



**Percepciones sobre la gestión de los Juegos Deportivos y el servicio de Ludoteca Presencial
en la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia.**

Brayan Eloy Pérez Imbacuan.

Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Educación Física

Asesora

Liliana María Cardona Mejía, Doctor (PhD) en Dirección de Organizaciones - Administración y
Gestión de empresas.

Universidad de Antioquia
Instituto Universitario de Educación Física y Deporte
Licenciatura en Educación Física
Medellín, Antioquia, Colombia
2023

Cita

(Pérez Imbacuan, 2023)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Pérez Imbacuan, B. E. (2023). *Percepciones sobre la gestión de los Juegos Deportivos y el servicio de Ludoteca Presencial en la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria.

A mis padres, Jesús Pérez y Omaira Imbacuan, por ser parte de este proceso durante mi vida universitaria, por el apoyo recibido en cada paso que di y seguiré dando en la búsqueda de ser un mejor ser humano y un mejor profesional, que a pesar de estar a kilómetros de distancia durante toda esta etapa nunca dejaron de apoyarme, se convirtieron en mi motivación, en mi luz y en mi fuerza para continuar, a mi hermana Dennis Viviana Pérez Imbacuan, por ser la persona con la que compartimos gran parte de este recorrido llamado vida y universidad convirtiéndose en un apoyo fundamental, espero seguir siendo un ejemplo para ella, a ellos mi más grande admiración y respeto porque se convirtieron en el motor de arranque en los momentos cuando pensaba no podría continuar.

Tabla de contenido.

Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.	12
1. Planteamiento del problema.....	14
1.1. Contexto.	14
1.2. Antecedentes.....	16
1.3. Problema.....	19
2. Objetivos.....	21
2.1. Objetivo general.....	21
2.2. Objetivos específicos.....	21
3. Referentes Teóricos.....	22
3.1. Eventos deportivos.....	22
3.2. Características.....	22
3.3. Tipos de eventos deportivos.....	24
3.4. Factores de los que depende un evento deportivo.....	26
3.5. Fases para la organización de un evento deportivo.....	28
3.5.1. Fase 0 - Preliminar.....	29
3.5.2. Fase 1 - Diseño o presentación.....	29
3.5.3. Fase 2 - Estructura o concesión del evento y programación.....	29
3.5.4. Fase 3 – Actuación o ejecución.....	30
3.5.5. Fase 4 - Evaluación.....	30
3.6. Calidad percibida sobre los eventos deportivos.....	31
4. Metodología.....	32

4.1.	Enfoque de investigación.	32
4.2.	Propósito.....	32
4.3.	Procedimiento.	33
4.3.1.	Identificación de antecedentes	33
4.3.2.	Recopilación y organización de información	33
4.3.3.	Diseño de instrumentos para la recolección de información.....	33
4.3.4.	Aplicación de cuestionarios	33
4.3.5.	Interpretación y análisis de la información.....	34
4.3.6.	Elaboración informe final y socialización	34
4.4.	Estrategia / Tipo.....	34
4.5.	Población y muestra.	34
4.6.	Instrumentos.	35
4.7.	Aspectos éticos.	35
5.	Resultados.....	36
5.1.	Gestión de los Juegos Deportivos UdeA.....	36
5.1.1.	Divulgación de información.	39
5.1.2.	Relación con el personal de Deporte Recreativo.	44
5.1.3.	Materiales e instalaciones deportivas.....	47
5.1.4.	Oferta y horarios.	50
5.1.5.	Seguridad.....	54
5.1.6.	Intenciones de participación a futuro.	55
5.2.	Servicio de Ludoteca Presencial UdeA.....	56
5.2.1.	Divulgación de información.	58
5.2.2.	Relación con el personal de Ludoteca.....	61

5.2.3.	Implementos e instalaciones.	63
5.2.4.	Oferta y horarios.	66
5.2.5.	Intenciones de uso del servicio a futuro.	70
6.	Conclusiones.	71
7.	Recomendaciones.	75
7.1.	Divulgación de información.	75
7.2.	Relación con el personal.	76
7.3.	Materiales, implementos e instalaciones.	76
7.4.	Oferta y horarios.	76
7.5.	Seguridad.	78
8.	Referencias.	79

Lista de figuras.

Resultados percepción sobre Juegos Deportivos UdeA.

Figura 1 Participación por sexo – participación por dependencia académica.	36
Figura 2 Participación por programas académicos – participación por niveles académicos.....	37
Figura 3 Participación por rango de edad – participación por residencia.	38
Figura 4 Conocimiento sobre el micrositio – percepción sobre información del micrositio.....	39
Figura 5 Percepción sobre correo electrónico- percepción sobre planillas físicas.....	40
Figura 6 Percepción sobre formularios web – percepción sobre reglamentos e instructivos.....	41
Figura 7 Percepción sobre piezas publicitarias – percepción sobre acceso a resultados y estadísticas.	41
Figura 8 Uso de redes sociales.	42
Figura 9 Medios mejor valorados para divulgación de información.....	43
Figura 10 Servicio y atención del personal – percepción sobre reuniones informativas.	44
Figura 11 Percepción sobre cumplimiento de funciones – percepción sobre trato durante eventos.	45
Figura 12 Percepción sobre personal de juzgamiento o arbitraje (cumplimiento de funciones y trato).....	46
Figura 13 Facilidad al ubicar instalaciones deportivas – percepción sobre instalaciones deportivas.....	47
Figura 14 Percepción sobre materiales – percepción sobre implementación entregada.	48
Figura 15 Percepción sobre acceso a otros servicios - percepción sobre premiación entregada. .	49
Figura 16 Percepción sobre variedad en oferta – percepción sobre preferencias dentro de la oferta.....	50
Figura 17 Percepción sobre horarios – percepción sobre cumplimiento de horarios establecidos.	51
Figura 18 Percepción sobre aplazamientos y reprogramaciones de eventos y encuentros.	52
Figura 19 Disponibilidad y preferencia de horarios por parte de los usuarios.	53

Figura 20 Conocimiento de la ruta de accidentes – percepción de la eficiencia ante la ruta de accidentes.....54

Figura 21 Intenciones de participación a futuro – intenciones para animar a otros.....55

Resultados percepción sobre Ludoteca Presencial UdeA.

Figura 22 Uso de Ludoteca por sexo – uso de Ludoteca por dependencia académica.56

Figura 23 Uso de Ludoteca por programa académico - uso de Ludoteca por nivel académico. ..57

Figura 24 Uso de Ludoteca por rango de edad – participación por lugar de residencia.57

Figura 25 Conocimiento sobre el servicio – conocimiento sobre el micrositio web.58

Figura 26 Percepción sobre divulgación sobre Ludoteca – percepción sobre página web.59

Figura 27 Medios mejor valorados para procesos de divulgación sobre el servicio de Ludoteca.
.....60

Figura 28 Percepciones sobre trato y servicio – percepciones sobre respuestas e información sobre Ludoteca.61

Figura 29 Conocimiento sobre el reglamento – percepciones sobre claridad del reglamento.62

Figura 30 Percepción frente a orden y cumplimiento de reglamento de uso de Ludoteca.....63

Figura 31 Percepción sobre tiempo de uso para consolas, videojuegos e implementos deportivos.
.....63

Figura 32 Percepción sobre tiempo de uso para juegos de mesa.64

Figura 33 Percepción sobre estado y servicio que prestan consolas, implementos deportivos y juegos de mesa.65

Figura 34 Percepción sobre instalaciones y ubicación de la Ludoteca.65

Figura 35 Conocimiento sobre la oferta – percepción sobre variedad de la oferta de Ludoteca. .66

Figura 36 Percepción sobre oferta y preferencias de los usuarios.67

Figura 37 Conocimiento sobre horarios de atención – percepción sobre cumplimiento de horarios.67

Figura 38 Percepción sobre suspensión de horarios de servicio de Ludoteca.68

Figura 39 Disponibilidad de horarios por parte de los usuarios. 68

Figura 40 Intenciones de uso del servicio de Ludoteca a futuro..... 70

Resumen.

El presente trabajo pretende dar a conocer las percepciones de los usuarios de la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia frente a la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA. Este trabajo se desarrolló desde un enfoque cualitativo a través del estudio de caso como estrategia de investigación, teniendo un propósito netamente descriptivo, se apoya en temas como la gestión de eventos deportivos, la evaluación de eventos deportivos, la percepción y satisfacción de participantes o usuarios como fuente de información importante al evaluar la calidad de un evento o servicio de tipo deportivo y recreativo. Finalmente, entre los principales hallazgos de este trabajo se evidencia una alta satisfacción por parte de los usuarios frente a los eventos y servicios antes mencionados, el trabajo culmina con la presentación de una serie de recomendaciones dirigidas a la línea de Deporte Recreativo de la UdeA.

Palabras clave: gestión de eventos, eventos deportivos, servicios deportivos, evaluación de eventos, usuarios, percepción, satisfacción.

Abstract.

This paper aims to show the perceptions of users of the Deporte Recreativo line from Universidad de Antioquia, regarding the management of the Juegos Deportivos UdeA and the Ludoteca Presencial UdeA service. This work was developed from a qualitative approach using the case study as a research strategy, having a purely descriptive purpose, based on topics such as sports event management, evaluation of sports events, and perception and satisfaction of participants or users as an important source of information when assessing the quality of a sporting and recreational event or service. Finally, among the main findings of this work, there is evidence of high satisfaction on behalf of the users regarding the above-mentioned events and services. The work culminates with the presentation of a series of recommendations addressed to the line of Deporte Recreativo UdeA.

Keywords: event management, sporting events, sports services, evaluation of events, users, perception, satisfaction.

Introducción.

El presente trabajo de práctica, titulado *Percepciones sobre la gestión de los Juegos Deportivos y el servicio de Ludoteca Presencial en la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia*, pretende dar a conocer las percepciones de los usuarios de la línea de Deporte Recreativo frente a la gestión de sus dos grandes proyectos denominados Juegos Deportivos UdeA y servicio de Ludoteca Presencial UdeA.

Este trabajo de tipo investigativo se desarrolló desde un enfoque cualitativo a través del estudio de caso como estrategia de investigación, teniendo un propósito netamente descriptivo, de igual manera este trabajo se apoya desde temas centrales como la gestión de eventos deportivos, la evaluación de eventos deportivos como fase importante y las percepciones de los participantes como fuente de información indispensable a la hora de evaluar la calidad de un evento como los Juegos Deportivos y un servicio como el de Ludoteca, para ello se crearon dos instrumentos con el fin de recolectar información útil sobre los servicios y eventos antes mencionados.

La importancia de este trabajo radica en la calidad percibida por los usuarios, lo que se convierte en una fuente de información importante y más cuando la línea de Deporte Recreativo de la UdeA busca mejoras en la prestación de sus servicios y la gestión de sus eventos deportivos, además busca hacer que estos lleguen a más comunidad universitaria y finalmente perdurar en el tiempo de manera continua y progresiva, en suma las mejoras que buscan se pueden llegar a identificar a partir de la satisfacción y percepciones que presentan los usuarios lo que les permitirá tomar decisiones en aras de mejorar sus servicios y eventos.

Con la recogida de información y a la vez con el análisis de esta, se busca reconocer la percepción que presentan los usuarios de Deporte Recreativo frente a la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA, esto durante los periodos 2022-2 y 2023-1 periodos donde el encargado llevo a cabo sus prácticas. En este trabajo se encontrará información estructurada de la siguiente manera:

Primero se dará una contextualización de algunos hallazgos a partir de un diagnóstico inicial de tipo organizacional que se realizó en la línea de Deporte Recreativo, en este mismo apartado se darán a conocer de manera resumida los antecedentes relacionados a nuestro tema de investigación,

tocando la situación problema que se encontró y terminando con la pregunta de investigación que guía este trabajo.

En el apartado de objetivos se presenta de manera clara cuáles son las finalidades de este trabajo, presentando como eje central el objetivo general y los objetivos específicos como caminos que conllevan al cumplimiento de nuestro objetivo general.

En el apartado de referentes teóricos se presentan los diferentes conceptos, temas y subtemas que sostienen nuestro trabajo de práctica, al igual que los diferentes autores que los exponen.

En el apartado de metodología se presenta de manera clara cuál fue el proceso metodológico y de investigación que guio nuestro trabajo de práctica, esto con el fin de darle una respuesta a nuestra pregunta de investigación teniendo en cuenta procedimientos para la recolección y análisis de información.

En el apartado de resultados se presenta la descripción y análisis de la información recolectada es decir de los hallazgos producto de la aplicación de nuestros instrumentos de investigación para la recolección de información.

Finalmente, se presenta un apartado con las conclusiones respondiendo a los principales hallazgos encontrados con relación a los objetivos de este trabajo y una serie de recomendaciones dirigidas a la línea de Deporte Recreativo en aras de la oferta que se maneja, puntos a reforzar y a partir de los hallazgos encontrados.

1. Planteamiento del problema.

1.1. Contexto.

La Práctica Pedagógica con Énfasis en Administración Deportiva forma parte del programa de Licenciatura en Educación Física y esta se compone de dos semestres o niveles en los que el estudiante interviene de manera presencial en un contexto de tipo administrativo de una organización. Para este caso específico en la línea de Deporte Recreativo perteneciente al Departamento de Deportes de Bienestar Universitario de la UdeA, entre los servicios que allí se prestan a la comunidad universitaria se encuentran dos grandes proyectos como son; los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial e itinerante, además de manejar eventos cortos como festivales deportivos en diferentes modalidades lo que permite haya una amplia oferta para toda la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, profesores y empleados), atendiendo así a más de 15.260 usuarios al año.

Los Juegos Deportivos UdeA son el evento macro que se encuentra a cargo de la línea de Deporte Recreativo, permite la participación de las diferentes dependencias en diversas modalidades deportivas con un enfoque competitivo, lúdico y recreativo, tanto para estudiantes como para empleados, enmarcando dicho evento en generar una sana convivencia y mejorar la integración de la comunidad universitaria. Por otro lado, aparece el servicio de Ludoteca como un espacio para la estimulación cognitiva y como una propuesta novedosa para el buen uso del tiempo libre de la comunidad universitaria, la Ludoteca Presencial permanece en un espacio fijo de la universidad y para uso de toda la comunidad universitaria, de igual manera existe el servicio de Ludoteca itinerante que en este caso requiere de un proceso de solicitud, planeación y programación ya que consiste en llevarla a las diferentes dependencias de la universidad que la requieran, esto con el fin de estar al alcance de los estudiantes y empleados de dichas dependencias académicas.

Después de haber realizado un diagnóstico de tipo organizacional, se pudo evidenciar que la línea de Deporte Recreativo tiene un buen funcionamiento ya que todas sus acciones persiguen un objetivo claro, es decir buscan ofrecer de manera adecuada actividades lúdicas y recreativas para el aprovechamiento del tiempo libre, la sana convivencia y la integración de toda la comunidad

universitaria, de igual manera se deja en claro que la planeación siempre está presente y más cuando sus servicios se prestan durante todo el año, esto gracias al adecuado financiamiento que recibe esta línea deportiva y sobre todo al conocimiento y trabajo conjunto que realiza el equipo administrativo que compone su estructura organizacional, lo que en palabras del coordinador “es lo que mantiene funcionando bien dicha línea” (M. Galvis, comunicación personal, 20 de septiembre de 2022).

Por último, con el diagnóstico se pudo evidenciar que algunos procesos referentes a la evaluación están presentes como es el caso de los más comunes dentro de la línea de Deporte Recreativo como el uso de los informes, que, aunque óptimos no abarcan de manera completa los procesos de evaluación, como en el caso de las opiniones y percepciones que presenta la comunidad universitaria fuente de información indispensable. Para este caso Deporte Recreativo no cuenta con instrumentos propios o específicos que les permita tener información tangible sobre la calidad percibida por parte de los usuarios frente a sus diferentes servicios y eventos, nace así la necesidad de concretar una estrategia que brinde información confiable frente a este tema y en aras de mejora de la oferta y el servicio que se brinda.

1.2. Antecedentes.

De manera resumida se presentan estudios investigativos con relación a nuestro tema de investigación. Cerezuela (2003) buscó describir las características que componen a los grandes eventos deportivos enfocándose en la información y documentación, así mismo buscó establecer una tipología de información y documentación, esto desde la experiencia con los Juegos Olímpicos de verano Sídney 2000. Entre los principales hallazgos se encontró que; la información que se genera durante un evento debe ser parte del capital intelectual de la organización que es responsable de dicho evento y se debe considerar como fuente documental. Esta información se debe tratar, organizar y conservar con el objetivo de que sea conocida por próximos organizadores y público en general, mostrando cuál fue la realidad del evento lo que ayudará a tener información real para uso en futuros eventos. De esta manera puede incrementar la eficiencia, efectividad y éxito en la planificación, organización y uso de recursos de un evento, además de ser información importante para el seguimiento del impacto del evento deportivo.

Calabuig & Crespo (2009) buscaron definir el uso de métodos de consulta de expertos, en este caso el método Delphi elaborando una escala de medida de calidad a partir de la percepción de los espectadores de los eventos deportivos, el método Delphi es una técnica que tiene en cuenta la opinión de un grupo, está compuesto por preguntas repetidas a expertos sobre un tema con el objetivo de investigar haciendo uso de cuestionarios, dicho método se encuentra en lo que se conoce como métodos de expertos, esto para obtener una opinión más grupal y fidedigna. Finalmente, entre los hallazgos más destacados se encontró que con base en este trabajo se pudo elaborar una escala de medida de la calidad que perciben los espectadores de los eventos deportivos que se denominó EVENTQUAL, la cual busca valorar la calidad de los eventos teniendo en cuenta aspectos relacionados con instalaciones, accesibilidad, personal, servicios complementarios e interacción entre espectadores.

Monroy et al. (2009) analizaron cuatro modelos de gestión y organización de eventos deportivos más comunes existentes en España durante los años 2008 y 2009, entre estos se encuentran los siguientes; gestión directa, gestión por empresas adjudicatarias, gimnasios o clubes y gestión mixta, esto a través de un proceso de revisión y análisis bibliográfico. Entre los hallazgos más importantes se evidenció que; la elección de un modelo de gestión deportiva viene marcada

por varios factores como el tipo de deporte, la magnitud de los eventos, los recursos disponibles, etc. Finalmente, recomiendan que es importante y fundamental la correcta determinación de un organigrama jerárquico de trabajo, esto con el fin de buscar el buen desarrollo y el éxito de un evento deportivo.

Magaz & Fanjul (2012) buscaron analizar y sintetizar material bibliográfico referente a la organización de eventos deportivos, vinculando dicho tema con teorías de empresa y dirección de proyectos, esto a través de un método como es la revisión documental partiendo de la búsqueda, pasando al análisis y evaluación de estudios en donde el eje central es la organización de eventos deportivos y la gestión de proyectos, finalmente establecieron información importante como la dirección por objetivos la cual es importante ya que implica procesar información, tomar decisiones, producir y controlar, de igual manera establecen unas fases de la organización de un evento deportivo que consisten en; (0) previa, preliminar o de presentación de candidatura, (1) definir y diseñar características para determinar y configurar el evento, (2) diseñar la estructura del evento y programación, (3) ejecutar el proyecto o evento, (4) evaluar el evento.

Pousada & Urdampilleta (2012) buscaron seleccionar los aspectos más importantes para organizar eventos deportivos, esto a través de una revisión bibliográfica en bases de datos digitales de internet, finalmente establecieron que lo más importante para organizar un evento deportivo de manera exitosa es vincular el proceso a unas fases como las siguientes; (1) fase preliminar, (2) fase de presentación, (3) fase de concesión, (4) fase de ejecución de programas y (5) fase de realización o ejecución, se recomienda tener todo organizado y planificado para no caer en la improvisación.

Fernandez Vargas (2012) por su parte realizó un análisis sobre el tratamiento de información periodística sobre un evento deportivo como es el Mundial Sub-20 de la FIFA en Colombia durante el año 2011, esto a través de un análisis de prensa, entrevistas, noticias, crónicas, columnas de opinión, fotografías, reportajes, resultados, etc. El trabajo da cuenta del cómo se cubrió dicho evento por parte del diario El País, así mismo se presenta como la revista Afición Mundialista contextualizo a lectores sobre temas con relación al evento como temas deportivos y organización del evento antes de su ejecución.

Lopez et al. (2016) buscaron validar un instrumento para la valoración de la calidad percibida en eventos deportivos tomando en cuenta la percepción de los participantes de dicho evento, esto a través de un instrumento de evaluación con ítems empleando una metodología

selectiva, dicho instrumento y su contenido fue validado por 11 jueces expertos en el tema, entre los descubrimientos más importantes se encontraron cuatro factores para la escala así; interacción personal, infraestructura, logística y servicios complementarios, finalmente establecen que el uso de este cuestionario o instrumento permitirá mejorar la organización y la gestión de próximos eventos aumentando la eficiencia.

Zambrano (2017) buscó diseñar una guía de carácter curricular como herramienta de estudio para el aula, la cual contribuiría al desarrollo de competencias profesionales, adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades en la formación y preparación académica de estudiantes de niveles de formación profesional en educación física más en específico en asignaturas referentes a la administración y organización deportiva, esto a través de un método teórico de análisis, síntesis, inducción y deducción para el procesamiento de información bibliográfica (método sistémico estructural-funcional), finalmente se logró establecer un documento guía de autoformación para la organización de eventos y campeonatos deportivos dirigido a estudiantes, egresados, directivos y dirigentes deportivos.

Sastoque Cobos (2018) realizó un proceso de sistematización de experiencias en relación a las prácticas deportivas y su incidencia en la participación y reflexión de las comunidades de tal manera que representan un medio para la construcción de conocimientos importantes dentro de procesos pedagógicos de un contexto social que busca transformación, en resumen este trabajo muestra la incidencia de los procesos deportivos de la Fundación FUSODEP en la participación social de la comunidad de Pasoancho de Zipaquirá, como resultado se muestra que la comunidad a través de procesos participativos planea y ejecuta prácticas deportivas y saberes.

Madruga et al. (2021) analizaron el perfil y la calidad de un evento de tipo deportivo desde la percepción que tenían los corredores de Trail Running e identificaron los factores socio-deportivos que determinan la calidad de un evento, esto a través de un cuestionario de recogida de datos y análisis de Cluster, finalmente entre los hallazgos más destacados se evidenció que; los participantes perciben alta calidad en el evento deportivo, pero estará determinada por el nivel educativo, nivel de entrenamiento y años de experiencia, además se comprobó que existe una alta intención por volver a participar de este evento, por consiguiente se recomienda conocer los perfiles de los participantes y evaluar la calidad de un evento desde estos, ya que es una estrategia importante en el diseño de futuros eventos con mejoras en la organización y en el servicio ofrecido.

1.3. Problema.

Tras la consulta de distintos estudios de contexto internacional, se puede evidenciar que existe amplia información referente a la organización y gestión de eventos deportivos que tocan temas como; la planificación, la dirección, la ejecución, el control y la evaluación de eventos. Por otra parte, es interesante identificar cómo algunos estudios van más allá y consideran la voz de los actores principales dentro de los eventos deportivos; participantes, espectadores y organizadores, esto gracias al uso de instrumentos y métodos investigativos cuyos productos de una u otra manera sirven como guía para la organización de eventos, permitiendo que quienes consumen dicha información tal vez puedan desarrollar de manera exitosa eventos o proyectos deportivos. En consecuencia, se puede decir que existe un amplio acervo teórico de contenidos e información referente a la organización y gestión de eventos deportivos.

Tomando el contexto nacional se observa presencia de estudios referentes a estos temas, sin embargo, aún es evidente a partir de la consulta documental realizada en diferentes bases de datos digitales, que los estudios que priman son de origen español, en contraste con estudios a nivel latinoamericano, con esto se puede decir que temas como la gestión de eventos y su evaluación son temas que están tomando espacio dentro de la investigación. De igual manera, tomando como referencia la línea de Deporte Recreativo perteneciente al Departamento de Deportes de la Universidad de Antioquia, centro de práctica en donde se llevó a cabo este trabajo, a partir de un diagnóstico realizado se evidenció que la voz y percepción de los participantes y espectadores requiere una estrategia que permita sean tomadas en cuenta, ya que representan un punto de referencia e información para la búsqueda de mejoras en el servicio deportivo que se presta, además dichos actores podrían representar una base con potencial de información que aportaría a esas mejoras que la línea de Deporte Recreativo busca de manera consecutiva en su prestación de servicios.

Dado lo anterior dentro de la línea de Deporte Recreativo no existe presencia de instrumentos propios dentro del proceso de gestión de eventos que ayuden a encontrar información tangible que los pueda orientar a esa búsqueda de mejoras en relación a la calidad de sus eventos y servicios desde las percepciones y perspectivas de los participantes o usuarios, aunque el Departamento de Deportes de la UdeA cuenta con instrumentos generalizados que podrían

adaptarse a diferentes requerimientos de las diferentes líneas deportivas como es el caso de esta, sin embargo, como lo afirma Lopez et al. (2016), los eventos no pueden ser todos investigados de la misma manera en todas las organizaciones y acontecimientos, y más teniendo en cuenta las percepciones de clientes y participantes, ya que cada evento, servicio y modalidad deportiva siempre presenta características diferentes e importantes. En este caso Deporte Recreativo no cuenta con instrumentos propios o específicos que les permita tener información tangible sobre la calidad percibida por parte de los usuarios frente a sus dos más grandes servicios y eventos como son los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA, nace así la necesidad de concretar una estrategia que brinde información confiable frente a este tema y en aras de mejorar la oferta y el servicio que se brinda.

Finalmente, se puede decir que la experiencia, las prácticas y procesos en torno a la gestión y organización de eventos deportivos que se llevan a cabo dentro de la línea de Deporte Recreativo son importantes y significativos para la institución en este caso para la Universidad, la dirección de Bienestar, el Departamento de Deportes y en general para toda la comunidad universitaria quien es el principal beneficiario, de ahí que se considere este un ejercicio importante para la mejora de sus servicios y eventos que permitirá generar conocimientos y aprendizajes dentro del centro de práctica, es así como se busca a través de este proyecto reconocer *¿Cuál es la percepción de los usuarios de Deporte Recreativo frente a la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA?*

2. Objetivos

2.1. Objetivo general.

Reconocer la percepción que presentan los usuarios de Deporte Recreativo frente a la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA.

2.2. Objetivos específicos.

- Conocer la percepción que los usuarios tienen frente a la gestión y organización de los Juegos Deportivos UdeA.
- Conocer la percepción que los usuarios tienen frente al servicio de Ludoteca Presencial de la UdeA.
- Generar recomendaciones en aras de la actual oferta de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA.

3. Referentes Teóricos.

Para este trabajo de práctica se han establecido dos categorías conceptuales o teóricas que guían su desarrollo, permitiendo que este proceso se apoye en la interpretación y reflexión frente a las experiencias presentes en la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia, estas son: eventos deportivos y fases para la organización de un evento deportivo, para comprender el contenido de este proyecto tomaremos las categorías antes mencionadas y las desarrollaremos a continuación.

3.1. Eventos deportivos.

Es normal hablar de eventos deportivos sin embargo no conocemos su definición y para esto es necesario establecer ideas. Autores como Shone (2001), citado por Cerezuela (2003), afirma que estos son fenómenos que aparecen en determinadas situaciones alejadas de la rutina y cuyo fin se enmarca en el ocio, la cultura, etc., que se separan de la cotidianidad y que en todo caso siempre buscarán la celebración, el entretenimiento y la vivencia de experiencias para un grupo determinado de personas, por su parte Cerezuela, (2003), menciona que un evento puede enmarcarse en varias actividades propias del ser humano y afirma que el deporte es una de ellas. Con esto se puede afirmar que los eventos de carácter deportivo hacen referencia a actividades que permiten el encuentro de personas que gustan de una disciplina deportiva específica, con múltiples finalidades como la recreación, la experiencia, el espectáculo e incluso el lucro monetario a partir de estos.

3.2. Características.

Shone (2000), citado por Cerezuela (2003), propone algunas características propias de los eventos como:

- Unicidad: haciendo referencia a que cada evento será distinto de uno anterior así sean del mismo tipo por ejemplo su versión, lugares, celebración, número de participantes, fechas, etc.

- Irrepetibilidad: al igual que la anterior esta característica manifiesta que los eventos no se pueden repetir, de ahí que la importancia de las versiones o ediciones de un evento que permitirá ser distinto a eventos anteriores.

- Intangibilidad: ya que los eventos permiten que se generan ciertas emociones alrededor de una competición.

- Tangibilidad: esta característica acompaña a la anterior como algo complementario, Moragas et al. (2003) citados por Cerezuela (2003), manifiestan que la producción de mercancías o productos generan opinión en el público y esto hace que determinado evento se mantenga en la memoria.

- Público: elemento importante debido al vínculo que se establece, en este caso existen dos tipos de contacto o vínculo con el público, el primero un contacto directo ya que es quien participa de dicho evento y el segundo un contacto indirecto a través de la opinión pública general, dependiendo de estos Cerezuela (2003), manifiesta que ahí radica la importancia de planificar los servicios que se ofrecen al público, como ejemplo se encuentran los servicios de información para medios de comunicación que se ocupan de cubrir un evento en el caso de uno grande.

- Escala temporal e intensidad de trabajo: los eventos están compuestos por unas fechas fijas de inicio a fin, que no se pueden cambiar, por lo tanto, el tiempo incide en las fases de planificación de un evento y en su ejecución o celebración.

Shone (2001) citado por Cerezuela (2003), afirma que una de las características más importantes dentro de los eventos deportivos es el nivel de incertidumbre y complejidad que estos poseen, es decir estos dos conllevarán a un cierto factor de riesgo que puede afectar o no al evento o la organización que está al frente. Incertidumbre cuando se hace referencia a la duda existente en la etapa de planificación en temas como el número de participantes, el costo y el volumen de información que se puede generar. Complejidad ya que la coordinación de un evento deportivo depende también de una adecuada estructura organizativa, es decir dependiendo del nivel de complejidad de un evento van a variar los requerimientos, el nivel de gestión y el cubrimiento de demandas que aparezcan.

Finalmente, Cerezuela (2003), menciona que la complejidad, el público y la unicidad de los eventos hace que la organización y operatividad llegue a distintos niveles que para ser atendidos

se deberá modificar el número de personal, las formas de comunicación, el trabajo y la distribución de este.

3.3. Tipos de eventos deportivos.

Autores como Roche (2000) citado por Cerezuela (2003), manifiestan que los eventos además de enmarcarse en una serie de actividades humanas estos pueden clasificarse desde el mercado o audiencia es decir al número de público al que se dirige dicho evento, como ejemplo aparecen las siguientes clasificaciones:

- Eventos internacionales como por ejemplo Juegos Olímpicos o una Copa Mundial de Fútbol.
- Eventos locales es decir dirigidos a un público de un sitio específico dentro de estos encontramos los eventos de nivel regional como los famosos Juegos Panamericanos o los eventos de nivel nacional como torneos o campeonatos nacionales de gimnasia u otro deporte diferente.

Haciendo alusión al ¿quién? Graham (2001) citado por Cerezuela (2003), afirma que los eventos deportivos pueden ser coordinados por varios tipos de organizaciones, por ejemplo, entes nacionales deportivos, clubes, asociaciones, federaciones, empresas e instituciones educativas como es el caso de la línea de Deporte Recreativo del Departamento de Deportes de la Universidad de Antioquia, en este caso su público es la comunidad universitaria.

Por otra parte, existen otros tipos de clasificación, Monroy (2008) citado por Pousada & Urdampilleta (2012), clasifica los eventos deportivos así:

- Actos puntuales: haciendo alusión al tiempo en el que se celebran, en este caso los que se celebran una vez al año con una repetición todos los años por ejemplo los Grandes Premios de la Fórmula 1.
- Actos permanentes: que hacen alusión a aquellos eventos que se repiten durante un tiempo por ejemplo un Campeonato Nacional de Liga.

Gresser y Bessy (1999) citados por Pousada & Urdampilleta (2012), mencionan una clasificación de manera resumida sobre los eventos deportivos así:

- Grandes eventos deportivos internacionales.

- Eventos deportivos nacionales.
- Eventos de tipo espectáculo.
- Nuevas manifestaciones deportivas de masas.
- Raids o retos de aventura.

Monroy (2008) citado por Pousada & Urdampilleta (2012), por su parte propone una clasificación más amplia de acuerdo con la dificultad de organización y coordinación que tienen los eventos, además de la incidencia mediática que pueden llegar a tener, de manera resumida se menciona la siguiente clasificación:

- Carreras populares.
- Maratones.
- Exhibiciones/competiciones amistosas.
- Partidos de Liga.
- Partidos de Copa.
- Campeonatos de España.
- Finales de copa y de play-off.
- Finales y salidas de etapa ciclistas.
- Fase de clasificación Campeonatos Mundo/Europa.
- Torneos o grandes premios.
- Torneos preolímpicos.
- Campeonatos de Europa-mundo.
- Juegos Olímpicos.

Como se puede evidenciar existen múltiples clasificaciones con relación a los eventos deportivos que parten desde aspectos como la duración, la audiencia, el tipo de entidades que los coordinan, repetición, escala, tipo de actividades y nivel de dificultad para su coordinación u organización.

3.4. Factores de los que depende un evento deportivo.

Según Magaz & Fanjul (2012) existen dos tipos de factores que pueden condicionar la realización de un evento deportivo, entre ellos están los factores internos y externos. Empezando por los factores externos encontramos los siguientes:

- Políticos: hace referencia a la existencia de ayuda por parte del poder político.
- Grado de interés: hace referencia a lo conveniente y beneficioso que resultaría un evento para una localidad.
- Apoyo institucional: hace referencia a la ayuda que brindarán entidades públicas y privadas del sector.
- Demografía: hace referencia al tamaño de la población, edades, intereses, promoción, patrocinios existentes. etc.
- Entusiasmo ciudadano: haciendo referencia al interés general por el acontecimiento que provoca un evento deportivo, lo que se evidencia en la imagen y la notoriedad de este en una población.
- Alcance mediático: es decir presencia e interés por parte de la prensa, radio, televisión, internet lo que le da mayor divulgación a un evento.
- Economía: aquí se hace referencia a las posibilidades de conseguir dinero para financiar el evento (entradas, productos, derechos), este dinero debe ser previsto para conocer riesgos y oportunidades antes de ejecutar un evento.
- Infraestructura: se hace referencia a la existencia de equipamiento local y material necesario para un evento o en caso contrario la posibilidad de construcción o adecuación para futuros eventos, esto acompañado adecuado acceso, movilidad, transporte y otros servicios como hotelería, de cultura y de recreación.
- Impacto: por lo general los eventos a gran escala siempre serán una oportunidad de desarrollo zonal, es decir después de un evento quedará un legado parte de una localidad y cultura lo que atrae a más poblaciones mejorando la productividad de un lugar, el empleo, el nivel y práctica deportiva.
- Factor técnico: es decir el acompañamiento de profesional de apoyo.

- Deseo del cliente: haciendo referencia a los gustos de las personas a las que se destina un evento, por tal razón es indispensable la comunicación entre instituciones y expertos para determinarlo.

- Partes interesadas: haciendo referencia a organizaciones partícipes del evento con poder de negociación (proveedores, infraestructura, personal, financiación, entidades políticas, voluntariados, deportistas), es decir su presencia impone negociación.

Por otro lado, Magaz & Fanjul (2012), mencionan que los objetivos y metas son los principales condicionantes de la realización de un evento, además aparecen los factores internos que también influyen altamente en su ejecución entre estos tenemos:

- Organización: hace referencia a la directiva al frente del evento quien deberá transmitir motivación a toda la organización.

- Capacidad organizativa: capacidades que la entidad a cargo posee es decir estructura, técnica, toma de decisiones, productiva y tecnología permitirán llevar a buen fin procesos necesarios para el evento.

- Experiencia: el conocimiento sobre la organización de eventos evita riesgos, disminuye la incertidumbre y genera control de situaciones ya experimentadas anteriormente para nuevos o futuros eventos.

- Tiempo: posibilidad y capacidad de adaptarse a las fechas establecidas y fijas lo que influye de manera significativa.

- Recursos propios: hace referencia al personal, a los materiales y dinero sobre todo a la capacidad de optimizar dichos recursos. Sobre los recursos humanos se hace referencia no solo a la cantidad de personal sino también al conocimiento, formación, experiencia, tiempo, dependencia, relaciones, autoridad y talento que poseen como recursos inmateriales necesarios e importantes. Sobre los recursos materiales se hace referencia a la calidad, tipos, cantidad, funcionalidad, estado, conservación y disponibilidad con la que se encuentran esos materiales, equipamientos y la infraestructura con la que se cuenta. Sobre los recursos financieros se hace referencia al dinero disponible y posibilidades de financiación, es decir cuánto dinero existe para costear un evento y cuáles serán las acciones estratégicas que permitan conseguir más recursos financieros, así mismo el conocer costos permite hacerse suposiciones de que le puede pasar al evento y a la organización al quedarse sin fondos

antes de esperar beneficios por parte del evento. De la mano se encuentra el tema de la inversión, es decir la inversión que se necesita, la disponibilidad de ésta, el objetivo de la inversión después del evento, etc. Lo anterior es indispensable que se analice a fondo antes de iniciar la organización de un evento o toma de decisiones.

- Coste de oportunidad: el seleccionar un evento no es una tarea simple ya que antes se debe analizar qué tan rentable puede llegar a ser, ya que se está comprometiendo unos recursos que tal vez pudieron aprovecharse en otros proyectos con mejores beneficios, en todo caso el evento debe haberse seleccionado por su rentabilidad financiera y social, por ende, es importante antes determinar su viabilidad.

- Incertidumbre: como se mencionó en el apartado de características la incertidumbre comprende un elemento muy presente dentro de los eventos deportivos, de ahí la importancia de aterrizar expectativas y planear para que a futuro la incertidumbre se disminuya, por su parte el nivel de incertidumbre que exista dependerá del tamaño del evento, de su sencillez o dificultad y de la experiencia con eventos similares, por ello se requiere planificar de manera flexible atendiendo a los niveles de incertidumbre.

Es importante trabajar correctamente en un evento deportivo buscando disminuir esos factores que si no son analizados y controlados con acciones estratégicas causan riesgo dentro del evento o dentro de una organización a cargo.

3.5. Fases para la organización de un evento deportivo.

Para llegar a cumplir el objetivo de un evento y en consecuencia este se desarrolle de la mejor manera se debe realizar un proceso de planificación óptimo para lo cual existen una serie de pasos o fases que se deben respetar y concretar con responsabilidad hasta la realización y culminación de un evento. De forma resumida Magaz & Fanjul (2012), proponen unas fases para la organización de eventos deportivos con la premisa de que un evento debe verse como un proyecto dando especial importancia a la planificación (sistema interno: estructura, tecnología, procesos) y a la programación (recursos y capacidades) así:

3.5.1. Fase 0 - Preliminar.

Según Magaz & Fanjul (2012) vender la idea del evento es la primera fase, esto con la elaboración de un informe que brinde la posibilidad de conseguir apoyo para dicha idea, los informes deben mostrar que la idea es innovadora, interesante, diferente, etc., por esto es necesario que la presentación de la idea sea capaz de satisfacer y atender las necesidades de unos usuarios o comunidades. Para la creación de la presentación es recomendable sustentar la idea con argumentos basados en información verídica, es recomendable que dichas ideas sean conversadas y vinculen a diferentes actores importantes, esta presentación de informe debe contener la información recogida e ideas indispensables en relación al diseño del evento, por lo general los encargados en llevar a cabo esta fase es el comité organizador, finalmente se menciona que durante esta fase puede que la idea no sea aceptada y por ende no se pase de la misma, por tal razón es necesario o eliminar la idea o enriquecerla con más información, contactos y diseños.

3.5.2. Fase 1 - Diseño o presentación.

Según Magaz & Fanjul (2012), esta fase hace referencia al primer diseño del evento con relación a un plan estratégico, objetivos, metas, restricciones, tipo de evento, duración, infraestructura, recursos humanos, características técnicas y deportivas, opiniones y percepciones con el equipo de trabajo, todo esto apuntando a configurar el evento de acuerdo con su viabilidad, posteriormente en este paso se puede dar continuidad a procesos de difusión del evento.

3.5.3. Fase 2 - Estructura o concesión del evento y programación.

Según Magaz & Fanjul (2012), esta fase es una de las más importantes ya que se responde a preguntas como las siguientes: que, quien, como, cuando, cuanto y donde, es decir se da forma y estructura al proyecto o evento deportivo, esto con el objetivo de darle una programación concreta en cuestiones de tiempo, en cuestiones de acciones y operaciones, si esta fase no se desarrolla adecuadamente influirá altamente en el desarrollo del evento dependiendo o no su conclusión en buenos términos. Dentro de esta fase existen otros pasos importantes entre ellos se encuentran;

diseño del organigrama funcional para estructurar organizativamente el evento, es decir definir puestos de trabajo, jerarquías, funciones, canales de comunicación, etc., otro paso importante es establecer áreas del evento, su formación dependerá altamente de las dimensiones, necesidades, características y capacidad organizativa de un evento, el siguiente paso es la programación del evento atendiendo cuestiones como el que, quien, como, cuando, con qué y donde, esto teniendo en cuenta las tareas especificadas, el tiempo, el dinero y los recursos existentes para el evento.

3.5.4. Fase 3 – Actuación o ejecución.

Según Magaz & Fanjul (2012), esta fase es el desarrollo del proyecto o evento, dando paso a poner en marcha lo anteriormente planificado, se da paso a la ejecución de tareas, procesos, áreas, funciones, comunicaciones y recursos. Durante esta fase se presenta una alta interacción entre recursos humanos del evento y usuarios o participantes incluso si es el caso clientes, por tal razón, la comunicación y coordinación entre áreas, tareas y recursos debe realizarse de la mejor manera, de igual forma, se debe realizar procesos de seguimiento y control para cada acción planificada esto con el fin de detectar problemas y brindar soluciones adecuadas con tiempo.

3.5.5. Fase 4 - Evaluación.

Según Magaz & Fanjul (2012), se refiere a la última fase del evento o del proyecto, entre las actividades más importantes se rescata la consolidación de elementos que formen la memoria del evento, es decir resultados del evento, imágenes, recopilación de datos, análisis de resultados de encuestas y estadísticas, liquidación, reuniones de organizadores y disolución de áreas y comités. En esta fase es importante recoger informes de cada área, de cada fase con el fin de conocer resultados frente al evento, para la realización de los informes también es necesario fuentes de información como organizadores, deportistas, usuarios, espectadores, clientes externos, etc., estos informes deben contener datos, encuestas, errores, problemas, desviaciones, modificaciones, valoraciones y costos en aras de buscar mejoras para posibles futuras versiones de eventos y proyectos.

3.6. Calidad percibida sobre los eventos deportivos.

Como lo menciona Magaz & Fanjul (2012), para la fase de la evaluación es necesario tener en cuenta fuentes de información como el de espectadores, participantes o usuarios, en apoyo a esta idea Lopez et al. (2016) por su parte afirman que la calidad de un evento es una necesidad básica entre las organizaciones que prestan servicios deportivos, ya que esto les garantiza continuidad y progresión en el tiempo, es decir a mayor calidad percibida mayor satisfacción de clientes o usuarios, lo que tiende a su vez a mejorar la imagen organizativa. Frente a la calidad se menciona que puede definirse como la diferencia entre lo que se espera de un servicio deportivo y lo que el usuario o participante siente sobre el servicio. Por otro lado, mencionan que cada evento deportivo es diferente, presenta unas características distintas e indispensables y por ende no pueden ser evaluados y medidos de la misma forma, por lo que es necesario desarrollar estrategias y medios que tengan en cuenta las percepciones de los participantes ya que representan una fuente de información importante a la hora de buscar mejoras en la prestación de servicios deportivos.

4. Metodología.

4.1. Enfoque de investigación.

Este trabajo buscó reconocer la percepción de los usuarios de Deporte Recreativo frente a la gestión de los Juegos Deportivos y el servicio de Ludoteca Presencial de la Universidad de Antioquia, por esta razón, el enfoque de investigación para este trabajo fue cualitativo. El enfoque cualitativo como lo afirma Martínez (2006) citado por Sastoque Cobos (2018), permite reconocer las realidades y contextos en su forma natural, teniendo en cuenta su estructura dinámica, lo que permite dar cuenta de comportamientos y manifestaciones.

Por su parte Mansilla, citado por Sastoque Cobos (2018), comenta que el enfoque cualitativo ayuda a la comprensión de realidades teniendo en cuenta los significados que los participantes tienen sobre una realidad o un contexto determinado. Se busca que este trabajo deje información valiosa que servirá para la transformación y mejoramiento alrededor de temas como la gestión y funcionamiento de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA, esto brindando información sobre la percepción que los usuarios tienen sobre la gestión de estos eventos y espacios en la línea de Deporte Recreativo de la Universidad de Antioquia.

4.2. Propósito.

El alcance para este proyecto de investigación es de tipo descriptivo esto desde el campo de la administración deportiva vinculado a temas como la gestión de eventos deportivos y la percepción de los usuarios, con el fin de identificar las experiencias y conocimientos del trabajo en torno a las formas de gestión de eventos como los Juegos Deportivos y el servicio de Ludoteca Presencial UdeA de la línea de Deporte Recreativo. Para esto se realizará un proceso de identificación de la percepción que los usuarios presentan frente a los eventos y servicios antes mencionados.

4.3. Procedimiento.

Este trabajo también se caracteriza por ser de tipo transversal, es decir se buscó recopilar información y datos en una sola toma a partir de una población durante el periodo de práctica comprendido durante los semestres 2022-2 y 2023-1. Para ello se contemplaron las siguientes etapas.

4.3.1. *Identificación de antecedentes:* la primera etapa fue la búsqueda y selección de artículos de investigación que brinden información relacionada a nuestro tema o problema de investigación en distintas revistas y bases de datos digitales, las más usadas fueron Dialnet, Educación Física y Deportes UdeA, Viref, Scielo, Redalyc, Apunts, Actividad Física y Deportes y Google académico.

4.3.2. *Recopilación y organización de información:* para esta etapa se buscó clasificar, ordenar y analizar la información obtenida gracias a la búsqueda de artículos de investigación con relación a nuestro tema y problema de investigación como posibles antecedentes en una ficha de organización material de Excel, esto con el fin de analizar, descartar, organizar y guardar datos importantes sobre el material encontrado.

4.3.3. *Diseño de instrumentos para la recolección de información:* para esta etapa se diseñaron dos instrumentos, orientados a recolectar información sobre la percepción de los usuarios frente a la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial, esto a través de herramientas como el cuestionario web o digital Forms de la plataforma web Microsoft, estas herramientas se seleccionaron gracias a su facilidad a la hora de emplear, modificar y ser distribuido a través del correo electrónico institucional y bases de datos de los usuarios de Deporte Recreativo, además de la fácil y ordenada lectura de cifras numéricas ofrecen.

4.3.4. *Aplicación de cuestionarios:* para esta etapa se aplicaron dos cuestionarios cuyo objetivo fue identificar la percepción que los usuarios participantes (estudiantes) tienen sobre la gestión de los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca Presencial que la línea de Deporte Recreativo de la UdeA ofrece, esto a través del uso del correo electrónico institucional de Deporte Recreativo debido a su reconocimiento dentro de la

comunidad universitaria, lo que facilitó el proceso de aplicación de los cuestionarios de manera digital.

4.3.5. Interpretación y análisis de la información: para esta etapa se buscó realizar un ejercicio de interpretación y análisis de la información recogida a través de los cuestionarios antes mencionados, con la revisión detallada de toda la información obtenida con el fin de brindar un análisis completo y profundo, esto haciendo uso de herramientas como Word para la redacción de aspectos importantes y hojas de cálculo de Excel para el proceso de análisis de cifras.

4.3.6. Elaboración informe final y socialización: como última etapa se procedió a escribir el informe final del trabajo de práctica, haciendo uso de herramientas digitales como Word y Excel. Se revisaron detalladamente los resultados, se constituyeron conclusiones y se presentó una serie de recomendaciones a partir de los hallazgos dirigidos a la línea de Deporte Recreativo, finalizando con la socialización de este.

4.4. Estrategia / Tipo.

El estudio de caso representó la estrategia de nuestro trabajo de práctica e investigación esto debido a que se definió un problema o tema de investigación claro, con el fin de describirlo y comprender sus diferentes aspectos.

4.5. Población y muestra.

En este trabajo de práctica, se contempla como población principal a los estudiantes de la Universidad de Antioquia quienes son usuarios participantes activos de los Juegos Deportivos UdeA en sus diferentes modalidades, y usuarios activos del servicio de Ludoteca Presencial UdeA, ya que estos representan fuente de información valiosa para detectar la percepción que tienen frente a estos eventos y servicios. Se realizó un proceso de muestreo por conveniencia, ya que se intentó aprovechar al máximo el potencial de las bases de datos de Deporte Recreativo, además de contar con un correo institucional reconocido en la comunidad universitaria, lo que permitió y facilitó el envío y respuesta de los usuarios frente a nuestros cuestionarios digitales de percepción, durante el

proceso de envío de los cuestionarios a través de correo electrónico, se aprovecharon las bases de datos en su totalidad, aproximadamente 1.500 usuarios teniendo una respuesta de 142 usuarios que participaron diligenciando los cuestionarios, una cifra que aunque no es estadísticamente representativa, brinda una perspectiva frente a las percepciones y perspectivas de los usuarios frente los Juegos Deportivos UdeA y servicio de Ludoteca Presencial.

4.6. Instrumentos.

Como instrumentos para este proyecto de investigación se usó el cuestionario, ya que permiten obtener información valiosa y directa a partir de la población involucrada en la gestión y servicio de los Juegos Deportivos UdeA y Ludoteca Presencial UdeA, el uso de este instrumento permitió identificar percepciones y perspectivas de los usuarios alrededor de estos. Los cuestionarios se enviaron a través de correo electrónico a la totalidad de las bases de datos de Deporte Recreativo, estos a su vez se dividieron en dos cuestionarios uno para Juegos Deportivos y uno para servicio de Ludoteca Presencial, para ello se organizaron abordando las siguientes temas o categorías: divulgación de información, relación con el personal, materiales-implementos e instalaciones, ofertas y horarios, seguridad e intenciones a futuro, las preguntas se estructuraron como afirmaciones en relación a estas categorías y las respuestas se estructuraron haciendo uso de escalas de valoración de 5 a 1 en donde los participantes identifican qué tan de acuerdo se encuentran con las afirmaciones expuestas así: (5) muy de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) intermedio, (2) en desacuerdo, (1) muy en desacuerdo.

4.7. Aspectos éticos.

Dentro del cuestionario web al inicio de este se adoptó y redactó de manera clara el consentimiento informado para la participación de los usuarios, en este apartado se les informó sobre los objetivos, riesgos o beneficios, el proceso que debían seguir, la responsabilidad con el tratamiento de sus datos, su privacidad, su participación voluntaria y confidencialidad, características que respetaba el estudio, al final los usuarios aceptarían o no participar del estudio de manera libre y autónoma conociendo información importante sobre este.

5. Resultados.

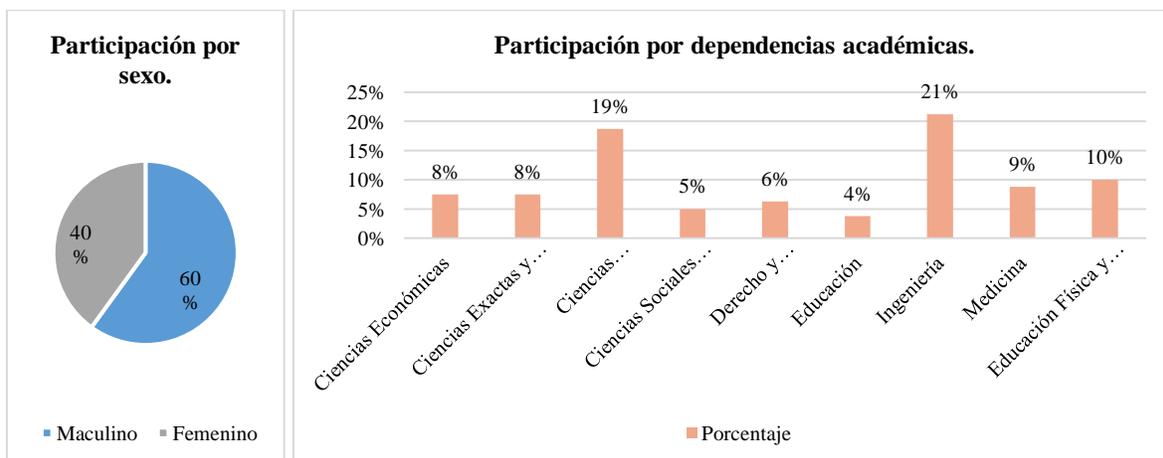
5.1. Gestión de los Juegos Deportivos UdeA.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos gracias a la aplicación de un instrumento de recolección de información, para este caso se empleó un cuestionario cuyo fin fue identificar la percepción de los usuarios frente a la gestión que realiza Deporte Recreativo con relación a la organización de los Juegos Deportivos UdeA, dicho esto se presenta una perspectiva producto de la participación de los usuarios, para esto se abordaron los siguientes temas; divulgación de información, relación con el personal de Deporte Recreativo, materiales e instalaciones deportivas, ofertas y horarios, seguridad e intenciones de participación a futuro.

El grupo poblacional que participo en los Juegos Deportivos UdeA durante los periodos 2022-2 y 2023- 1 estuvo compuesto en su mayoría por personas del sexo masculino, ya que componen más del 60% de las respuestas, siendo el 40% para el sexo femenino, como se puede apreciar la participación masculina es más alta con relación a la femenina. Por otra parte, se puede evidenciar que existe una alta participación por parte usuarios pertenecientes a dependencias académicas como la Facultad de Ingeniería representando el 21% de la participación, seguida de la Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias con un 19% y el Instituto de Educación Física y Deportes con un 10%.

Figura 1

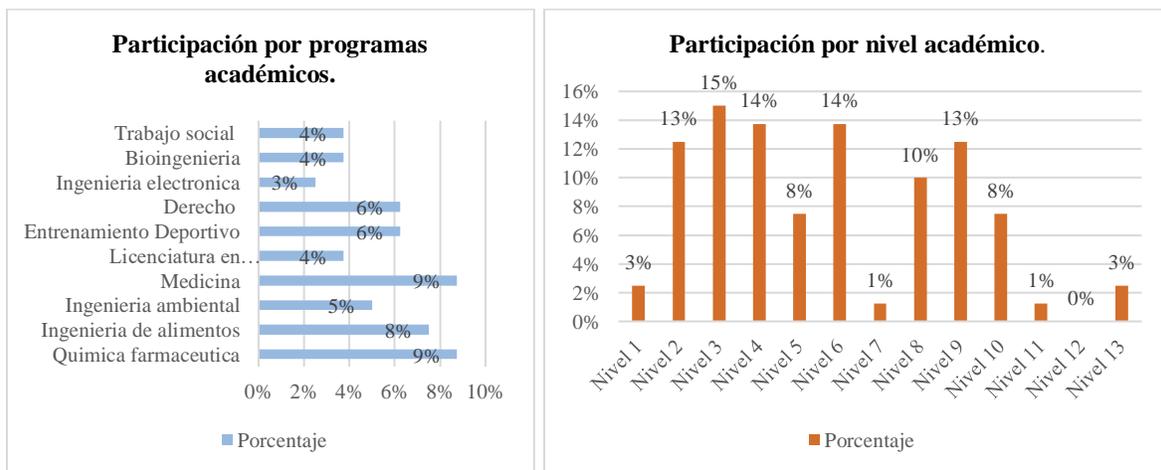
Participación por sexo – participación por dependencia académica.



Para el caso de la participación referente a los programas académicos, se evidenció que existe una amplia participación por parte de programas como; Medicina y Química Farmacéutica con una participación del 9% seguidos por Ingeniería de Alimentos con un 8%, en el caso de Entrenamiento Deportivo y Derecho comparten una participación similar con un 6% y finalmente Ingeniería Ambiental con una participación del 5%. Tomando en cuenta ahora el nivel académico de los usuarios, se aprecia una amplia participación proveniente de niveles académicos como el 3, esto ya que representa el 15% de los usuarios, seguido por los niveles académicos 4 y 6 que respectivamente representan el 14%, y finalmente, se aprecia que también existe una amplia participación por parte de usuarios provenientes de niveles académicos como el 2 y 9, puesto que representan el 13% de los usuarios participantes.

Figura 2

Participación por programas académicos – participación por niveles académicos.



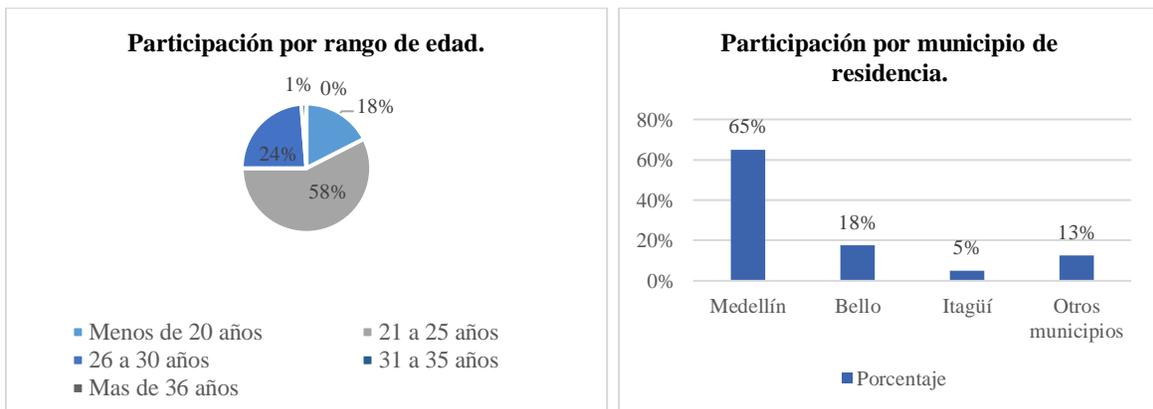
Sobre los datos referentes a la participación a partir de rangos de edad, se puede evidenciar que los usuarios con alta participación se encuentran en edades de 21 a 25 años, esto ya que dicho rango representa al 58%, seguidos de usuarios de entre edades de 26 a 30 años, ya que representa el 24%, y usuarios de menos de 20 años también tienen una amplia participación llegando a representar el 18%.

Por otra parte, al revisar los datos de residencia de los usuarios, se puede evidenciar que existe una alta participación de usuarios pertenecientes al municipio de Medellín, con una representación del 65%, seguidos por usuarios del municipio de Bello con una representación del

18%, finalmente, se evidencia también una amplia participación de otros municipios aledaños a Medellín como La Estrella, Río Negro, Guarne, Copacabana, Caldas, Girardota, Amaga, Envigado, La Ceja y el Retiro que en conjunto representa el 13% de la población que participa y es parte de los Juegos Deportivos UdeA.

Figura 3

Participación por rango de edad – participación por residencia.

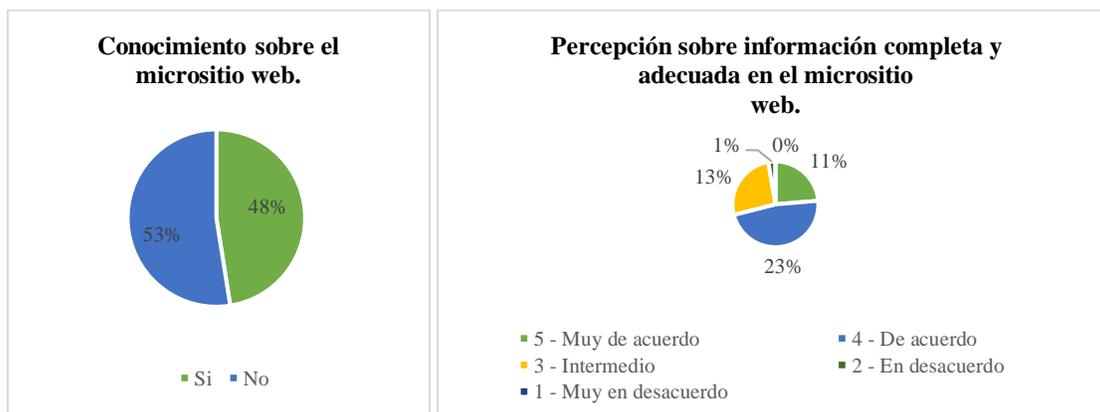


5.1.1. *Divulgación de información.*

Al abordar este tema se indagó sobre la percepción que los usuarios tienen frente a los distintos métodos y medios relacionados con los procesos de divulgación de información sobre eventos deportivos en el marco de los Juegos Deportivos UdeA, a continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Figura 4

Conocimiento sobre el micrositio – percepción sobre información del micrositio.



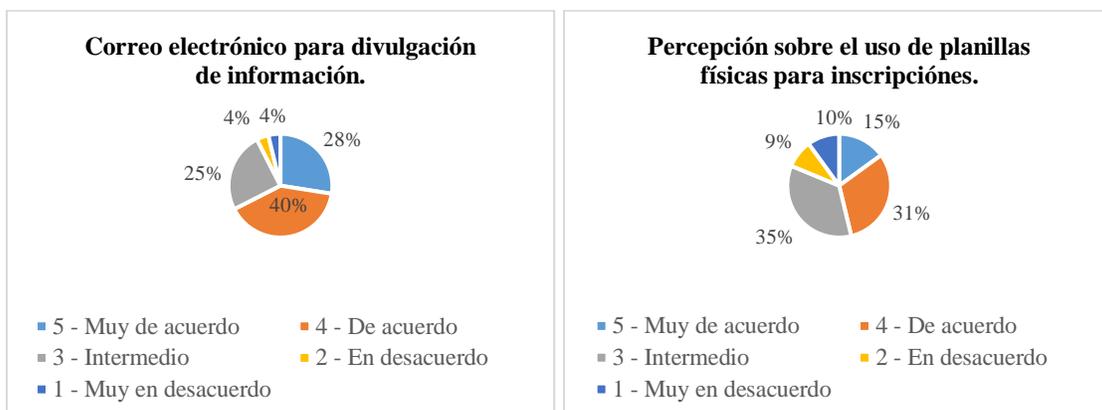
Como se muestra en la figura 4, primero se consultó sobre el conocimiento sobre el micrositio web que la línea de Deporte Recreativo emplea usualmente para dar a conocer información sobre los Juegos Deportivos UdeA, dicho micrositio se encuentra dentro de la página de la UdeA y se mantiene constantemente actualizado, ante esta cuestión el 53% de los usuarios asegura no conocer el micrositio web, mientras un 48% de los usuarios asegura conocerlo. Siguiendo esta línea del 48% de los usuarios que asegura conocerlo, el 23% considera estar de acuerdo con el micrositio web y consideran la información allí contenida como adecuada para mantenerse informados, mientras el 13% mantienen una postura intermedia.

Por otro lado, cuando se indagó sobre la percepción de los usuarios acerca del uso del correo electrónico como medio adecuado para la divulgación de información de los Juegos Deportivos UdeA, el 40% de los usuarios considera que está de acuerdo con su uso y efectividad, el 28% por su parte está muy de acuerdo y un 25% mantiene una postura intermedia frente a este medio, con

esto se evidencia una alta aceptabilidad para el uso del correo electrónico. Al indagar sobre la percepción que se tiene sobre el uso de planillas físicas como método de inscripción, el 35% de los usuarios considera tener una postura intermedia frente al uso de este medio, por su parte el 31% considera estar de acuerdo con su uso, un 15% está muy de acuerdo con dicho medio y un 10% de los usuarios considera estar muy en desacuerdo con su uso, se observa entonces una aceptación intermedia por parte de los usuarios.

Figura 5

Percepción sobre correo electrónico- percepción sobre planillas físicas.



Otro medio dentro de la línea de Deporte Recreativo es el uso de formularios web para procesos de inscripción a los Juegos Deportivos UdeA, para este caso se buscó identificar la percepción sobre este medio, sobre su uso y sobre su comprensión, el 48% de los usuarios asegura estar muy de acuerdo con su uso, así mismo el 40% considera estar de acuerdo con este medio, esto da entender que su fácil manejo y facilidad de comprensión lo convierten en un medio de alta aceptabilidad. De igual manera se buscó identificar la percepción sobre la comprensión de los instructivos y reglamentos para cada evento o modalidad deportiva en el marco de los Juegos Deportivos UdeA, se evidencia que el 44% de los usuarios considera estar muy de acuerdo con estos, debido a su facilidad de comprensión y aplicación, por su parte el 40% de los usuarios también considera estar de acuerdo con dichos medios, como se nota en este apartado los instructivos y reglamentos empleados tienen una alta aceptabilidad debido a su simpleza a la hora de entenderse y aplicarse.

Figura 6

Percepción sobre formularios web – percepción sobre reglamentos e instructivos.

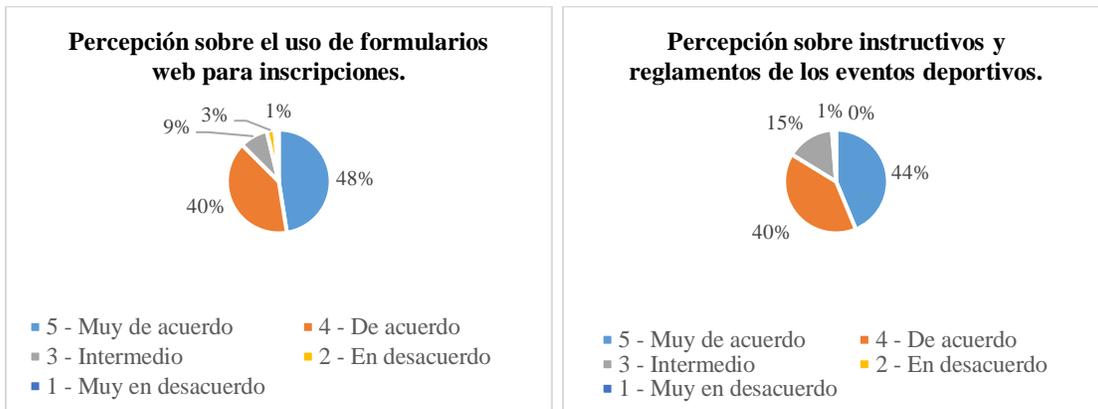
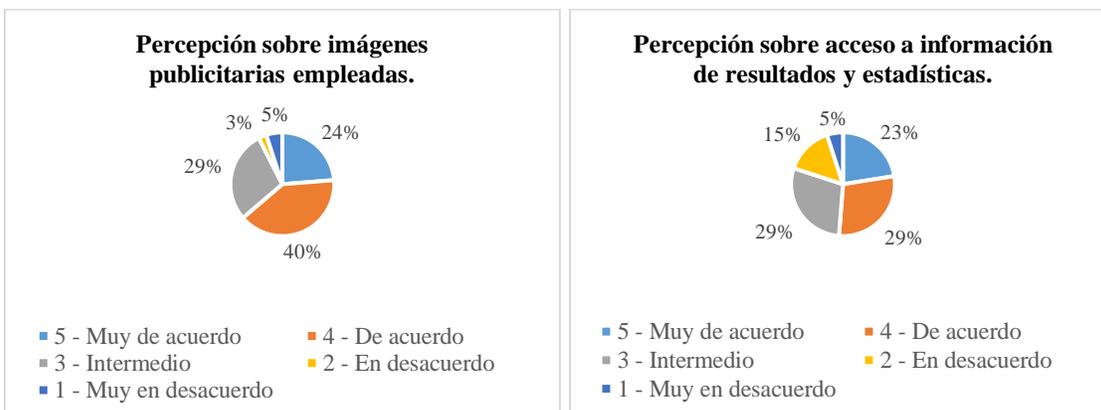


Figura 7

Percepción sobre piezas publicitarias – percepción sobre acceso a resultados y estadísticas.

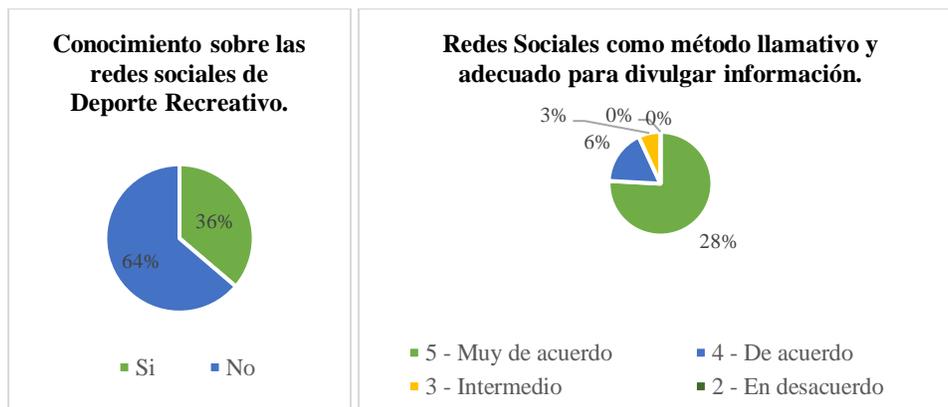


Como se muestra en la figura 7, al indagar sobre la percepción de los usuarios frente imágenes publicitarias (piezas publicitarias) que la línea de Deporte Recreativo emplea para promover los Juegos Deportivos UdeA, el 40% de los usuarios considera estar de acuerdo con las imágenes empleadas, estimándolas atractivas a la hora de promover y divulgar eventos, curiosamente el 29% manifiesta estar en un punto intermedio y un 24% considera estar muy de acuerdo, con esto se evidencia una alta aceptación, puesto que la mayoría de usuarios considera atractivo el uso de las imágenes y piezas publicitarias. De igual manera se buscó identificar la percepción de los usuarios frente al acceso que tienen a estadísticas y resultados de equipo o individuales durante torneos, eventos o encuentros deportivos, el 29% de los usuarios manifestaron

estar de acuerdo con los medios y métodos empleados a la hora de compartir oportunamente dicha información, la misma cifra 29% de usuarios considera, en cambio, estar en un punto intermedio, mientras un 23% de los usuarios considera estar muy de acuerdo con los medios para el acceso a dicha información, curiosamente el 15% de los usuarios considera estar en desacuerdo, ya que puede presentar problemas de acceso a esta información.

Deporte Recreativo busca darle un papel más activo a las redes sociales frente a temas como la divulgación de información, por lo que se buscó identificar si los usuarios conocen sus redes sociales, ante esto el 64% de los usuarios afirma no conocer las redes sociales, mientras un porcentaje pequeño el 36% afirma conocerlas. Siguiendo la misma línea se buscó identificar si los usuarios que conforman el 36% consideran este como un método adecuado para la divulgación de información, el 28% de los usuarios considera estar muy de acuerdo en darle uso a estos medios para dicho fin, se aprecia entonces que es necesario volver más visibles las redes sociales y potenciar su efectividad a la hora de informar, comunicar o divulgar sobre eventos de interés para la comunidad universitaria.

Figura 8
Uso de redes sociales.

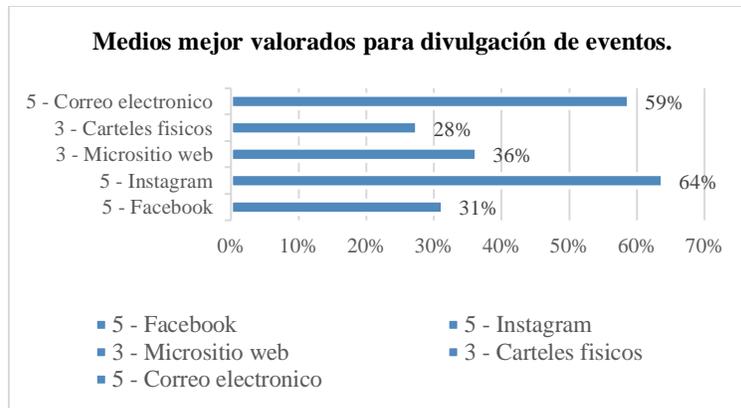


Finalmente, se pidió a los usuarios que valoren de 5 a 1 (5 mayor valor y 1 menor valor) las redes sociales y medios que la línea de Deporte Recreativo emplea para divulgar información sobre eventos. Se tomaron las valoraciones más altas que los usuarios dieron a cada medio, para el caso de Instagram el 64% de los usuarios le da un valor de 5, para el caso del correo electrónico el 59% de los usuarios le dan un valor de 5, para el caso del micrositio web el 36% de los usuarios le dan

un valor de 3 y para el caso de Facebook el 31% de los usuarios le dan un valor de 5. Se puede evidenciar que, frente a estos medios, Instagram y el uso de Correo electrónico institucional son los de mayor preferencia.

Figura 9

Medios mejor valorados para divulgación de información.

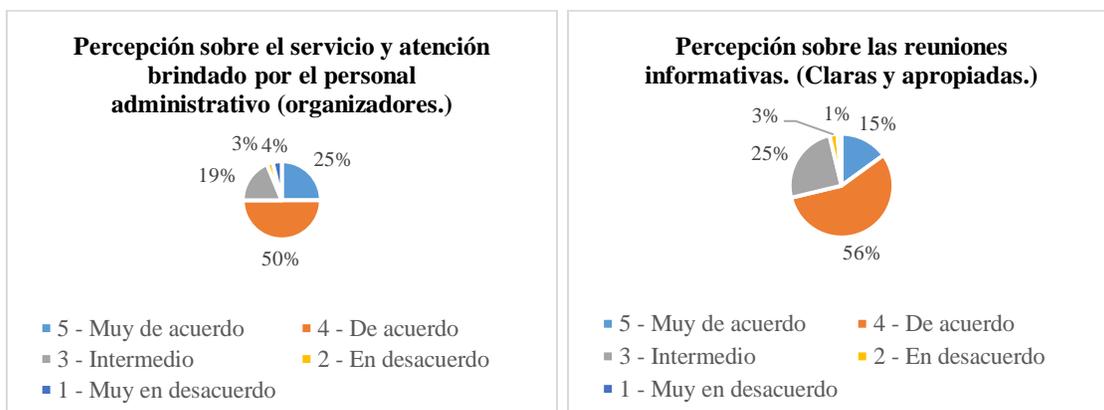


5.1.2. *Relación con el personal de Deporte Recreativo.*

Al abordar este tema se buscó identificar la percepción que los usuarios tienen frente a la relación con el personal de Deporte Recreativo (personal administrativo, organizador, juzgamiento, etc.) haciendo referencia al trato y servicio prestado en el marco de los Juegos Deportivos UdeA, a continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del cuestionario.

Figura 10

Servicio y atención del personal – percepción sobre reuniones informativas.

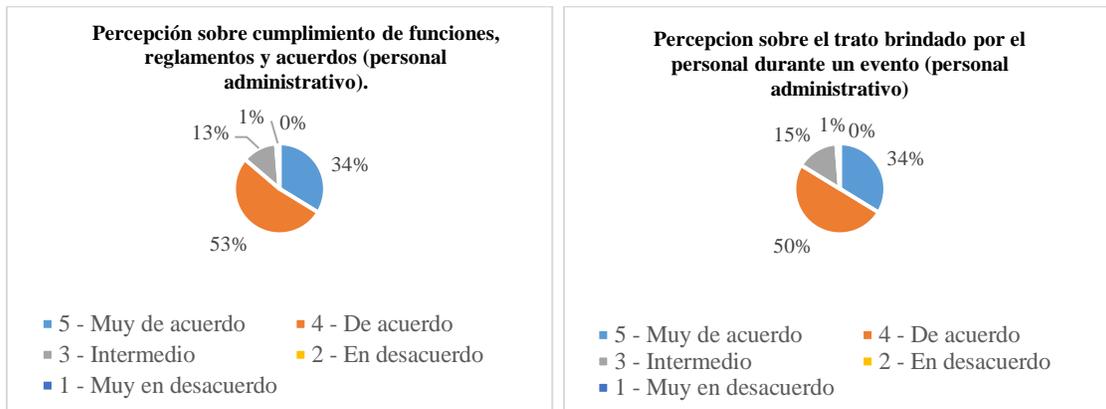


Como se muestra en la figura 10, al identificar la percepción de los usuarios frente a la atención y servicio que presta el personal administrativo u organizador de Deporte Recreativo, el 50% de los usuarios considera estar de acuerdo con la atención y ve el servicio prestado como adecuado, por su parte el 25% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y el 19% de los usuarios manifestó tener una postura intermedia.

Así mismo, al indagar sobre la claridad y conveniencia de las reuniones informativas que el personal administrativo u organizador realiza antes de iniciar eventos o torneos, se evidencia que el 56% de los usuarios está de acuerdo con la claridad de las reuniones y las considera adecuadas, por su parte el 25% tiene una postura intermedia frente a las reuniones informativas y un 15% de los usuarios afirma estar muy de acuerdo con estas reuniones considerándolas importantes.

Figura 11

Percepción sobre cumplimiento de funciones – percepción sobre trato durante eventos.



Como se muestra en la figura 11, Se indagó sobre la percepción de los usuarios frente al cumplimiento de funciones, reglamentos y acuerdos que el personal administrativo u organizador tiene o establece durante los torneos o eventos, el 53% de los usuarios está de acuerdo con que el personal administrativo cumple con sus funciones, reglamentos establecidos y acuerdos, por su parte el 34% de los usuarios está muy de acuerdo con esta cuestión, mientras un 13% mantiene una postura intermedia.

De igual manera se buscó identificar la percepción de los usuarios frente al trato que el personal administrativo u organizador brinda durante un determinado evento o torneo, el 50% de los usuarios manifiesta estar de acuerdo con el trato que el personal brinda, por su parte el 34% de los usuarios manifiesta estar muy de acuerdo y un 15% de los usuarios manifiesta tener una postura intermedia frente al trato que el personal brinda.

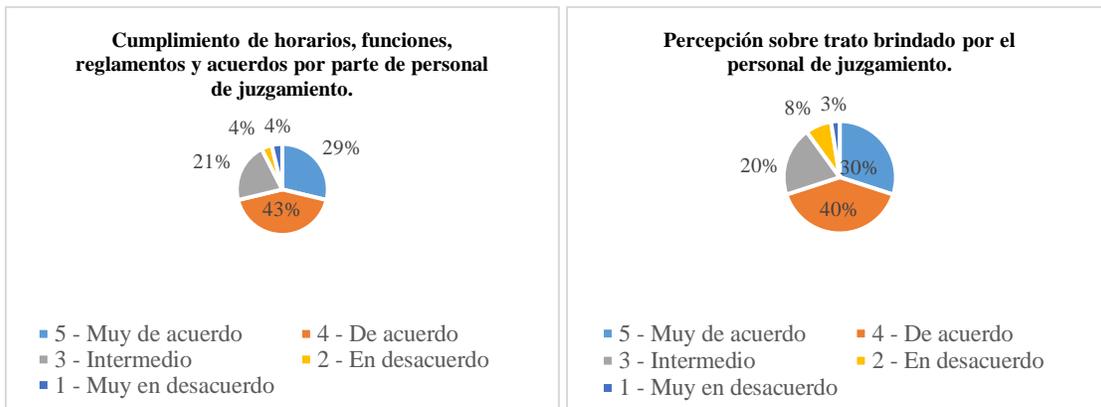
También se abordó el tema sobre cumplimiento de funciones, reglamentos y acuerdos con relación al personal de juzgamiento o arbitraje, ante esto el 43% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con el cumplimiento que el personal de juzgamiento presenta, el 29% manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y el 21% de los usuarios mantiene una postura intermedia.

Finalmente, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente al trato y servicio que brinda el personal de juzgamiento o arbitraje durante eventos, torneo y encuentros, el 40% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con esto y considera como adecuado el trato y el servicio que prestan, el 30% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y el 20% mantiene

una postura intermedia, frente a estas cuestiones se puede evidenciar alta satisfacción por parte de los usuarios.

Figura 12

Percepción sobre personal de juzgamiento o arbitraje (cumplimiento de funciones y trato).

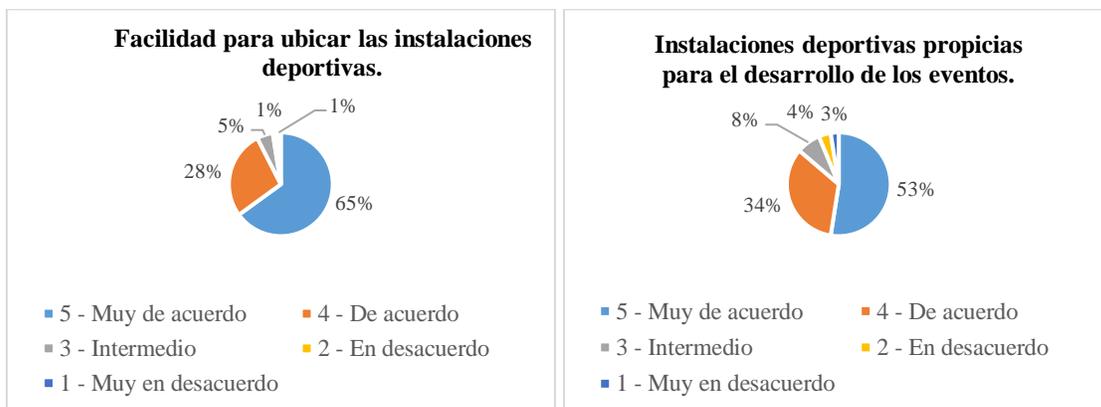


5.1.3. *Materiales e instalaciones deportivas.*

Al abordar este tema se buscó identificar la percepción que los usuarios tienen frente a los materiales, implementación e instalaciones deportivas que se proveen y con las que se cuenta para el desarrollo de los diferentes eventos en el marco de los Juegos Deportivos UdeA, las instalaciones pertenecen a la Universidad de Antioquia, los materiales, equipación e implementación que se provee a los usuarios, viene gracias a la gestión de la línea de Deporte Recreativo con el fin de que los usuarios puedan participar de manera correcta en los diferentes eventos, a continuación, se presentan los resultados.

Figura 13

Facilidad al ubicar instalaciones deportivas – percepción sobre instalaciones deportivas.



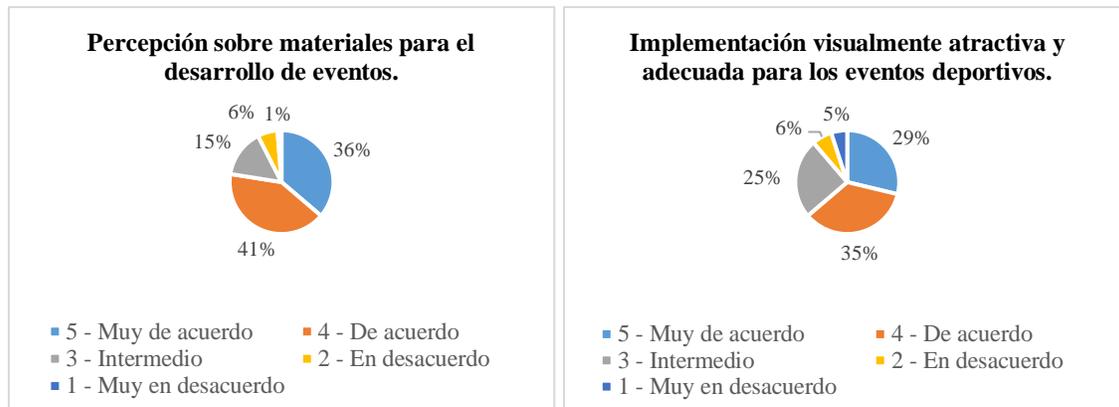
Como se muestra en la figura 13, Se buscó identificar que tan fácil es para los usuarios ubicar los espacios deportivos como coliseo, piscina, canchas, placas, etc., esto durante los eventos o torneos que se llevan a cabo, el 65% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con que ubicar las instalaciones deportivas es fácil y el 28% manifestó estar de acuerdo con la misma cuestión. Se aprecia entonces que los usuarios identifican con facilidad los espacios programados para sus diferentes encuentros o eventos.

De igual manera se buscó identificar si los usuarios consideran propicias las instalaciones deportivas con las que se cuenta, el 53% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo y consideran que dichas instalaciones son favorables, por su parte, el 34% de los usuarios está de

acuerdo con la misma cuestión, como se evidencia existe una amplia aceptación y apreciación favorable frente a los escenarios o instalaciones deportivas empleadas.

Figura 14

Percepción sobre materiales – percepción sobre implementación entregada.



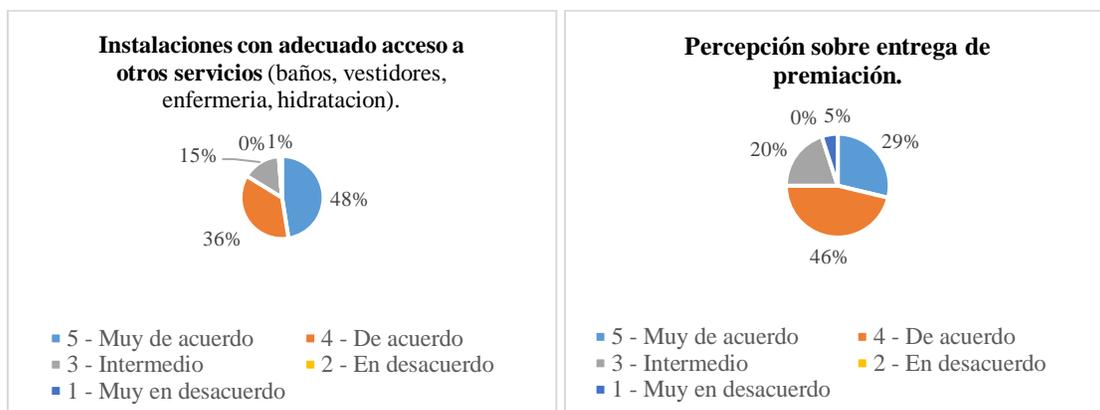
Como se muestra en la figura 14, frente a los materiales (balones, petos, pelotas, dispositivos, etc.) que se suministran durante el desarrollo de los Juegos Deportivos UdeA, se buscó identificar si los usuarios consideran que estos se entregan en buen estado y son adecuados para el desarrollo de eventos y encuentros deportivos, el 41% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con que estos materiales están en buen estado y cumplen su función, por su parte el 36% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y un 15% de los usuarios mantiene una postura intermedia. Por otro lado, al indagar sobre la percepción que los usuarios tienen frente a la implementación deportiva que se entrega (uniformes, camisetas), se buscó identificar si perciben estas como atractivas visualmente y adecuadas para la práctica deportiva, el 35% de los usuarios está de acuerdo y considera la implementación entregada como atractiva y adecuada, por su parte el 29% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión, y un 25% de los usuarios tiene una postura intermedia frente a esta cuestión.

Así mismo, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a las instalaciones deportivas y su acceso cercano a baños, vestidores, enfermería e hidratación, el 48% de los usuarios considera estar muy de acuerdo con que las instalaciones deportivas tienen adecuado acceso a estos servicios y el 36% de los usuarios considera estar de acuerdo con este tema. Finalmente, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a temas como la premiación, esto ya que al finalizar

torneos o eventos se busca reconocer el esfuerzo de los participantes a través de una premiación compuesta por medallas, trofeos, implementación deportiva o dinero, etc., el 46% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la premiación entregada y la considera un medio para reconocer el esfuerzo deportivo, por su parte el 29% de los usuarios aseguro estar muy de acuerdo con la premiación y su finalidad, finalmente, el 20% de los usuarios mantiene una postura intermedia frente a este tema.

Figura 15

Percepción sobre acceso a otros servicios - percepción sobre premiación entregada.



5.1.4. Oferta y horarios.

En este apartado se busca identificar que percepción tienen los usuarios frente a la oferta de eventos, torneos y modalidades deportivas que se contemplan dentro de los Juegos Deportivos UdeA, así como la percepción que tienen frente los horarios que la línea de Deporte Recreativo establece.

Se buscó identificar que percepción tienen frente a la oferta contemplada en los Juegos Deportivos UdeA, es decir si consideran que esta es amplia y variada, el 56% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con la variedad de la oferta y el 29% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la variedad que dicha oferta presenta.

Siguiendo la misma línea, la oferta contemplada actualmente dentro de los Juegos Deportivos UdeA busca atender los diferentes gustos de la comunidad universitaria, por lo que se buscó identificar la percepción que los usuarios tienen frente a este tema, sobre esto el 53% de los usuarios está muy de acuerdo, ya que consideran que si se toma en cuenta sus gustos y preferencias, por su parte el 33% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con dicha cuestión y un 13% de los usuarios mantiene una postura intermedia, con esto se puede evidenciar que la línea de Deporte Recreativo atiende las preferencias y gustos que presenta la comunidad universitaria además se evidencia una alta aceptación de parte de los usuarios frente a la oferta que los Juegos Deportivos UdeA contempla actualmente.

Figura 16

Percepción sobre variedad en oferta – percepción sobre preferencias dentro de la oferta.

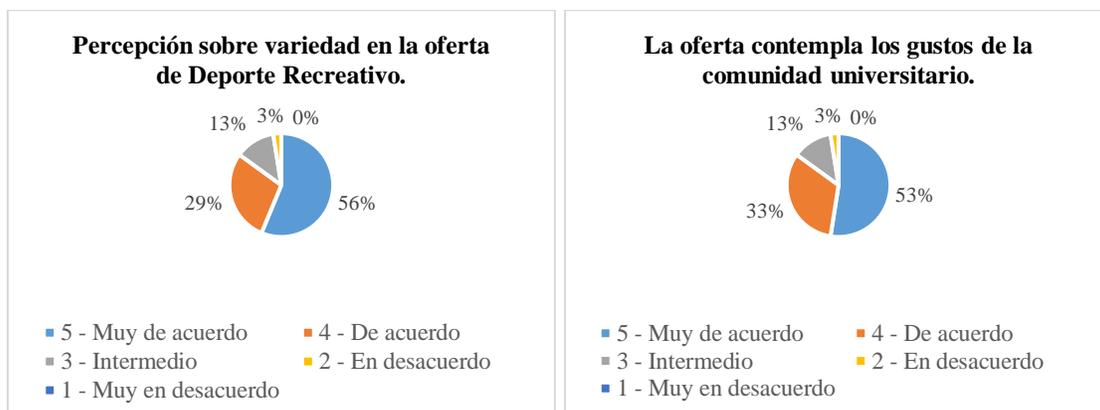
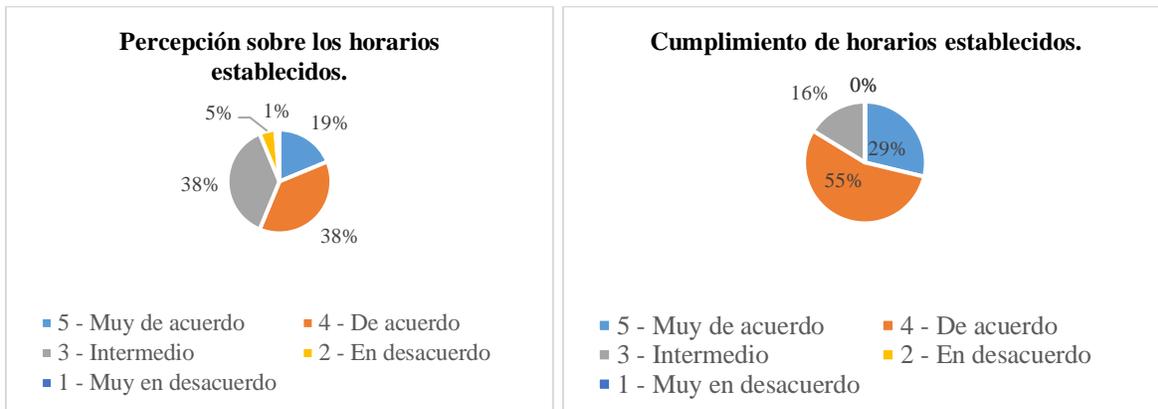


Figura 17

Percepción sobre horarios – percepción sobre cumplimiento de horarios establecidos.

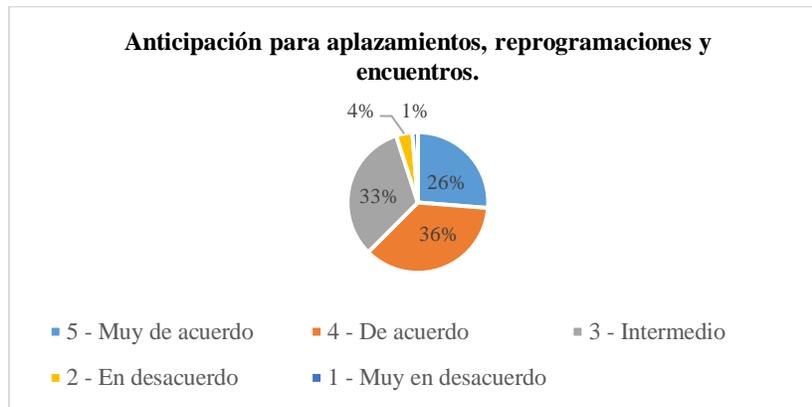


Como se muestra en la figura 17, al indagar sobre la percepción que los usuarios tienen frente a los diferentes horarios que se establecen durante los Juegos Deportivos UdeA, el 38% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con los horarios empleados y los considera adecuados, por otra parte, un 38% de los usuarios mantienen una postura intermedia y un 19% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con los horarios establecidos considerándolos adecuados.

Así mismo, se buscó identificar que percepción tienen los usuarios frente a la responsabilidad y cumplimiento de los horarios establecidos para el desarrollo de eventos y encuentros en el marco de los Juegos Deportivos UdeA, el 55% de los usuarios manifestó estar de acuerdo y consideran que se cumplen de manera responsable con los horarios por parte del personal organizador, de juzgamiento y participantes, el 29% de los usuarios por su parte manifestó estar muy de acuerdo con dicha cuestión y el 16% de los usuarios mantiene una postura intermedia, se evidencia entonces que tanto personal organizador, personal de juzgamiento y participantes cumplen de manera responsable con los horarios establecidos, además se evidencia satisfacción frente a los horarios establecidos.

Figura 18

Percepción sobre aplazamientos y reprogramaciones de eventos y encuentros.



Deporte Recreativo como organizador de los Juegos Deportivos UdeA busca informar con anticipación sobre encuentros, aplazamientos y reprogramaciones que tienen lugar, como se muestra en la figura 18, se buscó identificar que percepción tienen los usuarios frente a este tema y su cumplimiento, el 36% de los usuarios manifestó estar de acuerdo y considera que encuentros, aplazamientos y reprogramaciones son informados con anticipación, sin embargo un 33% de los usuarios mantiene una postura intermedia frente a este tema y un 26% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con el manejo anticipado que Deporte Recreativo le da a esta información.

Finalmente, frente al tema de oferta y horarios se quiso indagar cuál es la disponibilidad de horarios que los usuarios de los Juegos Deportivos UdeA poseen, para ello se pidió que seleccionen los rangos de horarios que mejor se adapten a sus preferencias o disponibilidad.

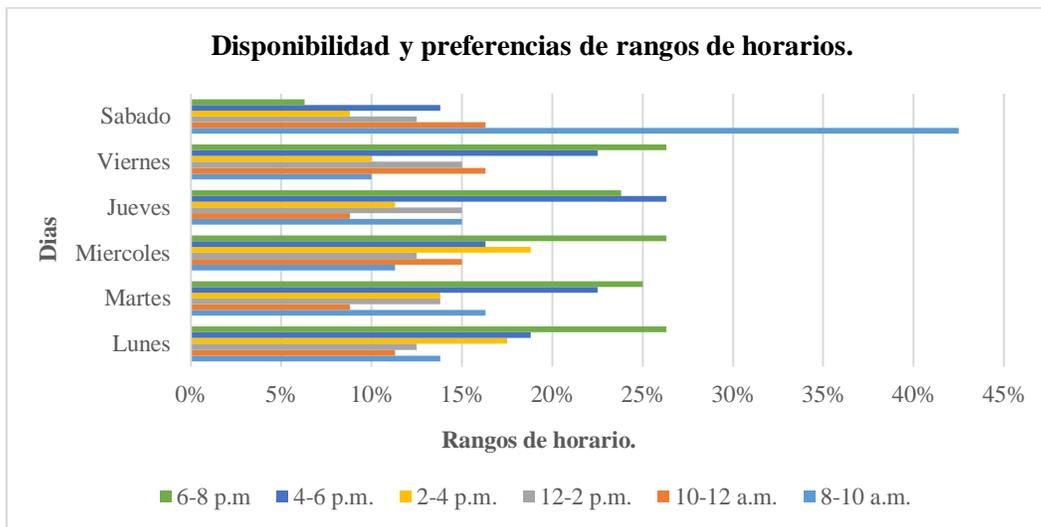
Como se muestra a continuación en la figura 19, para el caso de los lunes, el 26,3% de los usuarios coinciden en seleccionar el rango de horario de 6 a 8 p.m., el 18,8% de los usuarios el rango de 4 a 6 p.m., y el 17,5% de usuarios selecciona el rango de 2 a 4 p.m. Para el caso de los martes, el 25% de los usuarios coinciden en seleccionar el rango de 6 a 8 p.m., y el 22,5% de los usuarios el rango de 4 a 6 p.m. Para el caso de los miércoles, el 26,3% de los usuarios coinciden en seleccionar el rango de 4 a 6 p.m., como el rango de preferencia y el 18,8% de los usuarios selecciona el rango de 2 a 4 p.m.

Para el caso de los jueves, el 26,3% de los usuarios coincide en seleccionar el rango de 4 a 6 p.m., por otro lado, el 23,8% de los usuarios selecciona el rango de 6 a 8 p.m. Para el caso de los viernes, el 26,3% de los usuarios coincide en seleccionar el rango de 6 a 8 p.m., mientras el 22,5%

de los usuarios selecciono el rango de 4 a 6 p.m. Finalmente, para el caso de los sábados, el 42,5% de los usuarios coincide en elegir el rango de 8 a 12 a.m. como el de su preferencia y disponibilidad y el 16,3% de los usuarios manifiesta tener disponibilidad en rangos de 10 a 12 a.m. Se puede evidenciar en este caso que existe una alta demanda por rangos de horario de tipo tarde-noche para días de semana, y horarios de la mañana para fines de semana como el sábado.

Figura 19

Disponibilidad y preferencia de horarios por parte de los usuarios.



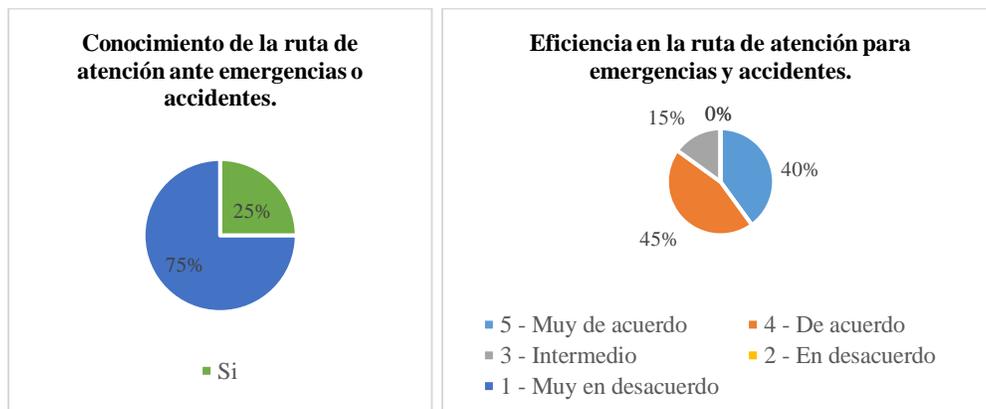
5.1.5. Seguridad.

En este apartado se buscó indagar sobre la percepción que los usuarios tienen frente a la ruta de atención ante accidentes y emergencias que se usa durante los Juegos Deportivos UdeA, dicha ruta de atención pertenece a la universidad y puede ser activada en cualquier momento que se requiera, primero se buscó indagar si los usuarios conocían esta ruta, ante esto el 75% de los usuarios responde no conocerla, mientras un 25% de los usuarios manifestó conocerla, como se puede apreciar se requieren acciones que permitan a los usuarios estar más informados sobre la ruta de atención ante accidentes o emergencias de la UdeA.

Siguiendo la misma línea se buscó identificar la percepción que los usuarios tienen frente a esta ruta, esto únicamente con usuarios que afirmaron conocerla, el 45% de los usuarios que conocen la ruta manifestaron estar de acuerdo con esta y la consideran eficiente ante emergencias o accidentes, así mismo el 40% de los usuarios que la conocen manifestaron estar muy de acuerdo con esta ruta y su eficiencia, finalmente un 15% de los usuarios que la conocen mantienen una postura intermedia.

Figura 20

Conocimiento de la ruta de accidentes – percepción de la eficiencia ante la ruta de accidentes.

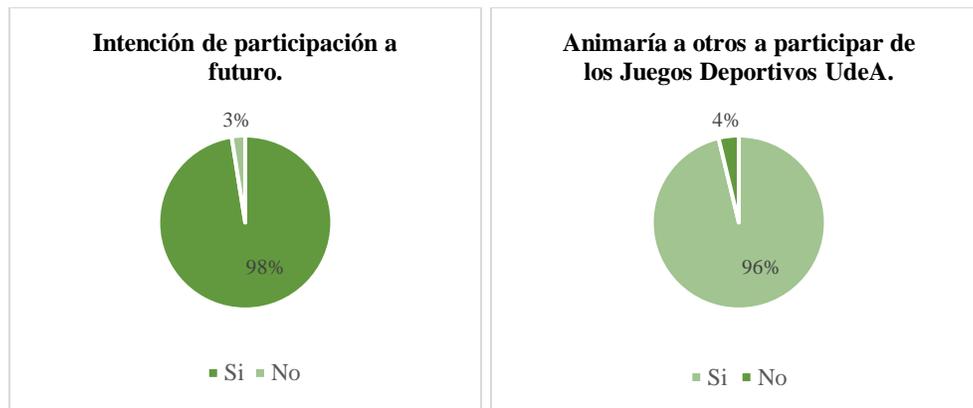


5.1.6. *Intenciones de participación a futuro.*

Finalmente, como se muestra en la figura 21, se buscó identificar las intenciones de participación en futuras versiones de los Juegos Deportivos UdeA, para ello el 98% de los usuarios casi en su totalidad desea seguir participando en futuras versiones, por otro lado, el 96% de los usuarios manifestó que animaría a más personas a participar de este evento deportivo. Con esto se puede evidenciar que en su totalidad los usuarios aprueban los Juegos Deportivos UdeA teniendo una alta satisfacción y aceptación.

Figura 21

Intenciones de participación a futuro – intenciones para animar a otros.



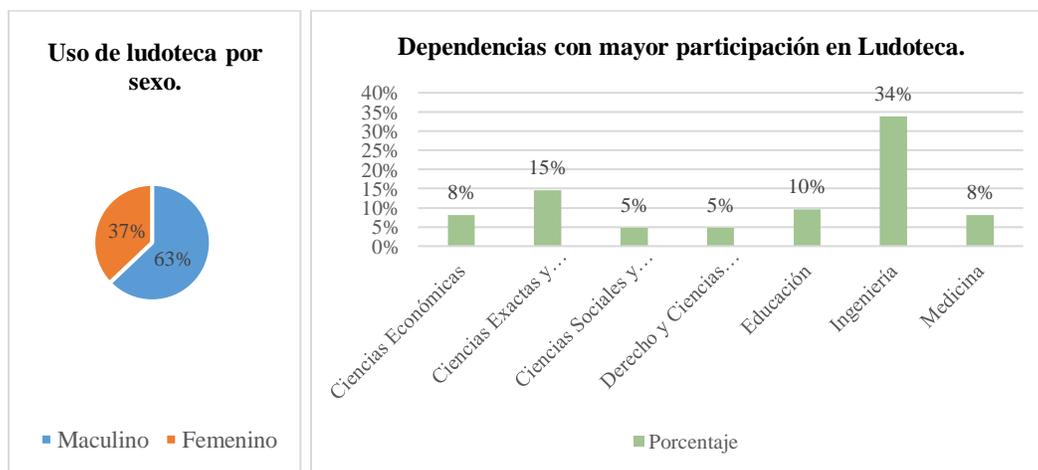
5.2. Servicio de Ludoteca Presencial UdeA.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos gracias a la aplicación de un cuestionario cuyo fin fue identificar cuál es la percepción de los usuarios frente al servicio de Ludoteca Presencial de la UdeA a cargo de la línea de Deporte Recreativo, dicho esto se presenta una perspectiva producto de la participación de los usuarios de Ludoteca, para esto se abordaron los siguientes temas; divulgación de información y comunicación, relación con personal de Ludoteca, implementos e instalaciones, oferta y horarios e intenciones de uso a futuro lo que permitirá tener una visión amplia sobre la opinión y percepción de los usuarios frente a este servicio.

El grupo de usuarios que hizo uso del servicio de Ludoteca Presencial durante los periodos 2022-2 y 2023-1 se compone en su mayoría por hombres ya que representan el 63%, por otro lado, los usuarios que mayor presencia tienen en el servicio de Ludoteca provienen de dependencias como Ingeniería representando el 34%, seguidos por Ciencias Exactas con un 15% y finalizando con Educación representando un 10%.

Figura 22

Uso de Ludoteca por sexo – uso de Ludoteca por dependencia académica.



En la figura 23 se aprecia el uso de Ludoteca por programas académicos y niveles, para el primer caso Medicina es el programa con mayor participación representando un 8% de los usuarios, por su parte, programas como Ingeniería Electrónica y Contaduría Pública también tiene una alta

participación llegando a representar el 6% de los usuarios respectivamente. Para el caso del nivel académico se evidencia una alta participación por parte de usuarios de nivel 3 representando el 21% de los usuarios y finalmente niveles 1 y 2 representando el 16% de los usuarios respectivamente.

Figura 23

Uso de Ludoteca por programa académico - uso de Ludoteca por nivel académico.

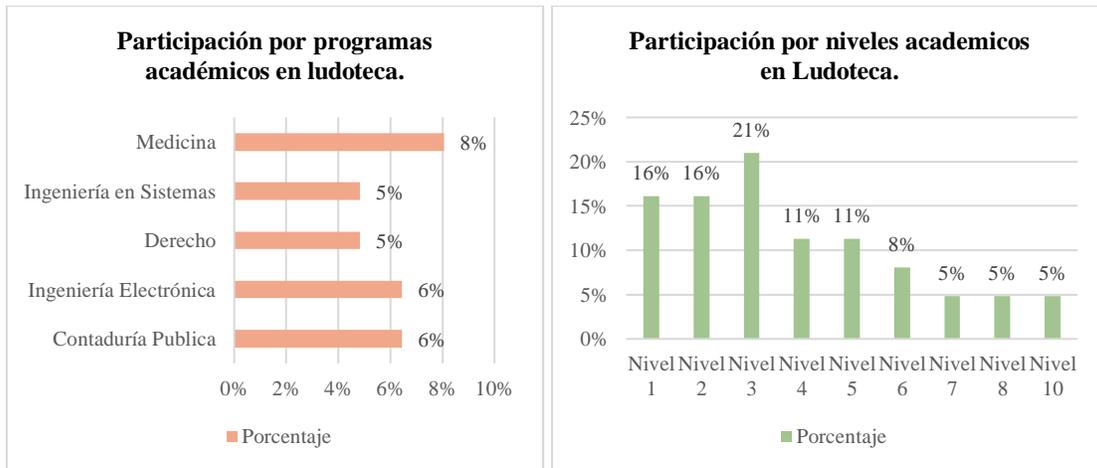
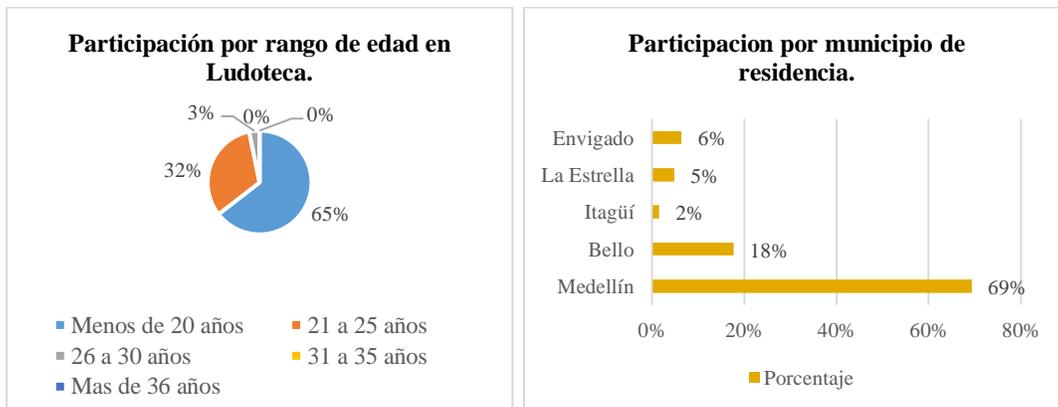


Figura 24

Uso de Ludoteca por rango de edad – participación por lugar de residencia.



Como se muestra en la figura 24 se buscó identificar cuál es la edad de los usuarios que por lo general hacen uso del servicio de Ludoteca, para este caso se comprobó que el 65% de los usuarios tiene menos de 20 años, seguidos por el 32% de los usuarios ubicados en rangos de 21 a

25 años. Al abordar el tema de residencia se pudo comprobar que el 69% de los usuarios que hace uso de Ludoteca reside en Medellín, mientras un 18% reside en Bello.

5.2.1. *Divulgación de información.*

En este apartado se muestran los resultados y análisis de información referente a los procesos de comunicación con los usuarios y divulgación de información sobre el servicio de Ludoteca Presencial de la UdeA.

Primero se buscó identificar como los usuarios se enteraron del servicio de Ludoteca, el 92% de los usuarios manifestó haber conocido dicho servicio a partir del voz a voz en la universidad, después se buscó identificar si conocían el micrositio web de Deporte Recreativo donde se tiene información puntual sobre Ludoteca, para esto el 82% de los usuarios manifestó no conocerlo. Esto da a entender que es necesario fortalecer estrategias propias de Deporte Recreativo para una mejor difusión del servicio de Ludoteca.

Figura 25

Conocimiento sobre el servicio – conocimiento sobre el micrositio web.

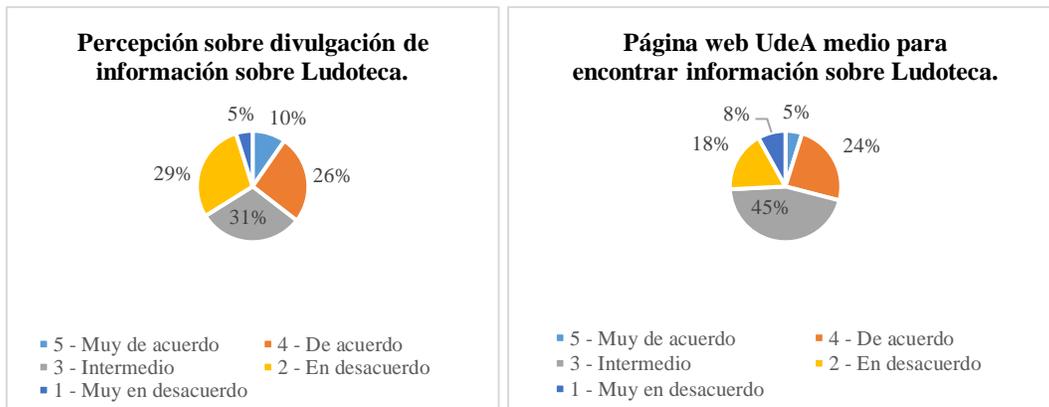


Dado lo anterior se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a la divulgación de información sobre el servicio de Ludoteca, el 31% de los usuarios manifestó tener una postura intermedia, el 29% de los usuarios manifestó estar en desacuerdo ya que consideran no se divulga adecuadamente información sobre este servicio y un 26% de los usuarios manifestó estar de

acuerdo. Se evidencia entonces un choque de posturas siendo necesarias estrategias para una mejor difusión del servicio de Ludoteca.

Figura 26

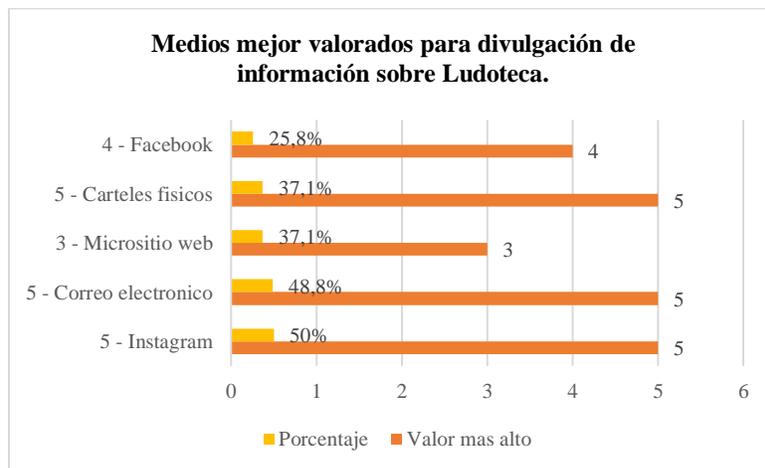
Percepción sobre divulgación sobre Ludoteca – percepción sobre página web.



Tomando en cuenta la figura 26, se puede evidenciar cuál es la percepción de los usuarios frente a la página web como medio que facilita el acceso a información sobre el servicio de Ludoteca, el 45% de los usuarios manifestó tener una postura intermedia frente a esta cuestión, por su parte, el 24% de los usuarios está de acuerdo con el uso de la página web para encontrar información sobre el servicio y un 18% de los usuarios manifestó estar en desacuerdo con la página web como medio para encontrar información sobre Ludoteca.

Figura 27

Medios mejor valorados para procesos de divulgación sobre el servicio de Ludoteca.



Finalmente, teniendo en cuenta la figura 27, en este apartado se buscó que los usuarios valoraran en una escala de 5 a 1 (5 mayor valoración y 1 menor valoración) algunos medios empleados por Deporte Recreativo para asuntos de divulgación de información, esto fue lo que se encontró. El 50% de los usuarios valoro con 5 a la red social Instagram puesto que la consideran un medio eficaz para la divulgación de información, el 48,8% de los usuarios valoro con 5 el uso del correo electrónico institucional considerándolo también como un medio eficaz para divulgación de información sobre el servicio de Ludoteca. Vemos entonces como las redes sociales pueden ser un excelente método o medio para disminuir la desinformación que existe en la comunidad universitaria frente a la Ludoteca.

5.2.2. *Relación con el personal de Ludoteca.*

En este apartado se muestran los resultados y análisis frente a temas como la relación, el trato y el servicio que ofrece el personal administrativo, el personal auxiliar y el personal de apoyo y atención de Deporte Recreativo que se encuentra al frente del servicio de la Ludoteca de la universidad.

Primero se buscó identificar que percepción tienen los usuarios frente al trato y servicio que presta el personal de Ludoteca, el 56% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con el trato y servicio del personal considerándolo como adecuado y el 31% de los usuarios también manifestó estar de acuerdo con esta cuestión.

Por otra parte, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a la información que brinda el personal de Ludoteca en cuanto a dudas, funcionamiento y servicio, el 53% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con la información y respuesta que brinda el personal sobre el servicio de Ludoteca y el 31% de los usuarios de igual manera manifestó estar de acuerdo con esta cuestión. Se aprecia entonces una alta aceptación al trato, servicio, respuesta e información que el personal de Ludoteca brinda a los usuarios.

Figura 28

Percepciones sobre trato y servicio – percepciones sobre respuestas e información sobre Ludoteca.

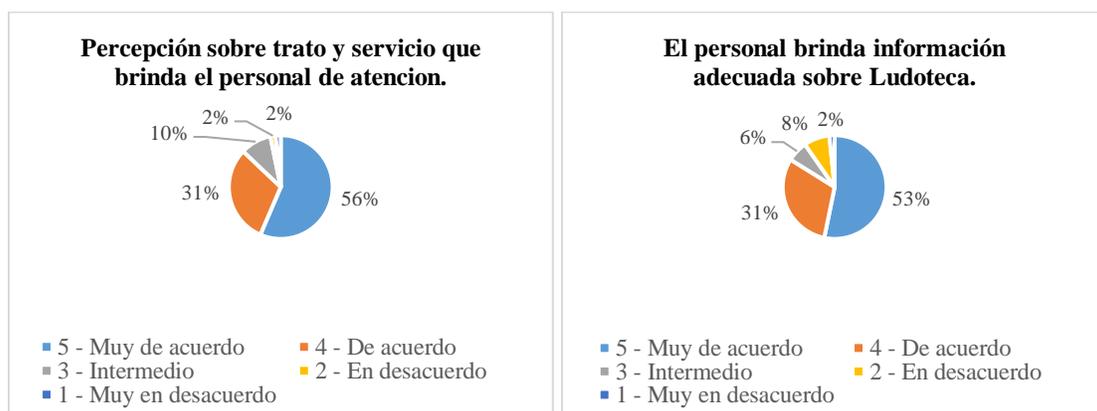
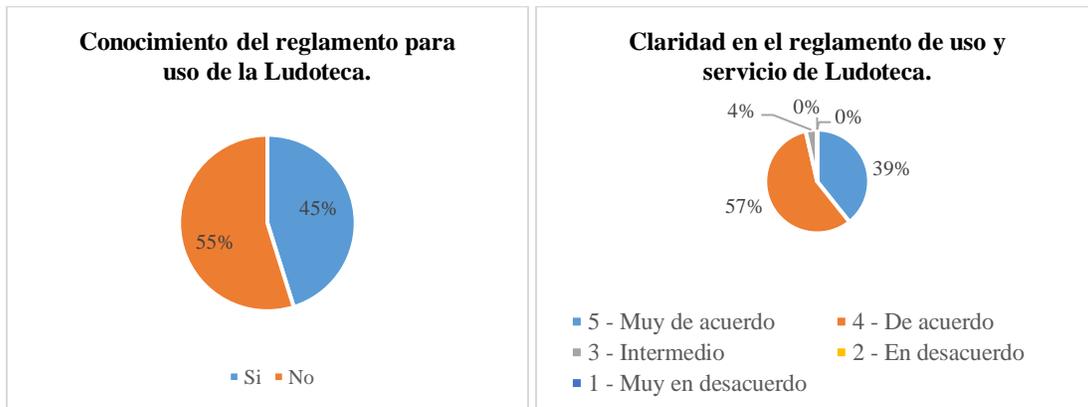


Figura 29

Conocimiento sobre el reglamento – percepciones sobre claridad del reglamento.

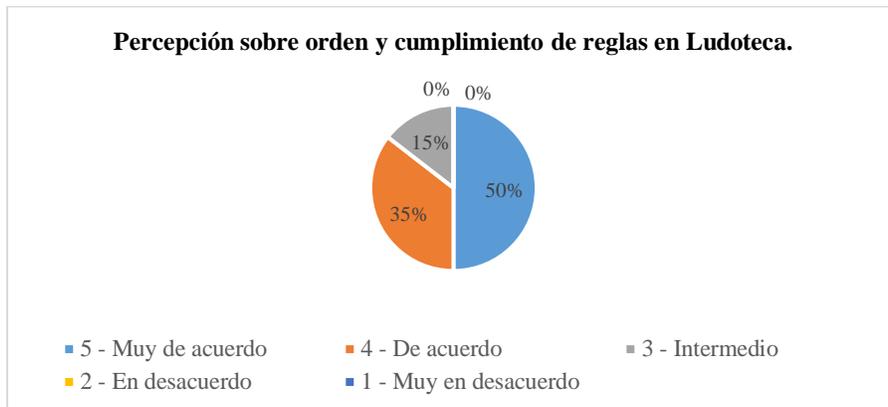


Teniendo en cuenta la figura 29, se buscó identificar si los usuarios conocen el reglamento o las reglas que rigen el uso de la Ludoteca, ante esto el 55% de los usuarios manifestaron no conocerlo, mientras el 45% de los usuarios manifestaron conocerlo, siguiendo esta línea, se buscó identificar la percepción de los usuarios que afirman conocer dicho reglamento frente a la claridad que este presenta o no, el 57% de los usuarios que afirman conocer dicho reglamento manifestó estar de acuerdo con la claridad de este, así mismo, el 39% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con la claridad de las reglas para el uso de la Ludoteca. Se puede apreciar entonces que una mitad conoce el reglamento y lo considera claro, mientras otra mitad está desinformada sobre este tema y es necesario buscar una estrategia que permita a los usuarios conocer el reglamento para uso de Ludoteca, evitando así situaciones de sanción y demás.

Finalmente, en este apartado se buscó identificar la percepción de los usuarios frente al personal y su actuar para el cumplimiento de las reglas dentro de la Ludoteca. El 50% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y considera que el personal vela por el orden y el cumplimiento de las reglas, por su parte el 35% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con esta cuestión y un 15% de los usuarios mantiene una postura intermedia. De acuerdo con la percepción de los usuarios se entiende entonces que el personal de Ludoteca vela por el orden y el cumplimiento de las reglas esto con el fin de que el servicio sea de agrado para todos los usuarios.

Figura 30

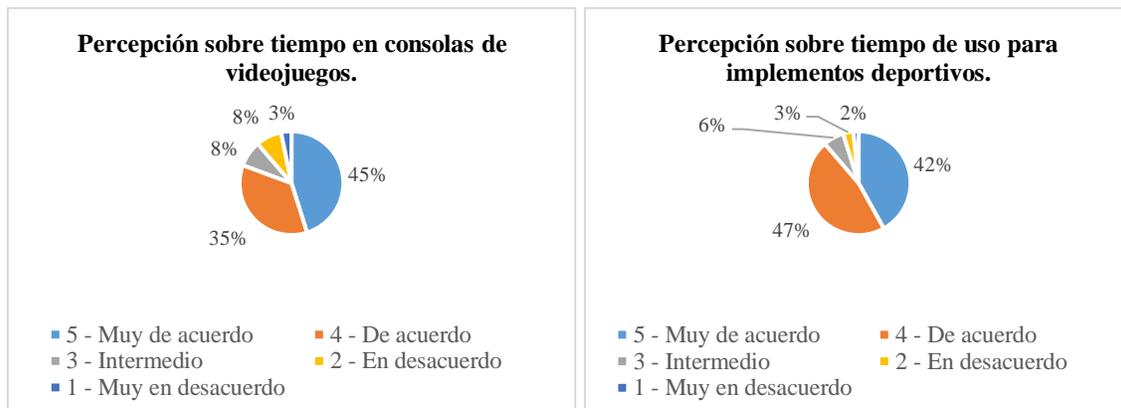
Percepción frente a orden y cumplimiento de reglamento de uso de Ludoteca.



5.2.3. Implementos e instalaciones.

Figura 31

Percepción sobre tiempo de uso para consolas, videojuegos e implementos deportivos.



En este apartado se buscó identificar cuál es la percepción que tienen los usuarios frente a los implementos, materiales e instalaciones del servicio de Ludoteca Presencial de la universidad. Como se observa en la figura 31 en primero se buscó indagar sobre la percepción de los usuarios frente al tiempo que se les da para uso de consolas de videojuegos, el 45% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con el tiempo otorgado y lo consideran como adecuado, por su parte el 35% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con el tiempo de uso, con esto se puede apreciar que

existe una alta aceptabilidad con relación al tiempo que tienen para el uso de consolas que en este caso es de 30 min.

De igual manera, se buscó identificar cuál es la percepción de los usuarios frente al tiempo que se brinda para uso de implementos deportivos por fuera de Ludoteca (balones, discos, etc.), el 47% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con el tiempo de uso por fuera de Ludoteca y lo consideran como adecuado, por su parte el 42% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con el tiempo de uso considerándolo también adecuado, se observa entonces que frente a este tema existe una alta aprobación por parte de los usuarios.

Figura 32
Percepción sobre tiempo de uso para juegos de mesa.



Así mismo, al indagar sobre la percepción en cuanto tiempo de uso para juegos de mesa, como se muestra en la figura 32, el 50% y el 44% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo y de acuerdo con el tiempo de uso brindado y lo consideran como adecuado.

Respecto al estado de los juegos de mesa y consolas de videojuegos que se prestan en Ludoteca, se buscó identificar cuál es la percepción que los usuarios tienen frente a esto, el 35% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con el estado de estos y considera que se prestan en buen estado, por su parte el 23% de los usuarios mantienen una postura intermedia y curiosamente un 23% de los usuarios manifestó estar en desacuerdo con el estado en el que se encuentran consolas y videojuegos (figura 33).

Por otra parte, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente al servicio que prestan los implementos deportivos, juegos de mesa y consolas, el 54% manifestó estar de acuerdo

con el servicio considerándolo bueno, por su parte el 26% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esto y consideran que prestan un buen servicio (figura 33). Se observa entonces una alta aprobación respecto al servicio que prestan los implementos, juegos de mesa y consolas, sin embargo, se aprecia una aprobación intermedia frente al estado en el que estos se prestan.

Figura 33
Percepción sobre estado y servicio que prestan consolas, implementos deportivos y juegos de mesa.

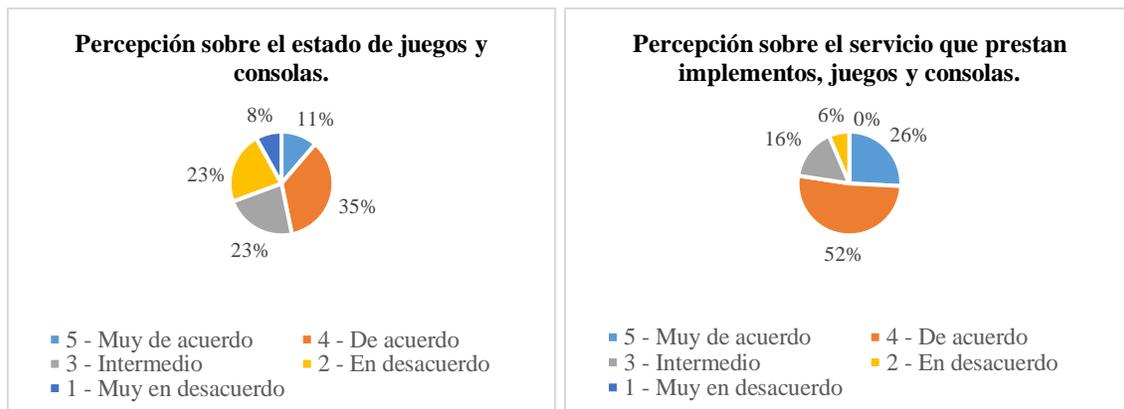
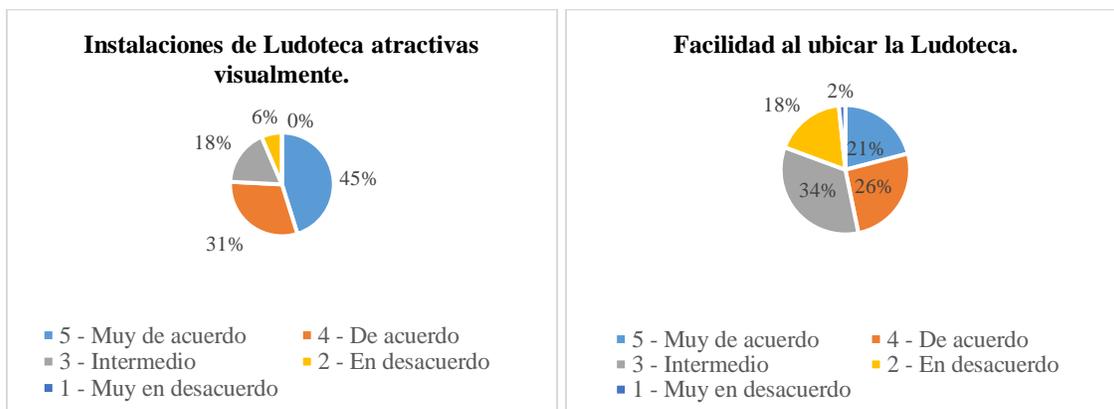


Figura 34
Percepción sobre instalaciones y ubicación de la Ludoteca.



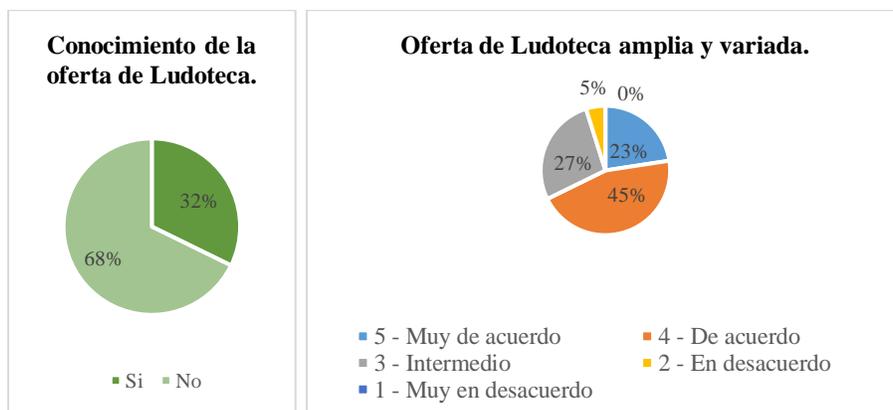
Como se puede apreciar en la figura 34 sobre las instalaciones de la Ludoteca, se buscó identificar la percepción que los usuarios tienen sobre estas, el 45% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con las instalaciones considerándolas como visualmente atractivas, así mismo el 31% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con esta cuestión, se aprecia que existe una alta

aprobación referente a las instalaciones de la Ludoteca y su atractivo visual. Finalmente, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a temas como la ubicación de la Ludoteca, frente a esto el 34% de los usuarios tiene una postura intermedia ya que presentan problemas a la hora de ubicarla con facilidad, por su parte el 26% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la ubicación de la Ludoteca considerando fácil su localización y un 21% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esto.

5.2.4. *Oferta y horarios.*

En este apartado se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a temas como la oferta y horarios que maneja el servicio de Ludoteca Presencial. Primero se buscó identificar que tan informados están los usuarios frente a la oferta existente (consolas, videojuegos, implementos deportivos, juegos de mesa), ante esto el 68% de los usuarios manifestó no conocer la oferta, por otro lado, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a esta, el 45% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la oferta existente considerándola como amplia y variada, por su parte el 27% de los usuarios mantiene una postura intermedia frente a este tema y un 23% manifestó estar muy de acuerdo con la variedad que posee la oferta, se observa que existe aún un desconocimiento de los usuarios ante la oferta presente en la Ludoteca, sin embargo un alto porcentaje aprueba la oferta existen como amplia y variada.

Figura 35
Conocimiento sobre la oferta – percepción sobre variedad de la oferta de Ludoteca.



Finalmente, se buscó identificar la percepción de los usuarios frente a la oferta de Ludoteca y como esta atiende sus preferencias, ante esto el 47% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la oferta y consideran que esta atiende sus preferencias, de igual manera el 24% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión y un 24% de los usuarios mantiene una postura intermedia frente a este tema. Se puede evidenciar que los usuarios perciben que la oferta existente en Ludoteca Presencial atiende de manera correcta sus preferencias y gustos.

Figura 36

Percepción sobre oferta y preferencias de los usuarios.

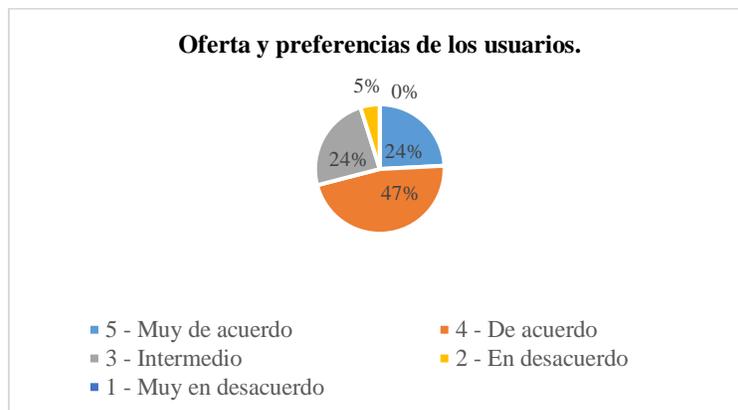
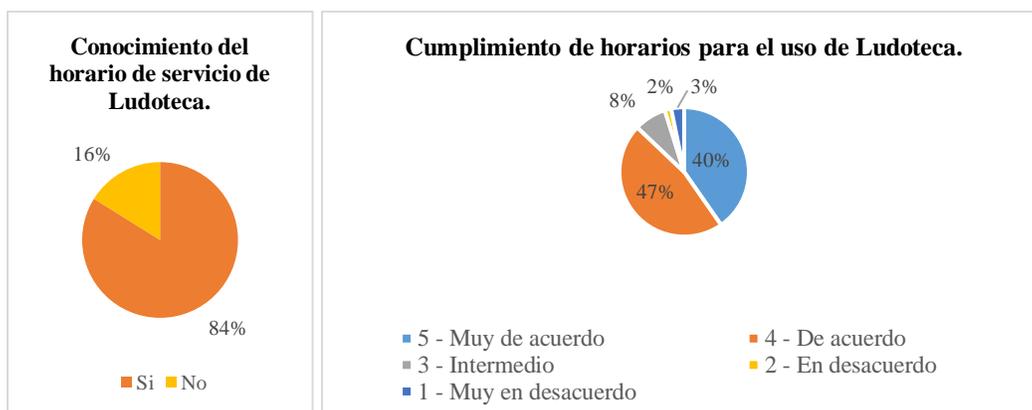


Figura 37

Conocimiento sobre horarios de atención – percepción sobre cumplimiento de horarios.



Pasando a temas como los horarios de servicio de Ludoteca, se buscó identificar el conocimiento de los usuarios, ante esto el 84% de los usuarios manifestó conocer los horarios de

atención. Sobre la percepción con relación al cumplimiento responsable de dicho horario, el 47% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con los horarios y el cumplimiento que este tiene para la prestación del servicio de Ludoteca, finalmente, un 40% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con el cumplimiento de estos.

En cuanto a suspensiones de horarios de servicio de Ludoteca, el 26% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con que las suspensiones del servicio son anticipadas y acompañada de información que argumenta las razones de dicha suspensión, por su parte un 26% de los usuarios mantiene una postura intermedia frente a este tema y un 23% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo.

Figura 38

Percepción sobre suspensión de horarios de servicio de Ludoteca.

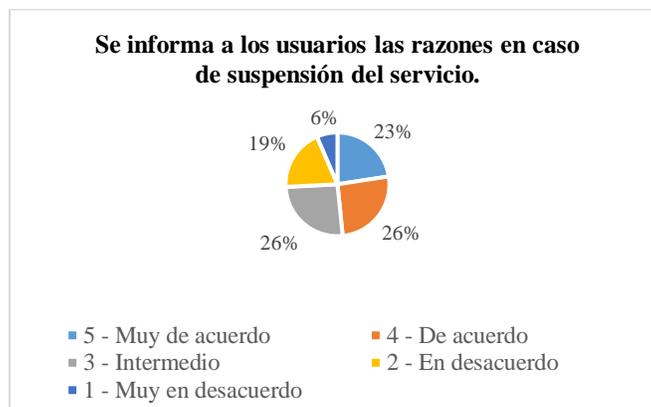
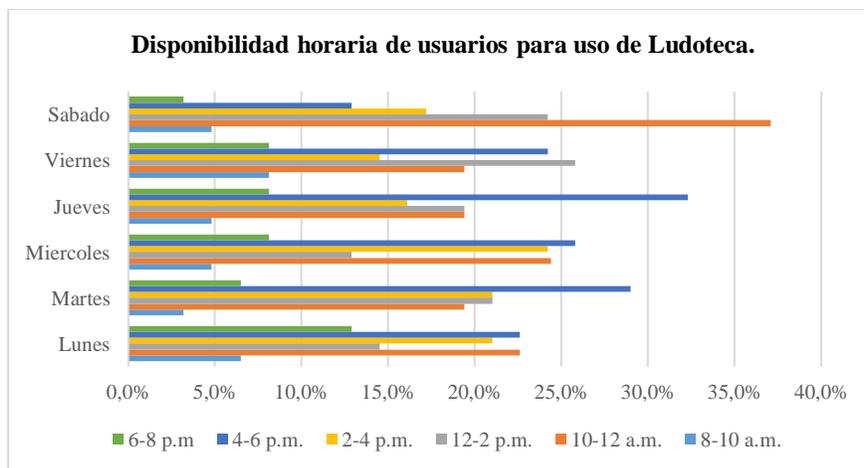


Figura 39

Disponibilidad de horarios por parte de los usuarios.

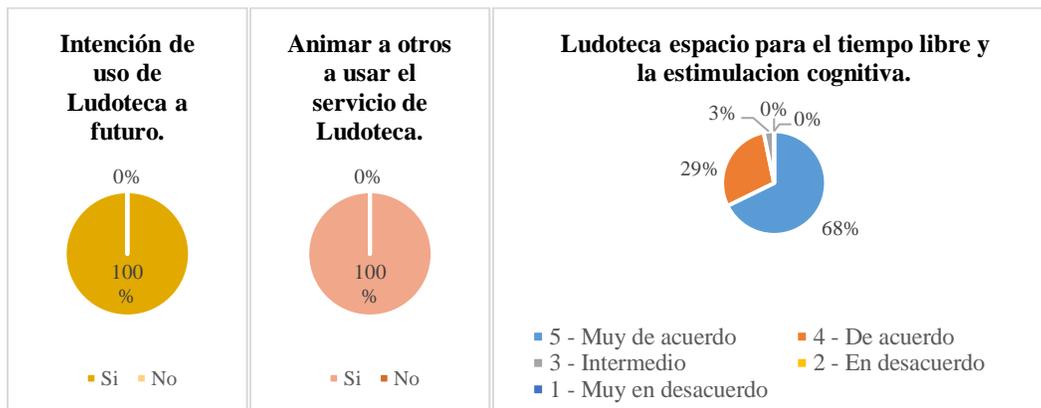


Finalmente como se muestra en la figura 39, se buscó identificar la disponibilidad horaria de los usuarios para el uso de Ludoteca, en el caso de los lunes el 22,6 % de los usuarios manifestó disponibilidad en rangos de horario de 10 a 12 a.m., y de 4 a 6 p.m., en el caso de los martes el 29% de los usuarios manifestó tener disponibilidad en horarios de 4 a 6 p.m., en el caso de los miércoles el 25,8% de los usuarios manifestó tener disponibilidad en horarios de 4 a 6 p.m., mientras un 24,4% manifestó disponibilidad en horarios de 10 a 12 a.m., en el caso de los jueves el 32,3% de los usuarios manifestó tener disponibilidad en horarios de 4 a 6 p.m., en el caso de los viernes el 25,8% de los usuarios manifestó disponibilidad en horarios de 12 a 2 p.m., y un 24,2% en horarios de 4 a 6 p.m., finalmente, en el caso de los sábados, el 37,1% de los usuarios manifestó disponibilidad en horarios de 10 a 12 a.m., y un 24,2% en horarios de 12 a 2 p.m.

5.2.5. Intenciones de uso del servicio a futuro.

Se buscó identificar las intenciones de uso del servicio de Ludoteca a futuro por parte de los usuarios, ante esto el 100% de los usuarios manifestó tener intenciones positivas de uso a futuro, la misma cifra (100%) manifestó intenciones positivas para animar a más personas a usar el servicio de Ludoteca, finalmente, se buscó identificar si para los usuarios la Ludoteca es vista como un espacio para el aprovechamiento del tiempo libre y un espacio para la estimulación cognitiva, ante esto el 68% de los usuarios manifestó estar muy de acuerdo con dicha cuestión considerando la Ludoteca un espacio positivo, así mismo el 29% de los usuarios manifestó estar de acuerdo con la Ludoteca como espacio para aprovechar el tiempo libre y como espacio para la estimulación cognitiva de la comunidad universitaria.

Figura 40
Intenciones de uso del servicio de Ludoteca a futuro.



6. Conclusiones.

Sobre los Juegos Deportivos UdeA, existe una alta participación de usuarios de sexo masculino, en su mayoría usuarios de nivel académico 3, 4 y 6 ubicados en rangos de edad de entre 21 a 25 años, provenientes de dependencias como Ingeniería siendo esta la facultad con mayor participación y el área del municipio de Medellín. Por su parte, sobre el servicio de Ludoteca existe una alta participación de usuarios de sexo masculino, en su mayoría de nivel académico 3, 2 y 1 ubicados en rangos de edad de menos de 20 años, provenientes de dependencias como Ingeniería y el área del municipio de Medellín.

En cuanto a la divulgación de información y promoción de los Juegos Deportivos UdeA, se evidencia en los usuarios una alta aceptabilidad y satisfacción frente a las diferentes estrategias y métodos empleados como el uso del correo institucional, el uso de formularios web de inscripción, el uso de reglamentos e instructivos, el uso de piezas publicitarias atractivas, los medios para el acceso a información sobre estadísticas o resultados y ven positivamente el uso de las redes sociales como Instagram para divulgar y promover información sobre eventos. En el caso del servicio de Ludoteca, se evidencia una aceptabilidad media frente a procesos de divulgación de información sobre el servicio, considerándolos poco adecuados ya que la mayoría desconoce el micrositio web de Deporte Recreativo donde pueden encontrar información sobre este servicio, y a su vez consideran que la página web no es un medio tan eficiente para este fin, por otro lado, ven positivamente el uso de las redes sociales como Instagram y el uso del Correo Institucional como medios eficientes para divulgar información sobre el servicio.

Sobre la relación con el personal administrativo (organizadores de los Juegos Deportivos), se puede evidenciar una alta aceptabilidad y satisfacción por parte de los usuarios frente aspectos como el trato, servicio y atención que estos prestan, las reuniones informativas que estos organizan antes de iniciar un torneo o evento, el cumplimiento de sus funciones, reglamentos y acuerdos, al igual que se evidencia una alta aceptabilidad frente al servicio y trato que brinda el personal de juzgamiento o arbitraje, y frente al cumplimiento de sus funciones, reglamentos y acuerdos. En el caso de la relación con el personal del servicio de Ludoteca, se puede evidenciar una alta aceptabilidad por parte de los usuarios frente a aspectos como el trato y el servicio que prestan, la información brindada oportunamente frente a dudas, las reglas de uso de Ludoteca y su

cumplimiento, considerando estos aspectos como adecuados, oportunos y claros, sin embargo, existe aún desconocimiento sobre el reglamento de uso del servicio por parte de los usuarios.

Acerca de los materiales e instalaciones deportivas empleados para los Juegos Deportivos, se puede evidenciar una alta aceptabilidad y satisfacción de parte de los usuarios frente a estas, ya que consideran son de fácil ubicación, conciben que tanto materiales como instalaciones son propicias y adecuadas, así mismo ven positivamente la implementación deportiva entregada considerándola atractiva, finalmente consideran que la premiación entregada al finalizar los eventos es adecuada y reconoce su esfuerzo deportivo. En el caso del servicio de Ludoteca en cuanto a sus implementos e instalaciones, se puede evidenciar que existe una alta aceptación y aprobación por parte de los usuarios frente a aspectos como; el tiempo de uso de videojuegos, consolas, implementos deportivos y juegos de mesa, manifestando que estos prestan un adecuado servicio, sin embargo, perciben problemas con el estado en el que se prestan, por otro lado, consideran como atractivas las instalaciones de la Ludoteca más perciben dificultades a la hora de ubicar sus instalaciones.

En cuanto a oferta y horarios con relación a los Juegos Deportivos, se puede evidenciar una aceptabilidad y satisfacción media por parte de los usuarios frente a la variedad que presenta la oferta, frente a la atención que esta le presta a sus gustos e intereses, frente al cumplimiento de horarios, frente a la anticipación con que se manejan aplazamientos y reprogramaciones de eventos o encuentros. Por otro lado, se evidencia una aceptabilidad media con relación a los horarios establecidos para encuentros o eventos debido a una división de opiniones entre los usuarios, finalmente, ante la disponibilidad horaria de los usuarios, se evidencia que en su mayoría los rangos de horario en los que más disponibilidad presentan son los de tipo tarde-noche y rangos de la mañana en caso de una oferta para los sábados.

En el caso del servicio de Ludoteca en cuanto a oferta y horarios, se evidencia aún desconocimiento sobre la oferta, sin embargo, los usuarios manifestaron una alta aceptabilidad y aprobación frente a aspectos como; la variedad de la oferta que a su vez logra atender sus gustos y preferencias, sobre los horarios la mayoría de los usuarios conoce el horario de servicio considerándolo adecuado y perciben que se cumple de manera responsable, más existe una división de opiniones frente al tema de suspensiones del servicio debido a que la información de suspensiones no es anticipada, finalmente, la mayoría de los usuarios presenta disponibilidad para

uso de la Ludoteca en semana en horarios de la tarde (2 a 6 p.m.) y horarios de la mañana y medio día (10 a.m. a 2 p.m.) en el caso de una posible oferta para los sábados.

Respecto a temas como la seguridad durante los Juegos Deportivos, se evidencia mayormente un desconocimiento por parte de los usuarios frente a la ruta de atención ante emergencias o accidentes que emplea Deporte Recreativo, sin embargo, del bajo porcentaje de usuarios que afirmo conocerla, consideran que dicha ruta es eficiente y están satisfechos a la hora de atender emergencias o accidentes.

Con relación a las intenciones de participación a futuro, se evidencia que los usuarios casi en su totalidad debido a la alta satisfacción identificada tienen intenciones positivas de participación en futuras versiones de los Juegos Deportivos UdeA, así mismo manifestaron animarían a más personas de la comunidad universitaria a participar de dicho evento. En el caso del servicio de Ludoteca se evidencia intenciones positivas en la totalidad de los usuarios debido a la alta satisfacción identificada, para continuar haciendo uso del servicio, así mismo afirman que animarían a más personas de la comunidad universitaria a hacer uso de este servicio ya que consideran que este espacio es propicio y beneficioso para el aprovechamiento del tiempo libre y la estimulación cognitiva.

Entre las dificultades que se presentaron se puede decir que el tiempo no permitió llevar a cabo otros objetivos dentro de la propuesta, además de dejar por fuera análisis desde datos como estratos socioeconómicos y zonas específicas de residencia con más presencia y participación en estos servicios y eventos, etc. Como futuras líneas que deja abierta este trabajo de práctica se encuentran temas como la sistematización de experiencias en torno a la gestión de eventos en la línea de Deporte Recreativo, esto ya que ciertos procesos aún están sujetos a la experiencia y conocimiento del personal que allí labora, en el caso de un cambio de personal este se lleva consigo conocimiento importante desde su experiencia frente a procesos de la gestión de eventos, lo que genera dificultades al personal nuevo que ingrese a esta área debido al desconocimiento y debido a la poca documentación e información existente.

Finalmente, como posible línea de investigación se encuentra el tema frente a perspectivas y percepciones sobre el servicio de Ludoteca Itinerante, servicio a cargo de la Línea de Deporte Recreativo que se coordina de manera directa con otras dependencias universitarias, más en específico las coordinaciones de bienestar quienes las solicitan de tal manera que el servicio de

Ludoteca pueda llegar a toda la comunidad universitaria y perspectivas y percepciones frente a Juegos Deportivos y servicio de Ludoteca Presencial por parte de usuarios como docentes y empleados, otra población que también participa.

7. Recomendaciones.

A continuación, se presenta una serie de recomendaciones generadas a partir de los hallazgos de este estudio, en aras de la actual oferta de Deporte Recreativo, las recomendaciones se realizan teniendo en cuenta categorías que dan cuenta de la calidad percibida sobre la gestión en sus dos grandes proyectos; Juegos Deportivos UdeA y servicio de Ludoteca UdeA

7.1. Divulgación de información.

Se recomienda buscar estrategias que permitan reforzar y dar a conocer a la comunidad universitaria la existencia del micrositio web, ya que es un medio que contiene información actualizada sobre los diferentes eventos y torneos alrededor de los Juegos Deportivos UdeA e información puntual sobre el servicio de Ludoteca, una posible estrategia es usar las redes sociales para promover el micrositio web.

Para el caso de uso de las planillas físicas como medio para procesos de inscripción a determinados eventos de los Juegos Deportivos UdeA, se recomienda hacer un cambio progresivo hacia medios digitales como archivos de edición en línea (word, excel, etc.), que pueden ser compartidos y editados por usuarios específicos o grupo de usuarios.

Se recomienda darles un papel más activo a las redes sociales de Deporte Recreativo en lo posible destinar personal que se ocupe de su manejo, con el fin de mejorar los procesos de divulgación de información sobre los Juegos Deportivos UdeA y el servicio de Ludoteca, especialmente a redes como Instagram ya que tiene mayor preferencia entre los usuarios sin olvidar el uso de otras como Facebook y el uso de medios como el Correo Institucional que son accesibles para los usuarios, finalmente, se recomienda seguir prestando un buen servicio esto por parte del personal de Ludoteca y de Deporte Recreativo porque de esto depende que se siga fortaleciendo el voz a voz como medio para promover el servicio de Ludoteca y los Juegos Deportivos UdeA.

7.2. Relación con el personal.

Se recomienda establecer un reglamento claro sobre el uso del servicio de Ludoteca, posteriormente compartirse a través de publicaciones o enlaces en las redes sociales de Deporte Recreativo, a través del Correo Institucional y si es posible en el micrositio web, estas acciones permitirán que los usuarios se familiaricen con dicho reglamento, de igual manera se recomienda mejorar los carteles físicos dentro de las instalaciones con diseños más llamativos para capturar la atención de los usuarios.

7.3. Materiales, implementos e instalaciones.

Se recomienda hacer partícipes a los usuarios de los Juegos Deportivos, en el proceso de diseño y elección de colores para la creación de uniformes deportivos con los que representaran a sus facultades, así mismo se recomienda hacer partícipes a los usuarios del servicio de Ludoteca, en el proceso de diseño y modificación de las instalaciones, es decir, a través de proceso como votación en cuanto a diseños, etc.

Se recomienda mantener la atención frente al estado de los implementos deportivos, juegos de mesa, videojuegos y consolas con el fin de buscar estrategias de reparación en caso de desgaste y daños por uso o por tiempo, etc., con el fin de mantenerlos en buen estado prestando un servicio adecuado a los usuarios.

Se recomienda dar a conocer con más exactitud la ubicación de la Ludoteca dentro de la universidad, como sugerencia se podría hacer uso de carteles físicos, mapas, ubicación compartida en redes sociales o correo institucional con el fin de volver más fácil la ubicación de la Ludoteca para sus usuarios y posibles nuevos usuarios.

7.4. Oferta y horarios.

Se recomienda diseñar y establecer un portafolio que contenga la oferta del servicio de Ludoteca de forma digital e impresa, con el fin de que pueda estar al alcance de los usuarios en las redes sociales y el micrositio web de Deporte Recreativo y como no en las mismas instalaciones

de la Ludoteca de forma impresa, finalmente, se recomienda tener en cuenta la opinión y sugerencias de los usuarios a la hora de actualizar o enriquecer la oferta de Ludoteca con el fin de tener en cuenta sus gustos y preferencias.

Se recomienda dar a conocer a los usuarios con anticipación la suspensión del servicio de Ludoteca e informar de manera resumida las razones, esto a través no solo de carteles físicos en las instalaciones, también haciendo uso de las redes sociales de Deporte Recreativo con la publicación de avisos anticipados o a través del Correo Institucional.

Se recomienda darles participación a los usuarios de Deporte Recreativo a la hora de enriquecer la oferta con nuevas sugerencias en cuanto a eventos deportivos, torneos y modalidades deportivas, esto sin olvidar analizar viabilidad y demás factores, ya que la comunidad universitaria es el principal beneficiario y que mejor si se escuchan sus sugerencias y opiniones.

Se recomienda dar a conocer con anticipación información sobre aplazamientos y reprogramaciones de encuentros deportivos, torneos o eventos, esto a través de medios como las redes sociales y el uso del correo institucional lo que permitirá llevar dicha información de manera anticipada a los participantes.

Se recomienda analizar los horarios establecidos buscando coordinar la disponibilidad de los usuarios con estos, así mismo buscar estrategias que permitan priorizar los horarios de tarde-noche debido a la disponibilidad que presentan los usuarios, finalmente, si existe la posibilidad de extender horarios y oferta para los sábados, priorizar horarios de la mañana debido a la disponibilidad que presentan los usuarios.

Se recomienda coordinar el servicio de Ludoteca con la disponibilidad horaria de los usuarios, siendo los rangos de la tarde (2 a 6 p.m.) los de mayor preferencia, para esto se puede reforzar la presencia de personal de Ludoteca durante estos horarios con el fin de prestar un servicio adecuado y evitando colapsos debido a la alta presencia de usuarios, en el caso de una posible oferta para los sábados se recomienda reforzar la presencia de personal de Ludoteca en horarios de la mañana-tarde (10 a 2 p.m.) horarios de mayor preferencia.

7.5. Seguridad.

Se recomienda emplear las reuniones informativas como espacios para dar a conocer los procesos a seguir en caso de accidentes o emergencias dentro de la UdeA, sobre todo con el fin de dar a conocer la ruta de atención frente a accidentes y emergencias que emplea Deporte Recreativo durante los Juegos Deportivos, sin olvidar que ante todo los usuarios deben estar afiliados a una EPS y priorizar también el uso de pólizas de seguro o ARL con las que la universidad tenga vinculación.

8. Referencias.

- Calabuig Moreno, F., & Crespo Hervas, J. (2009.). Uso del metodo Delphi para la elaboracion de una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educacion Fisica, Deporte y Recreacion*.(15.). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345732280004.pdf>
- Cerezuela , B. (2003.). La información y documentación deportiva y los grandes eventos deportivos. *Centre d'Estudis Olímpics. Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de http://olympicstudies.uab.es/pdf/wp086_spa.pdf
- Fernandez Vargas, J. (2012.). Anàlisis del tratamiento de la información deportiva sobre la copa mundial sub-20 de la FIFA Colombia 2011 publicada en la sección “Afición” y la revista “Afición Mundialista” del diario “El País” de Cali. Proyecto de grado. , Universidad Autónoma de Occidente., Facultad de Comunicación Social. Departamento de Comunicación., Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/3440/TCS01130.pdf;jsessionid=E59DE5CC3E16BC5770EC417681BFB93A?sequence=1>
- Lopez, J., Diaz, A., & Angosto, S. (2016.). Una escala para la evaluación de la calidad percibida por participantes en eventos deportivos populares (CAPPEP V2.0). *Journal of Sports Economics & Managment*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5585553>.
- Madruga, M., Cerro, D., Angosto, S., & Prieto, J. (2021.). Calidad percibida e intenciones futuras en eventos deportivos: segmentación de participantes de carreras por montaña. *Cultura, Ciencia y Deporte*. Obtenido de <https://ccd.ucam.edu/index.php/revista/article/view/1584/845>
- Magaz González, A., & Fanjul Suárez, J. (2012). Organización de eventos deportivos y gestión de proyectos: factores, fases y áreas. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.*, 12.(45.). Obtenido de <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista45/artorganizacion209.pdf>
- Monroy, A., Sáez, G., & Cordente, C. (2009.). Los modelos de gestión en la organización de eventos deportivos en la actualidad. *KRONOS*. Obtenido de <https://abacus.universidadeuropea.com/handle/11268/3246>
- Pousada, I., & Urdampilleta, A. (2012.). Gestión de los grandes eventos deportivos y su alto nivel de repercusión social. *Lecturas: Educación Física y Deportes, Revista Digital*.(169.). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4730343>.
- Sastoque Cobos, C. (2018). *Programas deportivos en el sector de Pasoancho del municipio de Zipaquirá. Sistematización de la experiencia educativa con la Fundación FUSODEP*. Trabajo de grado. , Universidad Pedagógica Nacional., Facultad de Educación Física., Bogota. . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12209/11510>

Zambrano, E. (2017.). Documento de estudio para la organización deportiva. Caso estudiantes de la Universidad Técnica del Norte. Ecuador. *Revista Publicando.*, 4(12). Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/736>