



Observatorio del Deporte, la Recreación y
la Actividad Física de Santiago de Cali

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE DEPORTE, RECREACIÓN
Y ACTIVIDAD FÍSICA DE LA SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE
SANTIAGO DE CALI
ENTREVISTA SEMI - ESTRUCTURADA
2020**

**OFICINA DE PLANEACIÓN
UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN**



Presentación.....	3
EL MODELO LAS CUATRO A.....	4
Tabla 1. El modelo de las 4A.....	4
Tabla 2. Generalidades del proceso.....	5
La muestra	5
Gráfico1. Base muestral utilizada.....	5
El instrumento.....	6
RESULTADOS DE LA APLICACIÓN	7
1. PERFIL DEMOGRÁFICO DE LOS ENTREVISTADOS.....	7
1.1 Sexo del entrevistado.....	7
1.2 Edad.....	7
1.3 Ciclos vitales	8
1.4 Comunas	8
1.5 Corregimientos	8
2. CUALIDAD DE LOS SERVICIOS EN DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA FOMENTADOS POR LA SECRETARÍA.....	9
COMPONENTE DE ASEQUIBILIDAD	9
7. ¿Qué le Motiva a participar en el programa?	9
8. ¿El programa da a sus motivaciones?	9
9. ¿Los entrenadores y monitores fueron claros al presentar las actividades a realizar?	10
12. ¿Las condiciones del espacio o escenario deportivo donde se realizó la actividad permitieron el desarrollo del trabajo del entrenador o monitor?	10
16. ¿Es apropiado del horario del programa?.....	11
B. COMPONENTE DE ACCESIBILIDAD	11
4. ¿En cuántos programas fomentados por la Secretaría participa?	11
6. ¿Cómo llegó a vincularse al programa?	12
19. ¿Cuáles considera usted que pueden ser los obstáculos para que más personas accedan a los programas, actividades o eventos de la Secretaría?	13
22. ¿Cuál es la red social o el medio de comunicación por la que nos sigue?	13

23. ¿En qué otras redes sociales, aplicaciones o medios de comunicación le gustaría disfrutar de los servicios de la Secretaría?	14
C. COMPONENTE DE ACEPTABILIDAD	14
15. ¿Los entrenadores y monitores asignados por la Secretaría muestran buena actitud y respeto en la atención a los usuarios o practicantes?	14
17. Qué tan satisfecho se encuentra con el contenido del programa, actividad o evento en el que participas?	15
18. Recomendaría a otras personas participar en los programas, actividades o eventos de la Secretaría?	15
20. Los programas actividades o eventos que ofrece la secretaría, ¿garantizan el derecho al disfrute al deporte, la recreación y la actividad física?	16
21. Considera que los programas actividades o eventos que tiene la Secretaría están promoviendo valores y principios?	16
D. COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD	17
11. Los programas, actividades o eventos ofrecidos por la Secretaría inician en el tiempo estipulado	17
13. Su calidad de vida ha mejorado desde que participa en los programas de la Secretaría	17
14. Qué aspectos han mejorado	18
24. Cuando finalice las condiciones de distanciamiento social por el Covid-19 le gustaría que la Secretaría continué ofreciendo sus servicios de forma virtual?	18
25. Qué otros programas, actividades o eventos le gustaría que fueran fomentados por la secretaría	18
Observaciones adicionales de los usuarios, producto de la entrevista.	19
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES	20

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA DE LA SECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE SANTIAGO DE CALI

ENTREVISTA SEMI - ESTRUCTURADA

Presentación

El Observatorio del Deporte, la Recreación y la Actividad Física (ODRAF), como agencia de conocimiento, reconoce que los procesos desarrollados de evaluación y auto evaluación hacen parte del mejoramiento continuo de las organizaciones.

Considerando que los programas que ofrece la Secretaría del Deporte y la Recreación (SDR) cuentan con líneas de servicio certificadas desde el 2018, bajo la norma técnica colombiana NTC – ISO 9001:2015, las cuales tienen un mejoramiento continuo por medio de la evaluación de satisfacción de los usuarios, el ODRAF ve necesario construir instrumentos de monitoreo, seguimiento y evaluación de dichas líneas, con miras a dar cumplimiento a compromisos de articulación de acciones con el equipo de calidad, para obtener información diagnóstica objetiva, que aporte al fortalecimiento de los servicios de la Secretaría y su validación por parte de la ciudadanía.

Lo anterior se da, teniendo en cuenta el aislamiento social dispuesto para la prevención del contagio del fenómeno COVID-19, que alteró la cotidianidad de las personas y con esto las formas de intervención de los servicios ofrecidos por la SDR, que se vio obligada a adoptar la estrategia de la virtualidad, para continuar garantizando el derecho al deporte, la recreación y la actividad física. Estas transformaciones demandaron nuevas metodologías, incluyendo la experiencia de los ciudadanos, para quienes dichas prácticas y su forma de acceso, también fueron objeto de cambio.

Ante este panorama, la información y los mecanismos para obtenerla requerían de un ajuste asociado a la actualidad, lo cual llevó a realizar un estudio de carácter descriptivo y en él, la aproximación a diversas variables relacionadas con el tema en cuestión, lo que motivó un proceso metodológico basado en el Modelo de las cuatro A, logrando resultados que analizados desde un paradigma mixto, (esto es cuantitativo), permitió obtener datos valiosos de distinta naturaleza, que bajo el respeto a la privacidad que promulga el principio de Belmont¹, refieren múltiples consideraciones, respecto a la satisfacción ante los servicios de deporte, recreación y actividad física por parte de los ciudadanos usuarios/participantes.

Estos registros útiles se convierten en una herramienta orientadora frente a los aspectos que evidencian el cumplimiento de los objetivos misionales de la SDR. También permite ratificar la objetividad desde la cual el ODRAF, cumple su misión y razón de ser institucional, en procura del mejoramiento, actualización e innovación de todos y cada uno de los procesos y procedimientos que se ejecutan en el ámbito del deporte local.

¹ Principios Y Guías Éticos Para La Protección De Los Sujetos Humanos De Investigación Comisión Nacional Para La Protección De Los Sujetos Humanos De Investigación Biomédica Y Del Comportamiento U.S.A. Abril 18 de 1979

EL MODELO LAS CUATRO A.

Esta metodología² proviene de un modelo aplicado a la educación en América Latina, para asegurar la garantía del derecho a la educación, monitoreando las responsabilidades de los Estados para fomentar servicios accesibles, asequibles, adaptables y aceptables.

Las cuatro “A” refiere las distintas categorías de análisis en las que se agrupan las preguntas realizadas por los entrevistadores y que dan respuesta sobre la satisfacción de los participantes de los servicios institucionales, tal como se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1. El modelo de las 4A

OBSERVABLES PARA MEDIR LA CALIDAD Y GARANTIA DEL DEPORTE SEGÚN EL MODELO DE LAS 4 A			
ASEQUIBILIDAD	ACCESIBILIDAD	ACEPTABILIDAD	ADAPTABILIDAD
1. Infraestructura e Instalaciones bien equipados; en buen estado y mantenidos 2. Capital humano: profesionales, monitores y/o entrenadores calificados y adecuadamente pagados; exige un nivel de formación. 3. Libertad de elegir el programa de acuerdo con el interés del usuario. Lo que requiere una oferta variada de programas	4. Posibilidad de participar en programas deportivos, recreativos, de actividad física, sin ser discriminados o excluidos; 5. Accesibilidad física: seguridad y ubicación; que facilite una amplia cobertura en el distrito. 6. Accesibilidad económica: el deporte, la recreación y la actividad física obligatoria y gratuita; como derecho constitucional	7. Impartición de contenidos relevantes, contextualizados y diversificados. 8. Evaluación de los servicios ofertados por los programas de acuerdo con dimensiones de calidad;	9. flexibilidad y compatibilidad de la oferta deportiva, recreativa y de actividad física con intereses, requerimientos y condiciones de los derechohabientes; invita a la planeación y programación de una oferta de programas para cualquier grupo social de acuerdo con sus intereses requerimientos y condiciones. 10. Oferta deportiva, recreativa y de actividad física para derechohabientes excluidos de procesos formales.
Condiciones de disfrute del derecho	Sin barreras	Cumpliendo con parámetros de Ley	Estrategias diferenciales a cada contexto

² Las ‘4 A’ fueron adoptadas en 1966 en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales como categorías universales para establecer el cumplimiento del derecho a la educación; posteriormente fueron adoptadas y desarrolladas por Katarina Tomasevski, Relatora Especial de Naciones Unidas para el Derecho a la Educación 1998-2004, quien contribuyó a darles amplia difusión. Las 4 A se han centrado en la educación de niños/niñas y en sistema escolar. No obstante, la Aplicación del Pacto expresamente establecía que “la educación en todas sus formas y en todos los niveles debe tener estas cuatro características interrelacionadas” (Naciones Unidas, 1999). Tomado del sitio web: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/indicadores-del-derecho-a-la-educacion.pdf> - <https://otra-educacion.blogspot.com/2011/10/las-4a-como-criterios-para-identificar.html>

Tabla 2. Generalidades del proceso

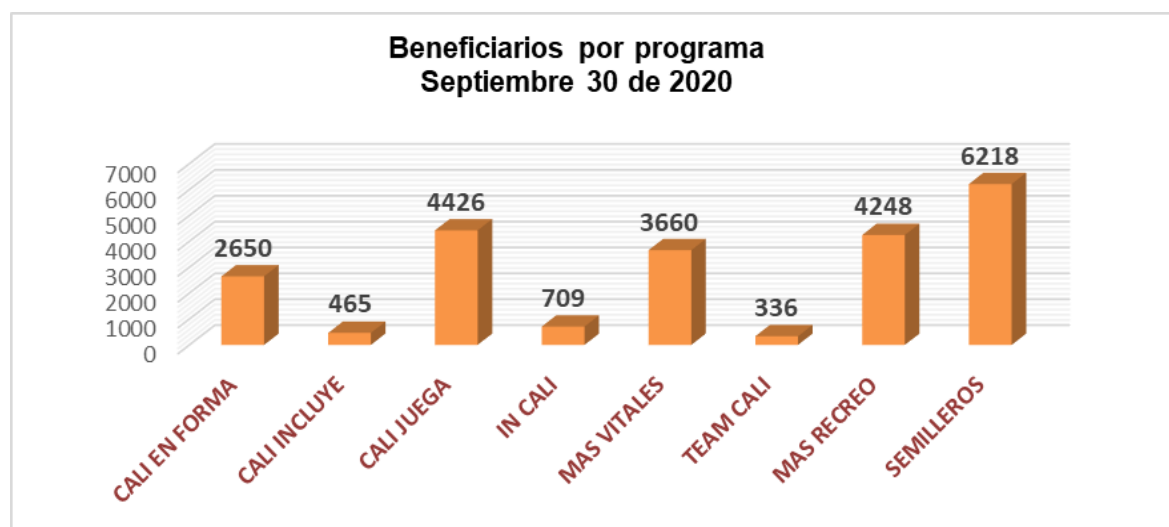
Descripción General	
Objetivo General	Identificar el cumplimiento de las cualidades de los servicios prestados por la SDR y el grado de satisfacción de los participantes
Tipo de Estudio	Descriptivo con enfoque cualitativo
Población	Habitantes del distrito de Santiago de Cali, registrados en el SIDER 2020 como usuarios de los servicios que ofrecen los programas de la SDR.
Población objeto	113 personas
Estrategia de Recolección	Escogencia de entrevistadores con experiencia y conocimiento de los programas. Se realizó entrevista mixta, semiestructurada a través de medio telefónico, modalidad no presencial.
Alcance del Documento	Este es un análisis directo a la satisfacción del usuario, mas no a la ejecución de los proyectos programados para el año 2020
Criterios de Exclusión	Falta de respuesta en la entrevista o contar con irregularidades en las respuestas.
Observaciones adicionales	Para usuarios de INCALI, la respuesta fue brindada por los cuidadores, para los menores de 12 años pertenecientes de los programas Semilleros Y Cali Juega, brindó la información el acudiente.

Fuente: Elaboración propia

La muestra

Se tuvo en cuenta la representatividad de hombres y mujeres, que tuvieron acceso, como beneficiarios, a los ocho (8) programas registrados en el SIDER a septiembre de 2020, los cuales son habitantes de las veintidós (22) comunas y los quince (15) corregimientos.

Gráfico1. Base muestral utilizada



Fuente: Elaboración propia

El instrumento

Para los efectos esperados, se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, cuyo instrumento de aplicación fue un formato de preguntas abiertas y cerradas. Su diseño y construcción, obedece a un proceso en el cual se ejecutaron varias correcciones tanto en aspectos estructurales, como gramaticales, basados en aportes entregados por el equipo de calidad de fomento.

Este formato fue socializado durante la jornada de inducción a los entrevistadores, quienes además recibieron la guía con recomendaciones para el desarrollo de esta.

Foto 1 Jornada de inducción.



Cabe aclarar que en dicha construcción se tuvo en cuenta que la obtención, manejo y clasificación, incluso el análisis de dicha información, tienen efectividad, sin obviar en lo posible, la fiabilidad u flexibilidad posible para el caso, acorde con los intereses y expectativas del proceso planteado.

Del proceso desarrollado se clasificaron dos categorías: 1. Perfil demográfico de los entrevistados y 2. Calidad de los servicios en deporte, recreación y actividad física fomentados por la Secretaría, punto donde se aplica la metodología de las 4 A, para los resultados.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN

1. PERFIL DEMOGRÁFICO DE LOS ENTREVISTADOS

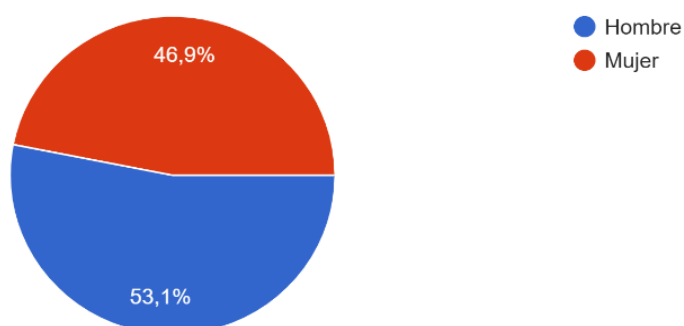
Hace referencia al sexo, edad y lugar de residencia de los usuarios entrevistados pertenecientes a los programas.

1.1 Sexo del entrevistado

En cuanto al sexo, hubo una distribución equitativa, cercana al 50%.

1. Sexo

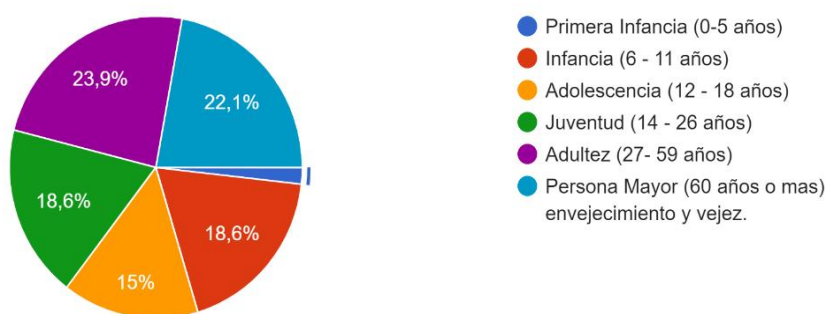
113 respuestas



1.2 Edad

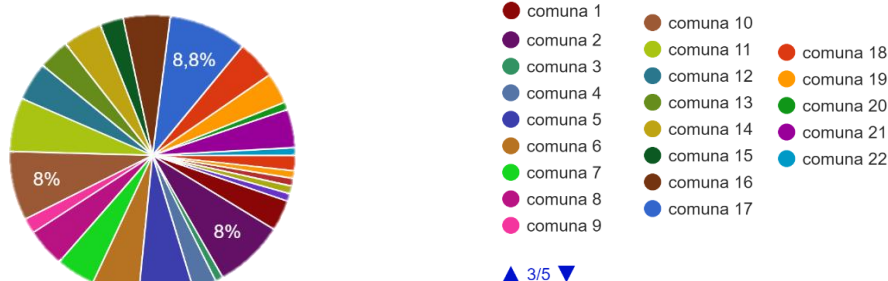
2. Rango de edad

113 respuestas



1.3 Ciclos vitales

Según los resultados anteriores la participación en la entrevista por ciclo vital se dio de la siguiente forma: El 23.9% fueron personas adultas entre 27 y 59 años, el 22.1% se ubican en el grupo de adultos mayores con edad superior a 60 años, el otro 52% comprende población que va desde la primera infancia hasta la juventud, donde la menor respuesta se evidenció en la primera infancia con un 1.8%.

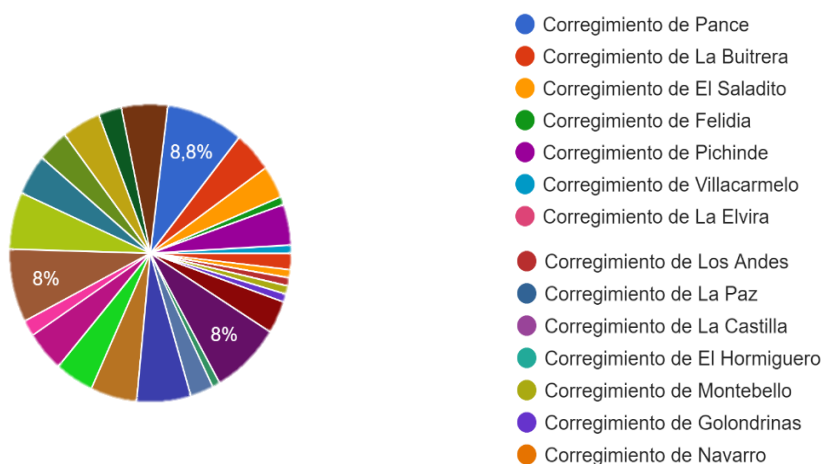


1.4 Comunas

Las comunas con mayor representatividad en la entrevista fueron las comunas 17, 2 y 10, siendo las de menos representatividad las comunas 3, 20 y 22 con un 1% de participación.

1.5 Corregimientos

Los corregimientos con mayor participación en la encuesta fueron: Golondrinas, Montebello, los Andes, el Saladito, la Buitrera de los cuales el más destacado en participación fue el corregimiento de la Buitrera.



2. CUALIDAD DE LOS SERVICIOS EN DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA FOMENTADOS POR LA SECRETARÍA

Aquí se reclasifican las preguntas y se clasifican según las características de los componentes de las 4 A.

COMPONENTE DE ASEQUIBILIDAD

Refiere el concepto sobre las estrategias específicas para garantizar el Derecho al Deporte, la Recreación y la Actividad Física en el ámbito territorial, lo cual se relaciona directamente con: instalaciones en buenas condiciones de uso, espacios e infraestructuras equipados, oferta de servicios institucionales, con programas, con permanencia en el tiempo, equipo humano idóneo y suficiente para posibilitar el disfrute del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.

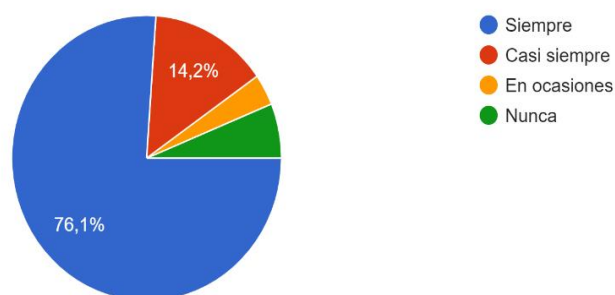
7. ¿Qué le Motiva a participar en el programa?

Los entrevistados manifiestan que la motivación principal es el mejoramiento de su salud mental y corporal, mantener una condición física óptima mejorando las capacidades físicas condicionales, coordinativas y su calidad de vida, la integración y socialización con demás personas, practicar sus deportes favoritos y el fomento de valores que se desarrollan mediante el deporte, recreación y la actividad física, lo que muestra la oferta integral y amplia de programas que posibilitan la escogencia y disfrute de los servicios recibidos.

8. ¿El programa da a sus motivaciones?

Según las respuestas de los entrevistados, entre el 76.1% de siempre y el 14.2% de casi siempre se suma un 90.3%. de usuarios que se sienten que los programas responden a sus motivaciones, mientras un 10% expresa que en ocasiones o nunca son correspondidos.

8. El programa da respuesta a sus motivaciones?
113 respuestas

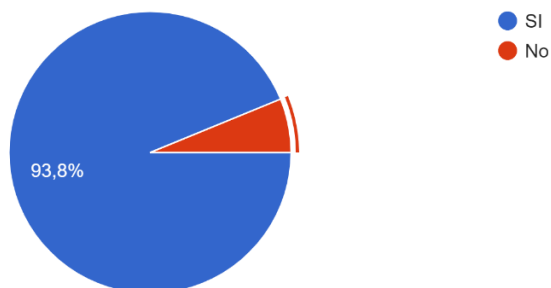


9. ¿Los entrenadores y monitores fueron claros al presentar las actividades a realizar?

El 93.8%, da cuenta de la presentación clara que hacen los entrenadores y monitores, siendo el 6.2%, no considerados así. Lo que muestra la idoneidad de los monitores y entrenadores, a la vez que se hace necesario verificar la falencia del otro por ciento

9. Los entrenadores y monitores fueron claros al presentar las actividades ha realizar

113 respuestas

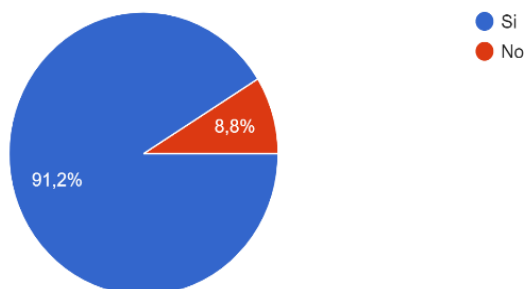


12. ¿Las condiciones del espacio o escenario deportivo donde se realizó la actividad permitieron el desarrollo del trabajo del entrenador o monitor?

El 91.2% consideran que los espacios o escenarios no impidieron el trabajo desarrollado por los entrenadores o monitores, mientras el 8.8% si consideraron el espacio como un impedimento. A pesar de las nuevas normalidades, se ha logrado alcanzar un buen manejo de los espacios donde se desarrollan las actividades de los programas.

12. Las condiciones del espacio o escenario deportivo donde se realizó la actividad permitieron el desarrollo del trabajo del entrenador o monitor?

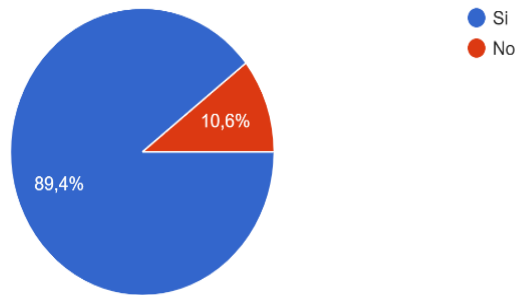
113 respuestas



16. ¿Es apropiado el horario del programa?

El 89.4%, presenta la aceptación de los usuarios frente al horario de los programas, lo que no ocurre con el 10,6%

16 ¿Es apropiado el horario del programa ?
113 respuestas

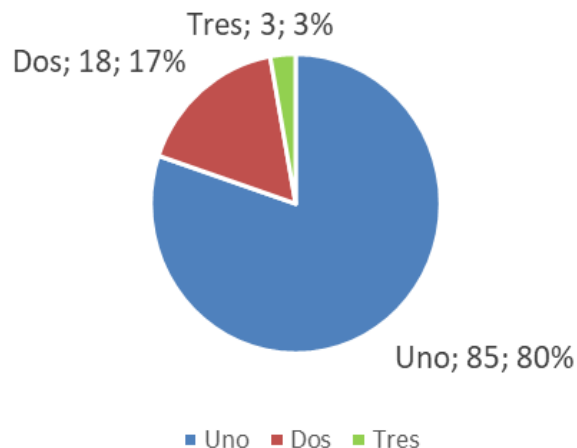


B. COMPONENTE DE ACCESIBILIDAD

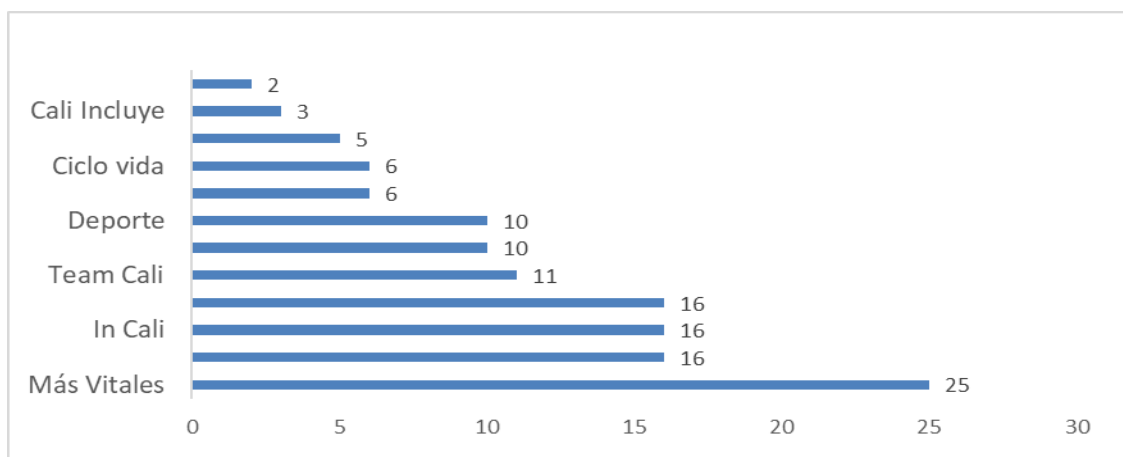
Este componente permite identificar las barreras que impiden el ingreso y la permanencia de los ciudadanos en los servicios que buscan garantizar el disfrute del Deporte, la Recreación y la Actividad Física de manera gratuita. Las barreras pueden ser internas o externas. Las externas requieren de un trabajo donde la Secretaría se integre a otros actores en busca de la eliminación de dichas barreras. Veamos:

4. ¿En cuántos programas fomentados por la Secretaría participa?

El 75% de los entrevistados participa en un solo programa, 16% participa en dos y sólo el 3% participa en tres.

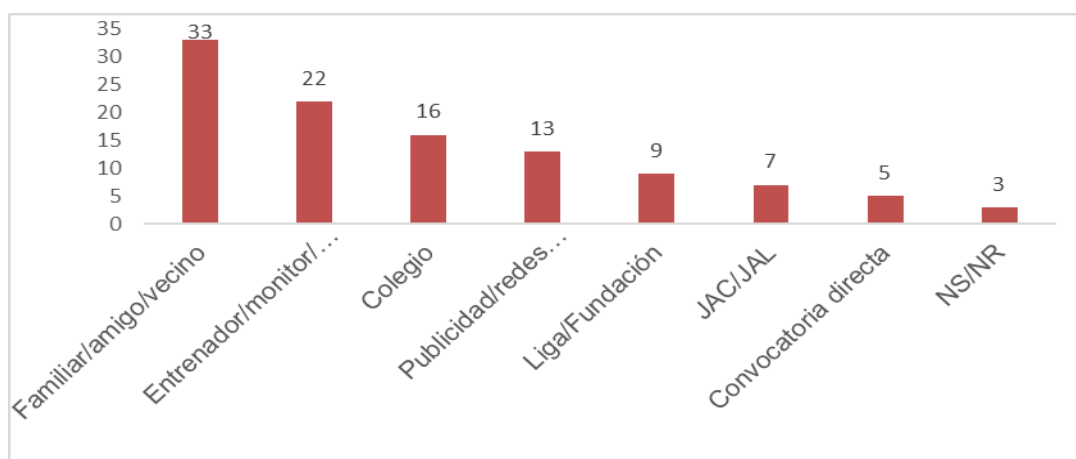


Respecto al nombre de los programas en los que participan, se encuentra Más Vitales como el programa con mayor recordación/participación, le siguen Cali en Forma, In Cali, Semilleros. Se destaca el 20% de los entrevistados no recuerda el nombre de los programas (deporte, recreación, actividad física).



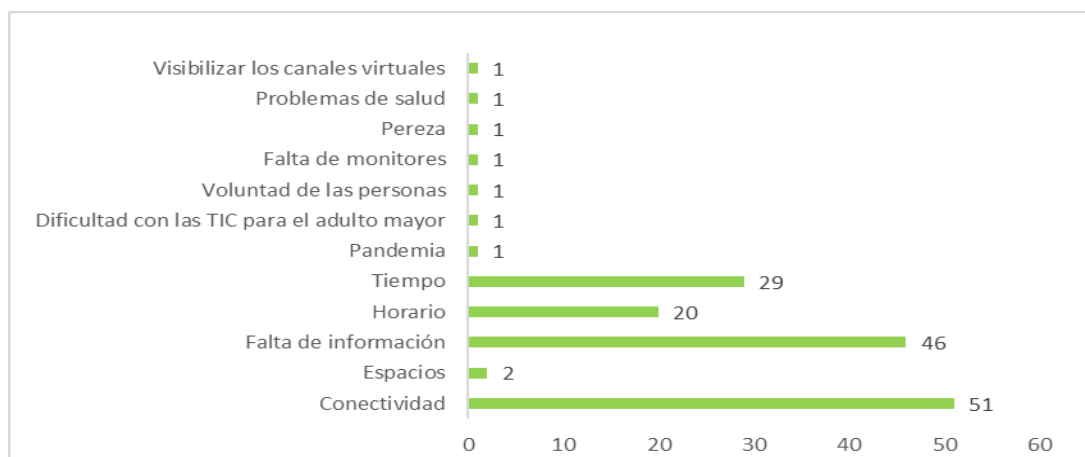
6. ¿Cómo llegó a vincularse al programa?

Manifiestan que, el voz a voz como el más reconocido medio de información, acerca de la existencia de los programas (familiar, amigo, vecino), le siguen las convocatorias que realizan los entrenadores, monitores y los mismos grupos a los que pertenecen, también se destaca la información suministrada en los colegios.



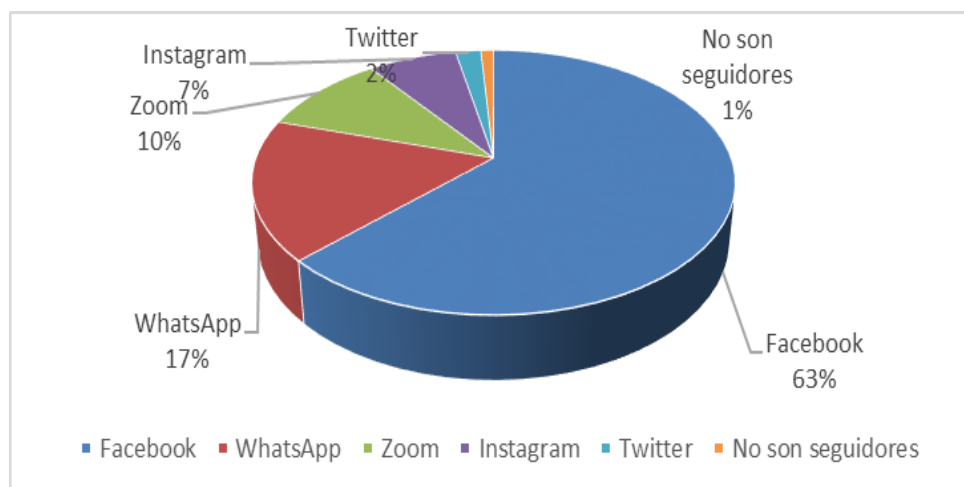
19. ¿Cuáles considera usted que pueden ser los obstáculos para que más personas accedan a los programas, actividades o eventos de la Secretaría?

Los entrevistados consideran la conectividad, la falta de información, el tiempo disponible y los horarios, como los factores más relevantes que se convierten en obstáculos para que más personas tengan acceso a los programas de la SDR.



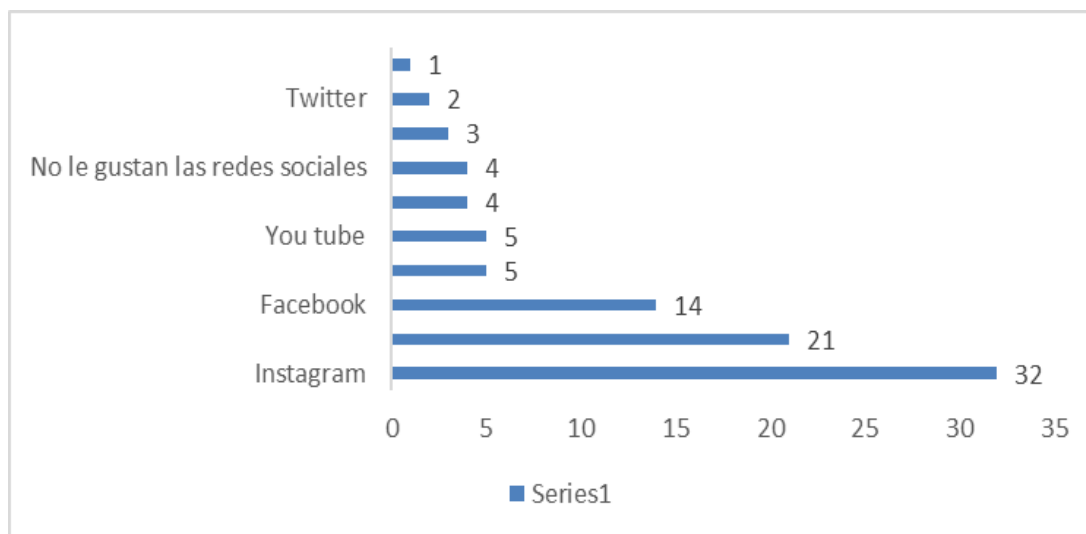
22. ¿Cuál es la red social o el medio de comunicación por la que nos sigue?

Se encontró a Facebook como la red social con mayor número de seguidores, 63%. Le sigue de lejos WhatsApp 17%.



23. ¿En qué otras redes sociales, aplicaciones o medios de comunicación le gustaría disfrutar de los servicios de la Secretaría?

Se mencionan a Instagram y TV como otros medios en los que les gustaría seguir los programas de la SDR.



C. COMPONENTE DE ACEPTABILIDAD

Mide la capacidad de respuesta y el posicionamiento institucional en los diferentes contextos que se dan en los territorios de Santiago de Cali. Los servicios de fomento deben responder a las necesidades y dinámicas del contexto, y la Secretaría debe tener la capacidad de integrarse con otras instituciones para garantizar disfrute del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.

15. ¿Los entrenadores y monitores asignados por la Secretaría muestran buena actitud y respeto en la atención a los usuarios o practicantes?

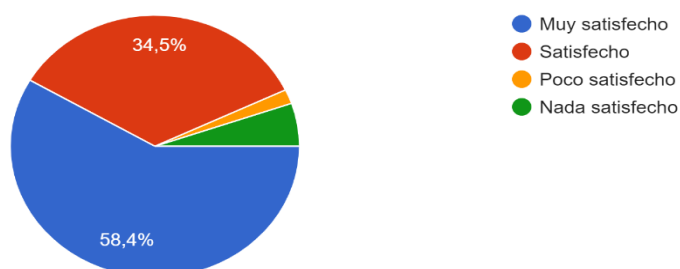
Manifiestan los entrevistados / usuarios que los entrenadores y monitores, siempre tuvieron una actitud positiva con sus usuarios, resaltando el respeto y demás valores al momento de desarrollar las actividades.

17. Qué tan satisfecho se encuentra con el contenido del programa, actividad o evento en el que participas?

Se encontró que el 58.4% de los usuarios de los programas de la SDR, están muy satisfechos, El 34,5% satisfecho solo y el 7.1% no se encuentra satisfecho con los contenidos de ellos programas.

17. Qué tan satisfecho se encuentra con el contenido del programa, actividad o evento en el que participas ?

113 respuestas



17.1 Porqué?

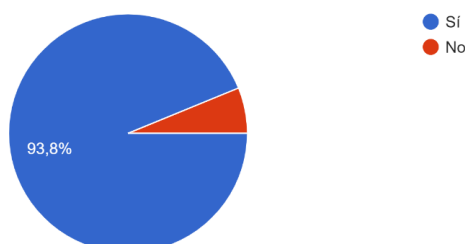
Las razones del nivel de satisfacción manifestados, la sustentan los de total satisfacción, en la mejora de la calidad de vida, la exigencia física de acuerdo con el objetivo del programa, el entretenimiento, la inclusión y la gratuidad de los programas y actividades que desarrollan, garantizando el derecho al deporte, recreación y la actividad física, la dedicación de los entrenadores, Los no satisfechos, no dieron una respuesta clara a su inconformismo.

18. Recomendaría a otras personas participar en los programas, actividades o eventos de la Secretaría?

El 93.8% de los usuarios si recomendasen a otras personas los programas, actividades o eventos ofertados SDR, solo el 6.2% no lo harían

18. Recomendaría a otras personas participar en los programas, actividades o eventos de la Secretaría?

113 respuestas

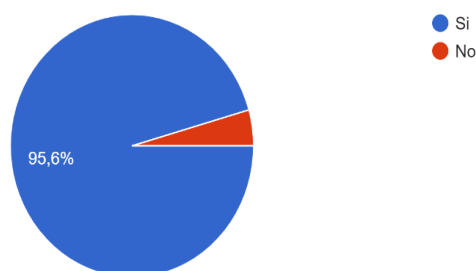


20. Los programas actividades o eventos que ofrece la secretaría, ¿garantizan el derecho al disfrute al deporte, la recreación y la actividad física?

El 95.6% responde que sí, se está garantizando el derecho al disfrute del deporte, la recreación y la actividad física, el 4.4.% consideran que no se garantiza.

20. Los programas, actividades o eventos que ofrece la Secretaría, garantizan el derecho al disfrute al deporte, la recreación y la actividad física.

113 respuestas

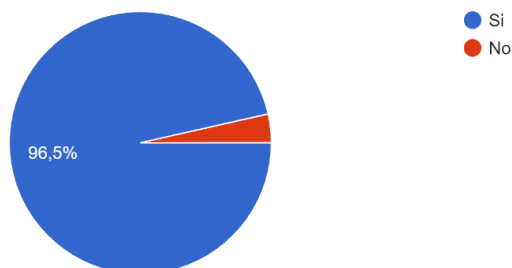


21. Considera que los programas actividades o eventos que tiene la Secretaría están promoviendo valores y principios?

El 96.5% si considera que se promueven los diferentes valores y principios al momento de participar en los programas, actividades o eventos fomentados por la SDR, mientras el 3.5% no lo considera así.

21. Considera que los programas actividades o eventos que tiene la Secretaría están promoviendo valores y principios?

113 respuestas



21.1 Cuál?

Entre dichos principios y valores resaltan, el respeto, la responsabilidad, la puntualidad, la tolerancia, la amistad y el trabajo en equipo, fueron más destacados.

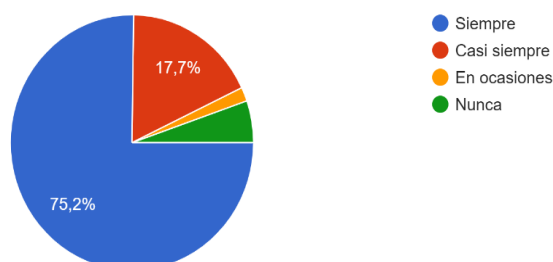
D. COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD

Refiere el respeto e Implementación Intencionada de las políticas públicas, leyes y consensos Internacionales tales como: la protección de la infancia y la mujer, la equidad de género, el buen trato, competencias ciudadanas, discriminaciones internacionalmente prohibidas, incorporación de enfoque derechos humanos, cuidado del medio ambiente, articulación y optimización de recursos. Se privilegia la atención a la población de mayor riesgo social y vulnerabilidad de la ciudad.

11. Los programas, actividades o eventos ofrecidos por la Secretaría inician en el tiempo estipulado

El 95% de los participantes manifestaron que el inicio de las actividades siempre y casi siempre inician en los horarios estipulados. Situación que aporta a la fidelización en las líneas de servicios institucionales

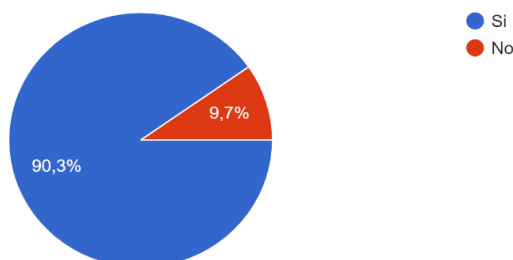
11. Los programas, actividades o eventos ofrecidos por la Secretaría inician en el tiempo estipulado
113 respuestas



13. Su calidad de vida ha mejorado desde que participa en los programas de la Secretaría

El 90.3% de entrevistados considera que su calidad de vida ha mejorado, el 9.7% no considera la situación.

13. Su calidad de vida ha mejorado desde que participa en los programa de la Secretaría
113 respuestas



14. Qué aspectos han mejorado

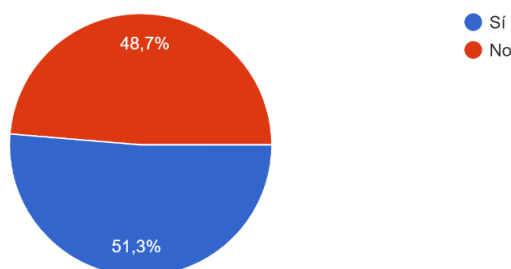
Los aspectos resaltados en por los entrevistados se agrupan en tres categorías que se describen desde la de mayor coincidencia hasta la de menor, la primera de ellas es el “mejoramiento del estado físico y la salud” que está compuesta por expresiones como: mayor rendimiento físico en sus actividades diarias, mejor coordinación, salud cardiovascular y rendimiento físico; la segunda categoría es “competencias sociales e interacción social” manifestaron que los participantes se han vuelto más sociables, están más disciplinados, se les nota el compromiso, tienen buena comunicación, perdieron la timidez, socializan con las personas, están de mejor ánimo y motivados. La tercera categoría se denominó “habilidades cognitivas y salud mental” se destacan respuesta como: El estado de ánimo mejoró, se ve muy alegre en el momento de realizar la práctica deportiva, está más motivado, Mantiene activo y alegre, expresa emociones y se relaciona con otros niños, personalidad y compromiso.

24. Cuando finalice las condiciones de distanciamiento social por el Covid-19 le gustaría que la Secretaría continué ofreciendo sus servicios de forma virtual?

En esta pregunta cerrada los participantes manifiestan la preferencia para que la oferta de servicios continúe en formato virtual con un 52% y el 48% restante prefiere la presencialidad. Interesante ver como el proceso de adaptación de las estrategias se posiciona logrando tener casi el mismo valor que la presencialidad.

24. Cuando finalice las condiciones de distanciamiento social por el Covid-19 le gustaría que la Secretaría continué ofreciendo sus servicios de forma virtual?

113 respuestas



25. Qué otros programas, actividades o eventos le gustaría que fueran fomentados por la secretaría

Los entrevistados manifestaron que les gustaría que la SDR fomentara actividades como los juegos intercomunitarios, paseos y caminatas, más actividades para personas en situación de discapacidad, arte, baile, danzas y actividades académicas relacionadas con el sector en las diferentes comunas.

Observaciones adicionales de los usuarios, producto de la entrevista.

Los usuarios manifiestan que se dificulta un poco la asistencia a las clases de los diferentes programas, ya que las personas adultas no tienen dominio sobre el manejo de redes, por lo tanto, manifiestan volver a la presencialidad tan pronto termine la emergencia por la pandemia. Sugieren que el desarrollo de las clases no sea solo por redes sociales, sino que también se pueda implementar en la televisión, lo que muestra que la oferta presencial de los programas también tiene relevancia para los usuarios.

La plataforma zoom ha sido de gran utilidad para el desarrollo de las clases, mostrando así la recursividad que han tenido los diferentes monitores para poder desarrollar los programas.

Los usuarios manifestaron buena disposición y actitud frente al ejercicio, además mostraron su satisfacción de participar en los diferentes programas ofertados por la SDR.,

La buena actitud de participar de la entrevista estructurada muestra que la comunidad está dispuesta a que los programas se sigan fortaleciendo e impactando de forma positiva en ellos.

Se generaron confusiones en los usuarios al momento de realizar el ejercicio, ya que confunden la SDR con INDERVALLE, así que es importante que como SDR les demos la claridad a los usuarios sobre la oferta institucional.

Los usuarios nos sugieren realizar ajustes en los horarios de las clases de la jornada de la tarde del programa Mas recreo.

CONCLUSIONES

Las diversas respuestas de los entrevistados, unificadas en los 4 componentes que fundamentan el análisis de la satisfacción en referencia, permiten concluir lo siguiente:

La **Asequibilidad** indica que, las estrategias adoptadas por los programas de la SDR, con el fin de ofertar y entregar a sus usuarios unos servicios que contribuyan al fomento del Deporte y la Recreación han dado un resultado positivo, representado en un 90% de satisfacción de los mismos; resalta también que los usuarios de los programas conocen los beneficios que tiene la realización de prácticas deportivas, recreativas y de actividad física, impactando de forma positiva en su calidad de vida, lo que indica la claridad y profesionalismo de los encargados de impartir estas prácticas.

Siendo la **Accesibilidad** el factor que califica aspectos relevantes relacionados con facilitar a la comunidad el poder participar en los programas de la SDR, y teniendo en cuenta que el aislamiento social originado por la pandemia Covid-19 afectó el acceso presencial a los programas; se encuentra que Facebook fue el medio de comunicación más utilizado por los usuarios de los programas, lo que es consecuente con la oferta virtual donde se tenía como medio de difusión principal el Facebook live. En este sentido se puede destacar la innovación que realizó la Secretaría para continuar ofertando sus servicios a la comunidad pasando rápidamente del medio presencial al medio virtual con el objeto de que a pesar del aislamiento la comunidad se mantuviera activa.

Respecto al posicionamiento de los programas, se destaca que el 75% de los entrevistados recordaron el nombre del programa, mientras que el 25% no lo reconoce, por último, se encuentra que los usuarios les gustaría acceder a los programas de la SDR por Instagram y televisión.

En cuanto a la **Aceptabilidad**, los usuarios de los diferentes programas fomentados por la Secretaría del Deporte y la Recreación destacan y reconocen la importancia de realizar la práctica Deportiva, Recreativa y de Actividad Física, por el beneficio que trae para la salud física y mental, respondiendo a sus necesidades en este proceso de aislamiento preventivo, donde se genera stress y soledad. Resaltan su satisfacción con los entrenadores y monitores que dirigen las prácticas, su entrega y buen trato, reconocen la promoción de valores y principios, tienen claro que se está garantizando el derecho al Deporte a la Recreación y la Actividad Física.

En cuanto a la **Adaptabilidad**, el manejo de los horarios en la impartición de los programas de manera virtual, representan un alto grado aprobación por parte de los usuarios, quienes con sus respuestas a favor muestran su satisfacción en el servicio recibido, reconocen la calidad del servicio para su desarrollo biopsicosocial, y manifiestan en más del 50% su preferencia por la continuidad de los programas de manera virtual.

También solicitan a la Secretaría una serie de actividades que llaman diversión, entretenimiento, socialización y aprendizaje, que puedan ser fomentadas en las diferentes comunas y que faciliten la inclusión de personas con discapacidad.

RECOMENDACIONES

La SDR ante la situación de aislamiento por motivo de la pandemia, reestructura la entrega de los servicios de sus programas con la intención de continuar con el fomento del deporte la recreación y la actividad física a la población caleña, tarea valorada por los usuarios quienes con sus respuestas indican que se encuentran muy satisfechos, lo que no quita la responsabilidad de reconocer los grados mínimos de inconformismo, con el fin de superar barreras que impiden el fácil acceso a los programas.

La oferta variada de programas hace que diferentes usuarios participen de forma amena en cada uno de ellos o en más de uno como lo manifiestan algunos. Esta oferta debe estar acompañada de una estrategia de comunicación mejorada, que permita posicionar más a los programas, siendo visibilizado el nombre en todo momento por los monitores que lo ofertan, para que los participantes tengan claridad en donde se encuentran inscritos.

También es bueno destacar que el trabajo que vienen haciendo los entrenadores, especialmente del Team Cali en plataformas como Zoom o Meet, han demostrado ser efectivas para propiciar la interacción entrenador-deportista, de allí que se debe considerar estas plataformas más seguido para este tipo de labor.

Se identificó que la vinculación de los usuarios se da en su mayoría por medio del voz a voz, reiterando la importancia que tienen los referidos como estrategia para vincular más personas a los

programas, lo que lleva a considerar que es importante diseñar junto con el área de comunicaciones, estrategias para dar a conocer a las diferentes poblaciones el objetivo los programas con acciones de promoción que se realicen de forma directa, motivando mayor inscripción de usuarios.

Por último se encuentra una parte de los usuarios que piden más programas encaminados a la diversión, entretenimiento, socialización y aprendizaje, actividades estas que se pueden enmarcar en el área de la recreación, puesto que los diferentes profesionales que se mueven en el campo, saben que a través de lenguajes lúdicos creativos, pueden llegar a suplir estos intereses, puesto que contribuyen a la transformación gozosa del entorno sin distingo alguno de los participantes, invitando al encuentro, la integración, generando espacios de aprendizajes y contribuyendo a la utilización apropiada del tiempo libre.