



Satisfacción de la población susceptible y con discapacidad de la Universidad de Antioquia que hacen parte de deportes adaptados.

Daniel Álvarez Murillo.

Estudiante de Licenciatura en Educación Física y Deporte-Universidad de Antioquia.
Semestre 10.

Investigación en Énfasis en Administración deportiva 2023.
Departamento de Deporte Formativo UdeA-Proyecto Deportes Potencia la Diversidad.
Medellín, Colombia.

-Cynthia Stefania Taborda Toro.

Estudiante de Licenciatura en Educación Física y Deportes- Universidad De Antioquia.
Semestre 10.

Investigación Énfasis en Administración Deportiva 2023.
Departamento de Deporte Formativo UdeA-Proyecto Deportes Potencia la Diversidad.
Medellín, Colombia.

-Marlon Andrés Amaya Cadavid-Docente y Asesor en Énfasis en Administración deportiva.

Medellín, Colombia.

Este trabajo fue realizado con la ayuda del Departamento de Deporte Formativo de la Universidad de Antioquia y en conjunto con el asesor del Énfasis en Administración deportiva Marlon Andrés Amaya Cadavid.

Cita

(Álvarez, D. & Taborda, 2023)

Referencia**Estilo APA 7 (2020)**

Álvarez, D. & Taborda, C. (2023). Satisfacción de la población susceptible y con discapacidad de la Universidad de Antioquia que hacen parte de deportes adaptados. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



Biblioteca Ciudadela Robledo

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.

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Juan Francisco Gutiérrez Betancur.

Jefe departamento: Sandra Maryory Pulido Quintero

Resumen

En el presente trabajo se buscó realizar una investigación para conocer el nivel de satisfacción de la población susceptible y en discapacidad que participan o participaron en programas deportivos del departamento de deporte formativo de la universidad de Antioquia específicamente en deportes adaptados, ya que es pertinente conocer la opinión de esta población en el marco de la inclusión en la práctica deportiva y la actividad física en un contexto universitario. La satisfacción dividida en 6 dimensiones ha sido analizada en este trabajo. Una perspectiva cuantitativa con la utilización de datos cualitativos para la complementación de la información empleó un estudio no experimental descriptivo. El instrumento utilizado fue el cuestionario de “Satisfacción de Usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario” (Cardona et al., 2018) que se enfoca en el análisis de respuestas frente a la situación actual del deporte adaptado en la Universidad de Antioquia en conjunto con una entrevista semiestructurada. Los resultados evidenciaron una valoración positiva general de los servicios en deportes adaptados especialmente en categorías como las de entrenador (Goalball) e inscripciones (Festivales) por otro lado se identificaron algunos aspectos regulares o de insatisfacción a tener en cuenta sobre la actualidad del deporte adaptado.

Palabras clave: deporte adaptado, programas deportivos, universidad, estudiantes, discapacidad, oferta, satisfacción.

Abstract

In the present work, we sought to carry out an investigation to know the level of satisfaction of the susceptible and disabled population who participate or participated in sports programs of the training sports department of the University of Antioquia specifically in adapted sports, since it is pertinent to know the opinion of this population in the framework of inclusion in sports practice and physical activity in a university context. Satisfaction divided into 6 dimensions has been analyzed in this work. A quantitative perspective with the use of qualitative data to complement the information used a descriptive non-experimental study. The instrument used was the “User Satisfaction in recreational and sports services in the university context” questionnaire (Cardona et al., 2018), which focuses on the analysis of responses to the current situation of adapted sports at the University of Antioquia. in conjunction with a semi-structured interview. The results showed a general positive assessment of the services in adapted sports, especially in categories such as coaching (Goalball) and registration (Festivals). On the other hand, some regular or dissatisfied aspects were identified to take into account regarding the current situation of adapted sports.

Keywords: adapted sport, sports programs, university, students, disability, offer, satisfaction.

Introducción

La población universitaria es diversa en pensamientos, cultura, religión como también lo es en las prácticas deportivas que les genera interés, por ende, la administración encargada de ofrecer programas de este tipo debe tener en cuenta su contexto para lograr incentivar la práctica del deporte de una forma inclusiva. El deporte adaptado aparece como una alternativa de inclusión deportiva no solo para las personas con algún tipo de discapacidad sino también para aquellos que no se muestran interesados en las ofertas deportivas que la universidad ofrece para ellos (Participantes de Goalball, Boccia y demás deportes que se adaptan en festivales deportivos universitarios que hacen parte del Proyecto Deportes Potencia La Diversidad DPD del departamento deportes Universitario).“El deporte adaptado engloba a todas aquellas modalidades deportivas que se adaptan al colectivo de personas con algún tipo de discapacidad, bien porque se hayan realizado una serie de adaptaciones y/o modificaciones para facilitar la práctica de ese colectivo” (Hernandez, 2000, como se citó en Campos et al., 2016, p.7). Este estudio pretende realizar una valoración de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia que participan o participaron de programas formativos y festivales deportivos adaptados. Las categorías seleccionadas para realizar el estudio fueron las de oferta, Entrenadores, Instalaciones, Procesos de inscripción, juzgamiento y comunicación con el área administrativa.

Un individuo con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente y, también, a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Esto incluye, por tanto, la actividad física y deportiva. La práctica de la actividad física y deportiva en las personas con discapacidad proporciona beneficios importantes en el individuo, entre los que se encuentran, en primer lugar, el desarrollo de la fuerza muscular y aumento de resistencia física; en segundo lugar, la mejora de la salud mental, que potencia la autoestima y el ajuste emocional al reducir los niveles de depresión y ansiedad; y, en tercer lugar, el fomento de la socialización a través del desarrollo de valores y competencias tanto a nivel individual como colectivo, ayudando a construir, por tanto, una sociedad más inclusiva (López Díaz, 2019; Moya Cuevas, 2014, como se citó en Pozo et al., 2023 p. 31).

La población con discapacidad no solo tiene el derecho a participar efectivamente en aspectos de la vida como lo son el deporte y la actividad física sino también derecho a estar incluidos en programas de calidad donde se brinden todos los aspectos que hacen eficaz una práctica y formación deportiva, gozar de ofertas variadas, educadores o entrenadores de calidad, sesiones prácticas que estimulen de forma adecuada los principios del entrenamiento y el progreso del participante, escenarios deportivos aptos para la práctica desde las instalaciones como el ambiente social que esté inmerso en estos y gozar de compañeros (deporte en conjunto) para el trabajo en equipo y la mejora de las relaciones interpersonales.

Para Muñoz et al., (2017) El deporte tiene la llave para mejorar el estado emocional de las personas con discapacidad debido a que mejora la autoestima a la superación del logro. También influye en el desarrollo personal desarrolla el autocontrol, la autoconfianza, la identidad y el autoconcepto positivo; mejora la autoestima, crea y regula hábitos, etc. Entre los beneficios sociales se promueve a través del deporte la socialización, la interacción social, el aprendizaje en equipo, respetar las reglas, la resolución de problemas y control de impulsos. (p.147).

Sin embargo, son escasos los estudios que han abordado o profundizado en el estudio del deporte adaptado en el contexto universitario.

Un Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte (CSD, 2010), señalaba la insuficiencia de datos estadísticos sobre el deporte y la actividad física adaptada en las universidades españolas. Esta circunstancia se encuentra relacionada con la escasa práctica deportiva de este colectivo de estudiantes universitarios; lo que quedaba confirmado en un estudio realizado por Peralta (2008) en el que se establecía que la participación del alumnado con discapacidad tanto en las actividades de extensión universitaria como en las prácticas deportivas era minoritaria o circunstancial. Por otro lado, no son ajenos a este hecho los problemas de accesibilidad de las instalaciones y la escasez de programas específicos de deporte adaptado (Rodríguez-Martin y Álvarez-Arregui, 2014, como se citó en Campos et al., 2016, p.31).

“Por otro lado, la necesidad de mejorar en la formación de los técnicos sobre la discapacidad específica del individuo y sobre la actividad física adaptada que quiera

realizar” (Díaz y Rubinstein, 2021; Reina et al., 2016; Úbeda-Colomer et al., 2016 como se citó en Pozo et al., 2023, p. 31).

A partir de la literatura se encuentra una similitud con lo que ocurre en las poblaciones con discapacidad de la Universidad de Antioquia se cuenta con poca oferta en deportes adaptados siendo Goalball el único en el programa deportivo formativo con un solo grupo y horario de práctica por consiguiente la participación termina siendo minoritaria en relación al número de la población que cumple con las características de participar en estos deportes, cuestionando también que la mayor participación de estudiantes en estos deportes no tienen ningún tipo de discapacidad.

En el presente, estas prácticas alternativas manifiestan un elemento motivacional y permite una nueva posibilidad de gestos deportivos que le aporta al cuerpo desarrollarse en las diferentes dimensiones del ser, desde lo mental, emocional, físico y social. Por eso se hace importante crear una oferta que pueda tener una formación deportiva versátil e inclusiva. Las personas buscan alternativas para su tiempo de ocio y es allí cuando se debe impactar con nuevas prácticas deportivas y así llamar la atención de estos, para que estos deportes sean visibles tanto como los que normalmente encontramos en nuestros entornos. En un estudio realizado frente a la opinión del estudiantado sobre oferta deportiva en la Universidad de Sevilla “el 65,03% y el 48,65% de los encuestados considera que debería fomentarse el llamado Deporte para todos” (Castañeda et al., 2012, p 67), además estas nuevas prácticas contribuyen a la formación de futuros profesionales en campos relacionados con la salud, la educación y el deporte. Los estudiantes que participan en programas de deporte adaptado pueden adquirir valiosa experiencia y creatividad en la adaptación de entrenamientos y técnicas deportivas, así como en la promoción de la inclusión y la igualdad.

El presupuesto que generalmente se les atribuye a los diferentes programas ya de la Universidad de Antioquia están marcados por el contexto de lo público, y estos dineros en muchas situaciones es limitado o no alcanza para cubrir las diferentes necesidades de la comunidad Universitaria “En la OcdE, el 30% de la financiación de la educación universitaria es privada, mientras que en Colombia lo es el 54%. Es claro que la participación del sector público en la educación universitaria del país es

insuficiente”(Espitia et al, 2019, pág. 304), a esto se le puede atribuir la limitada gestión por generar más programas en deportes adaptados o no convencionales que repercutan positivamente en diferentes poblaciones poco estimuladas desde la actividad física y el deporte con la oferta actual, algunos festivales deportivos de la Universidad de Antioquia en los cuales se enfoca en la competencia libre de participación como lo es el Festival de Boccia y Actividades acuáticas que aunque no tienen un programa formativo establecido se busca incluir en la guía deportiva anual del departamento de deportes con el objetivo de mejorar los procesos de inclusión deportiva en el Alma mater. “La eliminación de conceptos y actitudes relacionados con la exclusión de personas con capacidades diferentes, en gran magnitud radica en la creación de medidas o recursos legales que dispongan los distintos estados” (Tarqui, 2022, p.122) Es evidente el esfuerzo que realiza la Universidad de Antioquia por ser cada día una Institución de Educación superior más inclusiva en los ámbitos académicos y de formación integral de sus estudiantes teniendo siempre presente lo limitado del dinero público en nuestro contexto nacional, cada paso que se da para el avance de una sociedad más justa y equitativa trae consigo efectos positivos para la población, sin embargo reconociendo que estos programas llevan poco tiempo de ser incluidos en la oferta deportiva universitaria no los hace imperceptibles a investigaciones las cuales puedan analizar y mejorar cada uno de los procesos sistemáticos que conforman la calidad de su servicio, Por esta razón se hace necesario conocer aspectos importantes sobre la percepción de cada uno de los participantes de los deportes adaptados de la Universidad y así conocer y analizar la valoración que tienen con la oferta y su ejecución.

Johnson, Anderson, Cha y Bryant (1996) apuntan que la satisfacción del cliente es consecuencia de la percepción de calidad, las expectativas y la percepción del valor, y Cronin, Brady y Hult (2000) señalan que la satisfacción es el resultado de la valoración de calidad de servicio y valor por parte del cliente (como se citó en Escamilla y Nuñez, 2014, p.7).

Los escenarios deportivos con los que cuenta la Universidad están diseñados para la práctica deportiva tradicional, aun así para la ejecución de los programas y festivales deportivos adaptados se acoplan a estos espacios y con justa razón analizando la situación

temporal de los deportes adaptados en la institución, el corto tiempo, el presupuesto público y la poca demanda hace difícil la realización y consolidación de propuestas por parte de los administrativos para la creación de espacios o escenarios deportivos específicos de los deportes adaptados ya incluidos en la oferta deportiva de la Universidad de Antioquia.

Los espacios y escenarios adecuados incentivan a entrenadores, especialistas en el deporte, docentes y estudiantes a la práctica deportiva, donde se participa de manera entusiasta, implementando así otras acciones físicas, lúdicas, recreativas y de esparcimiento que estimulen el interés del deportista y la sociedad (Novillo y Jarrín, 2023, p.2).

“En cuanto a las barreras de acceso se encuentran, principalmente, la falta de adaptación de las instalaciones deportivas, causado sustancialmente, por la falta de recursos económicos y de ayudas por parte de las instituciones públicas” (Cortés et al., 2021; Núñez y Verdugo, 2020; Úbeda-Colomer et al., 2016, como se citó en Pozo et al., 2023, p.31). El contexto sociocultural que se desenvuelve en los escenarios deportivos no es un tema ajeno a la funcionalidad del espacio ya que en algunas situaciones se presentan comportamientos que puedan afectar a la sana y correcta competencia que se esté realizando en el lugar, estos escenarios muchas veces son utilizados por la población universitaria como espacios sociales, académicos, de descanso y realización de numerosas prácticas deportivas y culturales por lo cual pueden ser un elemento que puede afectar negativa o positivamente la práctica deportiva, el pensar en que nuestra Institución y población está preparada para la realización de programas y festivales en deportes adaptados en sus espacios aún es una situación que genera incertidumbre. Realizar valoraciones de satisfacción en categorías como las instalaciones deportivas en las que se ejecuta la práctica de los deportes adaptados es indudablemente un aspecto importante a tener en cuenta para analizar y discutir sobre funcionamiento actual y son los estudiantes que hacen parte de estos programas o festivales los cuales nos puedan dar las respuestas a la mejora continua de la calidad del servicio de los escenarios deportivos.

El contexto de un estudiante universitario en la práctica cotidiana de la actividad física y el deporte es diferente al estudiante escolar que por obligación curricular se le asigna un curso académico de educación física, donde “los mayores índices de práctica se registran

en la etapa escolar, para comenzar a disminuir de manera considerable en la adolescencia” (López y González, 2001 como se citó en Castañeda et al., 2012, p.61), el universitario por el contrario se le brinda una oferta o servicio deportivo donde el decide si lo toma o no, la exigencia académica profesional es mayor, las necesidades sociales, económicas y afectivas toman un papel importante en su estilo de vida, el tiempo es reducido y por ende la decisión en que invertir su tiempo se convierte en una decisión trascendental en su vida. “Existen investigaciones que afirman que aumenta el descenso de la práctica deportiva en la etapa universitaria” (Sánchez-Barrera, Pérez y Godoy, 1995; García Ferrando, 2001; Pavón y Moreno, 2006 como se citó en Castañeda et al., 2012, p.61).

Por esta y muchas más razones se hace importante realizar un análisis del valor de satisfacción sobre la oferta deportiva brindada por la Universidad Antioquia y mayormente en las poblaciones más reducidas como lo pueden ser la de discapacidad. Conocer la satisfacción desde el ámbito del deporte adaptado a futuro puede brindar información indispensable para la administración encargada de la oferta deportiva de introducir o mejorar los procesos de inclusión deportiva, promoción y ejecución de la oferta con el objetivo de conseguir una mayor participación de la población con discapacidad como la población en general que como lo afirma la literatura en la etapa universitaria es donde más interés se pierde por la práctica deportiva y la actividad física. El mundo cambia y nuestros jóvenes son el futuro de nuestra sociedad y es indispensable prepararlos ya que son la nueva generación de profesionales para que intercedan por un mundo más accesible y respetuoso de la diversidad.

Objetivos

Objetivo general: Conocer la satisfacción de los estudiantes que participan de programas deportivos adaptados frente a su gestión actual en la Universidad de Antioquia.

Objetivos específicos:

- Identificar las categorías o dimensiones de mayor y menor índice de respuesta en la población para la realización de las conclusiones del estudio.

- Analizar los principales elementos que causan mayor satisfacción e insatisfacción.
- Relacionar los resultados cuantitativos y cualitativos en satisfacción con el deporte adaptado.

Metodología

Una perspectiva cuantitativa con la utilización de datos cualitativos para la complementación de la información empleó un estudio no experimental descriptivo. Para la recolección de los datos de la investigación se utilizó el instrumento tipo encuesta, específicamente el de “Satisfacción de Usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario” (Cardona et al, 2018), Su utilización fue realizada y modificada en algunas categorías para su correcta contextualización a la población estudio con la previa autorización de los autores del instrumento, para el estudio y análisis de la satisfacción en la población estudiantil que hace o hizo parte de los programas deportivos adaptados de la Universidad de Antioquia. El tipo de muestra seleccionado para esta investigación es el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado las limitantes de la población a estudiar, Otzen (2017) “nos define por conveniencia estos casos accesibles que acepten ser incluidos. Donde es fundamental la proximidad de los sujetos para el investigador”. Este cuestionario tipo encuesta sobre la satisfacción en diferentes dimensiones o categorías que conlleva la oferta de un programa formativo, se realizó de forma presencial y virtual con acompañamiento del investigador para la confiabilidad de los resultados, se les pidió anteriormente un consentimiento informado para la realización de este y se buscó que la población encuestada fuera de carácter estudiantil susceptible y en discapacidad que participan o participaron en el programas deportivos adaptados como Goalball 2023 o festivales deportivos de la Universidad como Boccia y Natación adaptado 2022-2023 (sólo se tomó muestra de eventos de cada uno). En la recolección de datos participaron estudiantes de la UdeA y la encuesta fue entregada de forma física y vía correo electrónico a cada uno. Para la revisión de los datos se utilizaron aparatos tecnológicos como celulares y computadores y a su vez programas como Excel y formularios de Google. Para la realización del cuestionario se les dio información y se les explicó de manera clara los pasos de este. También se realizó una entrevista semiestructurada con el fin de medir la valoración de satisfacción de manera más detallada entre los estudiantes participantes del programa, se da la utilización de datos cualitativos para complementar la información.

Dimensiones e ítems del cuestionario: Para la aplicación del cuestionario se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones (Curso/festival, entrenador, juzgamiento, instalaciones, inscripciones y comunicación.), las cuales fueron modificadas al contexto, ya que goalball es un curso formativo con sesiones de entrenamiento semanales, los demás son festivales que se realizan 1 o 2 veces por año en la Universidad de Antioquia por lo cual su contexto cambia a la hora de responder el cuestionario, para esto se pensó en tomar este y modificarlo a los dos contextos de oferta deportiva en deporte adaptado que actualmente están prestando servicio a la población susceptible o en discapacidad de la Universidad.

Tabla 1. Dimensiones del cuestionario/Goalball.

Dimensiones (Goalball)	Ítems.
Curso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades desarrolladas 2. Horarios de prestación del servicio 3. Duración de las clases 4. Número de sesiones del programa 5. Períodos de oferta del servicio en el año
Entrenador.	<ol style="list-style-type: none"> 6. Apariencia personal 7. Conocimiento y habilidades 8. Capacidad de motivación 9. Capacidad de respuesta a dificultades 10. Puntualidad para iniciar las actividades 11. Cumplimiento del tiempo asignado 12. Metodología empleada
	<ol style="list-style-type: none"> 13. Instalaciones físicas

Instalaciones.	<p>14. Equipos y material didáctico</p> <p>15. Parqueaderos</p> <p>16. Servicio de cafetería</p> <p>17. Facilidad de acceso al servicio por señalización</p> <p>18. Limpieza</p> <p>19. Facilidad de acceso por ubicación</p> <p>20. Facilidad de acceso a servicios sanitarios</p> <p>21. Adecuación de instalaciones para movilidad reducida</p>
Inscripciones	<p>22. Proceso de inscripción.</p> <p>23. Explicación del proceso de inscripción.</p> <p>24. Promoción y difusión de inscripciones.</p> <p>25. Plazos y tiempos para efectuar las inscripciones.</p>
Comunicación	<p>26. Cordialidad del personal de contacto</p> <p>27. Atención a problemas</p> <p>28. Horarios de atención</p> <p>29. Rapidez de respuesta por vía telefónica</p> <p>30. Rapidez de respuesta a través de medios virtuales</p> <p>31. Explicación del servicio</p> <p>32. Medios de información</p> <p>33. Tiempos de información sobre eventualidades</p>

Fuente: (Cardona et al., 2018,p.35).

Tabla 1.2. Dimensiones del cuestionario/Boccia/Act. acuáticas.

Dimensiones/Festivales/Boccia/ACT acuáticas	Ítems
---	-------

Festival	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades desarrolladas. 2. Organización y ejecución del evento. 3. Número de eventos en el año. 4. Periodos de oferta de los eventos.
Juzgamiento.	<ol style="list-style-type: none"> 5. Juzgamiento de cada uno de los partidos o actividades. 6. Conocimiento de la correcta ejecución del deporte o actividad. 7. Comunicación o lenguaje utilizado con los participantes. 8. Explicación frente a las decisiones tomadas.
Instalaciones.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Instalaciones físicas. 10. Equipos y material didáctico. 11. Parqueaderos. 12. Servicio de cafetería. 13. Facilidad de acceso al servicio por señalización. 14. Limpieza. 15. Facilidad de acceso por ubicación. 16. Facilidad de acceso a servicios sanitarios. 17. Adecuación de instalaciones para movilidad reducida.
Inscripciones.	<ol style="list-style-type: none"> 18. Proceso de inscripción. 19. Explicación del proceso de inscripción. 20. Promoción y difusión de inscripciones. 21. Plazos y tiempos para efectuar las inscripciones.
	<ol style="list-style-type: none"> 22. Cordialidad del personal de contacto. 22. Atención a problemas. 23. Horarios de atención.

Comunicación.	<p>24. Rapidez de respuesta por vía telefónica.</p> <p>25. Rapidez de respuesta a través de medios virtuales.</p> <p>26. Explicación del servicio.</p> <p>27. Medios de información.</p> <p>28. Tiempos de información sobre eventualidades.</p>
---------------	--

Fuente: (Cardona et al., 2018, p.35)

Resultados

Población en discapacidad que participa de los deportes adaptados en la Universidad de Antioquia.

La población manifiesta en su mayoría no tener algún tipo de discapacidad, en cada uno de los instrumentos contextualizados en los cursos de Goalball y festivales de Boccia y Act. Acuáticas los porcentajes con personas sin ningún tipo de discapacidad y personas con algún tipo de discapacidad fueron de 60%-40%, 90%-10% y 100%, en consecuencia, ejerce una clara hegemonía en la participación de los deportes adaptados en sus diferentes contextos con la población en discapacidad.

Resultados en las dimensiones/categorías.

Tabla 1. Dimensiones de Goalball

DIMENSIONES GENERAL GOALBALL	MEDIA	DESVIACION E.
DIMENSIÓN CURSO	3,52	1,156
DIMENSIÓN ENTRENADOR	4,48	1,102
DIMENSIÓN INSTALACIONES	4,17	1,155
DIMENSIÓN INSCRIPCIONES	3,8	1,087
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.	3,95	1,103

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Dimensiones de los Festivales

DIMENSIÓN GENERAL FESTIVALES.	MEDIA	DESVIACION E.
DIMENSIÓN FESTIVAL	3,98	1,156
DIMENSIÓN JUZGAMIENTO	4,06	1,102
DIMENSIÓN INSTALACIONES	3,85	1,155
DIMENSIÓN INSCRIPCIONES	4,26	1,087
DIMENSIÓN COMUNICACIÓN.	4,04	1,103

Fuente: Elaboración propia.

Desde una perspectiva general de las dimensiones, la población que participa o ha participado de cursos formativos o festivales en deportes adaptados de la Universidad de Antioquia hacen una valoración de la satisfacción con los servicios deportivos positiva. Recordar que en el presente estudio se tuvo en cuenta dos contextos diferentes como lo son el curso formativo y los festivales, que por características específicas tienen diferencias en varios aspectos deportivos y administrativos por lo cual el instrumento se modificó en relación a las características de cada contexto, los resultados se representaron en tablas #1 de goalball (curso formativo) y tablas #2 festivales (Boccia y Act, acuáticas). Las dimensiones con mayor valoración positiva fueron la de entrenador 4,48 (goalball) e inscripciones 4,26 (festivales) y las que tienen la valoración menos positiva son la del curso 3,52 (goalball) e Instalaciones 3,85 (festivales). No obstante, puede afirmarse que los usuarios partícipes de deportes adaptados universitarios se encuentran satisfechos, sin embargo, en el estudio se visualizan elementos específicos de cada contexto donde su valoración fue menos de 4 puntos, una perspectiva de indiferencia o regularidad. La dispersión más alta la presenta en Goalball la dimensión de “Curso” con una desviación estándar de 1,156 y para Festivales la de “festivales” con una desviación estándar de 1,156.

Dimensiones de curso/festivales

Tabla 3 Curso de Goalball.

DIMENSIÓN CURSO (GOALBALL)	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS PRACTICAS.	4,2	1,788
HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO O DEL CURSO.	4	1,224
DURACIÓN DE LAS CLASES.	3	1,414
NUMERO DE SESIONES DEL CURSO.	2,8	1,303
PERIODOS DE OFERTA DEL CURSO EN EL AÑO.	3,6	,8944

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4 Festivales de Boccia y Act. acuáticas

DIMENSIÓN FESTIVALES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS FESTIVALES.	4,333	1,112
ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO.	4,333	1,046
DURACIÓN DEL EVENTO.	3,933	1,279
NUMERO DE EVENTOS EN EL AÑO.	3,6	1,121
PERIODOS DE OFERTA DE LOS EVENTOS EN EL AÑO.	3,733	1,162

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones de curso y festival se tuvieron encuestas los ítems que se observan en las tablas 1.1 y 2.1 del estudio, en su mayoría con una percepción regular a positiva. Dentro de estas primeras dimensiones las de mejor valoración son los ítems de Actividades desarrolladas en las prácticas 4,2 (Goalball) y compartiendo su valoración las de Act. desarrolladas en los festivales 4,33 (festivales) y la organización y ejecución del evento 4,33 (festivales). Los ítems de menor valoración son los de Número de sesiones del curso 2,8 (Goalball) y Número de eventos en el año 3,6 (festivales). Se evidencia que los usuarios están satisfechos con las actividades desarrolladas en ambos contextos y se observa una valoración regular o de insatisfacción con la frecuencia de las sesiones de entrenamiento y de realización de festivales. La dispersión más alta en la dimensión de Curso en Goalball la presenta el ítem de “*Actividades desarrolladas en las prácticas*”

con una desviación estándar de 1,788 y para la dimensión de Festivales el ítem de “*Duración del evento*” con una desviación estándar de 1,279.

Dimensión Entrenador (Goalball)

Tabla 5 Entrenador en Goalball

DIMENSIÓN ENTRENADOR GOALBALL	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
APARIENCIA PERSONAL.	4,6	,547
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES.	4,6	,547
CAPACIDAD DE MOTIVACIÓN.	4,4	,547
CAPACIDAD DE RESPUESTA A DIFICULTADES.	4,2	1,095
PUNTUALIDAD PARA INICIAR ACTIVIDADES.	4,8	,447
CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO ASIGNADO.	4,4	,894
METODOLOGÍA EMPLEADA.	4,4	1,341

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión del entrenador en el curso formativo de Goalball es la de mayor valoración positiva en el estudio, lo que indica que la administración cuenta con un personal en el área del entrenamiento deportivo de calidad, en aspectos como lo conceptual, procedimental y actitudinal, además cuenta con disciplina y responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas y horarios. La dispersión más alta en la dimensión de Entrenador en Goalball la presenta el ítem de “*Metodología empleada*” con una desviación estándar de 1,341.

Dimensión juzgamiento (festivales)

Tabla 6 Juzgamiento en festivales

DIMENSIÓN JUZGAMIENTO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
ARBITRAJE DE CADA UNO DE LOS PARTIDOS.	4,066	1,099
CONOCIMIENTO DE LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL DEPORTE.	4	1,253
COMUNICACIÓN Y LENGUAJE CON LOS PARTICIPANTES.	4,133	1,060
EXPLICACIÓN FRENTE A LA DECISIONES TOMADAS.	4,066	1,099

Fuente: Elaboración propia.

Una de las que mayor valoración positiva, los usuarios están satisfechos con el equipo de juzgamiento que se ha asignado en los festivales, el ítem de mayor valoración es la comunicación y lenguaje con los participantes 4,13 (festivales), sin embargo, cada uno de los demás ítems tienen una valoración de 4, por lo cual puede afirmarse que la administración encargada realiza un proceso de selección del equipo de juzgamiento para los festivales excelente. La dispersión más alta en la dimensión de Juzgamiento el ítem de “*Conocimiento de la correcta ejecución del deporte*” con una desviación estándar de 1,253.

Dimensión de Instalaciones

Tabla 7 Instalaciones en contexto de Goalball

DIMENSIÓN INSTALACIONES (GOALBALL).	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
INSTALACIONES FÍSICAS.	4,8	,447
EQUIPOS Y MATERIAL DIDÁCTICO.	4,2	1,303
PARQUEADEROS.	3,8	,836
SERVICIO DE CAFETERÍA.	3,8	,836
FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS POR SEÑALIZACIÓN.	3,8	1,095
LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES.	4	1,224
FACILIDAD DE ACCESO POR UBICACIÓN.	4,8	,447
FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS SANITARIOS.	4,8	,447
ADECUACIÓN DE INSTALACIONES PARA MOVILIDAD REDUCIDA.	3,6	,894

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8 Instalaciones en contexto de Festivales

DIMENSIÓN INSTALACIONES (FESTIVALES).	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
INSTALACIONES FÍSICAS.	4,2	1,207
EQUIPOS Y MATERIAL DIDÁCTICO.	4,133	1,060
PARQUEADEROS.	3,733	1,162
SERVICIO DE CAFETERÍA.	3,4	1,242
FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS POR SEÑALIZACIÓN.	3,6	1,121
LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES.	4,066	1,099
FACILIDAD DE ACCESO POR UBICACIÓN.	4,066	1,032
FACILIDAD DE ACCESO A SERVICIOS SANITARIOS.	4,066	1,162
ADECUACIÓN DE INSTALACIONES PARA MOVILIDAD REDUCIDA.	3,4	1,242

Fuente: Elaboración propia.

El ítem de mayor satisfacción en ambos contextos son las instalaciones físicas con una valoración de 4,8 (Goalball) y 4,2 (festivales), otros ítems tienen una valoración igual o mayor a 4 por lo cual puede afirmarse que los usuarios en ambos contextos se encuentran satisfechos con las instalaciones, sin embargo en ambos contextos se observan valoraciones por debajo de 4 siendo la adecuación de instalaciones para movilidad reducida la de menor valoración positiva en ambos contextos 3,6 (Goalball) y 3,4 (festivales). La población se encuentra satisfecha con las instalaciones, pero se evidencian aspectos interesantes a mejorar. La dispersión más alta en la dimensión de Instalaciones en Goalball la presenta el ítem de “*Equipos y material didáctico*” con una desviación estándar de 1,303 y en Festivales el ítem de “*Adecuación de instalaciones para movilidad reducida*” con una desviación estándar de 1,242.

Dimensión de Inscripciones

Tabla 9 Inscripciones en contexto Goalball

DIMENSIÓN INSCRIPCIONES GOALBALL.	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	4,4	,547
EXPLICACIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	4,2	,836
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INSCRIPCIONES.	3	1,414
PLAZOS Y TIEMPOS PARA EFECTUAR LAS INSCRIPCIONES.	3,6	,547

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10 Inscripciones en contexto festivales

DIMENSIÓN INSCRIPCIONES FESTIVALES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	4,26	1,099
EXPLICACIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN.	4,33	1,112
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE INSCRIPCIONES.	4,13	1,125
PLAZOS Y TIEMPOS PARA EFECTUAR LAS INSCRIPCIONES.	4,33	1,112

Fuente: Elaboración propia.

El proceso de inscripción realizado por la administración destaca con una valoración en Goalball 4,4, en relación a los festivales la valoración positiva mayor la comparten la explicación del proceso de inscripción 4,33 y plazos para efectuar las inscripciones 4,33. En el curso formativo de Goalball se observa algunos ítems positivos y otros regulares donde la promoción y la difusión de las inscripciones obtiene una valoración de 3 a diferencia de los festivales donde la totalidad de sus ítems obtienen una valoración por

encima de 4 puntos por lo cual se afirma que los usuarios se encuentran satisfechos con las inscripciones. Aunque relacionando el ítem de menor valoración de inscripciones en goalball, en el contexto de los festivales también termina siendo el ítem de menor valoración con 4,1. La dispersión más alta en la dimensión de Inscripciones la comparten Goalball y Festivales con el ítem de “*Promoción y difusión de inscripciones*” con una desviación estándar para Goalball de 1,414 y para Festivales de 1,125.

Dimensión comunicación

Tabla 11 Comunicación contexto Goalball

DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN GOALBALL.	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE CONTACTO.	4,2	,836
ATENCIÓN A PROBLEMAS.	4,2	,836
HORARIOS DE ATENCIÓN.	4	1,00
RAPIDEZ DE RESPUESTA POR VÍA TELEFÓNICA.	3,6	,894
RAPIDEZ DE RESPUESTA POR MEDIOS VIRTUALES.	3,8	,836
EXPLICACIÓN DEL SERVICIO.	4,2	,836
MEDIOS DE INFORMACIÓN.	4,2	,836
TIEMPOS DE INFORMACIÓN SOBRE EVENTUALIDADES.	3,4	1,140

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12 Comunicación contexto Festivales

DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN FESTIVALES.	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
CORDIALIDAD DEL PERSONAL DE CONTACTO.	4,266	1,099
ATENCIÓN A PROBLEMAS.	4,333	1,046
HORARIOS DE ATENCIÓN.	3,933	1,162
RAPIDEZ DE RESPUESTA POR VÍA TELEFÓNICA.	3,666	1,234
RAPIDEZ DE RESPUESTA POR MEDIOS VIRTUALES.	4	1,133
EXPLICACIÓN DEL SERVICIO.	4,133	1,125
MEDIOS DE INFORMACIÓN.	4,066	1,032
TIEMPOS DE INFORMACIÓN SOBRE EVENTUALIDADES.	3,933	1,099

Fuente: Elaboración propia.

La comunicación con una valoración general en ambos contextos positiva muestra valores muy similares en satisfacción resaltando el ítem de atención a problemas en ambos casos con un nivel de satisfacción alto 4,2 y 4,3, los ítems de valoración más baja son los de tiempos de información sobre eventualidades 3,4 (goalball) y rapidez de respuesta por vía

telefónica 3,6 (festivales). La dispersión más alta en la dimensión de Comunicación en Goalball la presenta el ítem de “*Tiempos de información sobre eventualidades*” con una desviación estándar de 1,140 y en Festivales el ítem de “*Rapidez de respuesta por vía telefónica*” con una desviación estándar de 1,234.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Se realizaron dos entrevistas con el objetivo de profundizar en cada una de las categorías o dimensiones propuestas en el instrumento de recolección de datos, esta fue de tipo semiestructurada y antes de su realización se realizó el proceso de consentimiento informado.

Entrevista semiestructurada: Presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz et al, 2013, p. 163).

ANÁLISIS ENTREVISTA DE LOS PARTICIPANTES DE CURSO DE GOALBALL Y DE FESTIVALES DEPORTE ADAPTADO

Desde las dimensiones abordadas durante la entrevista realizada a E1 y E2 se identifican diversos aspectos mencionados por los participantes, los cuales nos permiten observar de manera más detallada la percepción que tienen los estudiantes frente a la encuesta realizada a la comunidad universitaria que ha participado del deporte formativo y los festivales de deporte adaptado.

En la dimensión talento humano las personas entrevistadas consideraron que uno de los elementos que les causa mayor satisfacción son la puntualidad de la entrenadora, al manifestar que “ella siempre llegaba puntual, terminaba a la hora que era”(E1) se resalta el manejo del tiempo como un aspecto relevante para ellos, desde lo conceptual al manifestar que la entrenadora maneja conocimientos adecuados del deporte, refiriéndose a ello desde “ella era bastante conocedora de la disciplina”(E2) por lo que dicho conocimiento permitía avanzar en el deporte “ya que para nosotros era algo bastante

nuevo”, desde lo actitudinal E1 menciona la calidad humana de la profesora diciendo que era buena persona y ambos coinciden en la importancia de la comunicación, donde en el caso de E1 fue resaltable que “si había algo, una dificultad para no dar clase, ella avisaba con antelación”, mientras que para E2 se destaca que “todo estaba muy bien comunicado de acuerdo al tiempo que era”. Además, no se expresaron frente a la insatisfacción dentro esta dimensión.

También como complemento a la dimensión de talento humano se indaga respecto a la atención que como usuarios del programa han recibido durante el proceso y ambos entrevistados coinciden en sentirse satisfechos, ya que E1 manifiesta que “con la atención todo muy bien, siempre estaban atentos a nosotros, si había algún accidente nos ayudaban”, mientras que para E2 se destacó que había “muy buena atención en todo momento estaban siempre pendientes, eran responsables en cada momento, no tuvimos ninguna dificultad” e incluso afirma desde su perspectiva que si hubiese ocurrido algo tendría una adecuada atención, sin da lugar a la duda, como esta persona manifiesta textualmente “si hubiera llegado a haberla se veía que había buena atención así que parece que todo hubiera salido muy bien” por lo que en ambos resaltan el cuidado con su cuerpo y salud, ya que por ejemplo E1 menciona que en caso de ocurrir algún accidente o incidente, los encargados “llamaban a la enfermería o nos hacían alguna movilidad si era algún golpe”, nuevamente no se hace mención alguna frente a la insatisfacción en el área.

Por otro lado, se indagó también en la dimensión de curso donde los estudiantes manifiestan insatisfacción con la frecuencia con que era realizada la práctica deportiva, haciendo énfasis principalmente en el tiempo implementado para ello, al considerar que el tiempo no es adecuado para los contenidos e información que debían recibir, E1 percibe que el tiempo que tenían para entrenar era poco, “porque era una hora, entonces era muy poco para tanta información y para poder seguir mejorando” además que él destaca que al ser algo formativo debería contar con mayor prolongación de la clase, como lo expresa al decir “si es un formativo debería de ser un poco más largo (...) como normalmente la mayoría de los formativos que hay en la u.” y E2 considera comprensible que cuando se dio apertura a la clase, era normal el tiempo asignado, aunque manifiesta que “ya que solo teníamos ese espacio era limitada la información que podíamos tener a la semana.” Por lo que teniendo en cuenta el tiempo que lleva siente que “sería bueno que sea un poco más extensa el tiempo en la semana”

Además, respecto a la dimensión de infraestructura se observó una particularidad en los entrevistados, donde ambos manifiestan satisfacción de forma afirmativa en sus respuestas, pero no hay congruencia con la argumentación que proporcionan al respecto. Cuando se cuestiona sobre el espacio para la ejecución de la práctica deportiva, E1 compartía que estaba bien aunque lo percibía como un espacio compartido ya que “algunas veces nos tocaba compartir el coliseo con el señor del gimnasio” aunque resalta como importante que el espacio era de ellos, para E2 fue resaltable que no era el espacio para dicho deporte pero se adaptó de manera que permitiera adecuadamente la realización de la práctica, dicho con sus propias palabras “a pesar de que el espacio no fuera exactamente para eso, me parece que se adaptó bastante bien”, ninguno presentó una insatisfacción frente al lugar donde se lleva a cabo la clase deportiva.

Sin embargo, en cuanto a las necesidades del deporte con el entorno ambos manifiestan las complicaciones que existe dentro de la universidad por la dinámica de este frente al contexto universitario donde se desarrolla, intuyen que la población en general no está educada para la comprensión de esta disciplina y por ende es poco propicia a permitir un desarrollo adecuado para la misma, E1 usa las palabras “la verdad siempre va a haber interferencia, por ejemplo, el día de la competencia también hubo una actividad afuera del coliseo y eso afectaba bastante en el partido, ya que tenía tipo una chirimía con tambores (...) Porque este es un deporte que si o si se necesita tener un ambiente más calmado y en silencio para podernos concentrar” refiriéndose a una anécdota ocurrida en uno de los festivales, donde los eventos universitarios interrumpieron la correcta ejecución de la práctica, eventualidad que también fue recordada por E2 donde comparte que “se reconoce que la gente puede ser bastante educada en esos sentidos pero no tiene el conocimiento de que esa parte es muy importante para el desarrollo de esta actividad” haciendo alusión a que la población es educada pero poco sensibilizada frente a las necesidades de los deportes adaptados e incluso menciona que la importancia de que hubiese más organización para dichos festivales.

Pero destacan su satisfacción respecto a la calidad de los implementos usados, E1 se refiere a esto indicando lo siguiente “los implementos muy bien, los balones en buen estado, las de protección también” y para E2 la situación similar, donde nos dice que “la calidad de los implementos me parece de que era bastante buena” por lo que la

implementación deportiva está vista como adecuada al presentar satisfacción para ambos tal cual como lo demuestra la encuesta realizada.

Respecto a la dimensión comunicativa al igual que con la infraestructura los participantes responden de manera satisfactoria frente a la pregunta, sin embargo, sus argumentos proporcionan información incongruente entre sí, por ejemplo al preguntarles sobre la difusión de las clases para la disciplina ambos coinciden en que es adecuada pero E1 argumenta que “la verdad llega a muy pocas personas, creo que la difusión se da más en el voz a voz, cuando un compañero se entera y le cuenta a otro y sí queremos competir entre nosotros entonces llegamos como a meter a bastante gente en el torneo” y por su parte E2 lo expresa de la siguiente manera “tal vez más fácil fue el del voz a voz y estar atentos a ciertos canales de información que uno se podía dar cuenta de ello” algo que pasa muy constantemente entre las diferentes practica y ofertas dentro de la institución universitaria.

Por otra parte se reconoce por parte de los estudiantes que la participación va muy orientada también no solo a gustos e intereses sino a incentivos que se puedan despertar dentro de la comunidad, tal cual, como lo plantea E1 en su discurso “cuando hay un tipo de incentivo, porque mis compañeros, la mayoría somos como muy competitivos, entonces si vemos un deporte, es agradable y nos reímos, queremos estar ahí pero también a un buen nivel, porque todo es de disfrutarlo pero también mejorar como deportistas” haciendo alusión de la importancia de ver el deporte como algo que te puede ayudar a lograr triunfos, también E2 percibe que tendría un mayor alcance entre la población si la difusión fue mayor, lo manifiesta diciendo “es interesante adentrarse como en ese ambiente diferente, ya que es un deporte diferente, con esas características diferentes, entonces si se tuviera como más difusión y más conocimiento alrededor de la población, en este caso universitaria, si habría bastante más gente interesada en esos eventos”

Para la realización de este trabajo se encontraron algunos obstáculos para llevarlo a cabo, dado que la información para acceder a la población no fue proporcionada de manera oportuna por lo que los medios para ubicarlos fue un reto mayor, además, decidimos conocer la opinión de los entrevistados frente a la importancia de seguir investigando sobre el deporte adaptado en la Universidad de Antioquia y obtuvimos respuestas afirmativas respecto al tema, donde E1 lo puntualiza como “la verdad sí, porque uno se

concientiza mucho de cómo viven las demás personas, no solo a nivel de deporte, sino el diario vivir de ellos, porque digamos tener una discapacidad visual es algo muy complejo y esas personas son unas guerreras y uno estando ya en esa situación toma mucha conciencia, entonces es muy importante que se siga divulgando este tipo de deportes en la universidad” reflexionando cómo este tipo de prácticas cambian la mentalidad de la población logrando empatía con lo que vivencian las comunidades limitadas; por esta razón E2 nos lo plantea desde una adaptación necesario que en sus palabras expresa como “si, incluso en la universidad en general, que se tiene como tanta apertura a esas personas, ya que pues no es solo en el ámbito deportivo, sino también escolar, que tienen esa capacidad de adaptación para el estudio y todo eso, que se tenga también en el ámbito deportivo, es algo que la verdad está bastante bien y pues es muy bueno que lo sigan implementando” haciendo alusión a la cantidad de personas que participan de la comunidad universitaria donde se les incluya para prácticas que puedan realizar bajo sus propias condiciones.

Teniendo en cuenta estas percepciones, consideramos mayormente pertinente dar continuidad a investigaciones de este ámbito en la población universitaria, que propicien el mejoramiento y crecimiento de estas prácticas en la institución.

Discusión

En la revisión de los resultados en su totalidad se evidencia un nivel de satisfacción positiva de los programas o actividades en deportes adaptados que ofrece el departamento de deporte en la Universidad de Antioquia, similar al estudio de (Cardona et al., 2018) donde se aborda la satisfacción de servicios deportivos en general a diferencia del presente estudio que se enfoca en un contexto específico de oferta deportiva en deporte adaptado, esto debido a los limitantes estudios en satisfacción con los programas deportivos adaptados en universidades, similar a lo abordado por un Plan Integral para la Actividad Física y el Deporte CSD, 2010 y Peralta 2008 como se citó en Campos et al., 2016, p.31). La satisfacción en general de los encuestados en la mayoría de categorías da por hecho que el proceso que se ha estado realizando va por buen camino, sin embargo, se observa que en algunas categorías los niveles de satisfacción son bajos o de

regularidad. La categoría con la valoración más alta en satisfacción es la dimensión de Entrenador/profesor para el contexto de **GOALBALL** similar al estudio de (Cardona et al., 2018) y contrario al de (Campos et al., 2016) y el ítem de mayor valoración es la puntualidad para iniciar actividades, por lo cual se evidencia la excelente selección de personal en talento humano realizado por la administración específicamente en la asignación de un entrenador/profesor para el curso de Goalball, como también para la selección del equipo de juzgamiento siendo una de la categorías en el contexto de **FESTIVALES** con mayor valoración positiva, donde cada uno de sus ítems fue valorado por encima de 4. Para el contexto de **FESTIVALES** la valoración más alta en satisfacción es la categoría de inscripciones contrario al estudio de (Cardona et al., 2018) y al contexto de Goalball en el presente estudio donde su valoración fue menor, La diferencia se puede discutir en las características específicas de cada contexto donde los eventos o festivales que se realizan pocas veces al año y por ende tienen un proceso de inscripción más amplio en difusión y publicidad como también un aspecto de motivación como lo es la premiación ya que la universidad gasta recursos en la realización de estos eventos(festivales) contrario al de curso de Goalball donde uno de los ítem con menor valoración fue la promoción y discusión de las inscripciones ya que un curso formativo que se brinda de forma bimestral puede experimentar con mayor regularidad o reiteración el proceso de inscripciones sin contar con el aspecto motivacional de una premiación. El ítem de mayor valoración lo comparten la explicación del proceso y sus tiempos para efectuar la inscripción donde se concluye que los procesos actuales en las categorías de mayor valoración se han venido realizando de manera correcta. Las categorías con la valoración más baja en el contexto **Goalball** es la categoría de Curso y su Ítem de menor valoración es el número de sesiones del curso similar al estudio de (Cardona et al., 2018), donde se diferencian en la valoraciones en general de la categoría pero se relacionan con el ítem de menor valoración, esto nos indica que en el curso formativo de goalball se evidencian aspectos a mejorar o tomar en cuenta en relación a las sesiones prácticas propuestas por la administración que es 1 por semana con una duración de 1 hora, en fin se evidencia una leve insatisfacción por parte de sus integrantes con el número de sesiones de práctica que se realizan. En el contexto de los **FESTIVALES** la categoría con menor valoración es la de Instalaciones aun así no termina siendo una valoración negativa y el ítem de más baja valoración es la Adecuación de instalaciones para movilidad reducida similar al estudio (Cardona et al., 2018) y contrario al de (Campos et al., 2016), se

concluye que desde la percepción estudiantil que participa de eventos o festivales en deportes adaptados las instalaciones y equipamientos es la categoría con mayor índice de regularidad y que puede darse por el momento en que se realiza el evento y el ambiente universitario que esté ocurriendo, en relación al ambiente que se percibió en un evento se identifica una nueva variable a tener en cuenta a futuras investigaciones, la categoría de instalaciones no solo como algo físico o de infraestructura sino el ambiente que se vive en estas instalaciones, ítems como el de equipamientos y material didáctico resaltan como aspectos positivos en ambos contextos similar a (Cardona et al., 2018). Frente a un proceso investigativo las limitaciones teóricas y prácticas indudablemente estarán presentes y aún más en temas poco abordados en la literatura, en este caso en los deportes adaptados en la Universidad de Antioquia, donde se encuentra con un número reducido de población, Cursos formativos en esta área solo se cuenta con solo 1 que es el de “Goalball”, la frecuencia con la que se realizan festivales, la dificultad de encontrar bases de datos con los que han participado anteriormente de estos y la población en su mayoría con ningún tipo de discapacidad, donde el deporte adaptado es utilizado especialmente para las poblaciones en discapacidad, siendo esta una variable interesante a estudiar en futuras investigaciones.

En cuanto a la información cualitativa se puede destacar que en las dimensiones talento humano se destacan categorías como la puntualidad de la entrenadora y el conocimiento que maneja del deporte punto seguido en cuanto a la dimensión curso destacan insatisfacción con la frecuencia en que se desarrollan las actividades pues consideran que por ser formativos debería durar mucho más tiempo. En la dimensión infraestructura, manifiestan satisfacción con la calidad de los implementos usados, sin embargo, resaltan que es un espacio compartido y adaptado para este tipo de deportes. Finalmente manifiestan la necesidad de sensibilizar más a la comunidad universitaria frente a la discapacidad

Todo lo anterior refuerza la información cualitativa anteriormente obtenida permite identificar de manera profunda cuáles son los elementos que generan insatisfacción y cuáles son las razones que fundamentan esta percepción. Lo que permite tener un conocimiento mucho más amplio de la satisfacción con la calidad en estas poblaciones y sirve de elemento fundamental para la toma de decisiones a favor del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Universidad encaminados a la inclusión de la población con discapacidad o susceptible de participar en la oferta.

Conclusiones

En el estudio se identificó en general niveles de mayor y menor satisfacción, la categoría de entrenador fue la que obtuvo la valoración más positiva en el contexto de goalball y de inscripciones para el contexto de los Festivales sin embargo quedaron en evidencia aspectos a mejorar o de discusión para la administración encargada como lo fueron las categorías de Curso (goalball) e Instalaciones (festivales) como las categorías de más baja valoración. Los altos índices de satisfacción para el contexto de goalball que es un curso formativo y donde estas mismas evidenciaron índices más bajos de satisfacción para el contexto de Festivales que son eventos en deportes adaptados que se realizan pocas veces en el año, su diferencia radica en que un curso formativo se realiza con mayor frecuencia y requiere de aspectos del entrenamiento a nivel conceptual y práctico más exigentes que un festival el cual puede realizar 1 o 2 veces al año, la población inmersa en un curso experimenta con mayor regularidad las dimensiones propuestas en el instrumento, como lo son las inscripciones que se realizan de forma bimestral, las prácticas deportivas (semanal o cada 15 días), utilización de instalaciones, equipamientos y la comunicación con el área administrativa, En conclusión, se evidencia que el contexto determina la perspectiva de una población, Además se deja claro que las diferencias presentadas en el estudio no radican en darle más importancia a un determinado contexto deportivo sino brindar recomendaciones a la hora de realizar investigaciones más profundas en el deporte adaptado en la Universidad de Antioquia, los dos contextos son importantes ya que son procesos administrativos deportivos los cuales la universidad ejecuta con el fin de mejorar los procesos de inclusión deportiva para poblaciones poco estimuladas, como lo pueden ser la de discapacidad donde en realidad se reconoce una participación minoritaria en estos deportes. Se concluye que la población susceptible y en discapacidad que hace parte de deportes adaptados en la Universidad de Antioquia están satisfechos, se recomienda realizar investigaciones a mayor escala con el fin de mejorar progresivamente los procesos sistemáticos de los servicios deportivos en la Universidad, específicamente en el contexto del deporte adaptado. Estas poblaciones minoritarias no deben ser excluidas

de la actividad física y el deporte, por el contrario, se debe buscar su integración y visualización con el ambiente universitario con programas de calidad.

REFERENCIAS

- Campos, J. Llopis, R. Torregrosa, M. Badenes, J. (2016). *Deporte adaptado en la universidad española*.
https://www.researchgate.net/publication/309479872_El_Deporte_Adaptado_en_la_Universidad_Espanola.
- Cardona, M; Amaya, M.; Álvarez, J.; Munera, A.; González, E. & Chica, L. (2018). Satisfacción de usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario. *Educación Física y Deporte*, 37(1), 29-52.
<http://doi.org/10.17533/udea.efyd.v37n1a02>.
- Castañeda, C. Romero, S. & Ríes, F. (2012). Práctica deportiva y opinión del alumnado sobre el Servicio de Actividades Deportivas en la Facultad de Ciencias de la Educación (Universidad de Sevilla).
- Díaz, L. Torruco, U. Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* [en línea]. 2(7), 162-167 recuperado el 27 de noviembre de 2023]. ISSN: 2007-865X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?=349733id228009>.
- Espitia, J. Ferrari, C. Gonzales, J. Hernández, I. Reyes, L. Romero A. Tassara, C. Varela, D. Villanova, J & Zafra, G. (2019). El Gasto Público en Colombia reflexiones y propuestas.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/5754/7142>.
- Escamilla, P. & Núñez, J. (2014). Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: una propuesta de análisis y acciones de gestión. *Journal of Sports Economics & Management*, 4(1), 4-21.

- https://www.researchgate.net/publication/298712051_Satisfaccion_y_valor_percibido_en_un_servicio_deportivo_publico_una_propuesta_de_analisis_y_acciones_de_gestion.
- Muñoz, E. Garrote, D. & Sánchez, C. (2017). LA PRÁCTICA DEPORTIVA EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD: MOTIVACIÓN PERSONAL, INCLUSIÓN Y SALUD. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, vol. 4, núm. 1, pp. 145-152.
 - Novillo, J. & Jarrín, S. (2023). Recreación y deporte: importancia y beneficios de los espacios y escenarios deportivos. *Runas Journal of education & culture*.
https://www.researchgate.net/publication/370144187_Recreacion_y_deporte_importancia_y_beneficios_de_los_espacios_y_escenarios_deportivos.
 - Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35, pp. 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
 - Pozo, A., Ferreira, C. & González-Rodríguez, D. (2023). Inclusión y accesibilidad al deporte en personas con discapacidad en la Educación Superior. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 26(3), 29-43.
https://www.researchgate.net/publication/373644462_Inclusion_y_accesibilidad_al_deporte_en_personas_condiscapacidad_en_la_Educacion_Superior.
 - Tarqui, L. Sánchez, M. & Garcés J. (2022). El deporte adaptado, inclusivo y paralímpico: una ruptura de estereotipos discriminatorios contra la diversidad funcional. *Rev. innova educ*. Vol. 5 Núm. 1 págs. 120-130.
<https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/708/731>.