



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE JUEGOS RECREATIVOS DEPORTIVOS DE INTEGRACIÓN "ISLA FUERTE" 2014

Bogotá D.C.

Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369 A.A. 7652 Bogotá - Colombia
Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747 - 3294060 Fax: 4376214
www.coldeportes.gov.co

coldeportes



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

1. OBJETIVO

Determinar la percepción y expectativas de los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE realizado durante los días 22 hasta el 30 de junio del 2014, en el corregimiento de Isla Fuerte.

2 MÉTODO APLICADO

Con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de los planes, programas, proyectos y eventos liderados por la Entidad, La Oficina Asesora de Planeación y con el visto bueno de la Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo diseñó una encuesta para la evaluación de la Calidad del Servicio de dicho evento.

Esta herramienta está enmarcada dentro del Sistema Integral de Gestión de la Entidad, en el Proceso de Seguimiento y Evaluación de Políticas, Planes y Programas, en el Procedimiento de Evaluación de Percepción del Cliente, el cual describe la metodología del Procedimiento SP-PD-002 "Evaluación de Percepción del Cliente". Que permite medir la calidad percibida por los usuarios frente al desarrollo de los diferentes Planes, Programas, Proyectos y eventos liderados por la Entidad.

El modelo definido en el procedimiento enunciado, establece que el usuario espera un servicio (expectativa) y evaluará, consciente o inconscientemente ciertas características (dimensiones del servicio) que recibe durante la prestación del servicio; lo que le permitirá obtener impresiones al respecto (percepción) y emitir un juicio, una vez terminado el evento.



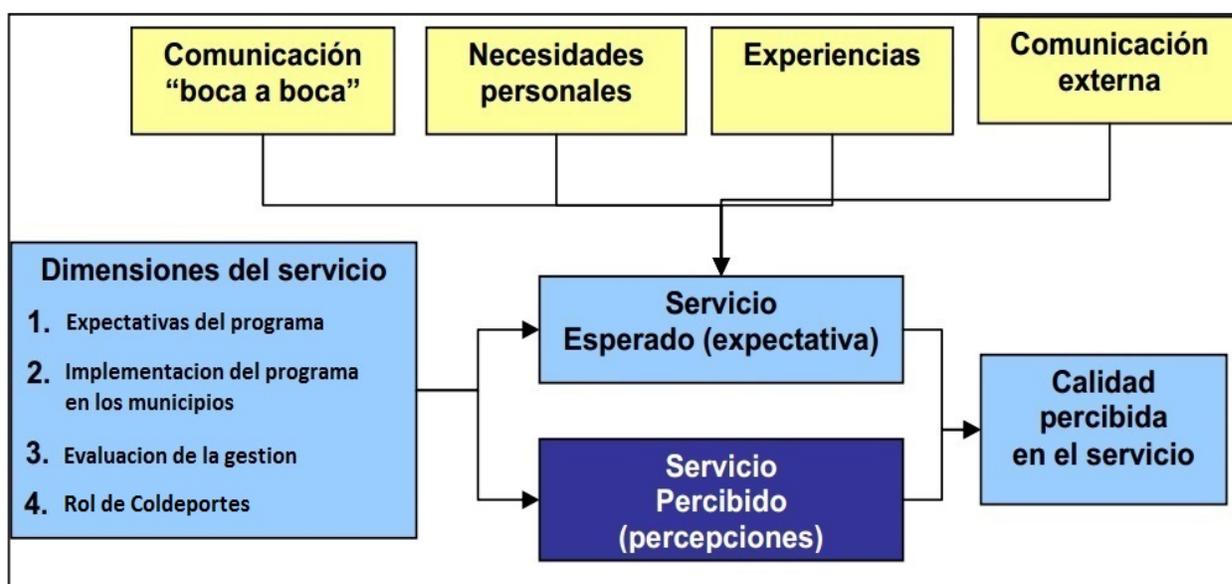
2.1 DIMENSIONES APLICADAS EN ÉSTA ENCUESTA

De acuerdo a las necesidades por evaluar en los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE", se definieron cuatro dimensiones, las cuales se ven reflejadas en la encuesta de la siguiente manera:

	PROMEDIO POR PREGUNTA			PROMEDIO DIMENSION DE SERVICIO
	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	
PERCEPCION DEL USUARIO	75%	68%	93%	79%
	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	
EXPECTATIVAS DEL USUARIO	81%	99%	65%	82%

Dimensiones del Servicio		Numero de Pregunta	
INFORMACION DEL USUARIO		1-2-3-4-5	
PERCEPCION DEL USUARIO		7-8-9	
EXPECTATIVAS DEL USUARIO		10-11-12	
	PERCEPCION DEL USUARIO	EXPECTATIVAS DEL USUARIO	
PROMEDIO	79%	82%	
PROMEDIO GENERAL		80% SATISFECHO	

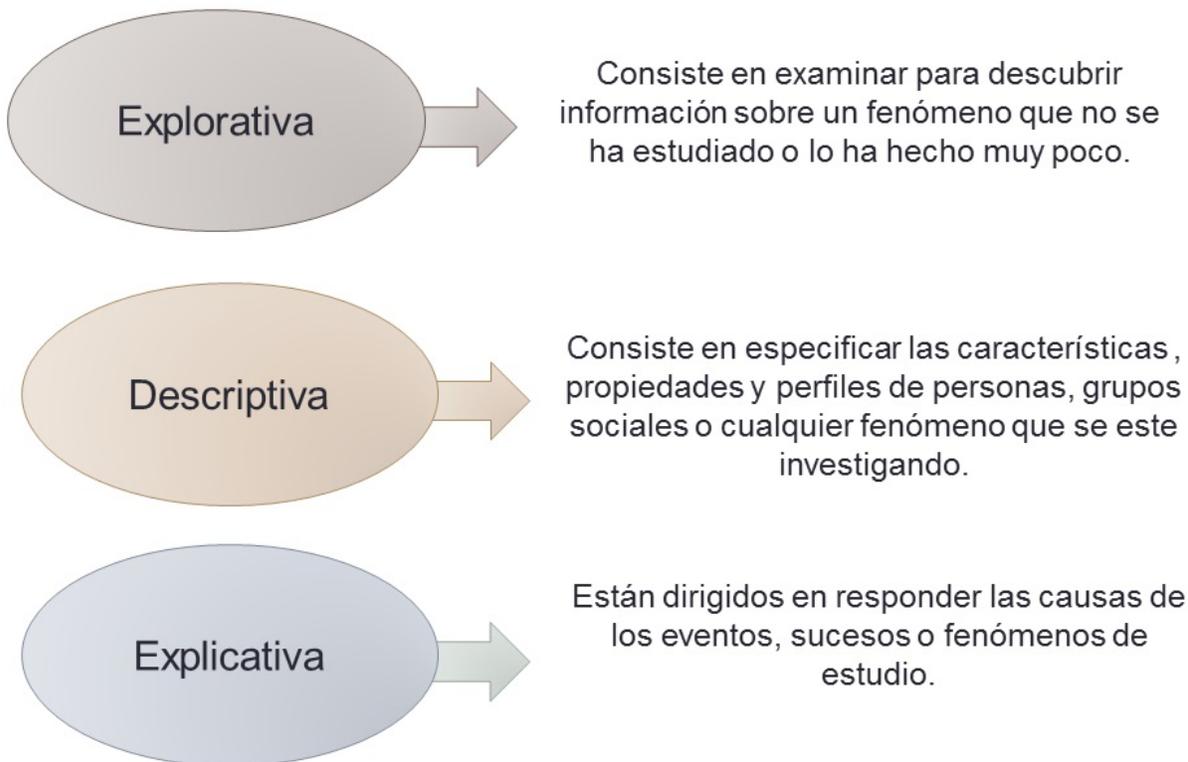
La siguiente gráfica permite mostrar la correlación existente entre las dimensiones del servicio frente a la expectativa y percepción del usuario, con el fin de evaluar la Calidad del Servicio.



2.2 APLICACIÓN DE PREGUNTAS ABIERTAS:

El propósito de formular preguntas abiertas, consistió en identificar antecedentes generales, cifras y temáticas aplicada a los participantes de los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE"; a partir de ésta información se pretende documentar ciertas experiencias y explorar temas o situaciones por mejorar; así como evidenciar tendencias, identificar relaciones potenciales entre variables y establecer el perfil de encuestas por aplicar en futuros encuentros.

• TIPO DE PREGUNTAS



La encuesta aplicada utiliza los tres tipos de preguntas desarrolladas de la siguiente manera:

Explorativa: ¿Cómo le pareció la dinámica y pedagogía desarrolladas en los niños?

Descriptiva: Genero, Corregimiento, Grupo étnico, Modalidad o actividad deportiva

Explicativa: ¿Que opina sobre la diversidad cultural demostrada en el evento?

El modelo de encuesta aplicado se anexa al final del informe para un mejor entendimiento de las variables analizadas y los resultados obtenidos.



2.3 DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La muestra se calculó con los siguientes conceptos estadísticos:

El tamaño de la población de acuerdo a la información suministrada por la Dirección de Fomento y Desarrollo Deportivo, fue de 270 entre deportistas, técnicos, jueces, delegados, Jefes de Misión.

El tamaño de la muestra corresponde a 172 individuos, sin embargo se optó por realizar la encuesta a toda la totalidad de la población dando como resultado la aplicación de 232 encuestados.

2.4 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los resultados de las puntuaciones de las encuestas se realizó un análisis cuantitativo donde se sumaron las puntuaciones de cada cuestionario para cada ítem y se dividió este número entre el total de los encuestados para obtener el promedio de cada uno de los mismos. Además se obtuvo el promedio de las dimensiones de calidad y un promedio general de las dimensiones.

Se hizo gráficos de barras teniendo en cuenta las cinco dimensiones, promedios individuales del área evaluada, después se realizó una gráfica de brechas (Percepciones-Expectativas) para observar la diferencia que existe entre las mismas dentro de cada dimensión, ya por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudó a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio.

Los resultados se encuentran organizados en las tablas y representados en gráficas para facilitar el análisis

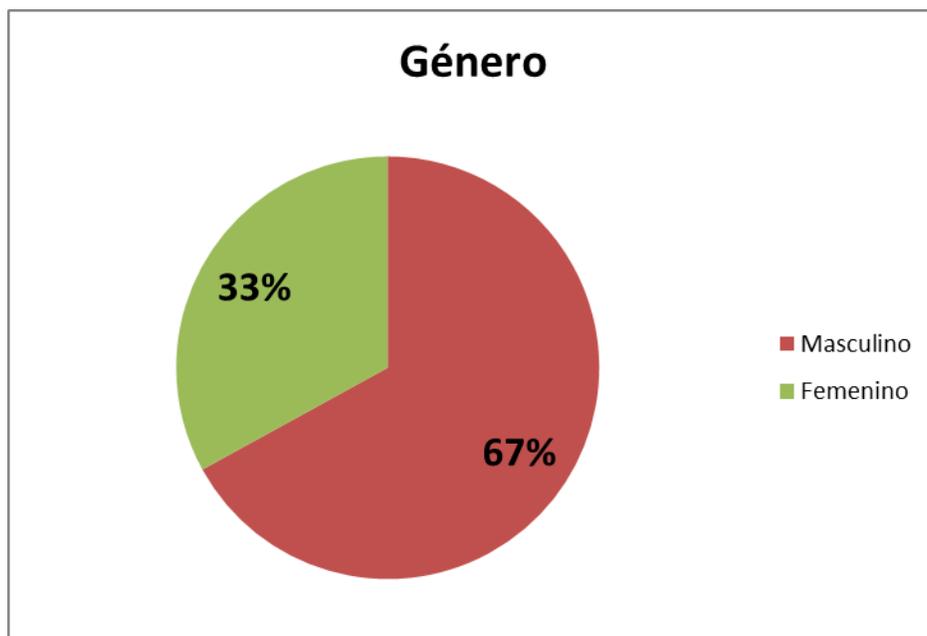


2.5 INFORMACION DEL USUARIO

PREGUNTA 1:

INFORMACIÓN DEL USUARIO

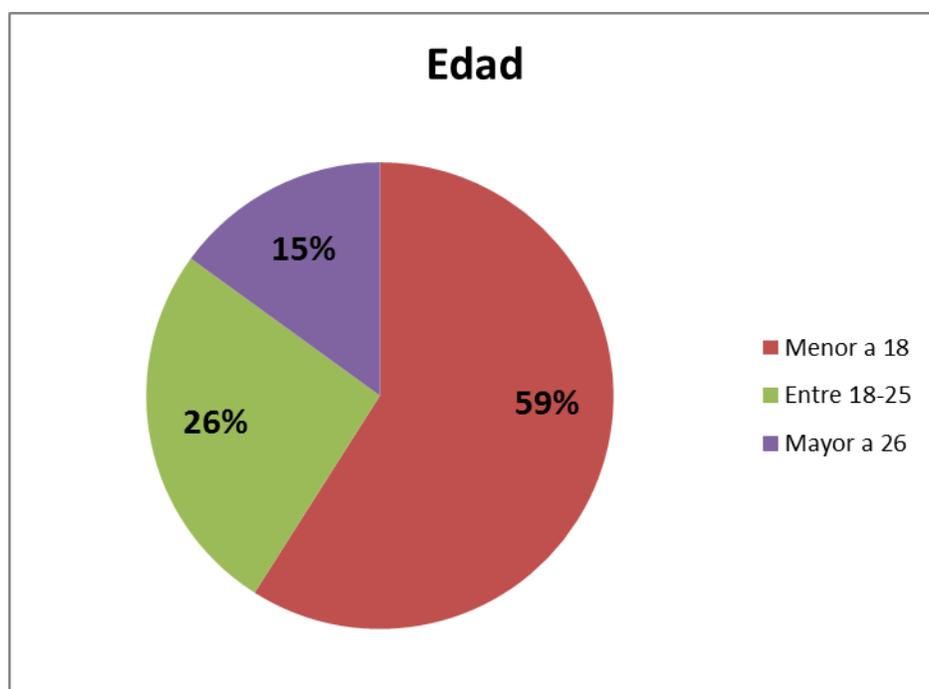
Genero	
Masculino	67%
Femenino	33%



Análisis: Un 67% de los encuestados corresponden al género masculino, mientras que un 33% corresponde al género femenino.

PREGUNTA 2:

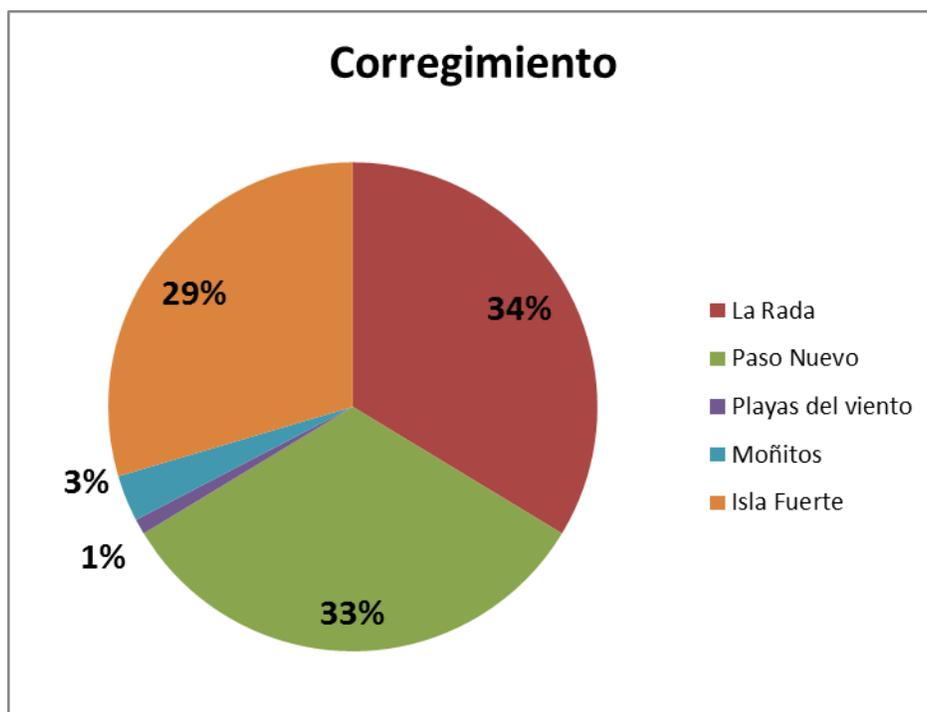
Edad	
Menor a 18	59%
Entre 18-25	26%
Mayor a 26	15%



Análisis: La mayoría de los encuestados corresponden a menores de edad o precisamente a menores de 18 años con un 59%, seguidamente de individuos entre los 18 a 25 años con un 26% y mayores a 26 con un 15%.

PREGUNTA 3:

Corregimiento	
La Rada	33%
Paso Nuevo	32%
Playas del viento	1%
Moñitos	3%
Isla Fuerte	29%

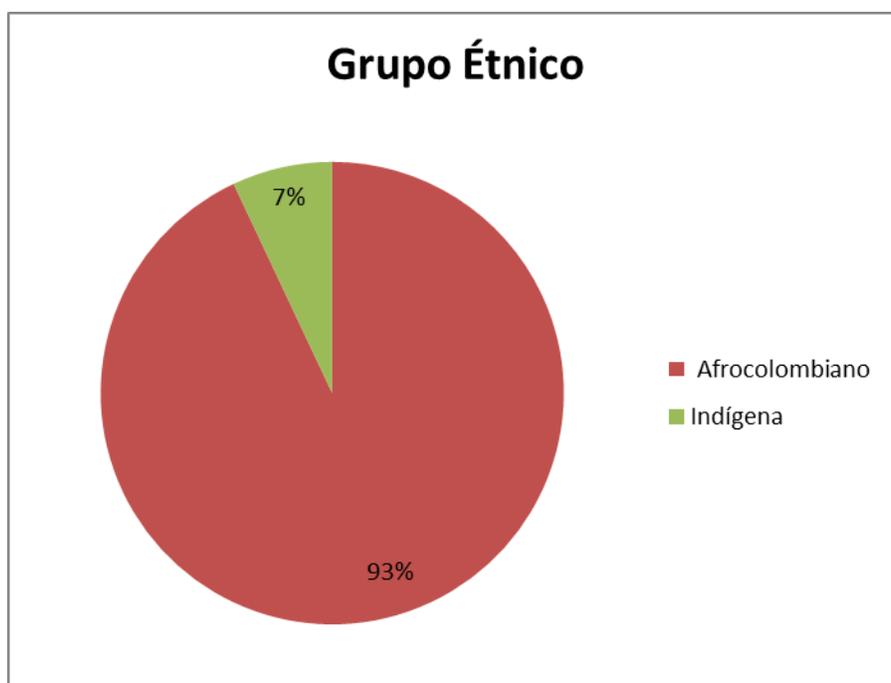


ANALISIS:

Podemos evidenciar un porcentaje muy similar entre el corregimiento de “la rada” (34%) “paso nuevo” (29%) “Isla Fuerte” con un 29%.

PREGUNTA 4:

Grupo Étnico	
Afrocolombiano	93%
Indígena	7%



Análisis: Evidenciamos una predominante tendencia afrocolombiana en los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE" con un 93% frente a un 7% indígena.

PREGUNTA 5:

¿En qué actividad participo?	
Juegos Deportivos Social Comunitarios de Integración	89%
Festival recreativo infantil	5%
Festival de mini deportes	1%
Capacitación en recreación	1%
Muestras y manifestaciones culturales	3%

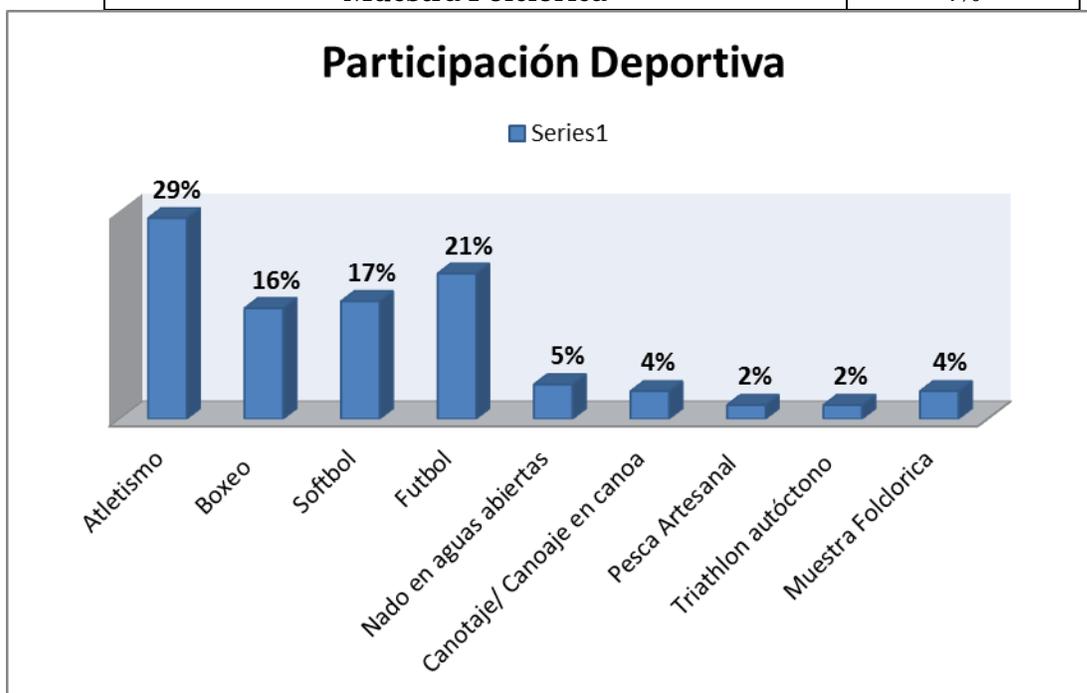


Análisis: Un 90% de los encuestados indicaron que participaron en los juegos deportivos social comunitarios de integración, lo cual puede indicar la gran masificación de esta actividad o por el contrario la confusión de los participantes frente a las demás temáticas desarrolladas.

PREGUNTA 6:

Si selecciono "Juegos Deportivos Social Comunitarios de Integración" Marque la actividad deportiva en la cual participo.

Atletismo	29%
Boxeo	16%
Softbol	17%
Futbol	21%
Nado en aguas abiertas	5%
Canotaje/ Canoa	4%
Pesca Artesanal	2%
Triathlon autóctono	2%
Muestra Folclorica	4%



Análisis: Las disciplinas más practicadas durante los juegos fueron el atletismo (29%), futbol (21%), softbol (17%) y Boxeo (16%).

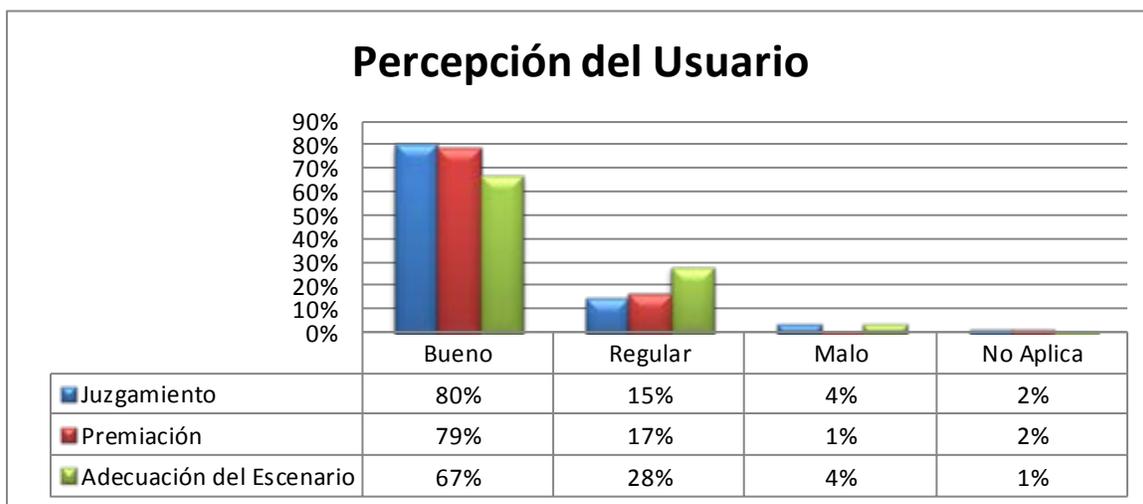


2.6 PERCEPCION DEL USUARIO

PREGUNTA 7:

A continuación marque con una X según su percepción acerca de:

	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
Juzgamiento	80%	15%	4%	2%
Premiación	79%	17%	1%	2%
Adecuación del Escenario	67%	28%	4%	1%



Análisis: En términos generales se tuvo un promedio de un 75% entre las respuestas calificadas como “Bueno” de las temáticas de juzgamiento, premiación y adecuación del escenario.



PREGUNTA 8: Si selecciono "Festival recreativo infantil" o "Festival de mini deportes" ¿Cómo le pareció la dinámica y pedagogía desarrolladas en los niños?

CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	% DE MENCIÓN
Buena presentación, se divirtieron los niños, que los sigan realizando	40%
Bueno porque los ayudamos a integración y formación de los futuros deportistas	28%
Mala-mejorar organización	2%



Análisis: Dentro de las personas que participaron en el "Festival recreativo infantil" o "Festival de mini deportes" sobresalieron dos tendencias con un 40% y 28% de menciones realizadas, dando una percepción muy positiva de integración y formación a la población infantil.



PREGUNTA 9: "Si selecciono Muestras y manifestaciones culturales" ¿Qué opina sobre la diversidad cultural demostrada en el evento?

CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	% DE MENCIÓN
Se permitió un intercambio cultural de acuerdo a su región	53%
Muy buena presentación	40%
Incluir más diversidad ya que es casi siempre lo mismo	7%



Análisis: Para un 53% de la población encuestada el intercambio cultural tuvo la oportunidad y el espacio para desarrollarse mientras que un 40% de la población tuvo una percepción de una muy buena presentación., solamente un 7% cree que fue una presentación igual que en anteriores ocasiones y es necesario incluir más diversidad.



2.7 EXPECTATIVAS DEL USUARIO

PREGUNTA 10: ¿Que aportes espera recibir usted o su comunidad de estos juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE"?

CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	% DE MENCIÓN
Medallas-victorias-Premios	16%
Orgullo y reconocimiento de ISLA FUERTE	9%
Más recursos para el corregimiento	8%
Desarrollar y exportar deportistas	15%
El mismo apoyo y aporte hasta el momento	22%
Proyectos para desarrollar-guiar a la juventud de dejar malos hábitos	8%
Participación de la comunidad infantil	8%
Integración de las comunidades	17%
Implementación deportiva para la práctica-Adecuación y mejoramiento de las canchas y escenarios	24%

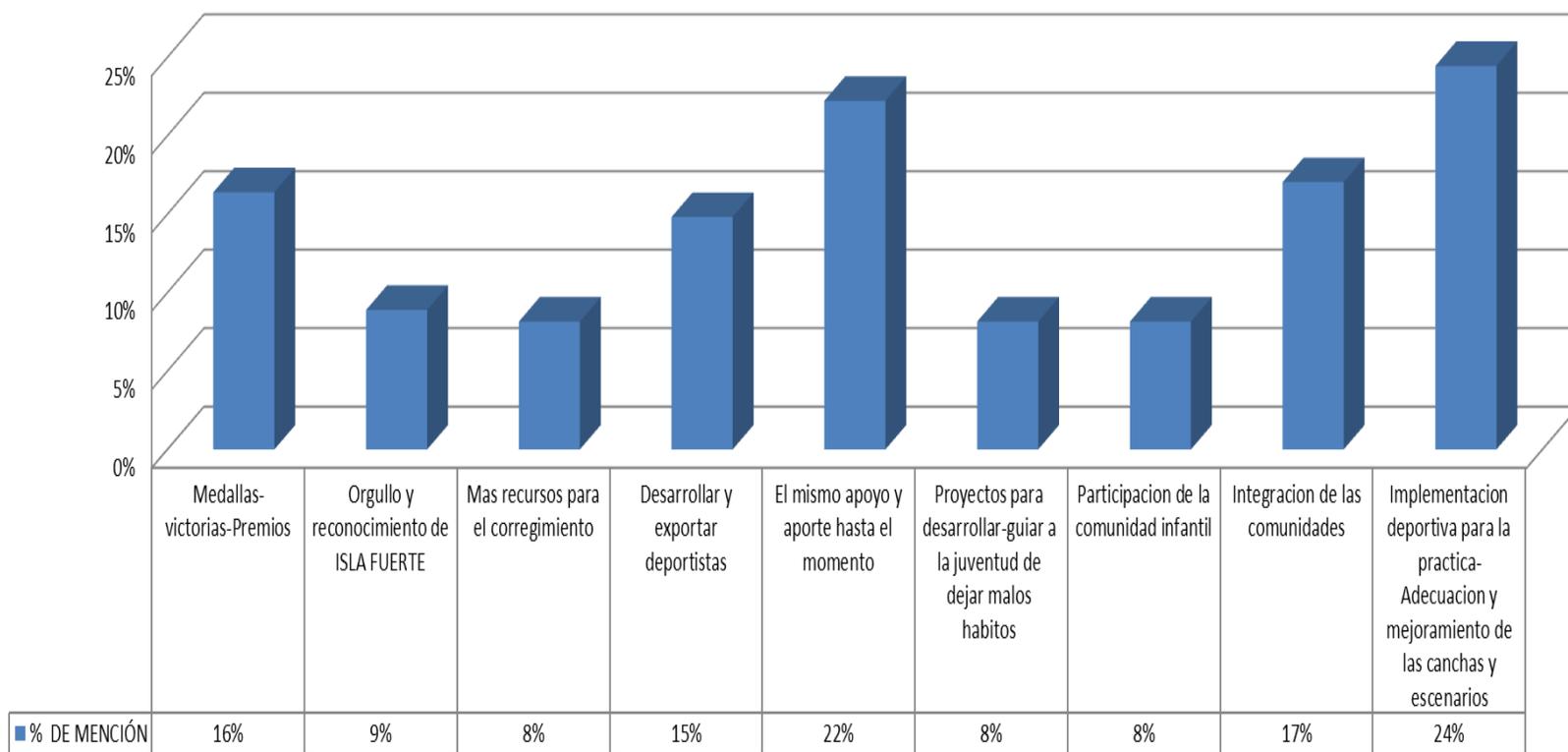
Análisis:

Entre los aportes más significativos que esperan recibir encontramos la "implementación deportiva para la práctica-Adecuación y mejoramiento de las canchas y escenarios" con un 24% seguidamente de un 22% que considera que se siga realizando el mismo apoyo y aporte hasta el momento; otros aportes relevantes son la integración de las comunidades (17%), medallas, victorias-Premios (16%) y el desarrollo y exportación de futuros deportistas de los corregimientos con un 15% respectivamente.



PROSPERIDAD
PARA TODOS

¿Que aportes espera recibir usted o su comunidad de estos juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE"?





PREGUNTA 11: Indíquenos que otras actividades Recreativas y Deportivas le gustaría que se implementaran en futuros encuentros.

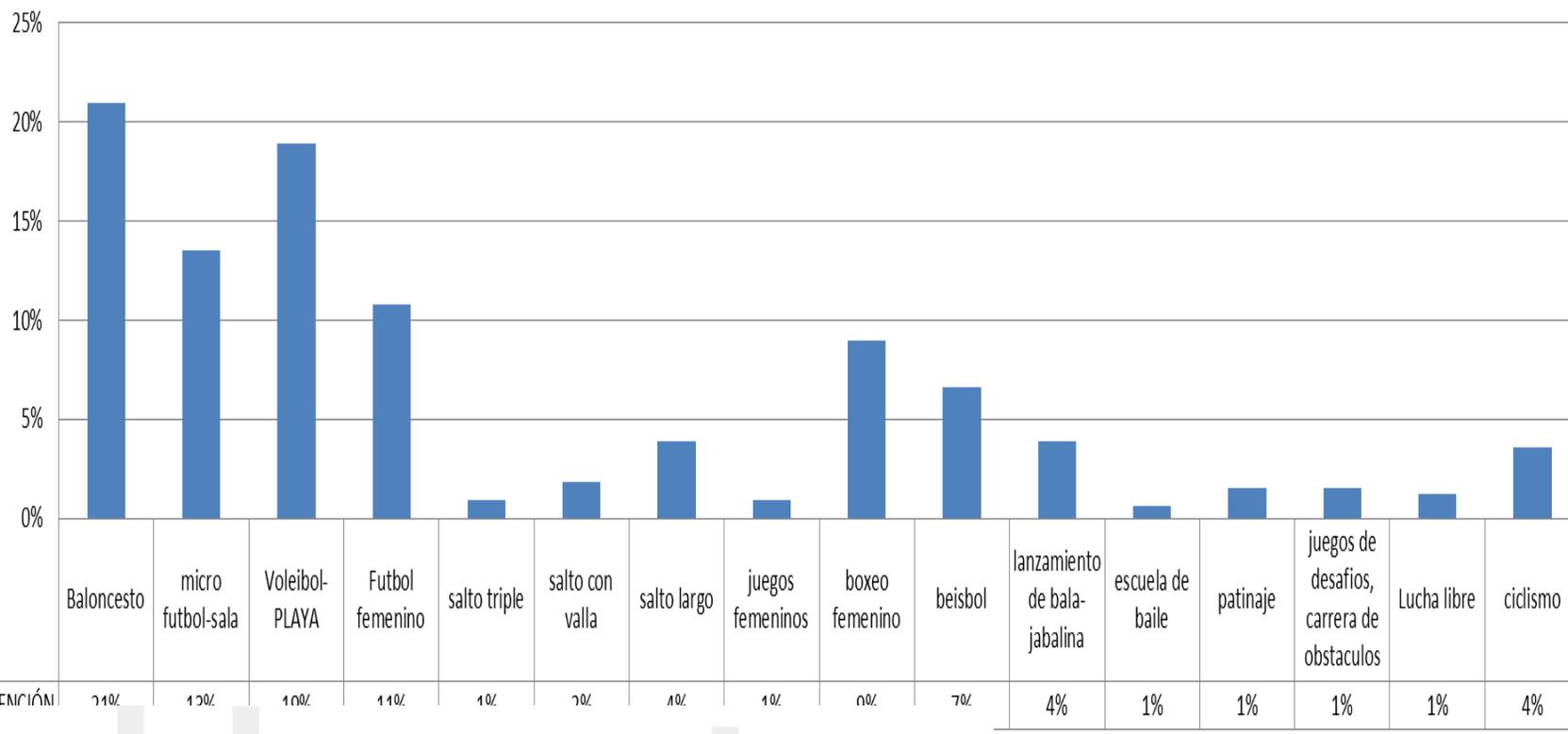
CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	% DE MENCIÓN
Baloncesto	21%
micro futbol-sala	13%
Voleibol-PLAYA	19%
Futbol femenino	11%
salto triple	1%
salto con valla	2%
salto largo	4%
juegos femeninos	1%
boxeo femenino	9%
beisbol	7%
lanzamiento de bala-jabalina	4%
escuela de baile	1%
patinaje	1%
juegos de desafios, carrera de obstaculos	1%
Lucha libre	1%
ciclismo	4%

Análisis: De acuerdo a las respuestas encontramos un notorio patrón en juegos con la inclusión del género femenino en deportes como el baloncesto (21%), voleibol, incluyendo la modalidad playa (19%), microfútbol tanto masculino como femenino (13%), futbol femenino (11%) y boxeo femenino (9%).

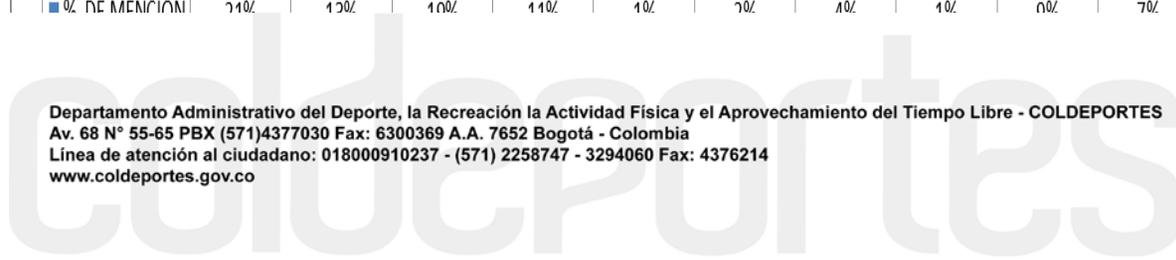


PROSPERIDAD
PARA TODOS

Indíquenos que otras actividades Recreativas y Deportivas le gustaría que se implementaran en futuros encuentros

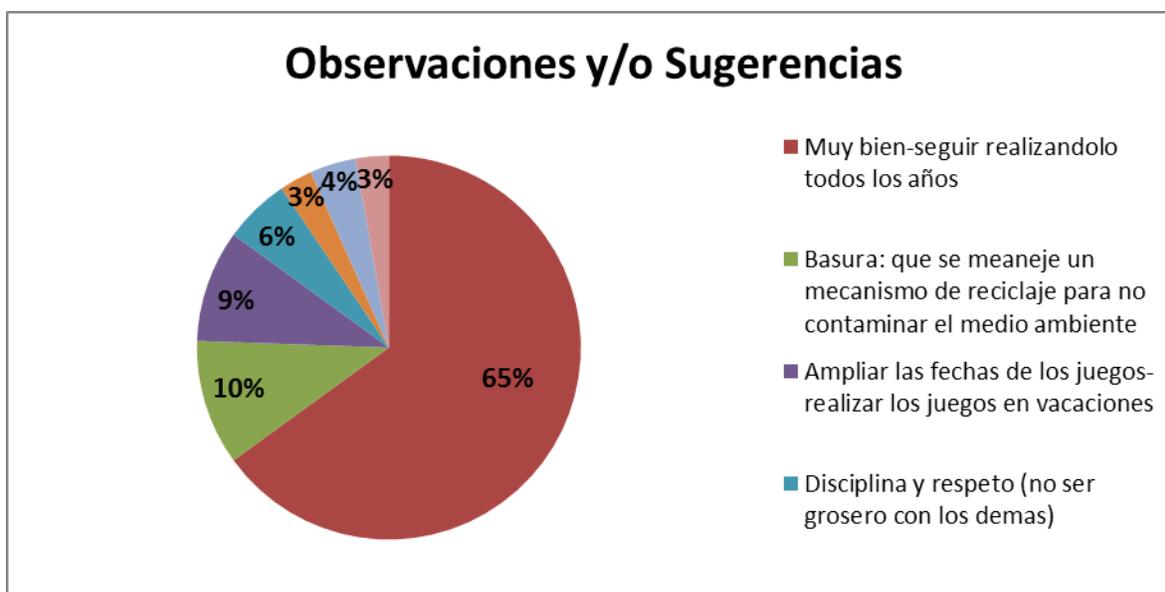


Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES
 Av. 68 N° 55-65 PBX (571)4377030 Fax: 6300369 A.A. 7652 Bogotá - Colombia
 Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747 - 3294060 Fax: 4376214
www.coldeportes.gov.co



PREGUNTA 12: Observaciones y/o Sugerencias

Observaciones y/o Sugerencias	
Muy bien-seguir realizándolo todos los años	65%
Basura: que se maneje un mecanismo de reciclaje para no contaminar el medio ambiente	11%
Ampliar las fechas de los juegos-realizar los juegos en vacaciones	9%
Disciplina y respeto (no ser grosero con los demás)	6%
Mejorar la alimentación/transporte	3%
Implementar sillas a los espectadores	4%
Parcialidad en los jueces	3%



Análisis: De acuerdo a las observaciones y/o sugerencias generales encontramos un 65% que ratifica el éxito de los juegos y su continuidad en futuros encuentros, así mismo es importante resaltar el tema de las basuras y las fechas de realización de los juegos.



2.8 CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la información obtenida para determinar la percepción y expectativas de los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE" es importante tener en cuenta:

- El área o grupo interno de trabajo debe sacar sus propias conclusiones y realizar una retroalimentación de los resultados que se vea reflejado si es el caso en acciones de mejora, preventivas o correctivas en la plataforma ISOLUCION para hacerle el seguimiento respectivo a estas acciones.
- Así mismo tener en cuenta para futuras encuestas o formularios, investigaciones más profundas de la población objetivo para determinar conceptos o variables a evaluar que sirvan para la toma de decisiones.
- Es importante suministrar con suficiente tiempo de antelación el calendario deportivo a la Oficina Asesora de Planeación para incorporarlo en el cronograma de trabajo de la Oficina para el desarrollo de la encuesta.
- Socializar y retroalimentar los resultados al grupo interno de trabajo o áreas o personas involucradas en el desarrollo de los juegos Recreativos Deportivos de Integración "ISLA FUERTE".