

PROGRAMA DE PROYECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA LIGA DE TENIS DE MESA DE ANTIOQUIA

Juan Carlos Vargas Agudelo¹, Juan Guillermo Múnera Castañeda², Esteban Hernández Henao³

Resumen

El proyecto de investigación parte de la problemática que tiene la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia (LTMA) debido a su poca oferta de servicios deportivos para su población. Se planteó como objetivo, diseñar un programa de proyección de los servicios que se desarrolle en las subregiones del departamento de Antioquia en tres líneas; iniciación deportiva, que fortalece los procesos en edades tempranas; desarrollo deportivo, garantiza la regularidad en la frecuencia de competencia y masificación del deporte, que permite el fomento del tenis de mesa en el departamento. Se empleó el método de investigación cualitativa que estudia fenómenos de manera sistemática, donde se aplicaron técnicas e instrumentos como entrevista semiestructurada, grupo focal y revisión documental. Como resultado se estructuró un programa de proyección de los servicios de la LTMA con tres subprogramas “DE LA ESCUELA A LA MESA”, “LIGA PAISA DE TENIS DE MESA” y “TENIS DE MESA AL PARQUE”, los cuales se implementarán inicialmente en los municipios de El Retiro y Rionegro (oriente Antioqueño). En función de los resultados se espera que, la LTMA concentre sus esfuerzos en gestionar con otros municipios nuevas alianzas, para que el programa sea replicado de manera exitosa.

Palabras clave: Tenis de mesa, iniciación deportiva, desarrollo deportivo, masificación deportiva, servicios.

¹Juan Carlos Vargas Agudelo, Especialista en administración deportiva, docente de cátedra Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, juanvargas@elpoli.edu.co

²Juan Guillermo Múnera Castañeda, Especialista en gerencia de instituciones educativas, coordinador académico institución educativa La Candelaria, jgmunera@elpoli.edu.co

³Esteban Hernández Henao, Especialista en gerencia deportiva, instructor SENA, esteban_hernandez80103@elpoli.edu.co

PROJECTION PROGRAM OF THE SERVICES OF THE ANTIOQUIA TABLE TENNIS LEAGUE

Abstract

The research project is based on the problems that the Antioquia Table Tennis League (LTMA) has due to its low supply of sports services for its population. The objective was to design a service projection program that is developed in the subregions of the department of Antioquia in three lines; sports initiation, which strengthens processes at an early age; sports development, guarantees the regularity in the frequency of competition and massification of the sport, which allows the promotion of table tennis in the department. The qualitative research method that studies phenomena in a systematic way was used, where techniques and instruments such as semi-structured interview, focus group and documentary review were applied. As a result, a projection program for LTMA services was structured with three subprograms: "FROM THE SCHOOL TO THE TABLE", "PAISA LEAGUE OF TABLE TENNIS" and "TENIS DE MESA AL PARQUE", which were initially implemented in the municipalities of El Retiro and Rionegro (eastern Antioqueño). Based on the results, it is expected that the LTMA will concentrate its efforts on managing new alliances with other municipalities, so that the program can be successfully replicated.

Keywords: table tennis, sports initiation, sports development, massification and services.



Introducción

El presente artículo tiene como objeto de conocimiento el diseño de un programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia (en adelante LTMA) que se desarrolle en las subregiones del departamento, en las líneas de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación deportiva.

Las organizaciones deportivas (en adelante OD) constantemente están buscando mejorar su oferta de servicios y llegar a impactar más personas, así lo demuestran Pineda & González, (2007) quienes en su investigación buscaban ampliar la cobertura de los servicios en la liga de atletismo de Antioquia; así mismo, en la ciudad de Pereira – Colombia Mazo & Ciprian, (2010) indagaron sobre la oferta y demanda en servicios de actividad física en personas con discapacidad motora adquirida, estos dos antecedentes evidencian que las OD siempre están buscando mejorar sus servicios e impactar otros públicos.

Pero en ocasiones la solución al problema de tener poca oferta de servicios deportivos en una organización, no es crear nuevos programas, también se deben evaluar y analizar constantemente los que ya están funcionando para establecer acciones de mejora, Con relación a esto, Gálves, (2011) en una investigación, elaboró un cuestionario que permite a los usuarios evaluar la calidad de los servicios deportivos que reciben, por otra parte, Paz y otros, (2019) realizaron un análisis de la oferta de servicios deportivos y recreativos en una universidad de Medellín – Colombia. Estos antecedentes marcan la importancia para las OD de no solo pensar en crear programas, sino también en estar permanentemente analizando y evaluando sus servicios.

La LTMA actualmente solo cuenta con dos grandes programas de servicios deportivos, la escuela de formación deportiva y el centro de desarrollo deportivo; la presencia de esta OD de forma directa se limita a solo dos sub regiones del departamento de Antioquia – Colombia, la primera es el Valle de Aburra específicamente en la ciudad de Medellín donde tiene su sede principal en la unidad deportiva Atanacio Girardot en el coliseo Rodrigo Pérez Castro, y la segunda es la sub región del oriente en el municipio de Rionegro. La escuela de formación funciona en Medellín y su objetivo es generar procesos deportivos en el tenis de mesa desde temprana edad y el centro de desarrollo funciona en Rionegro, este último lo que pretende es facilitar los procesos de entrenamiento de los deportistas de proyección de esta

sub región, llevando el entrenador hasta ese municipio, para que ellos puedan desarrollar sus procesos deportivos.

Estos servicios que ofrece la LTMA son una de sus fuentes de financiamiento, principalmente la escuela de formación deportiva; la otra y más importante es el apoyo que recibe por parte de Indeportes Antioquia en la contratación de cuatro entrenadores para la selección Antioquia; pero estas dos fuentes de financiamiento son insuficientes para que la entidad tenga un correcto funcionamiento y aspire a seguir creciendo. Es por esto que se hace necesario proyectar programas que ayuden a que la LTMA amplíe su actual oferta de servicios, buscando que más personas hagan parte de ellos, lo que va permitir que se genere recursos económicos propios, que permitan que sea una entidad auto sostenible en el tiempo, además, es necesario que se expanda su cobertura por todo el departamento de Antioquia, ya que como se mencionó anteriormente su presencia directa se limita solo a dos de los 125 municipios del departamento y a dos de sus nueve sub regiones, por lo tanto el diseño de programas que masifiquen el deporte y que permitan que personas de cualquier lugar de Antioquia puedan estar vinculados directamente con la entidad es de vital importancia.

Teniendo en cuenta que los actuales servicios que ofrece la LTMA no son suficientes para que sea una organización autosostenible y que además su presencia directa se limita a solo dos municipios en todo el departamento, se llevó a cabo un estudio que se refirió a la siguiente pregunta, ¿qué programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia se puede desarrollar en las subregiones del departamento, en las líneas de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación del deporte? Para ello se planteó como objetivo general: Diseñar un programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia que se desarrolle en las subregiones del departamento, en las líneas de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación del deporte. En los objetivos específicos, pretendió realizar un diagnóstico del programa de iniciación deportiva, desarrollo competitivo y las acciones de masificación deportiva que actualmente ofrece la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia; definir las condiciones legales, administrativas, técnicas y financieras que se necesitan para cada uno de los servicios del programa de proyección de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia.

Las organizaciones deportivas, que según (Slack, 1997, citado por Gómez y otros, 2007) son “todas aquellas entidades sociales que participan del sector del deporte, que están



orientadas a objetivos, desarrollan una actividad rigurosamente estructurada y cuyos límites pueden establecerse con cierta claridad” (p.4) tienen una estructura jerárquica que va desde niveles nacionales, pasando por departamentales y termina a nivel municipal. Entre las organizaciones deportivas se encuentran las ligas deportivas, que son un “organismo de derecho privado, constituido como asociación o corporación sin ánimo de lucro, conformado por un mínimo de clubes deportivos y/o promotores establecido por Coldeportes, su jurisdicción es el nivel departamental y el distrito capital” Ministerio del Deporte de Colombia, (2023).

Se reconocieron en la investigación tres términos (iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación deportiva) que son las tres líneas en las que se enfocó el programa de proyección de servicios para la LTMA que se diseñó. La iniciación deportiva, que, según Blázquez, (1999) “es un proceso cronológico en el transcurso del cual un sujeto toma contacto con nuevas experiencias regladas sobre una actividad físico deportiva”, el término desarrollo deportivo, está asociado a los procesos que generan un resultado en el deporte, estos procesos tiene distintas fases como lo expone Arcuri, (2013) “1-Fundamentos, 2- Aprender a entrenar, 3- Entrenar para entrenar, 4- Entrenar para competir, 5- Entrenar para ganar, 6- Retiro deportivo” y el termino masificación deportiva se definió como:

Ocupación del tiempo libre útil de la sociedad y en especial de niñas, niños, adolescentes y jóvenes, modificar conductas en el tiempo y lograr la expresión de personas, instituciones y comunidades que promuevan, apoyen y desarrollen el deporte para lograr la pirámide necesaria de futuros campeones. (Figueredo & González, 2013).

El servicio, en este caso deportivo es el eje principal de esta investigación, ya que lo que se busca es ampliar su oferta en la LTMA, por tanto, se Identificó el concepto de servicios, que es según (Philip Kotler, citado por Alonso, 2008, p.88) “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, y que básicamente es intangible y no tiene como resultado la posesión de algo”. El desarrollo teórico de la investigación define al final el servicio deportivo como:

Todo bien intangible relacionado con la actividad física que resulta de una transacción económica entre un agente proveedor (la organización que lo ofrece) y un agente consumidor (el cliente que lo consume), en la que siempre hay un

beneficio para el proveedor (económico o social) y la cobertura de una necesidad o un deseo que tiene el consumidor. Fernández, (2017)

Los servicios deportivos deben ser bien diseñados e implementados en los programas de una organización deportiva, existen cinco puntos que plantea la teoría que son fundamentales a tener en cuenta al momento del diseño de un programa de servicios:

1. Identifica las necesidades de tus clientes
2. Contrata a personal capacitado y continúa entrenándolos
3. Trabaja en función de objetivos específicos
4. Crea una visión dentro de tu equipo y reconoce el buen servicio al cliente
5. Medir la satisfacción del cliente. Cacciavillani, (2018)

Luego de tener el programa de servicios diseñado, lo que se busca es venderlo a los clientes potenciales y esto se logra utilizando un portafolio de servicios, que es según Universia, (2020) “un documento que prepara una empresa, emprendedor o freelancer en el que describe los servicios que ofrece al cliente, al proveedor, a otras empresas, etc.” y debe tener la siguiente estructura: 1. Presentación, 2. Objetivos, 3. Misión y valores, 4. Certificaciones, 5. Sociedades, 6. Clientes, 7. Proveedores, 8. Servicios, 9. Proyectos, 10. Contacto.

Materiales Y Método

Este trabajo de grado para el programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia tiene un enfoque cualitativo. Se consideraron como fuentes documentales, los estatutos de la LTMA, que tenían información sobre la estructura organizacional y las funciones de la organización; otras fuentes de información fueron el programa de la escuela de iniciación deportiva y el convenio entre la LTMA e INDEPORTES Antioquia, que establece las condiciones para el centro de desarrollo en el oriente, ambos, brindaron información sobre cómo están funcionando estos servicios en la entidad.

Se desarrollo un grupo focal que Krueger y Casey (2015) lo definen como una técnica de investigación cualitativa que permite recopilar datos a través de la interacción grupal de un número reducido de participantes. Este grupo, se enfocó en realizar el diagnostico de los servicios de la escuela de iniciación deportiva y el centro de desarrollo, el grupo focal lo conformaron 3 miembros de la comisión técnica de la LTMA, 2 entrenadores de la selección

Antioquia y 1 entrenador de los clubes afiliados; también se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los coordinadores deportivos de los entes municipales de Rionegro y el Retiro, con la intención de identificar las condiciones que se deberían tener en cuenta para tener alianzas con entes municipales y posibles desarrollos de actividades por parte de la LTMA en municipios del departamento.

Resultados

La información presentada proporciona datos relevantes de los dos grandes resultados que arrojo este trabajo de grado, el primero es un diagnóstico sobre los programas actuales que tiene la LTMA en las líneas de iniciación deportiva y desarrollo deportivo, las acciones que desarrolla la Liga en la línea de masificación deportiva y el segundo fue el diseño del programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de mesa de Antioquia para desarrollarlo en las subregiones del departamento de Antioquia en las líneas de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación del deporte involucrando tres subprogramas "De la escuela a la mesa", "Liga paisa de tenis de mesa" y "Tenis de mesa al parque".

A continuación, se describe la matriz utilizada para la recolección de la información del grupo focal aplicado a la comisión técnica de la LTMA y el instrumento de entrevista aplicado a los coordinadores de los entes deportivos municipales de Rionegro y el Retiro para el diagnóstico de los programas actuales que tiene la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia.

Tabla 1.

PROGRAMA DE INICIACIÓN DEPORTIVA DE LTMA		
ASPECTO CONSIDERADO:		ENFOQUE
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
La LTMA dentro de los programas de iniciación solo cuenta con la escuela de iniciación deportiva con un rango de edad de 6 a 18 años promocionando el tenis de mesa en la ciudad de Medellín.	<ul style="list-style-type: none"> Promoción del tenis de mesa en la ciudad. Aumenta la base deportiva en los procesos de la selección Antioquia 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar la oferta hacia los adultos. Llegar a todo el departamento de Antioquia
ASPECTO CONSIDERADO:		OBJETIVO
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR

Fomentar y promocionar el tenis de mesa en procesos de iniciación, fortaleciendo la base competitiva de la selección Antioquia.	<ul style="list-style-type: none"> El perfil de los entrenadores de la escuela de iniciación. Claridad en el cumplimiento de los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se centra todo el proceso en la ciudad de Medellín. Estructurar el proceso de la escuela por niveles de acuerdo al rendimiento de los deportistas.
ASPECTO CONSIDERADO:		METODOLOGÍA
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
No existe con claridad una metodología aplicada a los procesos de iniciación, se evidencia una dinámica de generar vínculo con el deporte y lograr que más personas lo practiquen.	Experiencia de los entrenadores en la formación de deportistas.	La estructura metodológica que permita la formación rigurosa de los deportistas, estandarizando los procesos.
ASPECTO CONSIDERADO:		ESTRUCTURA DE CONTENIDOS
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Los contenidos van enfocados a la formación técnica de base, incluyendo el trabajo de habilidades motrices básicas y las capacidades coordinativas.	<ul style="list-style-type: none"> Formación integral de los deportistas. Estructura definida hacia los procesos de la selección Antioquia. 	Estructurar unidades de contenido que permitan definir con claridad los temas abordados en cuanto a capacidades motrices, capacidades coordinativas y componente técnico, que ayuden a la escuela de iniciación a crecer en el medio.
ASPECTO CONSIDERADO:		EVALUACIÓN
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
No se cuenta con una evaluación estandarizada de los procesos de la escuela de iniciación, cada entrenador por su experiencia define como hacerlo.	Experiencia de los entrenadores en la formación de deportistas que les permite definir el estado actual del proceso.	Indicadores de evaluación que permitan definir parámetros claros sobre los procesos de los deportistas al interior de la escuela de iniciación.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.

PROGRAMA DE DESARROLLO DEPORTIVO DE LTMA		
ASPECTO CONSIDERADO:	ENFOQUE	
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
La LTMA cuenta con un programa de desarrollo deportivo en el Oriente Antioqueño que con un enfoque competitivo que busca Potencializar los procesos deportivos que han desarrollado los diferentes municipios del Oriente, para que los deportistas de esta zona tengan las mismas condiciones de	<ul style="list-style-type: none"> Control permanente de los deportistas de los procesos de selección Antioquia. Disminución de los tiempos de desplazamiento para los diferentes entrenamientos. 	Llevar el programa de desarrollo deportivo a las demás subregiones del departamento de Antioquia.

entrenamiento y competencia del área metropolitana.	<ul style="list-style-type: none"> Descentralización de la LTMA fuera del área metropolitana. 	
ASPECTO CONSIDERADO:		OBJETIVOS
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Identificar y potencializar los deportistas destacados para complementar su proceso de entrenamiento y acercarlos a la selección Antioquia.	<ul style="list-style-type: none"> Acercamiento de los procesos de selección Antioquia a las subregiones del departamento. Detección de nuevos talentos para las selecciones Antioquia. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementarlo no solo en la subregión del Oriente Antioqueño, sino, en todo el Departamento. Estandarizar los procesos de detección de talentos.
ASPECTO CONSIDERADO:		METODOLOGÍA
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Consiste en un complemento del proceso deportivo, donde el entrenador departamental desarrolla sus entrenamientos tres veces por semana en el Oriente antioqueño con los deportistas destacados previo a un scouting.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalece los procesos deportivos, ayudando a la selección Antioquia a la consecución de mejores resultados en los eventos nacionales. Visibilidad de la LTMA en todo el departamento de Antioquia. 	Solo se desarrolla en la subregión del Oriente Antioqueño, se debe replicar en todo el departamento.
ASPECTO CONSIDERADO:		ESTRUCTURA DE CONTENIDOS
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Se desarrolla con base a un sistema basado en microciclos, teniendo en cuenta el calendario de competencia nacional.	Permite el mejoramiento continuo de los resultados deportivos en los diferentes eventos a nivel nacional e internacional.	Claridad y organización de los contenidos permitiendo expandir el programa hacia todas las subregiones del departamento de Antioquia.
ASPECTO CONSIDERADO:		EVALUACIÓN
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
No existe claridad en la evaluación del programa de desarrollo deportivo, la evaluación se centra únicamente en discutir los resultados deportivos en los eventos nacionales, se evalúa por resultados individuales.	<ul style="list-style-type: none"> Control adecuado del proceso deportivo de forma individual. Retroalimentación del proceso deportivo después de la competencia. 	Construcción de indicadores que permitan evidenciar el mejoramiento del proceso deportivo en, número de medallas y posición obtenida en cada una de las competencias en las que los deportistas participaron.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3.

ACCIONES DE MASIFICACIÓN DEPORTIVA DE LTMA		
ASPECTO CONSIDERADO:		ENFOQUE
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
La LTMA no cuenta con un programa específico para la masificación, se desarrollan acciones que favorecen la masificación del tenis de mesa en el departamento y su enfoque es recreativo con el fin de llevar el deporte a todos los territorios. Dentro de las acciones desarrolladas están, torneos recreativos, campamentos deportivos y capacitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura en todo el departamento de Antioquia. Cualificación de los entrenadores en los municipios para que masifiquen el deporte. Detección de talentos en los territorios. 	Estructurar un programa de masificación para todas las subregiones de Antioquia, que tenga vigencia en el tiempo y que permita que el tenis de mesa se practique en todo el departamento.
ASPECTO CONSIDERADO:		OBJETIVOS
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
El objetivo de las acciones de masificación es llevar el tenis de mesa a todos los territorios de manera recreativa a través de capacitaciones que permita que todo el departamento practique el deporte.	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en todas las subregiones del departamento de Antioquia. La práctica del tenis de mesa en todo el departamento. Capacitación en el tenis de mesa para entrenadores y personas interesadas para multiplicar los procesos de enseñanza en las subregiones de Antioquia. 	<ul style="list-style-type: none"> Muy limitadas las acciones que realiza la Liga en aspectos de masificación en el departamento. La visibilidad del deporte en las subregiones del Antioquia.
ASPECTO CONSIDERADO:		METODOLOGÍA
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Convenios con los diferentes entes deportivos municipales que permitan el desarrollo de programas de masificación deportiva en todos los territorios.	Trabajo articulado con los entes deportivos municipales para el desarrollo de programas de masificación.	La gestión que se desarrolla con los alcaldes de los diferentes municipios para generar convenios que permitan realizar los programas de masificación.
ASPECTO CONSIDERADO:		ESTRUCTURA DE CONTENIDOS
DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
El trabajo se estructura por medio de capacitaciones en temas como, entrenamiento deportivo, juzgamiento, organización de eventos y administración deportiva.	Cualificación de las personas que desarrollan las acciones de masificación en las diferentes subregiones.	Ampliar la oferta de servicios en temas relacionados con la masificación del tenis de mesa, impactando todo el departamento.
ASPECTO CONSIDERADO:		EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN	POSITIVO	POR MEJORAR
Manejo estadístico de personas participantes en los diferentes eventos, número de personas inscritas en los eventos del calendario departamental, Realizar un georreferenciado sobre las subregiones participantes en los torneos departamentales.	<ul style="list-style-type: none"> Control estadístico que permite tomar decisiones con base a datos. Claridad en los datos para identificar las subregiones con más participación en los torneos departamentales. 	Construcción de indicadores con el fin de presentar informes de gestión a los diferentes municipios que motiven a generar más convenios de apoyo en todo el departamento.

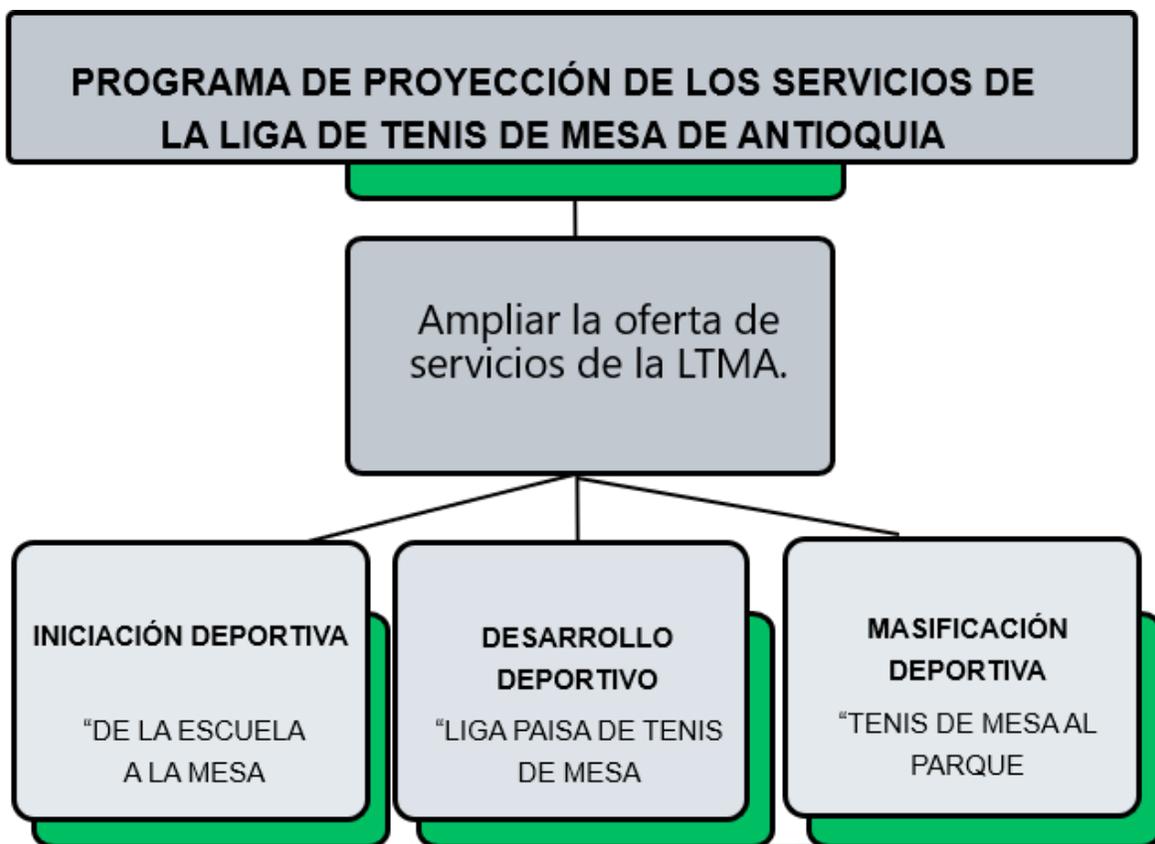
Fuente: Elaboración Propia

El segundo resultado de este proyecto fue el programa de proyección de los servicios de la Liga de Tenis de Mesa de Antioquia, el cual está diseñado con el fin de fortalecer los procesos de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación deportiva del tenis de mesa en todo el departamento de Antioquia.

Se estructuraron tres sub programas que están enfocados a la línea de iniciación deportiva, desarrollo deportivo y masificación deportiva, el primero se llama “De la Escuela a la Mesa” y está dirigido a instituciones educativas de básica primaria y secundaria, su objetivo principal es aumentar la cantidad de niños y jóvenes que practiquen el tenis de mesa desde temprana edad, y lo utilicen como una herramienta de recreación y aprovechamiento del tiempo libre tanto adentro de la institución educativa como afuera de ellas, buscando que esto los motive a hacer parte de la escuela de iniciación de la LTMA. El segundo sub programa, se denomina “Liga Paisa de Tenis de Mesa”, y este tiene como propósito principal aumentar la frecuencia con la que compiten los tenimesistas antioqueños en la actualidad, esto, a partir de crear un evento deportivo en el cual los clubes afiliados a la LTMA compitan con sus deportistas cada 8 días bajo la modalidad de local y visitante.

Por último, el tercer sub programa se llama “Tenis de Mesa al Parque”. Su objetivo principal, es masificar el deporte en las sub regiones del departamento, realizando actividades deportivas de tenis de mesa en los escenarios deportivos y parques principales de los municipios de Antioquia que quieran adoptar esta disciplina como habito de entretenimiento, recreación y aprovechamiento del tiempo libre en sus localidades.

Grafico 1.



Fuente: Elaboración Propia

Discusión

Paz y otros, (2019) analizaron la oferta de los servicios deportivos y recreativos de la actividad física en la universidad de San Buenaventura Medellín y establecieron que en esta institución se priorizan los recursos en los programas de bienestar universitario por encima del deporte competitivo y que la oferta deportiva de la universidad no es suficiente para motivar a los estudiantes. Lo anterior se asemeja a los resultados del diagnóstico realizado a los programas de la LTMA, ya que este estableció que en la actualidad solo hay dos servicios deportivos en ejecución permanente, que son la escuela de iniciación y el centro de desarrollo, además, se indicó que la cobertura de la LTMA es poca, ya que se solo tiene presencia directa en dos municipios de Antioquia, lo que limita que más personas puedan conocer este deporte.

Gálves, (2011) elaboró un cuestionario para que las personas evaluaran la calidad de servicios deportivos en Málaga- España; por su parte, en esta investigación los servicios de la LTMA fueron evaluados a través de un grupo focal conformado por las personas responsables de ejecutarlos, que son la comisión técnica

Pineda & González, (2007) realizaron una investigación con el objetivo de ampliar la cobertura de los servicios que ofrece la liga de Atletismo de Antioquia, las herramientas que utilizaron fueron encuestas y entrevistas, y el resultado mas importante que obtuvieron fue establecer que faltan más programas de masificación deportiva para la liga de atletismo. Por su parte, la presente investigación estableció a través de revisión documental, entrevistas y la aplicación de un grupo focal, que la LTMA también requiere un programa de masificación, que le permita llegar a las nueve subregiones de Antioquia y permita que más personas hagan parte de la organización deportiva.

Conclusiones

La LTMA desarrolla sus procesos de iniciación deportiva en el área metropolitana, pero es necesario llegar a las subregiones a través del subprograma "DE LA ESCUELA A LA MESA" como una forma de ampliar su área de gestión y de proyección al Departamento.

La LTMA cuenta con un centro de desarrollo deportivo en el Oriente Antioqueño, es primordial desarrollar el subprograma "LA LIGA PAISA DE TENIS DE MESA" en toda el área metropolitana, mejorando la frecuencia de competencia entre los deportistas.

De acuerdo a las pocas acciones de masificación que presenta la Liga, se propone implementar el subprograma "TENIS DE MESA AL PARQUE", inicialmente en los municipios de Rionegro y el Retiro.

Se tienen las condiciones legales, técnicas, administrativas y financieras para implementar el programa de proyección, inicialmente en los municipios de Rionegro y el Retiro.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, G. (2008). Marketing de Servicios: Reinterpretando la Cadena de Valor. *Palermo Business Review*(2), 88. [https://doi.org/0328-5715 2524-955X](https://doi.org/0328-5715%2024-955X)
- Arcuri, C. (30 de ABRIL de 2013). *G-SE*. Obtenido de DESARROLLO A LARGO PLAZO DEL DEPORTISTA. ENTRENABILIDAD EN LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA.: <https://g-se.com/desarrollo-a-largo-plazo-del-deportista-entrenabilidad-en-la-infancia-y-la-adolescencia-bp-q57cfb26d3b3bc>
- Blázquez, D. S. (1999). *La iniciación deportiva y el deporte escolar*. España: INDE publicaciones.
- Cacciavillani, M. (9 de octubre de 2018). *Programa de Servicio al Cliente: ¿Cómo implementarlo?* Obtenido de ComparaSoftware: <https://blog.comparasoftware.com/programa-de-servicio-al-cliente/>
- Fernandez, A. L. (25 de octubre de 2017). *Prezi*. Obtenido de El servicio deportivo: <https://prezi.com/prwdxilx7dz0/unidad-2-parte-1-el-servicio-deportivo/>
- Figueredo, J. M., & González, I. L. (julio de 2013). Masificación deportiva en el contexto socialista bolivariano. Un reto del Ministerio del Poder Popular para el Deporte en el siglo XXI. *efdeportes*, 18(182), 1. Obtenido de EFdeportes.com: <https://www.efdeportes.com/efd182/masificacion-deportiva-en-el-contexto-socialista.htm>

- Gálves, P. R. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*. Universidad de Malaga. SPICUM.
- Gómez, S., Opazo, M., & Marti, C. (Febrero de 2007). Características estructurales de las organizaciones deportivas: principales tendencias en el debate académico. *IESE Business School - Universidad de Navarra*(704), 4. Obtenido de <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0704.pdf>
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigacion en educación medica*, 2(5), 56. <https://doi.org/2007-865X>
- Liga de Tenis de mesa de Antioquia. (2011). Estatutos de la liga de tenis de mesa de Antioquia. *Estatutos de la liga de tenis de mesa de Antioquia*. Antioquia, Colombia.
- Mazo, A. d., & Ciprian, M. D. (2010). *Oferta y demanda en servicios de actividad física en personas con discapacidad motora adquirida en Pereira*. Universidad tecnológica de Pereira. Universidad tecnológica de Pereira.
- Ministerio del Deporte de Colombia. (2023). *¿Qué es una Liga Deportiva Departamental?* Obtenido de Gobierno de Colombia: <https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones/sitios-interes/preguntas-frecuentes/que-liga-deportiva-departamental>
- Paz, D. A., Mosquera, J. D., Lozano, J. E., Rentería, A. M., & Contreras, O. P. (2019). *Análisis de la oferta de los servicios deportivos y recreativos de la actividad física en la Universidad de San Buenaventura Medellín*.
- Pineda, A. M., & González, V. Q. (2007). *Ampliación de la cobertura de los servicios que ofrece la Liga de Atletismo de Antioquia*. Medellín.
- Universia. (16 de octubre de 2020). *universia co*. Obtenido de Portafolio de servicios: ejemplo para que aprendas a hacerlo: <https://www.universia.net/co/actualidad/empleo/portafolio-de-servicios-ejemplo-para-que-aprendas-a-hacerlo.html>