

APLICACIÓN DEL CIRCULO DE CALIDAD AL ÁREA FUNCIONAL DE ESCENARIOS
DEPORTIVOS DEL IDR.D.

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE

SANTIAGO LONDOÑO HUERTA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA

BOGOTA, 2023

APLICACIÓN DEL CIRCULO DE CALIDAD AL ÁREA FUNCIONAL DE ESCENARIOS
DEPORTIVOS DEL IDRD.

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE

SANTIAGO LONDOÑO HUERTAS

Director Interno: John Édison Alvarado

Coordinador Administración Deportiva

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
ADMINISTRACIÓN DEPORTIVA

BOGOTA, 2023

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN
2. OBJETIVOS
 - 2.1 OBJETIVO GENERAL
 - 2.2 OBJETIVO ESPECÍFICO
3. METODOLOGÍA
4. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA
5. MARCO REFERENCIAL
 - 5.1 MARCO CONCEPTUAL
 - 5.2 MARCO TEÓRICO
 - 5.3 MARCO LEGAL
6. PASANTÍA
 - 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
 - 6.2 DESCRIPCIÓN DE LA PASANTÍA
7. DESARROLLO DE LA PASANTA
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS
9. CONCLUSIONES
10. RECOMENDACIONES
11. BIBLIOGRAFIA
12. TABLAS
13. FIGURAS

RESUMEN

Las organizaciones públicas y privadas que orientan servicios y productos deportivos se encuentran bajo dinámicas económicas del mercado, exigencias legales y demandas de clientes o ciudadanía; que obligan a las empresas a crear y poner en ejecución sistemas de gestión organizacional para la mejora continua. En consecuencia, el “KAIZEN” en procesos administrativos permite alcanzar niveles efectivos de competitividad frente a otras organizaciones e implementar innovación como un ejercicio de autodesarrollo de la organización.

En ese sentido, es importante conocer como las áreas de escenarios deportivos han estado a la vanguardia de los cambios organizacionales, de cómo se pueden aplicar diferentes herramientas administrativas como estrategia de mejora continua para la transmisión de la información desde su inicio con los coordinadores que se encuentran en la sede administrativa hasta los operadores encargados de la ejecución de actividades a los usuarios en los diferentes escenarios.

Palabras clave: Organización, kaizen, autodesarrollo.

ABSTRAC

The public and private organizations that give sports service and products they are under market dynamics, legal requirements, and customer's demand; that force the organizations to create and put into execution organizational management systems for the continuous improvement. In consequence, the "KAIZEN" in the administrative processes let reaches to effective levels of competitiveness with other organizations and implement the innovation like an exercise of self-development of organization.

In this sense, its important to know how the sports arena areas had been at the fore front of the organizational changes, of how we can apply different management tools like a strategy of continuous improvement for the transmission of information from the beginning with the coordinators that are in the administrative headquarters until the managers in each arena,

Key words: Organization, kaizen, self development.

INTRODUCCION

La gestión integral de la cultura, la recreación y el deporte a través de la calidad no solo es una idea ambiciosa, sino que también, se presenta como un reto para el futuro, convirtiéndose en una de las estrategias más importantes para competir en grandes mercados bajo la idea de una mejora continua posicionándose en el sector deportivo nacional e internacionalmente.

El organizar todo el capital humano para trabajar con esta idea comienza en la satisfacción del cliente (interno y/o externo) de una manera periódica, ya que siempre encontramos diferentes aspectos de eficiencia y eficacia que se pueden mejorar dentro de la organización.

En el presente proyecto se busca generar una idea para implementar en el área funcional de administración de escenarios un círculo de calidad el cual permita reducir tiempos y movimientos en la parte administrativa tanto, como en los escenarios deportivos; esto con la finalidad de divulgar la información de una forma mucho más eficiente desde la parte administrativa, hasta ser llevada a los usuarios beneficiados con cada uno de estos servicios.

Para hacer eficientes estos procesos, lo primero es indagar la situación actual y buscar los espacios donde puedan ser implementados estos cambios; para esto como primera fase, se debe generar una investigación (cualitativa) que busca conocer la situación actual de los procesos i y c en las organizaciones deportivas de gran nivel. Como segunda fase, se generarán algunas opciones de mejora basándonos en conversaciones y socializaciones con los auxiliares, donde se preguntará al administrador del escenario: ¿Qué tan informado se encuentra en cuanto a las nuevas capacitaciones?, ¿Qué tan fácil es el acceso a la información compartida?, si ¿Tiene conocimiento del uso de plataformas para facilitar estos procesos? y otra serie de preguntas que buscan abrir el panorama de los conocimientos que maneja cada uno de los auxiliares.

Después de identificar las oportunidades de mejora se establecerán estrategias administrativas aplicables a estos procesos con base en fundamentos de la mejora continua. Finalmente modificar o generar nuevos indicadores del sistema integrado de gestión del IDR.

JUSTIFICACIÓN

El IDRDR – instituto distrital de recreación y deporte es una entidad pública que es tipificada según el acuerdo 57 de 2006 artículo 93 como entidad adscrita a la secretaria distrital de cultura, recreación y deporte, del sector central con autonomía administrativa y financiera. Y, como toda organización o empresa de gran tamaño debe lograr que su SIG – sistema integral de gestión sea lo más flexible posible y cubija todas las posibles fuentes de información para dar respuesta a las necesidades y expectativas del ciudadano. Sin embargo, las empresas grandes presentan excepciones en sus procesos y que deben monitorearse para generar la reingeniería necesaria.

En el caso del área funcional de escenarios deportivos se presentan preocupaciones en cuanto al rol de opinión o reconocimiento del auxiliar en la toma de decisiones. Un ejemplo de ello sucedió cuando en el último cambio administrativo afectó los (10) grupos auxiliares de participación ciudadana encargados de los escenarios vecinales, distribuidos por las diferentes localidades de Bogotá, compuestos en promedio entre (4) y (7) personas cada grupo. Se cambió al menos 3 integrantes de cada grupo, provocando el cambio de localidad de casi 15 auxiliares en total; lo que significó que casi el 20% de los colaboradores se vieran afectados por los cambios, estos cambios de localidad provocaron que sus desplazamientos hacia los escenarios fueran extensos, impactando la sustentabilidad de las dinámicas planeadas en los parques vecinales para la comunidad. Por consiguiente, se crean dificultades e inestabilidad en los procesos de información y comunicación entre operadores y usuarios al proporcionar diferentes versiones tanto desde el origen de la información en el nivel administrativo, hasta llegar al nivel operativo donde se escuchan las demandas de la comunidad.

Al aplicar el círculo de calidad en administración de escenarios podremos dar apoyo a las áreas que requieran mejora para el aumento de efectividad en la difusión de la comunicación. Así mismo, se pretende fortalecer el círculo de calidad con el modelo estándar de control interno (MECI)

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Establecer el estado actual del proceso de I y C del área funcional de escenarios deportivos, conociendo más a fondo los procesos de gestión de estos, planteando nuevos indicadores de gestión, todo esto en busca del fortalecimiento de los procesos administrativos en este entorno, por medio del análisis e investigación de estos procesos.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar procesos en la administración de escenarios en el ámbito nacional e internacional.
- Buscar aplicar estrategias de mejora continua para los procesos de I y C del área funcional de escenarios deportivos.
- Diseñar indicadores de gestión para el proceso de I y C del área funcional de escenarios deportivos.
- Fortalecer los procesos de información y comunicación I y C del área funcional de escenarios deportivos del IDR.D.

3. METODOLOGIA

A continuación, se mostrará la forma en la que se desarrollará estas estrategias administrativas para la ejecución de esta investigación basándome en el “Método DESPLOX” para la optimización constante de las actividades y también desde un enfoque multimétodo con la aplicación del IDAD (Índice de Desarrollo y Acceso Deportivo), esta investigación surge para dar solución a la problemática real y objetiva que se presenta en el IDRDR en el área de administración de escenarios, siguiendo un enfoque cualitativo a través de sus fases:

FASE 1: COMPARATIVA

Como primera parte debemos generar un comparativo entre las grandes instituciones deportivas, ejemplos en la administración de escenarios; de esta manera sabremos el estado actual de las organizaciones y de qué manera competimos a un nivel nacional y/o internacional.

FASE 2: DERIVATIVA

CIRCULO DEMING

FASE A: PLANEAR

Conocer el estado actual de los auxiliares mediante socializaciones, conversaciones y entrevistas.

Diseñar instrumento de compilación de información y comunicación que alinee los objetivos institucionales con la forma óptima para llegar a ellos.

FASE B: HACER

Analizar posibles estrategias de mejora aplicables a los procesos.

Generar herramientas que unifiquen la prestación del servicio.

FASE C: VERIFICAR

Realizar auditorías internas periódicas al proceso.

Ejecutar Benchmarking por áreas funcionales con base en los indicadores de gestión integrado.

FASE D: ACTUAR

Administrar el riesgo

Establecer un modelo cíclico de mejora continua

Evaluación y seguimiento del proceso de mejora

4. DESCRIPCION DE LA METODOLOGIA

FASE 1: COMPARATIVA

En la primera fase se busca generar una comparativa entre la administración de los escenarios deportivos en diferentes ciudades, de donde se desprendan investigaciones en el deporte, con la administración de escenarios por parte del IDR D en la ciudad de Bogotá, buscando en diferentes fuentes teóricas donde relacionen temas de infraestructura, relación con la comunidad, gestión de los escenarios, talento humano, etc. De esta manera poder establecer opciones de mejora de acuerdo con el desarrollo contemporáneo del deporte y la administración de los escenarios, teniendo en cuenta los datos cualitativos establecidos en las fases.

FASE 2: DERIVATIVA

FASE 2.1: PLANEAR

En esta etapa se debe iniciar con algunas herramientas que nos faciliten el recompilar la mayor cantidad de información de los auxiliares para así poder conocer la situación actual del área y de que tan informados están a la hora de prestar el servicio; Esto en busca de conocer en qué forma se puede implementar un instrumento que recopile la información que es la misma transmitida a todo el grupo de auxiliares y administradores de escenarios, para que de esta forma sea en un solo medio donde se compile esta información y todos puedan tener acceso; buscando así, unificar criterios en cuanto a la toma de decisiones y se resolver dudas de manera inmediata ya que se encuentra la información organizada de manera permanente en el instrumento de compilación.

Todo esto con el fin de poder alinear todos los objetivos institucionales abarcando las necesidades de la población en general asistente a los escenarios deportivos, cubriendo todas

esas expectativas que se generan en común en las diferentes escalas de los escenarios, dando cumplimiento a las necesidades de la mayoría de la población, alcanzando esos objetivos institucionales que se generan en cuanto a la satisfacción de necesidades de la comunidad y del uso de la planta física la cual sale de la inversión pública.

Para poder hacer una completa recolección de la información se implementarán diferentes herramientas como lo son las entrevistas y encuestas, de esta manera poder generar un mapa de empatía con todos los colaboradores y así trabajar en las oportunidades de mejora.

FASE 2.2: HACER

Acá debemos encontrar aquellas estrategias que sean aplicables a los procesos internos y la mejora de la atención al cliente, para esto se aplicaran distintas herramientas administrativas que nos beneficiaran en el fortalecimiento para la ejecución de una reingeniería, nos explicaran de qué manera atender las necesidades de los clientes y nos permitirá generar un proceso cíclico donde se podrán aprender de los errores cometidos en periodos anteriores.

Se deben establecer indicadores de gestión que nos permitan la cuantificación de los datos que se recojan para poder tener bases, generando acciones de mejora que se puedan evidenciar en resultados positivos para el área funcional y mejorando las estrategias de atención hacia los ciudadanos; Al ser un proceso continuo de mejora se debe comparar con anteriores resultados buscando evitar los mismos errores y generando estrategias para la innovación en los procesos.

FASE 2.3: VERIFICAR

También se debe generar como parte de un seguimiento ciertas auditorías internas de manera periódica para poder dar control al cumplimiento de todos esos objetivos, debemos acompañar de manera continua todas las partes afectadas para así saber si se está dando cumplimiento a los requerimientos y si se está masificando de manera correcta toda la información necesaria para asesorar a los usuarios de una manera acertada en la prestación del servicio.

Para generar este benchmarking debemos conocer cómo funcionan todas las demás áreas que prestan un servicio a la comunidad y que tiene una comunicación directa con los usuarios, así podemos relacionar el comportamiento de los auxiliares y administradores, con el de las demás áreas buscando generar una sinergia en la atención al ciudadano. Para esto se utilizarán los indicadores del sistema integrado de gestión donde nos enseña de qué manera se miden estos indicadores y que podemos replicar de las otras áreas en la nuestra para beneficio del programa.

FASE 2.4: ACTUAR

Implementar una función que alinee todas estas estrategias y procesos en las diferentes partes del área funcional de administración de escenarios, buscando dar solución a todas esas deficiencias que se encuentren durante el proceso y aplicando la solución a las diferentes partes del área, así minimizando la masificación de los errores y si facilitando la solución de posibles errores generados durante el proceso.

Es así como facilitamos el establecimiento de un proceso de mejora continua en el área, unificando criterios en las diferentes partes afectadas y sobre todo aprendiendo de todas esas posibilidades de mejora encontradas durante el proceso.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO CONCEPTUAL

- **Circulo de calidad:** Práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral.

- **Gestión:** Asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso empresarial o personal. Lo que incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tengan lugar en el comercio.

- **Diagnóstico:** Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

- **Auditoria:** Inspección o verificación de datos de una organización, realizada por un auditor para ver si todo va de acuerdo con lo planeado.

- **Proceso:** Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

- **Estrategia:** “Estrategia es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo; esta situación permite lograr ventajas para la organización a través de su configuración de recursos en un entorno cambiante, para hacer frente a las necesidades de los mercados y satisfacer las expectativas de los stakeholders.” (Jonhson – Scholes 2000:

45) Murillo, S (2010). Enfoque conceptual de la dirección estratégica perspectivas. *Redalyc: Perspectivas*, Núm. 26, 145 pág.

- **Sistema integral de gestión:** Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan, para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos objetivos un sistema de gestión integral posibilita y simplifica la implantación de un único sistema de gestión eficaz, adecuado a la empresa. Farnoso, F (2011). La integración de los sistemas de gestión: Necesidad de una nueva cultura empresarial. *Redalyc: Dyna*, Vol. 78, 48 pág.
- **Kaizen:** Sistema de mejora continua en el que las pequeñas, pero constantes mejoras, acumulan tras de sí grandes beneficios a largo plazo.
- **Monitoreo (MECI):** El modelo estándar de control interno que se establece para las entidades del estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del estado. *Ministerio de ciencia, tecnología e innovación, 2023*
- **Gestión de escenarios:** Llega para ayudar a los usuarios a utilizar los escenarios de manera cómoda, automática y permanente. Permite identificar hábitos y comportamientos del día a día para automatizarlos.

5.2 MARCO TEORICO

La práctica del deporte para el ser humano se ha vuelto una actividad esencial tanto a nivel personal como social, ya que brinda diferentes beneficios a nivel físico, mental, emocional, todo esto a través de las diferentes interpretaciones que vienen de este como de entrenamiento, alto rendimiento, como espectáculo y a nivel formativo.

Hablando del ámbito internacional, la conferencia general de la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura, que se reunió en París, en su sesión número 20 emitió el 21 de noviembre de 1978 la “carta internacional de la educación física y el deporte” que, en términos de declaración universal de los derechos del hombre, se habla sobre las condiciones esenciales del ejercicio efectivo de los derechos humanos. La carta internacional de la UNESCO se proclamó el desarrollo de la educación física y el deporte al servicio del progreso humano para favorecer el desarrollo y anima a las organizaciones del gobierno, los educadores, las sociedades y los individuos a hacer práctica del deporte, difundirla y poder inspirarse en ella como base de la cultura.

En este contexto el ministerio del deporte es el encargado de fomentar, patrocinar y organizar la práctica del deporte a nivel nacional en sus diferentes manifestaciones dentro del ámbito social e impulsar juntos a los alcaldes municipales diferentes programas de interés público. Lastimosamente la falta de una reglamentación específica y la falta de políticas públicas en cuanto a los campos deportivos con una jurisdicción municipal han causado diferentes problemas en su administración, como es el caso de algunas ligas zonales, que no se encuentran dentro de un marco jurídico con una regulación clara, que permita definir políticas y establecer objetivos que cumplan con el desarrollo sostenible de los campos deportivos.

Al implementar un modelo de control interno en las entidades públicas genera ciertas expectativas que en mucho de los casos no son cumplidas, ya que al implementar un proceso

de mejora continua necesitamos la colaboración y transparencia de parte de las personas que se ven implicadas, esto con la finalidad de que no se repitan los casos de corrupción interna que se reflejan en la malversación de los recursos públicos, provocando que los ciudadanos pierdan confianza en estas entidades llevando a su lento decaimiento. En el 2005 se creó el modelo estándar de control interno (MECI), mediante el decreto 1599 de la presidencia de la república de Colombia, en el cual se define como propósito del modelo estándar de control interno de la siguiente manera: “El modelo estándar de control interno que se establece para las entidades de estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del estado...” (Presidencia de la república de Colombia, Decreto 1599 de 2005).

Al intentar aplicar el círculo de calidad de Deming PHVA en algún tipo de organización deportiva se ve cierta viabilidad en su desarrollo, ya que se pueden ajustar sus cuatro etapas a la ejecución de proyectos deportivos y culturales, permitiendo mejorar de acuerdo con la capacidad instalada, disminuyendo los errores cometidos y aumentando la efectividad a través de la solución a los diferentes problemas presentados en el desarrollo. Es por esto por lo que se aplicara una reingeniería a los procesos donde se identifican estas oportunidades de mejora ya que lo único que se busca es esa adaptación al cambio y a todas esas necesidades que se generan no solo en el ambiente externo sino en el interno también. La reingeniería se da a conocer en todo este mundo empresarial, definiéndola como “reingeniería es la revisión fundamental y el diseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicios y rapidez.” Hammer,1994. También se hace evidente que la gestión del conocimiento es una pieza clave para el éxito de este proceso, sabiendo manejar todo tipo de conflictos internos que se generen

en el proceso y fomentando esa cultura al cambio que es tan necesaria no solo en la vida profesional sino en la vida personal.

Para esto debemos establecer los componentes para la aplicación de una estrategia de bajo el enfoque conceptual de dirección estratégica que son:

- **Ámbito o campo de actividad:**

Se establecerá el área de administración de escenarios como campo de acción ya que esta es la encargada de toda la gestión de los parques a nivel distrital de grande y pequeña escala. Tiene la obligación de brindar el derecho a la cultura, recreación y deporte a toda la población asistente a los escenarios deportivos sin ningún tipo de discriminación.

- **Capacidades distintivas:**

Contamos con un talento humano muy bien capacitado, que la mayoría de estos cuenta con más de un año en el área de administración de escenario y desarrollando procesos sociales en los diferentes escenarios donde se les ha solicitado su apoyo. Además de esto, contamos con una planta física de excelente calidad que permite la capacitación de todos los administradores y auxiliares, donde también se podrán encontrar las demás áreas del instituto para poder facilitar la ejecución de procesos integrales entre áreas y se facilita la solución de dudas ya que todas las áreas las encontramos acá.

- **Ventaja competitiva:**

Al ser una organización a nivel distrital contamos con escenarios alrededor de la capital, lo que nos permite el reconocer los diferentes tipos de poblaciones que se acercan y hacen uso de estos servicios, también disponemos de una mayor cantidad de escenarios para todo el tema de aprovechamiento económico y de accesibilidad para toda la población, en cierta parte estamos centralizados ya que las diferentes áreas se encuentran en una sola sede administrativa facilitando la solución de todas esas cuestiones internas y externas que se necesiten para el desarrollo de proyectos.

- **Sinergia:**

La relación de las anteriores se desarrolla de una manera óptima, ya que por eso se ve la viabilidad a la hora de ejecutar este proyecto, por eso es de vital importancia la unificación de todos estos criterios para facilitar el acto pedagógico hacia los usuarios.

Todo esto se debe ver reflejado en la cultura del servicio que se va a manejar en los escenarios y rompiendo esa estructura de servicio que se maneja usualmente. Para esto debemos dejar de estandarizar el servicio al cliente sabiendo manejar las diferentes expectativas que se pueden generar, ya que los escenarios están ubicados en las diferentes localidades de la ciudad sin ningún tipo de discriminación.

5.3 MARCO LEGAL

- **Artículo 44 de la Constitución política de Colombia:**

Son derechos fundamentales de los niños la integridad física, la salud y la vida. El deporte y la recreación forman parte de la educación y constituyen gasto público social.

- **Artículo 52 de la Constitución política de Colombia:**

El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas, tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano.

- **Ley 181 de 1995.**

Por el cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física y se crea el sistema nacional del deporte.

- **Norma ISO 9001:2015.**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

- **Acuerdo 257 de 2006, artículo 93.**

Integración del sector cultura, recreación y deporte. El sector cultura, recreación y deporte está integrado por la secretaria distrital de cultura, recreación y deporte, cabeza del sector, y las siguientes entidades adscritas y vinculadas:

Establecimiento público: Instituto Distrital de Recreación y Deporte.

6. DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN

El IDRDR es la entidad pública de la ciudad encargada del administrar y construir parques y escenarios deportivos, promover la recreación y la actividad física y fortalecer el deporte capitalino en sus diferentes manifestaciones, con el objetivo de consolidar una Bogotá Mejor para Todos y la felicidad de sus habitantes.

El Instituto se divide en tres áreas misionales y una administrativa, encargadas de operar los diferentes programas y recintos: Una Subdirección que maneja los temas de deporte y recreación, una de parques, a cargo de administrar y mantener la red de escenarios públicos de la ciudad y una de Construcciones, encargada de los nuevos proyectos y obras en parques ya establecidos.

Así mismo, desde 1995 el IDRDR es la entidad responsable de la Ciclovía de fines de semana, la cual cuenta actualmente con un circuito de 120 kilómetros y es considerada referente a nivel internacional, con un gran promedio de usuarios por cada jornada y generadora de espacios de inclusión y para toda la familia.

Misión:

Generar y fomentar espacios para la recreación, el deporte, la actividad física y la sostenibilidad de los parques y escenarios, mejorando la calidad de vida, el sentido de pertenencia y la felicidad de los habitantes de Bogotá D.C.

Visión:

En el 2038, el IDRDR logrará que la mayor parte de la población bogotana realice actividad física y acceda al deporte y la recreación con enfoque diferencial e incluyente, con una infraestructura de parques y escenarios innovadora, accesible y sostenible, que genere bienestar, salud física y mental. Bogotá será campeona en deporte convencional y paralímpico a nivel nacional.

Deberes:

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia los servidores públicos están cobijados por un régimen que establecen un marco contextual y normativo para sus actuaciones en pro del servicio. Se ha consignado el marco normativo en el que se establecen deberes, derechos, en el Código Disciplinario Único, La Ley 734 de 2002.

La Constitución Política, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), La Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), el Decreto 1421 de 1993 demás normas concordantes, señalan el régimen de derechos, deberes, Responsabilidades, prohibiciones aplicables a los Servidores Públicos.

Tabla 1

Objetivos estratégicos: Comparación con actividades de la investigación y fases metodológicas de la herramienta administrativa.

Objetivos estratégicos	Actividades investigación	Fases metodológicas
<ul style="list-style-type: none"> ● Promover la renovación generacional del deporte de Bogotá y la permanencia de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en los procesos de formación deportiva pasando por todas las 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el estado actual de los procesos internos. - Identificar estrategias para las mejoras aplicables en los procesos. 	Planear

<p>etapas como son masificación e iniciación, talento y reserva y rendimiento deportivo.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Aportar en la transformación de conductas de la ciudadanía a través de la actividad física, la recreación y el deporte, principalmente en los valores de confianza, solidaridad, trabajo en equipo y apropiación del espacio público. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar socializaciones para recolectar información de los auxiliares. - Establecer procesos de fortalecimiento en las oportunidades de mejora. 	<p>Hacer</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar los niveles de la 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñas los indicadores de gestión para los procesos de i y c. 	<p>Hacer</p>

<p>actividad física de los habitantes de Bogotá contribuyendo en la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles y mentales.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones para la reactivación económica del sector del deporte, la actividad física y la recreación mediante el desarrollo del clúster. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generar un plan de mejora continua para el área funcional. 	<p>Verificar</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones innovadoras en los parques para su 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer modelos de cambio para implementar mejoras. 	<p>Actuar</p>

<p>sostenibilidad y adaptación al cambio climático y mejorar la capacidad instalada de los parques y equipamientos de Bogotá para competencias deportivas nacionales e internacionales.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la eficiencia administrativa como eje del desarrollo de la entidad a través del uso de la tecnología y la articulación e implementación de 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar mecanismos para la masificación de los procesos i y c. - Genera seguimiento de los procesos desarrollados. 	<p>Actuar</p>

sistemas de información.		
--------------------------	--	--

Nota: Fuente propia.

6.2 DESCRIPCION DE LA INVESTIGACION

Tabla 2

Descripción de la investigación

ACTIVIDADES	DESCRIPCION
Identificar el estado actual de los procesos internos (planear)	Establecer cómo se desarrollan los procesos actualmente en la organización estableciendo posibles opciones de mejora.
Identificar estrategias para las mejoras aplicables en los procesos (planear)	Definir que deficiencias se ven durante el desarrollo de los procesos proyectando diferentes situaciones para de esta manera saber que opción tomar para la mejora continua.
Generar socializaciones para recolectar información de los auxiliares (hacer)	Aplicar método para la recolección de datos de los principales afectados y así tener una visión más holística de la situación actual.

<p>Establecer procesos de fortalecimiento en las oportunidades de mejora (hacer)</p>	<p>Al identificar estas opciones de mejora y sabiendo el desarrollo de posibles resultados, encontrar el que beneficie más ambas partes para poder aplicarlo en la organización.</p>
<p>Diseña los indicadores de gestión para los procesos de i y c (verificar)</p>	<p>Establecer metas y objetivos que permitan medir el desarrollo de la aplicación de la mejora continua en las diferentes áreas.</p>
<p>Establecer modelos de cambio para implementar mejoras (verificar)</p>	<p>Generar actividades que permitan la detección y solución de todas esas oportunidades de mejora encontradas en el proceso.</p>
<p>Proporcionar mecanismos para la masificación de los procesos i y c (actuar)</p>	<p>Establecer herramienta para una masificación y recolección de toda esa información relevante para el desarrollo de procesos-</p>
<p>Genera seguimiento de los procesos desarrollados (actuar)</p>	<p>Establecer auditorias periódicas que identifiquen la efectividad de los procesos modificados y la detección de oportunidades de mejora.</p>

Nota: Fuente propia.

7. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

- DIAGRAMA DE GANTT PROYECTO DE GRADO.

Por medio de este cronograma de actividades se establece un orden con tiempos definidos y tareas para desarrollar, ya que para el desarrollo de esta investigación cuento con un contrato por prestación de servicios en la entidad que se va a intervenir. A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades estipuladas en este diagrama.

Tabla 3

Diagrama de Gantt, descripción de tiempos para la investigación.

No.	Nombre de la tarea	MES 1				MES 2				MES 3			
		sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4
1	Identificar el estado actual de los procesos internos	■	■										
2	Identificar estrategias para las mejoras aplicables en los procesos			■	■								
3	Generar encuestas para recolectar información de los auxiliares					■							
4	Establecer procesos de fortalecimiento en las oportunidades de mejora						■						
5	Diseñar los indicadores de gestión para los procesos de información y comunicación							■					
6	Generar un plan de mejora continua para el área funcional de administración de escenarios								■	■			
7	Establecer modelos de cambio para implementar mejoras										■		
8	Proporcionar los mecanismos para la masificación de la información para unificar criterios											■	■
9	Generar un acompañamiento para dar seguimiento a los procesos desarrollados												■

Nota: Fuente propia.

COMPARATIVA

- DEFINIR ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS I Y C A NIVEL NACIONAL.

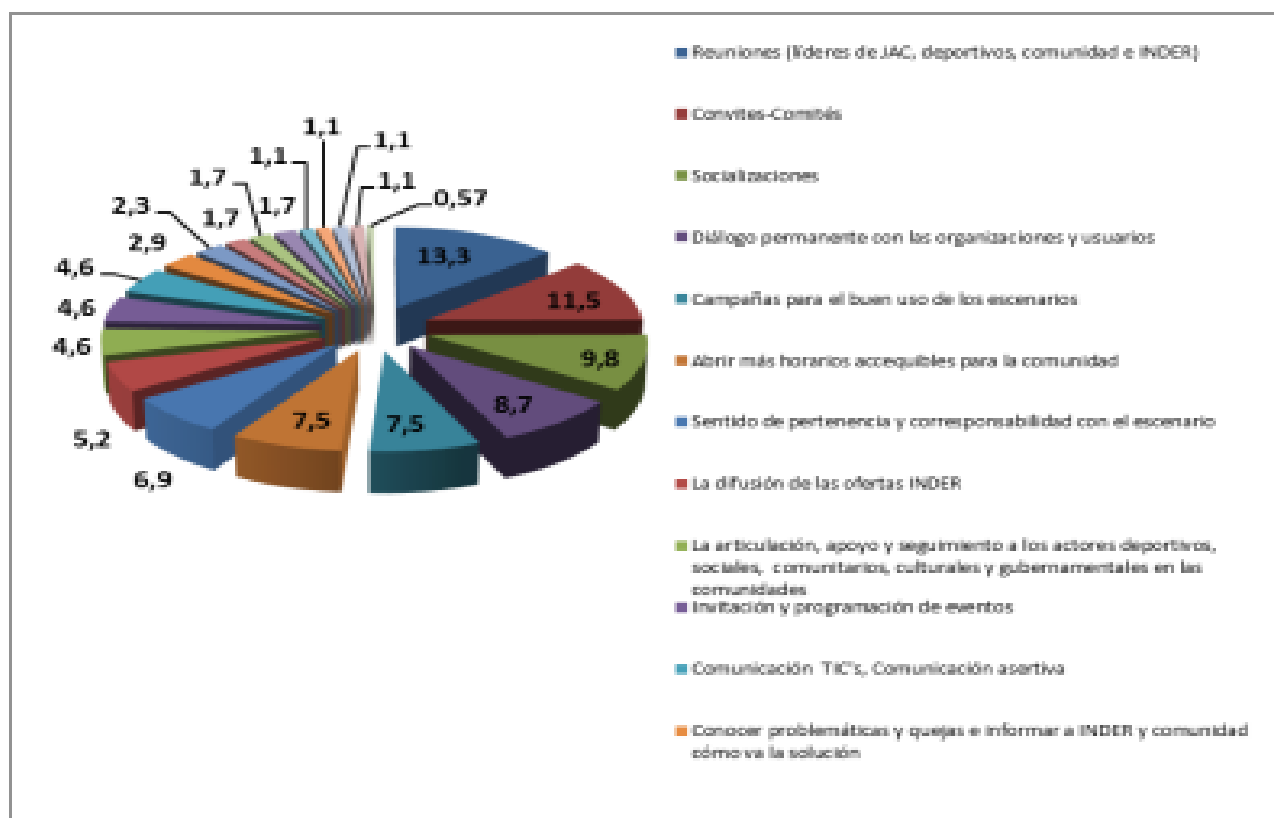
Diferentes factores se han presentado durante los últimos años en el desarrollo del deporte a nivel nacional como es mayor participación por parte de los ciudadanos, mayor inversión de parte estatal, más preparación de los cuerpos técnicos, mayor cobertura en procesos de iniciación y formación deportiva y por el desarrollo de nuevos complejos e instalaciones deportivas. Este último aspecto no solo es la gestión contemporánea de los escenarios tanto de nivel público como privado, también se ve la influencia de los gestores que deben apoyar la planificación de estos escenarios con equipos interdisciplinarios y con la comunidad bajo la idea de un urbanismo social.

En este orden de ideas los INDER de las diferentes grandes ciudades han implementado una estructura de gestión que se configura una realidad en la que se generan importantes avances en la ampliación de las posibilidades para el acceso a estos y su máximo disfrute. Pero también las condiciones para el acceso se ven restringidas por la complejidad de diferentes situaciones derivadas de inequidades, que se generan por falta de iniciativa para la gestión de los escenarios deportivos en los barrios de las diferentes ciudades. En relación con el emprendimiento, resiliencia y participación, esta investigación se maneja bajo un enfoque cualitativo y participativo que se busca a través de diferentes estrategias como la investigación, cuestionarios y socializaciones, recogiendo información que nutra la investigación con el propósito de analizar temas relacionados con los escenarios deportivos y la participación.

Según Tabares. F (2016), “Desde la perspectiva de la gestión participada de los escenarios, se evidencia una contradicción, pues las estrategias con mayor presencia corresponden mas a formas de gestión centradas en los gestores y mucho menos en procesos reales que incidan en la vinculación de los actos comunitarios.”

Figura 1

Grafica Estrategias para la participacion



Nota: menciona Tabares. F. La política pública del deporte y la recreación en la ciudad de Medellín – Colombia: La participación en los procesos de gestión de los escenarios deportivos del INDER (2016)

De acuerdo con la grafica lo que se puede analizar es que la comunicación con los usuarios y las acciones generadas para promover el uso de los escenarios son más con un carácter informativo promoviendo que se consulte del tema, mas no orientando a los usuarios a generar acciones que promuevan un uso autónomo y la apropiación de los escenarios deportivos.

DERIVATIVA

PLANEAR

- **IDENTIFICAR EL ESTADO ACTUAL DE LOS PROCESOS INTERNOS.**

Actualmente en el área de administración de escenarios, se identifican diferentes opciones de mejora en los procesos de I y C de las diferentes dependencias de esta área. Es por eso por lo que deseo encaminar mi investigación a la mejora de estas oportunidades ya que se identifican distintas estrategias que permitan la mejora de estos procesos como lo son:

- Divulgación de la información y que sea recibida de manera asertiva.
- Atención a los distintos tipos de población unificando criterios.
- Contar con una herramienta que permita la recolección de la información relevante para el desarrollo de procesos y mejore la prestación del servicio.
- Responder de una manera más oportuna las necesidades de los auxiliares y administradores en los escenarios.

En el área de administración de escenarios se cuenta con dos grupos de trabajadores: administradores y auxiliares de participación ciudadana. Los primeros tienen a cargo los grandes

escenarios deportivos desde los parques metropolitanos hasta los zonales, y los auxiliares están encargados de los escenarios de pequeña escala como son los parques de escala vecinal. Todos manejan un mismo supervisor, quien es el encargado de la divulgación de toda la información generada en las otras dependencias de la subdirección, es por medio de correos electrónicos y por un grupo de la plataforma WhatsApp que se hace efectiva la invitación a las diferentes capacitaciones, reuniones generales y socialización de información relevante para la atención al usuario como memorandos, actividades institucionales, etc.

Se generan reuniones periódicas mensualmente en las cuales se pueden tocar diferentes temas como la unificación de criterios en cuanto a la conformación del área, objetivos del proyecto, socialización del trabajo de otras áreas, capacitaciones y cambios generados por las diferentes necesidades.

HACER

- **IDENTIFICAR ESTRATEGIAS PARA LAS MEJORAS APLICABLES EN LOS PROCESOS.**

Podemos investigar y capacitar a toda el área sobre todas estas tecnologías que debido a la pandemia facilitaron la masificación de la información y otras que sirven como herramienta de nube para la documentación de toda la información relevante para los contratistas. De esta manera, toda el área estará al servicio de encontrar diferentes herramientas que faciliten estas actividades de I y C, así mismo, estar en la disposición de aprender cómo usarla y todos sacar el mayor beneficio posible.

También se podría generar un diagrama de flujo sobre la atención al ciudadano aplicable a todos los tipos usuarios asistentes a los escenarios, buscando unificar criterios en cuanto la atención de las diferentes necesidades presentadas a nivel distrital en los escenarios. Generando

este diagrama implementaremos una atención más asertiva abarcando a la mayor cantidad de la población, conociendo sus necesidades y prioridades presentadas.

- **PREGUNTAS DE LAS SOCIALIZACIONES PARA RECOLECTAR INFORMACION DE LOS AUXILIARES.**

- ¿Con respecto al desarrollo del deporte que tan actualizado está usted en los procesos de I y C?
- ¿Qué tanto acceso tiene a la información compartida por los administrativos?
- ¿Siente que es capaz de dar solución a cualquier tipo de solicitud de un usuario?
- ¿Cree que sus solicitudes son tenidas en cuenta a la hora de tomar decisiones?
- ¿Cree que esta informado en un 100% sobre la información socializada y compartida?
- ¿Sus dudas con respecto a la información brindada son resueltas?

HACER

- **ESTABLECER PROCESOS DE FORTALECIMIENTO EN LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.**

Al entender que las diferentes estrategias para la gestión de escenarios deportivos en sus diferentes escalas pasan por la participación de diferentes actores como los auxiliares y administradores con sus diferentes estrategias para promoverla en los escenarios.

Divulgación de la información:

Como ya se cuenta con una base de datos con todos los correos electrónicos de administradores y auxiliares donde se divulga la información, pero no se puede saber si la información llega de manera correcta y si el contratista lo revisa; Entonces se propone usar la plataforma de WhatsApp de una manera más completa uniendo todos esos diferentes grupos que son manejados por el mismo supervisor, donde él pueda enviar la información de manera masiva y sencilla a una plataforma donde sabemos las revisiones por día son muy constantes por parte de los contratistas. Se debe establecer el formalismo de contestar siempre con un “recibido” para poder saber a quién llegó de manera correcta el mensaje y si no a esta aplicación mostrar quien abre o no el mensaje se sabrá quién por lo menos recibió y no atendió de manera asertiva el mismo y hacer su debido llamado de atención.

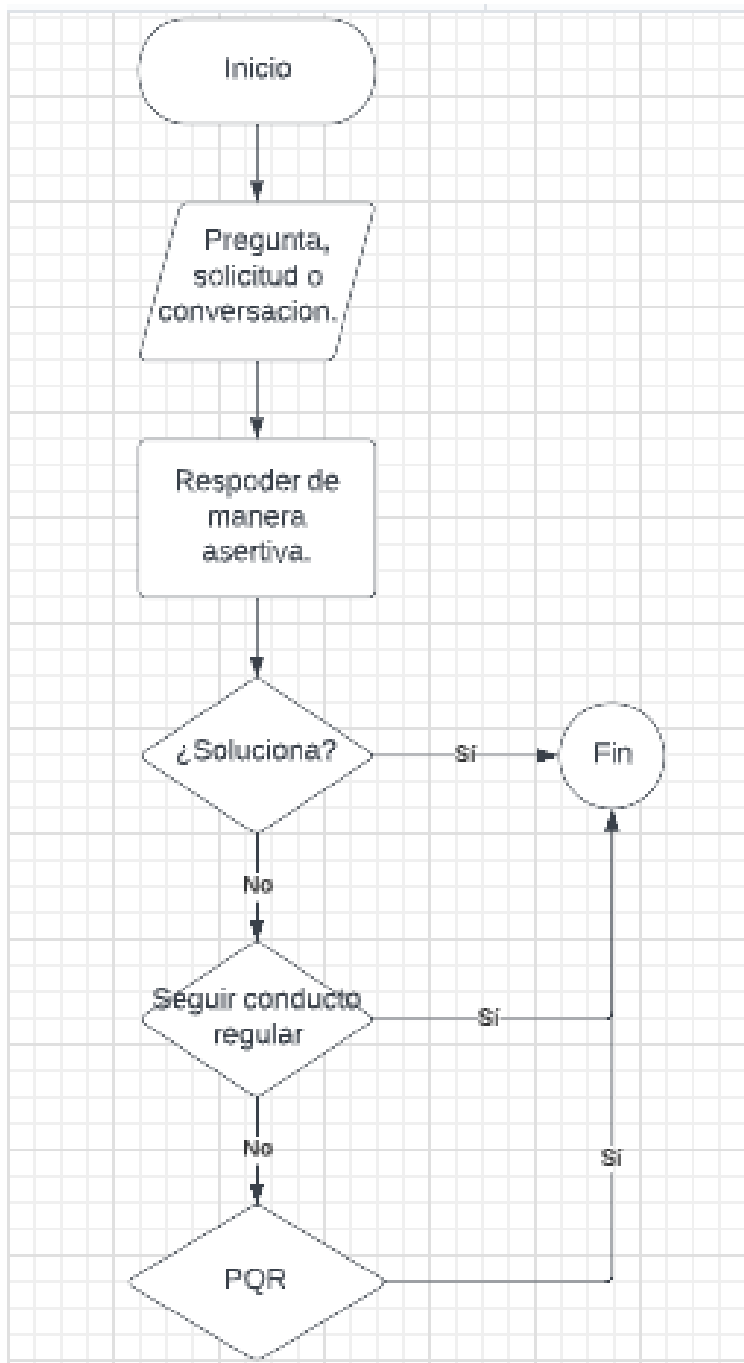
Atención a los diferentes tipos de población:

Al generar un diagrama que explique el paso a paso de la atención a los usuarios con sus posibles variables endógenas y exógenas, conoceremos como generar una comunicación más asertiva con los usuarios de todos los escenarios a nivel distrital. Permitiendo que esta sea

aplicable en los diferentes estratos donde se presta el servicio de parques y/o escenarios en sus diferentes escalas, también a las diferentes poblaciones sin ningún tipo de discriminación y respondiendo a todas esas necesidades.

Figura 2

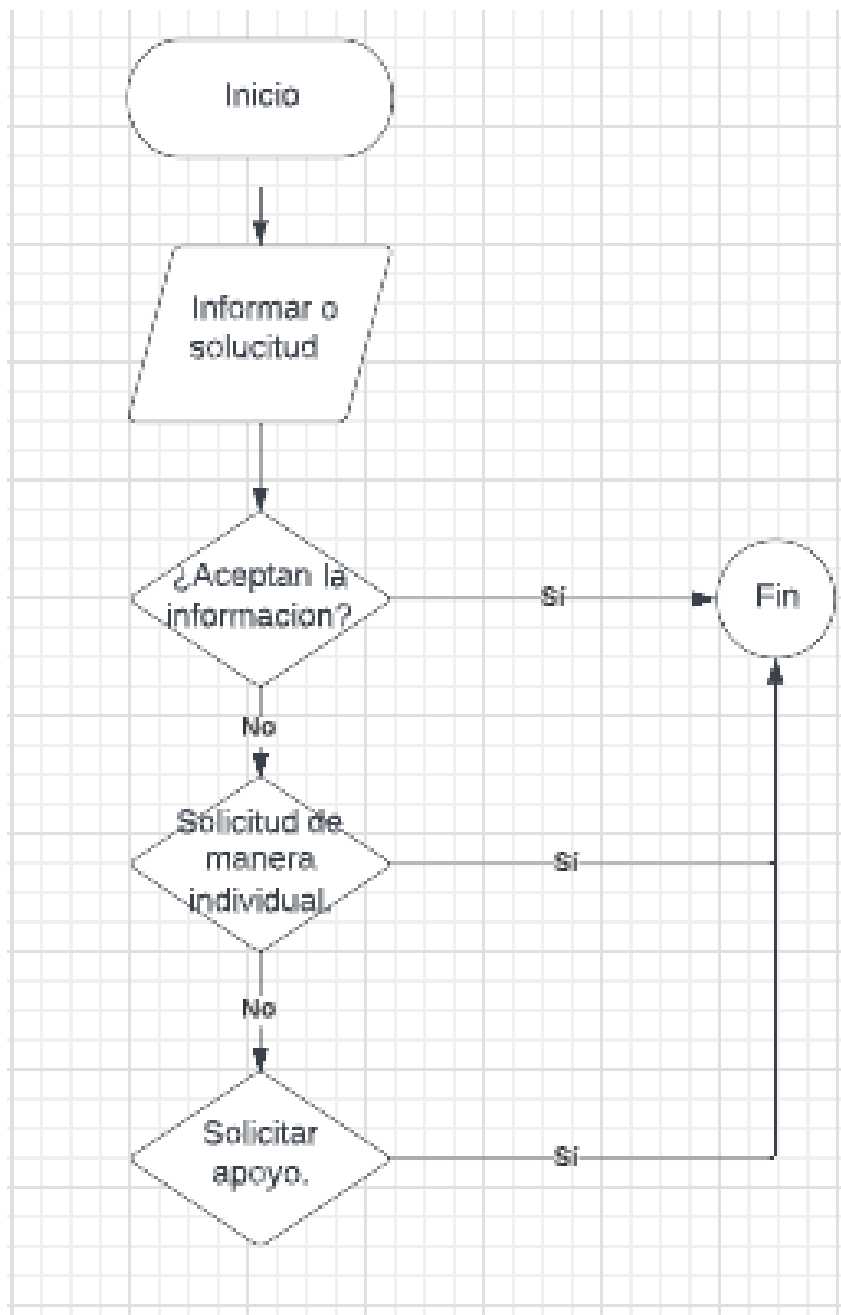
Diagrama de flujo atención al usuario



Nota: Fuente propia.

Figura 3

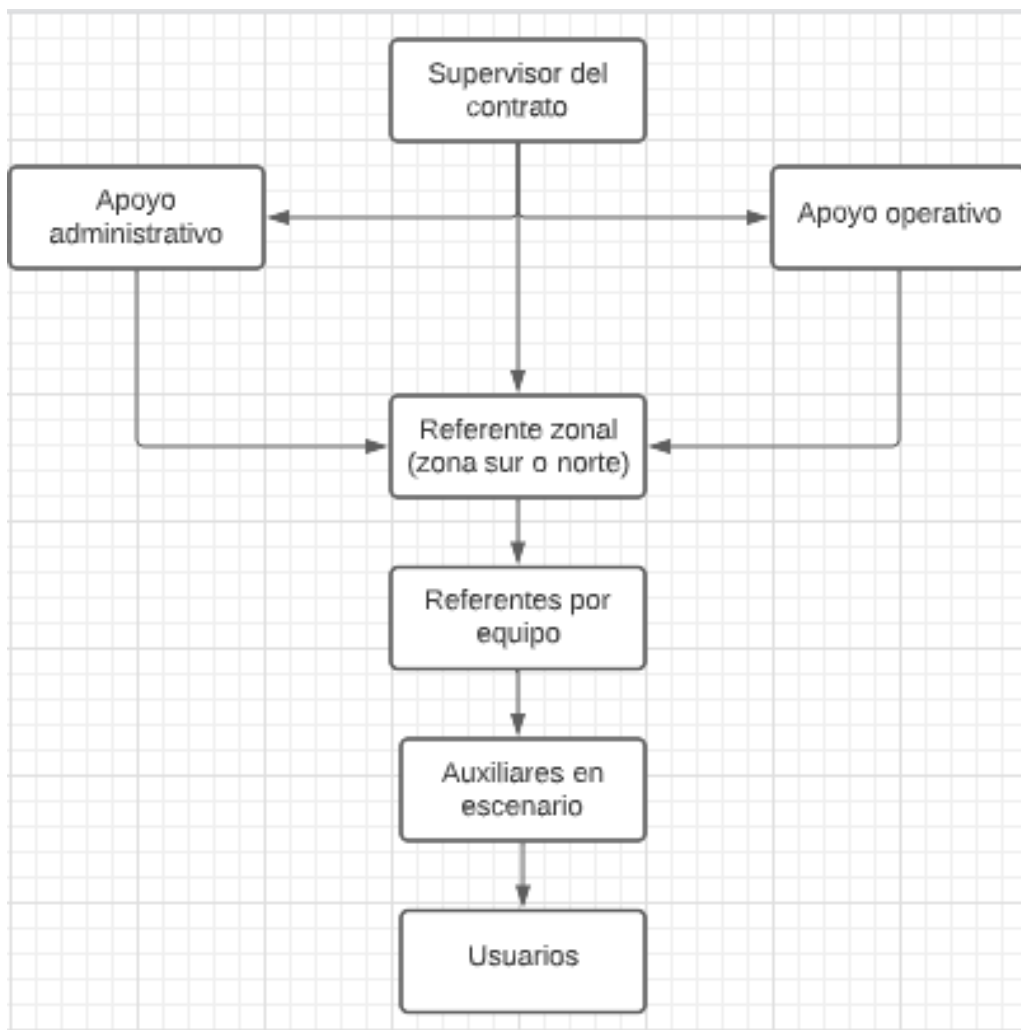
Diagrama de flujo intervención al usuario



Nota: Fuente propia.

Figura 4

Organigrama área funcional – Líneas de comunicación: Organigrama administración de escenarios escala vecinal



Nota: Fuente propia.

VERIFICAR

- INDICADORES DE GESTION PARA LOS PROCESOS I Y C

La buena gestión de una comunicación interna es un factor primordial para la gestión de una organización, integrando una buena planificación, administración y evaluación de todos esos canales de comunicación generados para la masificación de la información. Esto en busca de que se puedan integrar todos los objetivos organizacionales con los desarrollados por cada auxiliar en campo.

Para esto vamos a crear indicadores que permitan medir el desempeño de la organización, facilitando la toma de decisiones y el cambio en la estrategia de comunicación. Estos indicadores deben formar parte del plan de comunicación interna y los resultados se deben tener en cuenta para la modificación de todo eso que no funcione.

- Participación: Es medir que personas generan más participación a partir de las reuniones generales, capacitaciones, charlas con la comunidad, etc.
- Conocimiento de la organización: El cliente interno debe estar en la misma línea que los objetivos organizacionales y cada movimiento debe ir enfocado a estos.
- Canales de comunicación: Tener conocimiento de todos estos canales multidireccionales donde se manejan los diversos tipos de información.
- Respuesta de los empleados: La notificación de que la información esta siendo recibida es primordial para darle seguimiento y ver si todos cuenta con el acceso a esta.
- Encuestas para los empleados: De esta manera generar un control de toda la información que esta siendo difundida y ver si las capacitaciones responden a las necesidades de los usuarios.

VERIFICAR

- MODELOS DE CAMBIO PARA IMPLEMENTAR MEJORAS.

Al querer implementar un modelo cíclico de mejora continua en los procesos de información y comunicación, debemos dar un seguimiento a todas estas personas encargadas de la masificación de esta. Todo esto debido a que esta información esta siendo actualizada y mejorada para dar cumplimiento a todas esas peticiones que generan los usuarios continuamente. La mejor estrategia para dar este seguimiento a este proceso de mejora continua es el siguiente:

- Retroalimentación constante
- Pequeños cambios manejables
- Aclarar y unificar objetivos (organizaciones, personales, etc.)
- Aplicar modelo de mejora continua

Al entender estos procesos y su periodicidad debemos saber que van a surgir constantes correcciones, siguiendo la metodología del KAIZEN podemos eliminar todas esas actividades que agreguen ningún tipo de valor a nuestra cadena de información y comunicación. Esta herramienta facilita la productividad de la empresa dando prioridad a todo lo que permita sumar en la mejora de estos procesos.

ACTUAR

- MECANISMOS PARA LA MASIFICACION DE LOS PROCESOS I Y C

Es importante el lograr archivar toda esta información que se comparte al grupo de auxiliares y administradores ubicados por los diferentes escenarios, para esto se debe contar con un servicio de nube donde se logre guardar todo tipo de información compartida ya que es por medio digital por donde se facilita este proceso de masificación. También es importante que esta herramienta facilite el acceso a la información que es de importancia para el desarrollo del contrato, permitiendo el acceso de manera inmediata al momento de abordar o ser abordado por un usuario.

Se encontraron diferentes servicios web mediante una matriz comparativa donde se establecen variables como valor de cada servicio, las características que este posee, la progresividad del servicio y la cantidad de usuarios que pueden tener acceso a esta información.

Tabla 4

Matriz comparativa servicios web.

NOMBRE	VALOR	CARACTERISTICAS	PROGRESIVIDAD	USUARIOS
MEDIAFIRE	\$5.00 USD Al mes \$22.011 COP \$264.132 COP al año.	Servicio Pro: -Descarga archivos completos. -Libre de anuncios. -1TB (1000GB) de	Servicio Bussines: Maneja las mismas características con un complemento de: -	Servicio o Pro: -1 usuario. Servicio

		espacio. -20GB por perfil. - Almacenamiento de largo plazo. -No códigos captcha. - Enlaces directos a archivos. -Filedrop. -Soporte prioritario. -Contraseñas de seguridad.	Mas de 100TB de espacio. -176.095 COP. -Personaliza completamente la marca. -Registro de seguridad detallado. - +100 usuarios adicionales.	Bussines: - 100 usuarios.
KOOFR	\$10 E Al mes \$44.915 COP \$536.980 COP al año.	Servicio Suitcase XXL: - 10GB de espacio libre adicional. - Tamaño de archivo ilimitado. -Copia de seguridad automática. Sincronización bidireccional. - Versionado de archivos. - Funciones de seguridad mejoradas. -	Servicio Crate XXXL: 2.5 TB \$20 E al mes \$89.830 COP \$1.077.960 COP al año. -Más el espacio libre adicional de 10 GB. -Tamaño de archivo ilimitado. - Copia de seguridad automática de medios móviles. - Sincronización bidireccional. - Versionado de archivos. -Funciones	

		<p>Herramienta de transferencia. - Guarda en el complemento del navegador. -30 días de retención de archivos eliminados. -Hasta 18 conexiones externas a la nube por proveedor. -Uso compartido publico limitado con enlaces permanentes o de tiempo limitado. - Reciba archivos de cualquier persona a través de enlaces de recepción públicos. -Límite de transferencias de uso compartido publico diario de 1TB. -Microsoft</p>	<p>de seguridad mejoradas. - Herramienta de transferencia de medios de Facebook. -Guardar en la extensión/complemento del navegador Koofr 30 días de retención de archivos eliminados. -Hasta 30 conexiones a la nube externa (10 por proveedor: Dropbox, OneDrive, Google Drive). -Uso compartido privado ilimitado con otros usuarios de Koofr.</p>	
--	--	--	---	--

		office para la web. - Herramienta de gestión de PDF. - Herramienta de análisis de uso del espacio.		
DROPBOX	\$9.99 US Al mes. \$43.979 COP \$527.748 COP al año	Servicio Plus: -2TB (2000GB). - Vinculación ilimitada de dispositivos. - Recuperación de cuentas y de archivos de 30 días. -Envío de archivos de gran tamaño con Dropbox Transfer (hasta 2 GB). -3 firmas electrónicas gratuitas al mes.	Servicio Family: \$16.99 US al mes. \$74.796 COP \$897.552 COP al año. -Cuentas individuales para hasta 6 personas. -Acceso al espacio familiar para compartir y coordinarse fácilmente en el grupo. -Una sola factura para toda la familia	Servicio o Plus: -1 usuario. Servicio Family: -6 usuarios.
ONEDRIVE	\$219.99 9 al año.	Microsoft 365 personal: -1TB (1000GB). -Office incluido. -Seguridad	Microsoft 365 familia: \$289.999 - 6TB (6000GB). -6TB totales, 1TB por	Servicio o 365 personal: -1 usuario.

		avanzada. - Herramientas de productividad. - Otras características	persona. -Office incluido. -Seguridad avanzada. Herramientas de productividad. - Otras características básicas	Servicio 365 familia: -6 usuarios.
--	--	--	--	---

Nota: Fuente propia.

De acuerdo con lo analizado en la matriz de comparación se determinó que lo más factible es adquirir el plan que ofrece la empresa KOOFR ya que como primera parte el servicio que ofrece se ajusta a un presupuesto para adquirir esta solución y como segunda parte vemos que es la herramienta que cuenta con más características provechosas para la organización. En el paquete del servicio vemos como características relevantes el que maneje una copia de seguridad automática ya que todos nuestros archivos importantes contarán con su respaldo, cuenta con una sincronización bidireccional que nos permite recopilar y conectar datos de dos sistemas diferentes a través de las interfaces de programación de aplicaciones, también permite hasta 18 conexiones externas a la nube por cada proveedor que se esté manejando, cuenta con todo el paquete de Microsoft office para la web y herramientas de gestión PDF.

Dando respuesta a los procesos internos debemos fijarnos como mejorar los canales de comunicación con los usuarios en campo y de como seguir un conducto regular que le pueda dar respuesta a las diferentes necesidades que se generan en las diferentes localidades. Para esto se genera un diagrama de flujo donde se especifica que paso seguir dependiendo de las diferentes variables que se pueden presentar durante el dialogo.

8. ANALISIS DE RESULTADOS

Al establecer la situación actual de diferentes organizaciones que están a la vanguardia nos damos cuenta de que el deporte ha sido presentado como una alternativa idónea para dar tratamiento a diferentes y complejos problemas sociales. En este sentido problemas como la inseguridad, el desempleo y la presencia de consumidores configuran el contexto social donde se ubican la mayoría de los escenarios de escala vecinal, entendiendo que en estos escenarios interactúan intereses de diferentes actores como JAC, escuelas de formación, programas institucionales, reservas, etc. Condicionados por situaciones reales del contexto social, el tema de la gestión del escenario por un auxiliar mas que como una afirmación, se presenta como condición de posibilidad. Mas allá del uso de los escenarios, es la posibilidad de una configuración real de unas condiciones de participación.

De acuerdo con lo encontrado las estrategias mas utilizadas para la gestión de los escenarios de escala barrial, son las reuniones con lideres de las JAC, realización de comités y socializaciones, y respectivamente el dialogo permanente con las organizaciones y los usuarios. Las estrategias que menos efectividad registran son: presencia activa de los auxiliares en los escenarios, acompañamiento y fortalecimiento de la comunidad, charlas pedagógicas y diseño de un plan de trabajo con lineamientos institucionales.

Al conocer la situación de los auxiliares se evidencio que la gran mayoría los que hacen parte de esta nomina no cuenta con alguna base académica en cuanto a la gestión deportiva, entrenamiento deportivo, administración, etc. Esto incide en primera parte a las aptitudes que presenta el auxiliar o administrador del escenario, muchas veces provocando desinterés o que se genere desinformación a la hora de la comunicación. También se evidencia que la mayoría de los auxiliares no tiene conocimiento en cuanto a las herramientas digitales y esto retrasa un

poco el avance de todo el grupo al no poder innovar en procesos de comunicación digitales y de archivo. Al no contar con un capital humano en el que se asimilen sus capacidades y que todas vayan en pro de los mismos objetivos organizacionales, retrasa todos los procesos de capacitación y comunicación que se generen esporádicamente para dar solución a las continuas peticiones de los usuarios.

9. CONCLUSIONES

En este ejercicio de investigación se ve evidenciada la complejidad que asume la participación en la gestión de los escenarios deportivos. Estos mismos escenarios contribuyen con los procesos de participación, inclusión social, mejoramiento de la calidad de vida de toda la población, etc. Estableciendo estrategias que incluyan a toda a comunidad e incentiven la participación de las diferentes actividades de apropiación de los espacios, con esto se contribuirá a que haya más y mejores oportunidades para los habitantes desde las cuales se pueda ejercer la participación y generen también oportunidades que den garantía del derecho al deporte y la recreación.

Al analizar la situación actual del IDR D en comparación con los INDER de los diferentes municipios de la ciudad, se identifica que el IDR D trabaja bajo un paradigma inclusivo y de deporte para todos. Ya que se evidencia una gran diferencia en las labores que hace cada institución para que toda la población tenga acceso a los escenarios deportivos en sus diferentes escalas, en la capital del país la gran mayoría de los escenarios cuentan con un administrador o auxiliar el cual es el encargado de realizar todas esas actividades que promuevan el uso consciente de los espacios y generar ese acompañamiento a los usuarios a la hora de desarrollar cualquier actividad para que esta se desarrolle de la mejor manera. También se encarga de promover todas esas relaciones publicas que den cumplimiento al manual de aprovechamiento económico, garantizando el espacio a diferentes escuelas de formación, actividades comunitarias, etc.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar un seguimiento más periódico a los mantenimientos de los escenarios deportivos, ya que se evidencia en su mayoría deterioros no solo en la grama si no en toda la infraestructura comprometiendo la práctica de los usuarios, ya que los condiciona a su práctica y limita el desarrollo de esta.
- El incluir un plan de datos para cada auxiliar facilita el que la información sea entregada con éxito y sin ningún tipo de excusa, podrá tener acceso a la misma en tiempo real y desde cualquier parte.
- Incrementar el campo de divulgación con publicidad televisiva recordando la importancia de estos escenarios y todas las posibilidades de uso, como darlos a conocer también por medios de comunicación masivos.
-

11. BIBLIOGRAFIA

Alberto, D. (2008). La gestión del deporte a través de la calidad. El compromiso de las organizaciones deportivas del siglo XXI.

<https://deporteparatodos.com/imagenes/documentacion/ficheros/20090115155757>

[La_gestion_deporte.pdf](#)

Acuerdo 257 de 2006. Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito capital y se expiden otras disposiciones.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22307>

Sandraliz, R, Sara, A. (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones.

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422295004.pdf>

Roxana, S. (2010). Enfoque conceptual de la dirección estratégica.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230008.pdf>

Francisco, G. (2019) El paradigma en la gestión de los escenarios deportivos.

<https://academia.utp.edu.co/extensioendeportes/files/2020/02/Memorias-VI-Congreso-Nacional-de-Gerencia-del-Deporte-Completo.pdf#page=92>

12.TABLAS

1. objetivos estratégicos.
2. Descripción de la investigación
3. Diagrama de Gantt
4. Matriz comparativa servicios web

13.FIGURAS

1. Grafica estrategias de participación
2. Diagrama de flujo atención al usuario
3. Diagrama de flujo intervención al usuario
4. Organigrama administración de escenarios escala vecinal