

Medición de la satisfacción en los grupos de valor

**Torneo Fútbol Once Femenino
Equidad de Género – Índer Envigado**

Semestre 1, 2019

Medición de la satisfacción en los grupos de valor Torneo Fútbol Once Femenino Equidad de Género – Índer Envigado

Para el Índer Envigado, la encuesta para la medición de la satisfacción en los grupos de valor, es una herramienta de información cuantitativa y cualitativa que permite determinar el grado de satisfacción frente al servicio y relaciones, así como para entender las necesidades y áreas que requieren intervención, a través de la fusión de músculo y alma, lo que posibilita la transformación personal y social con la formación de triunfadores de vida.

De igual manera, los resultantes constituyen una pieza clave para la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo; así como para la implementación de acciones de mejora, tendientes a generar mayor valor público e incrementar el grado de satisfacción.

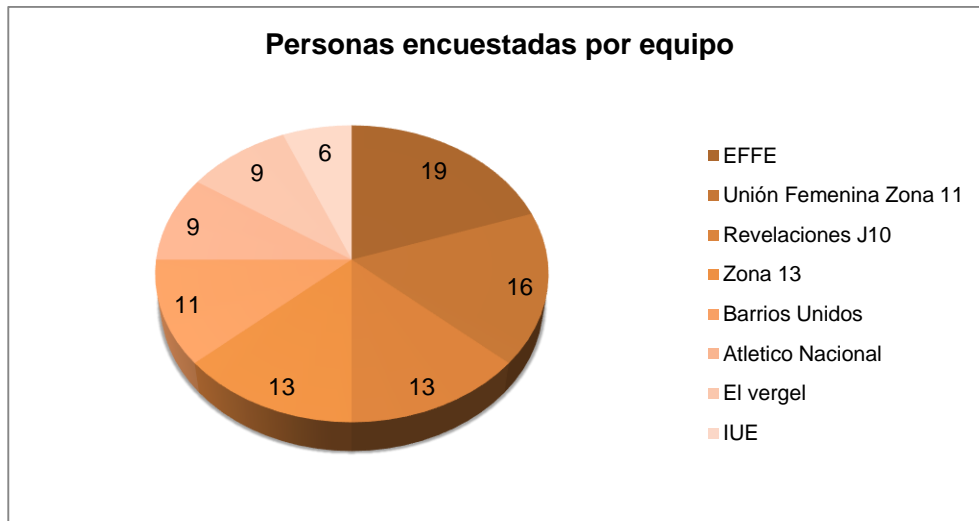
A continuación, se registran los resultados de la aplicación de las encuestas a los participantes del torneo de fútbol Once (11) Femenino Equidad de Género – Índer Envigado.

Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de valor con relación a los servicios prestados en razón del torneo de fútbol Once (11) Femenino Equidad de Género – Índer Envigado.
Unidad de Muestreo	Deportistas que hacen parte de un equipo participante del Torneo.
Tipo de Encuesta	Encuesta personal, de pregunta cerrada, de selección múltiple, con espacio para agregar observaciones.
Sitio de Encuesta	Cancha Auxiliar No. 1. Parque Polideportivo Sur de Envigado
Muestreo	Aleatorio, incluyendo a los equipos.
Descripción de la población	Las deportistas son integrantes de equipos de fútbol competitivo que hacen parte de Clubes deportivos ubicados en diferentes zonas del municipio de Envigado, tanto urbana como rural y del Municipio de Medellín, y de los distintos estratos socioeconómicos.
Población	149
Muestra	96

1. Equipos encuestados y porcentaje de participación

Equipo	Cantidad	%
EFFE	19	20%
Unión Femenina Zona 11	16	17%
Revelaciones J10	13	14%
Zona 13	13	14%
Barrios Unidos	11	11%
Atlético Nacional	9	9%
El vergel	9	9%
IUE	6	6%
Total	96	100%

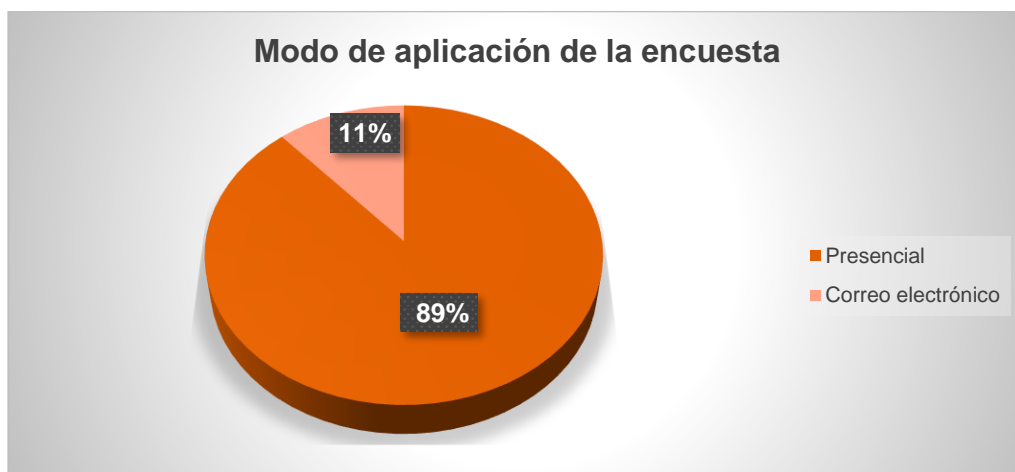




En total se aplicaron 96 encuestas, que fueron distribuidas en los diferentes equipos que participaron del torneo de fútbol Once (11) Femenino Equidad de Género – Índer Envigado. Es de aclarar, que sólo ocho de ellos, participaron del proceso de medición de satisfacción de los grupos de valor.

2. Modo de aplicación

Modo de aplicación de la encuesta:	Cantidad	%
Presencial	85	89%
Correo electrónico	11	11%
Total	96	100%



El 89% de las encuestas se aplicaron de manera presencial y el 11% por correo electrónico.

3. Difusión

1 ¿Cómo se enteró del torneo o festival?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Voz a Voz	84	88%
Atención al Usuario	7	7%
Piezas Publicitarias	2	2%
Redes Sociales	2	2%
Página Web	1	1%



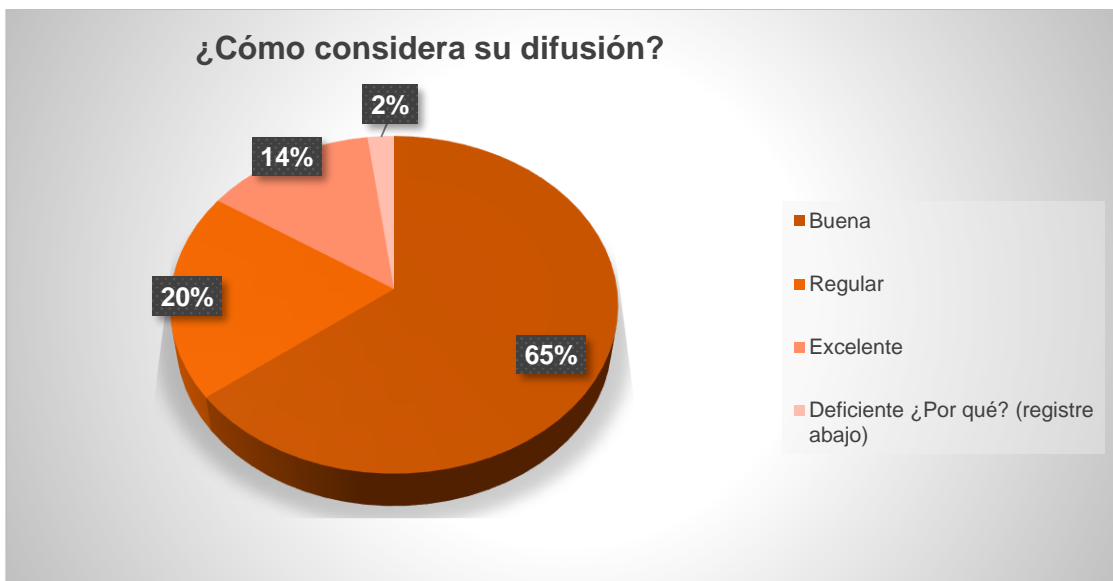
Total **96** **100%**



Como se observa en la información anterior, se concluye que el 88% de las deportistas se enteraron del torneo a través de voz a voz y el 7% por medio de la atención al usuario del Índer Envigado. El 5% corresponde a piezas publicitarias, redes sociales y el sitio web.

2. ¿Cómo considera su difusión?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Buena	62	65%
Regular	19	20%
Excelente	13	14%
Deficiente ¿Por qué? (registre abajo)	2	2%
Total	96	100%



El 65% de las personas encuestadas consideran que la difusión es buena y el 14% la califican como excelente; sin embargo, el 20% comunican que es regular y un 2% registraron que es deficiente, exponiendo las siguientes razones:



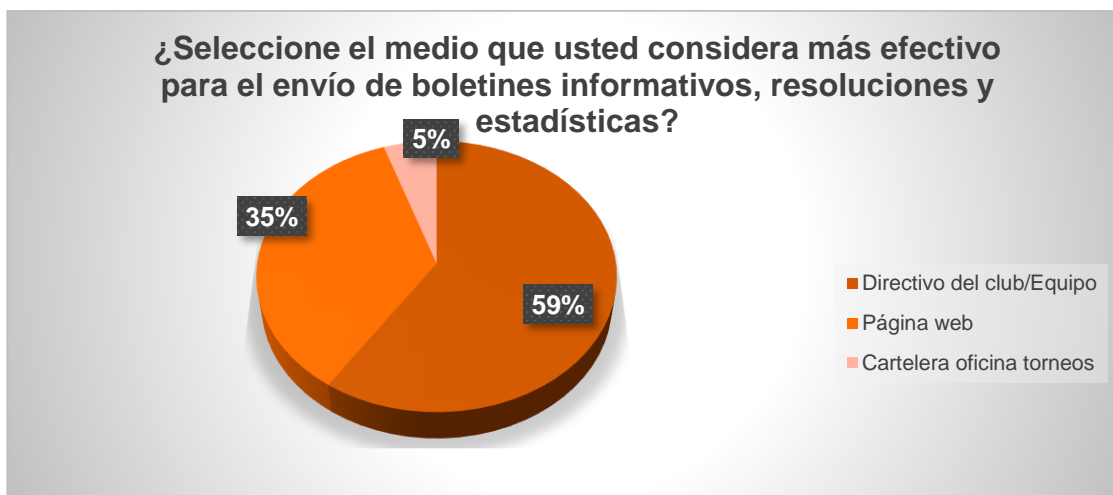
Regular
Ya que mucha gente de mi alrededor no estaban ni enterados de esto.
No da mucha explicación.
No explicaron el funcionamiento del torneo.
No es clara la información.

Deficiente
Si no se es participante de algún equipo no se conoce por otro medio la existencia de dicho torneo.

4 Mecanismo de comunicación para el desarrollo del torneo

A. Seleccione el medio que usted considera más efectivo para el envío de boletines informativos, resoluciones y estadísticas?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Directivo del club/Equipo	57	59%
Página web	34	35%
Cartelera oficina torneos	5	5%
Total	96	100%



El 59% de las deportistas considera que el medio más efectivo para el envío de boletines informativos, resoluciones y estadísticas, es a través del directivo del club o entrenador del equipo, el 35% manifiesta el empleo de la página web y el 5% restante responde que, por medio de la publicación en la cartelera de la oficina de torneos, ubicada en la Unidad Deportiva El Dorado (cancha de fútbol).

B. ¿Qué otro medio sugiere para el envío/recepción de boletines informativos, resoluciones y estadísticas?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Ninguna	69	72%
Correo electrónico	16	17%
Redes Sociales	9	9%
Carteleras	1	1%
Página web	1	1%
Total	96	100%



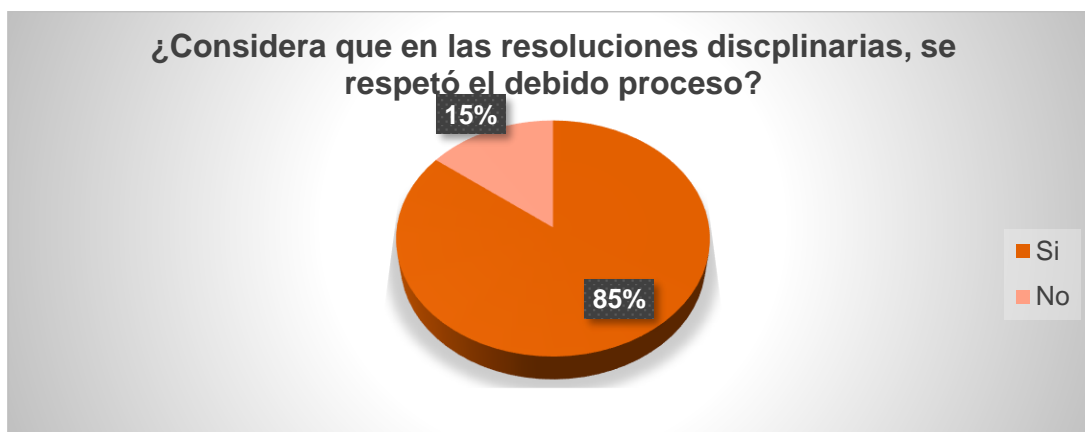


El 72% de los encuestados no considera necesario la implementación de un nuevo medio para el envío y recepción de boletines informativos, resoluciones y estadísticas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 17% recomienda el correo electrónico y el 9% las redes sociales.

5. Direccionamiento disciplinario

A. ¿Considera que, en las resoluciones disciplinarias, se respetó el debido proceso?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	82	85%
No	14	15%
Total	96	100%



El 85% de los encuestados considera que en el momento de determinar acciones o definir decisiones en el aspecto disciplinario para la emisión de resoluciones, el Comité ha tenido en cuenta el respeto por el debido proceso. Sin embargo, el 15% no está de acuerdo con esta postura.

B. ¿Considera que las decisiones tomadas y registradas en las resoluciones disciplinarias se realizaron respetando el reglamento?



Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	84	87,5%
No	12	12,5%
Total	96	100%



Analizando la información anterior, se puede concluir que el 87,5% de las deportistas encuentran que las decisiones tomadas a través de las resoluciones disciplinarias, se realizan ajustándose al reglamento. Por el contrario, el 12,5% considera que no se hace.

C. Recomendaciones pertinentes que aportan al mejoramiento del proceso de: programación, boletines informativos, resoluciones y estadísticas

Descripción
Ser más cuidadosos con los árbitros que se contratan y no llevar a cualquiera que pite como quiera y siendo irrespetuoso
Tener en cuenta las necesidades de todos los equipos
Excelente cómo están trabajando
Crear redes sociales propias para el torneo
Arbitraje, sanciones respecto a acciones inadecuadas de equipos y jugadoras.
Creo que es un buen sistema el que se está utilizando, y se requiere que continúe con su accionar diligente.
Mejor arbitraje
Mayor información
No se tuvo en cuenta muchas situaciones informadas
Mejorar arbitraje
No se preocupan por averiguar el origen de las diferencias
Boletines de sanciones más frecuentes

6. Equipo arbitral

A. ¿Cómo califica el equipo arbitral?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Regular	55	57%
Muy malo	18	19%
Bueno	11	11%
Deficiente	10	10%
Excelente	2	2%
Total	96	100%





El 57% de las deportistas califica al equipo arbitral como regular, el 19% lo considera muy malo y el 10% deficiente. El 11% lo valora como bueno y el 2% excelente. Es importante tener en cuenta que sólo el 13% emite una calificación positiva de los jueces.

En relación a la anterior valoración, se presentaron las siguientes recomendaciones o afirmaciones:

Quienes consideran que es deficiente recomiendan o afirman lo siguiente
No eran congruentes con las normas del torneo a parte habían unos muy irrespetuosos
Porque hay árbitros que no corren, no sancionan lo que deben sancionar y dejan dañar partidos, que terminan de manera violenta y no hacen nada para calmar o parar la situación.
No muestran profesionalismo
Malos
No saben pitar
No saben

Quienes consideran que es muy malo recomiendan o afirman lo siguiente
Los árbitros, generalmente hombres pitan el partido según la opinión de ellos y no basados en el reglamento arbitral, no escuchan las jugadoras y pitan a favor del equipo que ellos creen conveniente, falta parcialidad y la imposición de orden dentro de la cancha.
Poco calificados, o muy mayores y poco actualizados. Incentiva la agresión dentro del campo en lugar de impedirla
Falta de seriedad y de colocar orden en un partido
No cuidan la integridad de las compañeras de ambos equipos, permiten muchos choques antes de amonestar, son groseros y vulgares con las jugadoras y entrenadores
Los árbitros no escuchan a las jugadoras y las expulsa sin justa causa
Son muy cargados a los otros equipos
No tienen jueces de línea
Pitan mal
No lleguen a tiempo, dejan esperando a los equipos, no pitan bien
No saben, injustos, se van por un equipo
Recomiendan arbitraje de mujeres
No saben el reglamento
Porque pitan situaciones de juego innecesarias
No respetan las jugadoras
No pitan bien, no se respetan entre ellos mismos
No saben pitar



Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
Creo que hay que hacer más capacitaciones entre jueces y entrenadores para ser un poco más flexible en las decisiones arbitrales
En un partido, el árbitro no pitó las faltas que se estaban haciendo y el partido terminó en riña, aparte de que aconsejo a una de las jugadoras de que también podía dar duro a las oponentes pero que no se dejara ver de él
Poco profesionalismo de los árbitros, groseros tanto con las jugadoras, entrenadora y barra, poca claridad respecto a las decisiones frente al juego y reglamento
En ocasiones no muy bueno
Gran parte es debido a la falta de criterio en autoridad para ser asertivos en las decisiones que toma el árbitro dejando todo sustento argumentativo a las sanciones con tarjetas y a veces con abuso de autoridad siendo groseros e impertinentes e irrespetuosos con las jugadoras al interior del juego y también con los espectadores.
Cometen errores al momento de pitar
Malas decisiones
Más personal para estar pendiente del partido
Un poco de igualdad en los dos equipos
Faltan más árbitros
Traen árbitros que son amigos de algunos de los equipos
Permiten mucho juego brusco, No aplican normas disciplinarias
Falta más personal (árbitros)
Muy malos
Son muy irrespetuosos no pitan bien
Estado físico para los árbitros
No cumple las normas
Muchas veces sacan muchas amarillas sin justa causa
Muy mal arbitraje
Las tarjetas muy caras
No pitan bien, hacen un reclamo las jugadoras y no se dejan hablar
Pitan para otro equipo
No pitan bien
No prestan ayuda dentro de la cancha en problemas diferenciales
No cumplen con el reglamento
No pitan bien
Porque son árbitros malos
No cumplen con el reglamento, Se recargan para un equipo
Se toman las cosas personal algunos
Falta más compromiso y no tomar decisiones a la ligera
Muchas veces no se ponen de acuerdo
No les prestan atención a las jugadoras

7. ¿Cómo califica los escenarios empleados?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	56	58%
Excelente	32	33%
Regular	8	8%
Deficiente	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	96	100%





El 58% de las personas encuestadas, encuentra que los escenarios son buenos, el 33% consideran que son excelentes y el 8% restante, los califican como regulares. Es importante tener en cuenta que sólo el 13% emite una calificación positiva de los juegos.

En relación a la anterior valoración, se presentaron las siguientes recomendaciones o afirmaciones:

Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
Solo una cancha
Falta demarcación
Falta iluminación, falta mantenimiento en la cancha

8. ¿Cómo califica la respuesta en sitio del organismo de emergencia?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	75	78%
Regular	11	11%
Excelente	5	5%
Deficiente	4	4%
Muy malo	1	1%
Total	96	100%



De acuerdo a la información anterior, se concluye que el 83% de las personas encuestadas consideran que el organismo de emergencia es entre bueno y excelente y el 17% lo valoran entre regular, deficiente y muy malo.

En relación a la anterior valoración, se presentaron las siguientes recomendaciones o afirmaciones:

Quienes consideran que es bueno, recomiendan o afirman lo siguiente
En ocasiones que lo requerimos tardan en llegar
Siempre responden al llamado.
Llegan rápido
Atención oportuna siempre que se ha pedido
Cuando se necesita llegan al lugar
Muy buena
Porque hay atención inmediata
Se cuenta con bombero y la respuesta es rápida

Quienes consideran que es deficiente, recomiendan o afirman lo siguiente
No se visualiza
No lo ha visto
No se han visto
No están

Quienes consideran que es muy malo recomiendan o afirman lo siguiente
No se visualiza

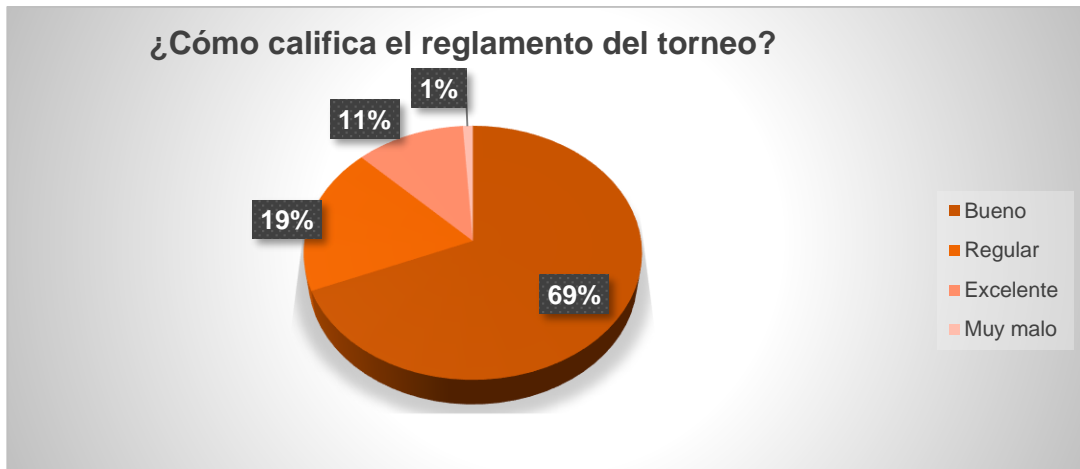
Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
La verdad no he visto ningún organismo de emergencia durante los encuentros deportivos
Deberían estar ahí en todo momento por si se presenta una emergencia grave
Demora en la atención
No hay
No se visualiza
No están siempre
No se visualiza

9. Reglamento

A. ¿Cómo califica el reglamento del torneo?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	66	69%
Regular	18	19%
Excelente	11	11%
Muy malo	1	1%
Deficiente	0	0%
Total	96	100%





De acuerdo a la información anterior, se concluye que la mayor parte de las personas encuestadas (80%) de las personas encuestadas consideran que el reglamento del torneo es bueno o excelente. Sin embargo, el 20% lo valoran entre regular y muy malo.

En relación a la anterior valoración, se presentaron las siguientes recomendaciones o afirmaciones:

Quienes consideran que es muy malo recomiendan o afirman lo siguiente
Suspendieron un equipo sin justa causa

Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
Tiene inconsistencias, y no estandarizan las normas el equipo arbitral
Porque deberían de tomar medidas drásticas con personas que faltan el respeto al torneo
Mucho por definir, poca autoridad, no supervisión y no cumplimiento
Muchas falencias
Muchas inconsistencias
Muchas falencias
No sancionan correctamente
Se saltan el debido proceso
No es claro

10. Programación

¿Cómo califica el cumplimiento en la programación?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	63	66%
Regular	16	17%
Excelente	14	15%
Muy malo	2	2%
Deficiente	1	1%
Total	96	100%





De acuerdo a la información anterior, se concluye que el 80% de las personas encuestadas consideran que se cumple con la programación. Por otro lado, el 20% considera que no siempre sucede.

En relación a la anterior valoración, se presentaron las siguientes recomendaciones o afirmaciones:

Quienes consideran que es muy malo recomiendan o afirman lo siguiente
Programan partidos en días que no deberían

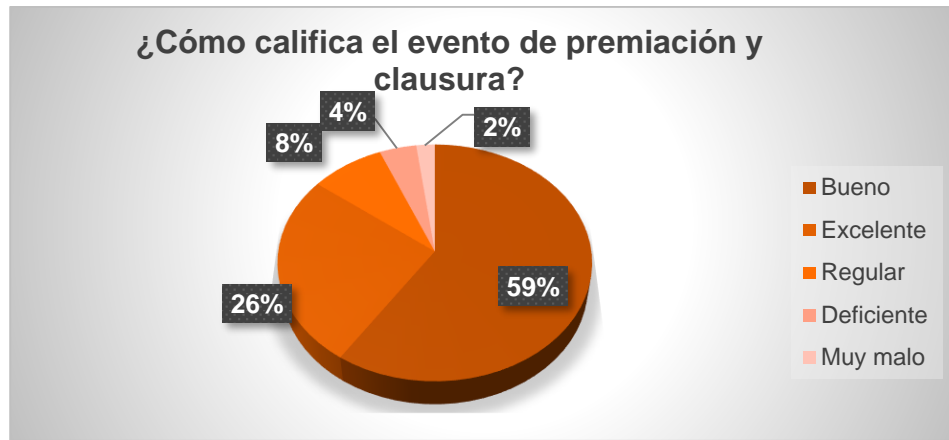
Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
Los partidos no siempre comienzan a la hora estipulada
Retraso
Los partidos no inician puntual algunos
No comienzan a la hora programada
Ponen partidos muy seguidos
El árbitro no llega a un partido
A veces el árbitro no se presentaba
No respetan las horas del partido
No respetan los horarios programados

11. Evento de clausura y premiación

A. ¿Cómo califica el evento de premiación y clausura?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	57	59%
Excelente	25	26%
Regular	8	8%
Deficiente	4	4%
Muy malo	2	2%
Total	96	100%





El 86% de las personas encuestadas, encontraron que el evento de clausura y premiación fue llevado a cabo de manera adecuada, otorgándole una valoración máxima entre excelente y bueno; sin embargo, un 14% la valoró de manera regular, deficiente o muy malo.

b. ¿Cómo califica la premiación entregada?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	53	55%
Excelente	28	29%
Regular	10	10%
Deficiente	3	2%
Muy malo	2	3%
Total	96	100%



De acuerdo a la información anterior, se concluye que el 84% de las personas encuestadas consideran que la premiación fue entre excelente y buena. Por el contrario, el 16% la encontraron regular, deficiente o muy mala.

A continuación, se registran aspectos que se consideran pueden ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el proceso de premiación y otros aspectos que deben ser considerados para premiar.



Registre recomendaciones pertinentes que aporten al mejoramiento del proceso de premiación:
Tener mayor difusión de cuando y como será
Horarios acordes
Que se siga haciendo en los estadios las finales así creo que los deportistas se motivará más ya que la mayoría no cumplirá el sueño jugando en un estadio de resto está bien creo que sería bueno que el que quedara campeón pasará a un nivel en liga antioqueña sea c- o b un cupo directo
Hasta el momento es como se espera en gran medida
No sé porque no he estado en las premiaciones
Arbitraje
Creo que de la manera como lo han venido haciendo está bien.
Motivar mas
Que se cumpla lo prometido
Transporte
Más publicidad
Balones
Lo que promete se cumpla
Tomar más en cuenta la opinión de las jugadoras
Trofeos mejores no hay incentivos
Deben reconocer más el esfuerzo de las jugadoras

¿Qué otros aspectos se deberían tener en cuenta para premiar?
Juego limpio
Juego limpio y valores dentro de la cancha
Premios de carácter educativo...
Realizar premiación para el Tercer y Cuarto puesto.
Equipo menos conflictivo
Compañerismo
Juego limpio
Goleadora, arco menos vencido
Juego limpio
Juego limpio
Incentivos
Juego limpio
Juego limpio

12. Uniformes

A. ¿Se les hizo entrega de uniforme de parte del Índer Envigado?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	76	79%
No	5	5%
No Aplica	15	16%
Total	96	100%





De acuerdo a la información anterior, se concluye que al 79% de los participantes del torneo se les hizo entrega de los uniformes. El 16% está representado por deportistas de equipos que no se encuentran dentro de los beneficios del convenio, por lo tanto, no se les podía hacer entrega del uniforme, razón por la cual registran que no aplica; sin embargo, algunas personas respondieron: No, en lugar de No aplica.

A. ¿La entrega de los uniformes fue oportuna?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	75	78%
No Aplica	20	21%
No	1	1%
Total	96	100%



De acuerdo a la información anterior, se concluye que, en relación a la oportunidad en la entrega de los uniformes, el 99% de los deportistas respondieron de manera afirmativa.



B. ¿Qué calificación les otorga a los uniformes?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	46	48%
Excelente	22	23%
No Aplica	20	21%
Regular	8	8%
Total	96	100%



De acuerdo a la información anterior, se concluye que el 90% de los encuestados, considera que los uniformes, fueron entre excelentes y buenos y sólo el 10% le asigna una valoración de regular.

A continuación, se registran aspectos que se consideran pueden ser tenidos en cuenta sobre la calidad y las tallas de los uniformes.

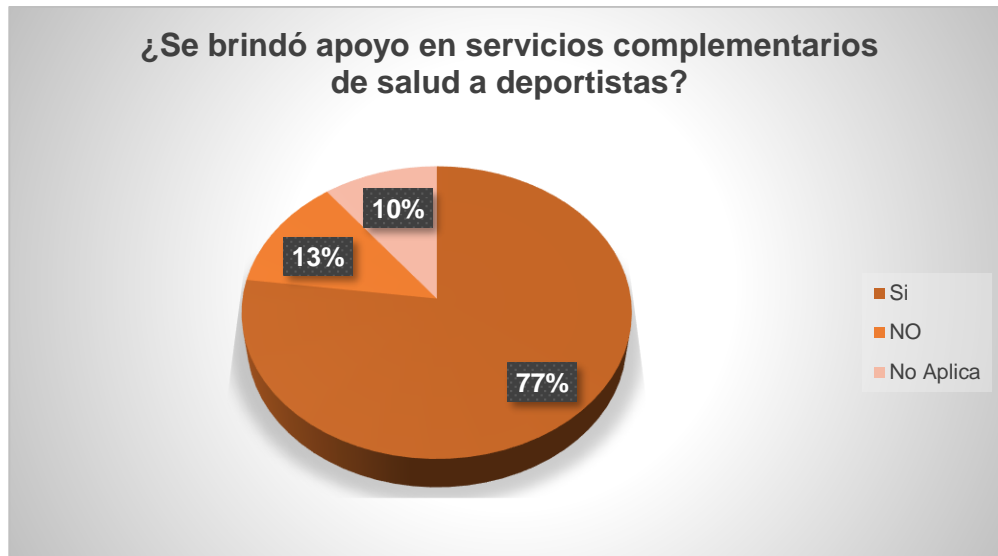
Quienes consideran que es regular recomiendan o afirman lo siguiente
Calidad
La pantaloneta no permite utilizar otro tipo de lycra
Pantaloneta incomoda
Tener en cuenta el tallaje

13. Servicios de apoyo en salud

A. ¿Se brindó apoyo en servicios complementarios de salud a deportistas?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	74	77%
No	12	13%
No Aplica	10	10%
Total	96	100%





De acuerdo a la información anterior, se concluye que al 90% de la población, se le brindó apoyo o acompañamiento en servicios complementarios en salud.

B. ¿Cómo evalúa este apoyo?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	58	60%
No Aplica	16	17%
Excelente	15	16%
Regular	4	4%
Deficiente	2	2%
Muy malo	1	1%
Total	96	100%



Teniendo en cuenta la población objetivo para este servicio, se puede concluir que el 91% de la población calificó este apoyo como bueno y excelente y el 10% lo valoró de manera regular, deficiente o muy malo.



14. Calidad del Torneo

A. ¿Qué calificación le otorgaría a este festival, torneo, juego?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Bueno	75	78%
Excelente	13	14%
Regular	8	8%
Deficiente	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	96	100%



Teniendo en cuenta la información registrada anteriormente, se puede concluir que el 92% de la población se manifestó de manera positiva frente al torneo, otorgándole calificación entre bueno y excelente: así mismo, sólo el 8% lo valoró de manera regular.

14. Fidelización

A. ¿Volvería a participar en este torneo, festival o juego?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	96	100%
No	0	0%
Total	96	100%

El ciento por ciento (100%) de las personas encuestadas volverían a participar del torneo.

B. ¿Recomendaría al Índer Envigado a otros equipos y clubes para que participen en festivales y torneos organizados por el Instituto?

Opciones de respuesta	Cantidad	%
Si	96	100%
No	0	0%
Total	96	100%

El ciento por ciento (100%) de las personas encuestadas, recomendaría al Índer Envigado a otros equipos y clubes para que participen en festivales y torneos organizados por el Instituto.



15. Sugerencias, recomendaciones y observaciones

Deberían mejorar la seguridad, y esto empieza desde el arbitraje contratar gente comprometida y que no sean machistas
Sugiero anexar una nueva norma al reglamento donde sea claro que el equipo que fomente violencia sea automáticamente descalificado del torneo, porque este espacio es para divertirse y competir sanamente, no para terminar golpeando de manera brutal a las compañeras de campo
Llevar un proceso más estricto de comportamiento, disciplina y valores dentro de los equipos para evitar hechos violentos dentro y fuera de las canchas
Sigan así
Reconsiderar los árbitros
En general el torneo es bueno, los equipos que participan deberían ser evaluados con rigurosidad o por lo menos los personajes que integran los equipos. En muchos casos los conforman niñas con conductas agresivas que reinciden siempre en la agresión al rival. Les falta educación y civismo.... Es un torneo para incentivar la participación de las mujeres, una oportunidad para disfrutar, más NO un espacio para el irrespeto, la agresión ,en muchos casos se llega a sentir uno expuesto y en peligro. Existen directores técnicos muy competitivos que se olvidan de la integridad de las jugadoras y en lugar de prevenir y evitar la agresión, le dan vía libre. Esto no debería ser así, dónde queda la sana competencia? Y quién vela por la integridad de las participantes?
Contar con mejor arbitraje
Todo está organizado bajo parámetros claros y planificación eficiente reflejada a través de una buena ejecución y evaluación del torneo.
Arbitraje
Los árbitros
Todo bien
Que se haga el torneo con equipos que permitan compartir. Ambiente sano
En este Torneo no apoyaron con el transporte
Que nos brinde el transporte
Seleccionar mejor el personal de arbitraje
Mejorar la reglamentación
Todo muy bien
No dieron hidratación.
Mejor arbitraje
Mejor arbitraje y escenarios
Solo arbitraje
Hidratación, que los árbitros conozcan el reglamento
Que mejoren los árbitros
Mejoren los árbitros
Mejorar con respecto al tema arbitral y premiación
Mejorar el arbitraje, las premiaciones
Deberían prestar los servicios completos
Apoyo psicológico mejor, mejoren el equipo arbitral
Mejorar la premiación, arbitraje femenino y la iluminación
Mejor premiación
Mejorar el arbitraje que sean más equitativos
Hidratación

