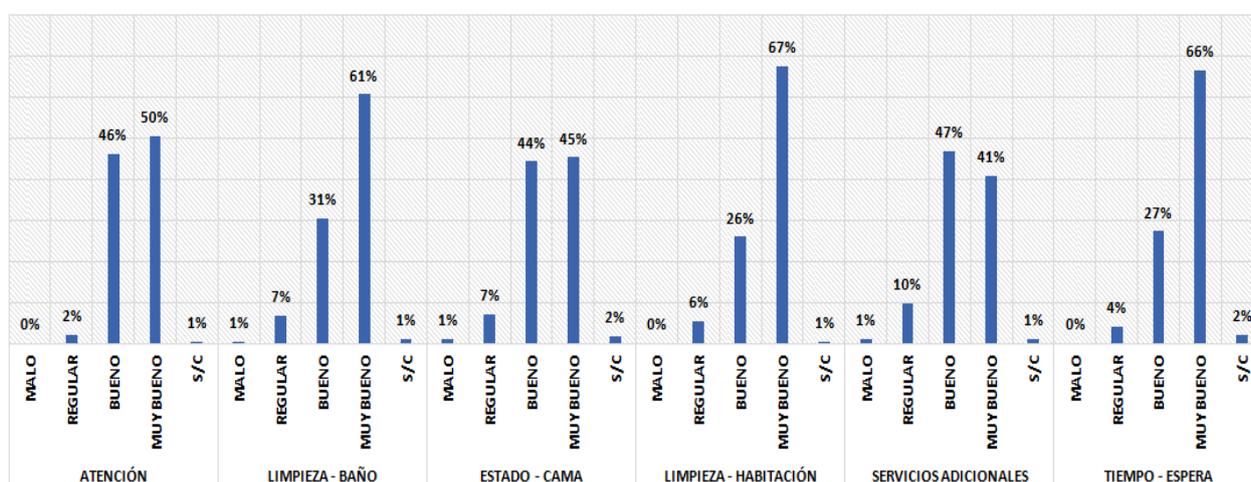
Para el aspecto de la calidad de la comida (sabor, estado, etc.) el 54% de los deportistas lo califican como “Muy Buena”, seguido del 33% como “Bueno”.

El 58% de los deportistas indican que fue “Muy Buena” la limpieza en el lugar que se sirvieron la alimentación, por otra parte, el 32% lo califican como “Buena”.

Al evaluar el tiempo de entrega de la alimentación el 56% de los deportistas lo calificaron como “Muy Bueno”, y el 33% como “Bueno”, es decir que se le hizo aceptable el tiempo de entrega.

El 53% de los encuestados mencionan que existió una “Muy Buena” variedad en la alimentación entregada por el proveedor, y el 27% indicaron que fue “Buena”.

HOSPEDAJE



Gráfica N°5

Para el tema del servicio de hospedaje se consideraron los aspectos que se muestran en la gráfica N°5. Según lo observado en la gráfica, se puede decir que:

En la atención ofrecida por parte del personal del hotel/residencia, el 50% de los deportistas la calificaron como “Muy Buena”, y el 46% como “Buena”.

Para el aspecto de la limpieza del baño, el 61% de los deportistas manifestaron que la limpieza fue “Muy Buena”, y el 31% como “Bueno”.

El 45% de los deportistas indican que fue “Muy Bueno” el estado de la cama, es decir que se sintieron cómodos, por otra parte, el 44% lo califican como “Bueno” el estado de la cama.

Para el aspecto de la limpieza en sí de la habitación en la que se hospedaron, el 67% de los deportistas manifestaron que fue “Muy Buena”, es decir que la habitación se encontraba limpia y el 26% como “Bueno”.

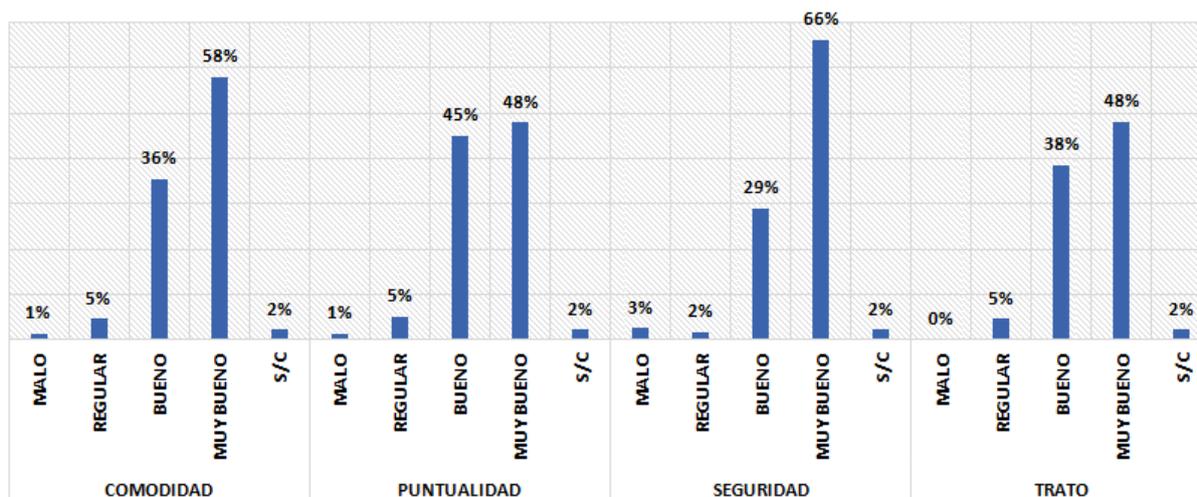
Al momento de preguntarles sobre los servicios adicionales que se les pudo haber brindado el lugar donde se hospedaron, el 41% calificaron estos servicios extras como “Muy Bueno”, y el 47% como “Bueno”.

Al evaluar el tiempo de espera para entregarles la habitación el 66% de los deportistas lo calificaron como “Muy Bueno”, y el 27% como “Bueno”, es decir que se le hizo aceptable el tiempo de espera.

PREGUNTA 2

2.- Califique los servicios/contrataciones brindadas por FDG en Juegos Nacionales.		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Transporte	a) Comodidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Puntualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Seguridad en el viaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d) Trato hacia los pasajeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hidratación	a) Calidad del producto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Cantidad del producto entregado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TRANSPORTE



Gráfica N°6

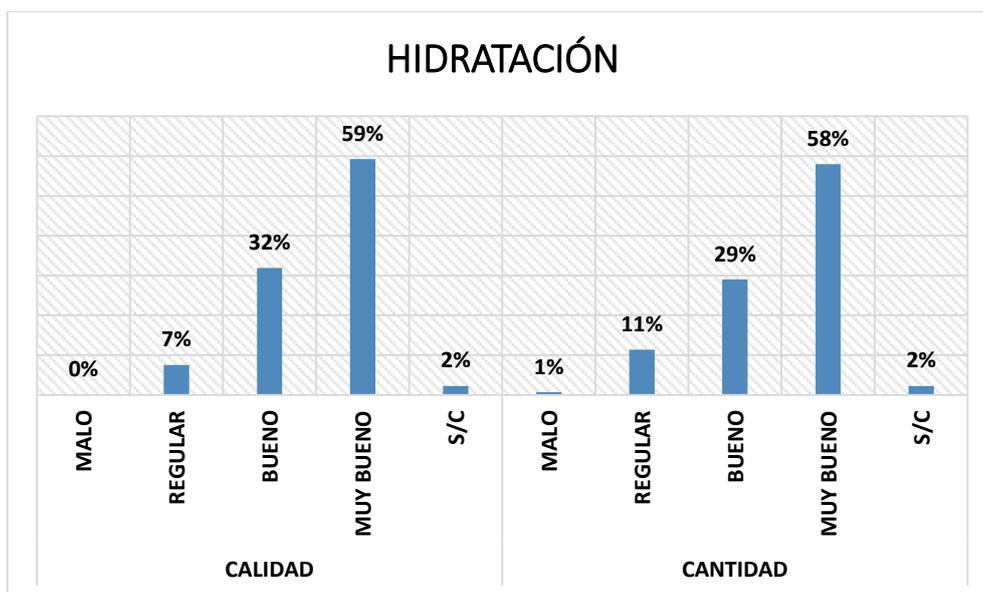
Para el tema del servicio de transporte brindado por Fedeguayas se consideraron los aspectos que se muestran en la gráfica N°6. Según lo observado en la gráfica, se puede decir que:

La comodidad de los vehículos en los que se trasladaron los deportistas, según la evaluación de ellos en un 58% fue “Muy Buena”, y el 36% indicó que fue “Buena”.

El 48% califican como “Muy Bueno” la puntualidad del responsable de la movilización de ellos hacia las competencias, mientras que el 45% mencionan que es “Bueno” en este aspecto.

El 66% de los deportistas indicaron que fue “Muy Buena” la seguridad del vehículo, es decir que se sintieron bien al momento de movilizarse, y el 29% lo califican como “Bueno”.

En el trato por parte del conductor hacia los deportistas, el 48% de los encuestados lo calificaron como “Muy Bueno”, y el 38% como “Bueno”.



Gráfica N°7

Para el tema de la hidratación entregada por Fedeguayas se consideraron los aspectos que se muestran en la gráfica N°7. Según lo observado en la gráfica, se puede decir que:

La calidad de la hidratación que recibieron los deportistas, según la evaluación de ellos en un 59% fue “Muy Buena”, y en un 32% indicó que fue “Buena”.

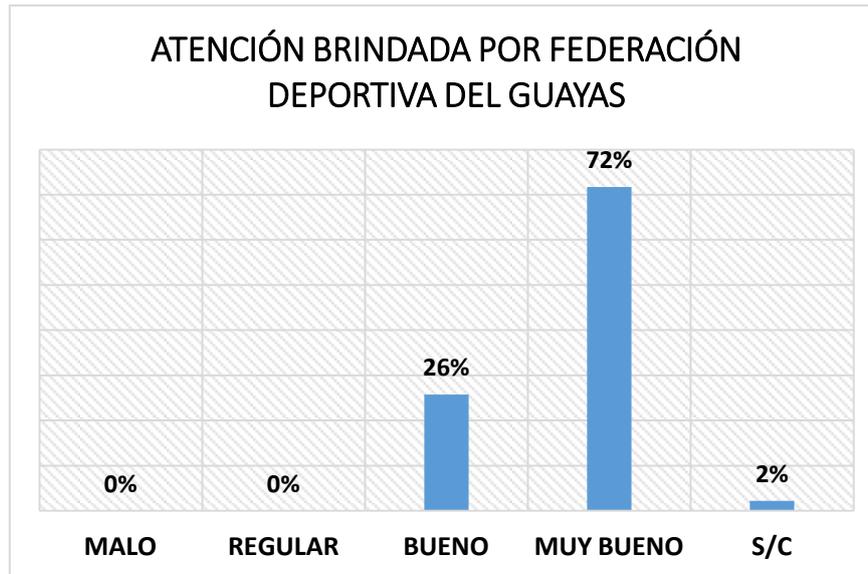
Al evaluar la cantidad de hidratantes entregado a cada uno, el 58% de los deportistas lo calificaron como “Muy Bueno”, mientras que el 29% como “Bueno”.

SECCIÓN IV

En esta sección se espera conocer el nivel de satisfacción de la atención brindada por Federación Deportiva del Guayas.

PREGUNTA 1

ATENCIÓN BRINDADA EN GENERAL				
<p>IMPORTANTE: Se debe escribir una "X" en cada literal a evaluar.</p> <p>1.- Califique la atención brindada por:</p>				
	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
a) Federación Deportiva del Guayas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Gráfica N°8

En la gráfica N°8 se puede observar que el 72% de los deportistas encontraron como “Muy Buena” la atención brindada en forma general por parte de Fedeguayas, mientras que por otra parte el 26% la encontró “Bueno”.

CONCLUSIONES

1. El 51% de los deportistas se sienten motivados en pertenecer a la Federación Deportiva del Guayas por representar a la provincia, siendo esta la motivación principal.
2. El % de los deportistas se sienten motivados por su entrenador durante las diferentes etapas de su actividad deportiva; además el 81% de los encuestados indican que su entrenador tiene mucho compromiso hacia el deporte y ellos. Por lo tanto, el nivel que están entregando los entrenadores se debe mantener e incluso mejorar, para seguir con el rendimiento que tuvieron los deportistas en los presentes Juegos Nacionales.
3. En promedio el 70% de los deportistas califican como muy bueno los servicios brindados por Federación Deportiva del Guayas, tales como médica, fisioterapia, becas económicas, técnica metodológica, implementos deportivos y escenarios. Mientras que el nivel de servicio ofrecido por las áreas psicológica, trabajo social y bodega, en promedio el 48% de los deportistas califican como bueno la atención brindada. Por lo tanto, se debe mejorar la atención hacia los deportistas en estas áreas.
4. El hospedaje y la alimentación fueron servicios contratados por Azuay como sede de los Juegos Nacionales Menores. En promedio el 54% de los deportistas califican el servicio de la alimentación como muy buena en cada uno de los aspectos evaluados. Por otra parte, en promedio el 61% de los encuestados califican como muy bueno el servicio de hospedaje evaluando los parámetros indicados. Por lo cual se recomienda a la parte encargada de la contratación de estos servicios brindados en los Juegos de Menores, mejorar los servicios para el bienestar de los deportistas participantes.

5. El transporte y la hidratación fueron servicios contratados por Federación. En promedio el 55% de los deportistas califican el servicio del transporte como muy bueno durante estos Juegos Nacionales. Por otra parte, en promedio el 59% de los deportistas califican al servicio de hidratación como muy buena.

6. El nivel de satisfacción de la atención general brindada por Federación hacia los deportistas resultó muy bueno en un 72%.

Elaborado por:	Lic. Jennifer Retto - Analista Administrativa	
Revisado por:	Ing. Mariana Holguín – Coordinadora de Logística Deportiva y Compras Públicas	
Aprobado por:	Lic. Santamaría Perez – Director DTM (E)	