



## Informe de Satisfacción – Participación en Competiciones (CAU-CEU)

### 1. Introducción.

El presente informe muestra los datos obtenidos del análisis de resultados de la realización de la encuesta de satisfacción de usuarios en relación a la participación en competiciones externas dentro de los programas de Campeonatos de Andalucía Universitarios y Campeonatos de España Universitarios.

Los datos, durante el ciclo 2024 han sido las siguientes:

- Encuesta realizada a los/as participantes en Campeonato de Andalucía Universitarios y en Campeonatos de España Universitarios durante el curso 2023/2024 con datos recogidos durante los meses de marzo, abril y mayo de 2024.

El proceso de obtención de datos se realiza a través de la realización de una encuesta a través de la página web, a la cual se accede mediante un enlace proporcionado por el Servicio de Deportes mediante el envío de un correo electrónico informativo a todos los usuarios registrados en la base de datos y que han participado en estos campeonatos en representación de la Universidad de Jaén.

La encuesta consta de 14 ítems o cuestiones en las cuales se pueden valorar diferentes aspectos de la competición en cuestión como el proceso de selección, la preparación y la información proporcionada al deportista, aspectos sobre el desplazamiento y el alojamiento, en su caso, y el grado de satisfacción en general. A continuación, se relacionan estos ítems:



Ítems	Apartado	Cuestiones
1	La Competición	Criterios de Selección
2		Preparación Deportiva de la Competición
3		Información Facilitada al deportista sobre la Competición
4		Nivel deportivo de la Selección UJA
5		Nivel deportivo de la Competición
6		Indumentaria UJA
7		Entrenador/a UJA
8		Duración de la Competición
9	Desplazamiento y Alojamiento	Jefe de Expedición
10		El medio de transporte es el más adecuado
11		Alojamiento (calidad, distancia a las sedes...)
12	General	Repetiría su participación en la Competición
13		Grado de Satisfacción General con la Competición
14		Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD

Los usuarios pueden valorar de 1 (mínimo grado de satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción) cada cuestión relacionada con su actividad a valorar, además de poder expresar cualquier otra cuestión en un apartado de “Observaciones”.

Durante el Ciclo 2024 se ha realizado una medición:

La encuesta fue emitida una vez disputada cada modalidad en la que participó la Universidad de Jaén y recogida de datos hasta el 31/05/2024, con un índice de respuesta del 37,95% de los/as deportistas encuestados/as (63 respuestas obtenidas de 166 encuestados).



## 2. Resultados de la Medición.

Periodo de medición: del 1/04/2024 al 31/05/2024.

Sistema de recogida de datos: envío de correo electrónico a los usuarios con enlace a encuesta mediante formulario web. Recogida de resultados y realización de informe para análisis de los mismos.

### Datos generales de satisfacción.

Competición	Modalidad	Encuestados	Respuesta	% Respuesta	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Valor Medio
CAU	BALONCESTO FEM.	14	4	28,57%	4,25	3,50	4,00	3,75	4,25	3,00	4,00	2,50	5,00	5,00		5,00	4,00	4,75	4,08
CAU	BALONCESTO MASC.	13	7	53,85%	4,86	5,00	4,86	4,86	4,57	4,00	5,00	4,29	4,86	5,00	5,00	5,00	4,71	4,71	4,77
CAU	BALONMANO FEM.	10	5	50,00%	4,20	2,00	4,20	2,00	3,80	1,80	1,40	4,00	3,40	3,80		3,20	3,00	3,20	3,08
CAU	BALONMANO MASC.	13	6	46,15%	4,17	3,83	4,17	3,50	4,33	2,83	4,50	4,00	4,00	4,40	4,67	4,83	4,17	4,33	4,12
CAU	CAMPO A TRAVÉS	8	2	25,00%	5,00	4,50	5,00	5,00	5,00	4,00	4,50	5,00	4,50	5,00		5,00	5,00	5,00	4,81
CAU	FÚTBOL 11 FEM.	18	6	33,33%	4,67	4,50	4,83	4,33	4,67	3,67	4,67	3,83	4,50	4,83	5,00	4,83	4,33	4,50	4,51
CAU	FÚTBOL 11 MASC.	20	8	40,00%	3,88	3,50	4,63	4,00	4,25	2,63	4,50	4,50	4,75	5,00	4,80	4,63	3,75	4,25	4,22
CAU	FÚTBOL SALA MASC.	14	6	42,86%	4,00	3,33	4,17	3,67	4,83	3,17	4,50	4,17	3,33	3,83		4,17	4,00	3,83	3,92
CAU	NATACIÓN	2	3	150,00%	4,00	2,33	3,67	4,00	4,67	3,00	3,67	4,33	3,67	3,33		5,00	4,33	3,67	3,82
CAU	PÁDEL	6	3	50,00%	4,33	3,00	4,33	2,67	4,33	4,00	2,67	4,00	4,33	4,67	4,67	5,00	4,00	4,33	4,02
CAU	RUGBY 7 MASC.	12	5	41,67%	4,60	4,80	5,00	3,60	4,40	3,60	4,80	4,60	4,80	4,60		4,60	4,40	4,20	4,46
CAU	VOLEIBOL FEM.	14	3	21,43%	4,67	2,33	4,33	3,00	4,00	4,00	3,33	2,67	3,33	3,00		4,33	3,00	2,67	3,44
CAU	VOLEIBOL MASC.	14	2	14,29%	4,00	3,50	5,00	3,50	5,00	4,50	4,50	3,50	4,00	4,50		5,00	4,50	4,00	4,27
CEU	ATLETISMO	4	1	25,00%	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00		5,00	5,00	5,00	4,46
CEU	TAEKWONDO	1	1	100,00%	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	1,00	4,00		4,00	4,00	1,00	3,38
CEU	TENIS DE MESA	3	1	33,33%	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,43



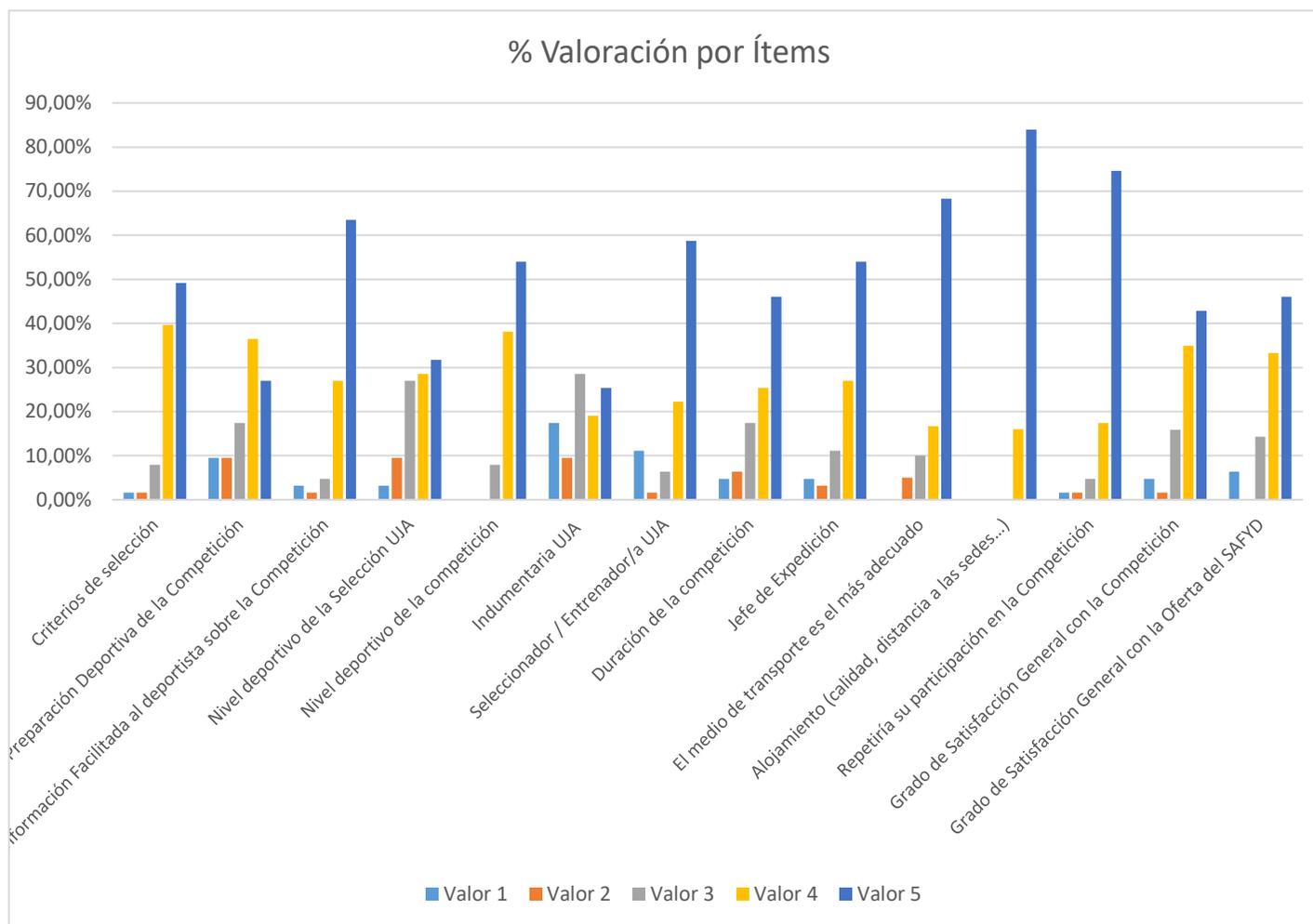
Resumen Datos Generales CAU y CEU 2024

Competición	Encuestados	Respuesta	% Respuesta	Criterios de Selección	Preparación Deportiva de la Competición	Información Facilitada al deportista sobre la Competición	Nivel deportivo de la Selección UJA	Nivel deportivo de la Competición	Indumentaria UJA	Entrenador/a UJA	Duración de la Competición	Jefe de Expedición	El medio de transporte es el más adecuado	Alojamiento (calidad, distancia a las sedes...)	Repetiría su participación en la Competición	Grado de Satisfacción General con la Competición	Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	Valor Medio	Indicador 1 (Item 1-8 y 13)	Indicador 2 (Item 14)
CAU	158	60	37,97%	4,33	3,67	4,48	3,73	4,43	3,27	4,12	4,02	4,25	4,51	4,83	4,62	4,07	4,15	4,08	4,01	4,15
CEU	8	3	37,50%	4,33	2,67	4,00	4,33	5,00	3,00	5,00	4,00	3,67	4,00	5,00	4,67	4,67	3,67	4,37	4,11	3,67
TOTAL	166	63	37,95%	4,33	3,62	4,46	3,76	4,46	3,25	4,16	4,02	4,22	4,48	4,84	4,62	4,10	4,13	4,11	4,02	4,13



### Porcentaje de valoración por Ítems

% Valoración por Ítems	1	2	3	4	5	Valor Medio
Criterios de Selección	1,59%	1,59%	7,94%	39,68%	49,21%	4,33
Preparación Deportiva de la Competición	9,52%	9,52%	17,46%	36,51%	26,98%	3,62
Información Facilitada al deportista sobre la Competición	3,17%	1,59%	4,76%	26,98%	63,49%	4,46
Nivel deportivo de la Selección UJA	3,17%	9,52%	26,98%	28,57%	31,75%	3,76
Nivel deportivo de la Competición	0,00%	0,00%	7,94%	38,10%	53,97%	4,46
Indumentaria UJA	17,46%	9,52%	28,57%	19,05%	25,40%	3,25
Entrenador/a UJA	11,11%	1,59%	6,35%	22,22%	58,73%	4,16
Duración de la Competición	4,76%	6,35%	17,46%	25,40%	46,03%	4,02
Jefe de Expedición	4,76%	3,17%	11,11%	26,98%	53,97%	4,22
El medio de transporte es el más adecuado	0,00%	5,00%	10,00%	16,67%	68,33%	4,48
Alojamiento (calidad, distancia a las sedes...)	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%	84,00%	4,84
Repetiría su participación en la Competición	1,59%	1,59%	4,76%	17,46%	74,60%	4,62
Grado de Satisfacción General con la Competición	4,76%	1,59%	15,87%	34,92%	42,86%	4,10
Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	6,35%	0,00%	14,29%	33,33%	46,03%	4,13





### 3. Comparativas mediciones anteriores.

Items	2018	2019	2020	2022	2023	2024	VARIACIÓN ANUAL RESPECTO 2023
Criterios de Selección	4	4,22	4,28	4,58	4,45	<b>4,33</b>	<b>-0,12</b>
Preparación Deportiva de la Competición	2,47	3,09	3,28	3,20	3,33	<b>3,62</b>	<b>0,29</b>
Información Facilitada al deportista sobre la Competición	4,12	4,22	3,91	4,16	4,28	<b>4,46</b>	<b>0,18</b>
Nivel deportivo de la Selección UJA	3,65	3,41	3,24	4,04	3,80	<b>3,76</b>	<b>-0,04</b>
Nivel deportivo de la Competición	4,59	4,3	4,35	4,42	4,47	<b>4,46</b>	<b>-0,01</b>
Indumentaria UJA	3,35	3,07	2,65	3,62	3,56	<b>3,25</b>	<b>-0,31</b>
Entrenador/a UJA	3,73	3,72	3,96	4,38	4,16	<b>4,16</b>	<b>0,00</b>
Duración de la Competición	3,98	3,65	3,46	3,48	4,00	<b>4,02</b>	<b>0,02</b>
Jefe de Expedición	4,05	4,07	3,84	4,06	4,11	<b>4,22</b>	<b>0,11</b>
El medio de transporte es el más adecuado	4,47	4,28	4,09	4,26	4,31	<b>4,48</b>	<b>0,17</b>
Alojamiento (calidad, distancia a las sedes...)	3,8	3,78	3,78	4,30	4,63	<b>4,84</b>	<b>0,21</b>
Repetiría su participación en la Competición	4,53	4,54	4,41	4,66	4,57	<b>4,62</b>	<b>0,05</b>
Grado de Satisfacción General con la Competición	4,31	4,09	3,96	4,22	4,27	<b>4,10</b>	<b>-0,17</b>
Grado de Satisfacción General con la Oferta del SAFYD	4,16	4,07	3,85	4,20	4,04	<b>4,13</b>	<b>0,09</b>
<b>VALORACIÓN MEDIA</b>	<b>3,94</b>	<b>3,89</b>	<b>3,79</b>	<b>4,04</b>	<b>4,11</b>	<b>4,11</b>	<b>0,00</b>
<i>Nivel medio de Satisfacción con la Competición en la que ha participado</i>	3,8	3,75	3,68	4,01	4,04	<b>4,02</b>	<b>-0,02</b>
<i>Nivel medio de Satisfacción con la Oferta del Programa de Competiciones</i>	4,16	4,07	3,85	4,20	4,04	<b>4,13</b>	<b>0,09</b>
<b>Nº Encuestados:</b>	266	191	111	176	187	<b>166</b>	
<b>Respuestas:</b>	49	46	46	50	75	<b>63</b>	
<b>% Respuesta</b>	18,42%	24,08%	41,44%	28,41%	40,11%	<b>37,95%</b>	



## 4. Análisis general de los resultados de la encuesta.

**Por ítems:** los Valores que se encuentran en situación cercana al valor límite son los siguientes:

- Preparación deportiva para la competición: Aquí a pesar de notar una cierta mejoría respecto a los valores obtenidos en el ciclo anterior, obteniendo un 0,29 más de satisfacción, con un valor medio de 3,62, es razonable y entendemos que no es la perfecta, pero se trata de una competición de selecciones, no de equipos, y la mayoría de integrantes tienen ya de por sí muchos problemas para poder entrenar con la selección universitaria más de un día a la semana porque les coincide con el resto de entrenamientos de sus clubes. Así, entendemos, como así nos manifiestan personalmente en muchas ocasiones, que con esta valoración se refieren más bien a que no se prepara la competición lo mejor que se podría preparar deportivamente hablando, pero no que su grado de satisfacción por ello sea bajo. Además, sacamos la lectura positiva a este hecho, como es el caso de que se quedan con ganas de entrenar más y trabajar más en ese grupo.
- Destacar por lo demás, que todos los ítems se mantienen con valores cercanos a la anterior medición, mejorando en la mayoría de ellos. Por destacar alguno, en el ítem que mide la satisfacción de la “Indumentaria UJA”, donde se ha bajado del 3.56 al 3.25 aunque aquí el valor viene por una percepción muy subjetiva del usuario a la hora de valorar este nivel, el Servicio de Deportes ha adquirido para el próximo curso unas equipaciones nuevas para que los equipos puedan valorar este esfuerzo económico y mejorar este valor en la próxima medición.
- En cuanto a cuestiones a destacar, el hecho de que las mejores puntuaciones, son las que valoran la “Información Facilitada al deportista sobre la Competición” o “Nivel deportivo de la competición” con un valor de 4,46, el “Alojamiento” con un 4.84, y de si “repetiría su participación en la competición” con un 4,62 de valoración.

## 5. Conclusiones / Actuaciones (si proceden).

A partir del análisis de los resultados de la encuesta, y de la valoración técnica que de ellos se hacen a partir del conocimiento del personal del Servicio del estado real de las mismas y las posibilidades de actuación sobre estos, establecemos los siguientes aspectos a considerar:

- En la gran mayoría de los casos, una mayor satisfacción está muy relacionada con el nivel deportivo que presentamos, especialmente en Campeonatos de Andalucía Universitarios. En estos, a menor nivel deportivo, menor valoración, más exigencias y más demandas.



- Existen ítems en los que deducimos que no hay una relación lo suficientemente significativa con la satisfacción de la prestación de nuestro servicio como para que formen parte del cálculo del mismo. Son necesarios, porque nos sirven para valorar aspectos importantes, pero su implicación en la valoración de la satisfacción con el servicio no debería ser en la misma proporción que otros que sí lo son con seguridad. Recogemos en este sentido, algunos ítems del tipo de los que analizan el nivel deportivo de la selección UJA y el nivel deportivo del rival, entre otros.
- Mantenemos un nivel aceptable de la Tasa de respuesta pasando del 40,11% del curso anterior al 37,95% en esta medición a pesar de que se detecta saturación en la cantidad de encuestas que reciben estos usuarios, que pierden la motivación también en función de los resultados deportivos.
- Continuar trabajando, en la medida de nuestras posibilidades, para que todas las modalidades deportivas tengan resultados de medición y una tasa de respuesta aceptable.