

INCEDENCIA EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO DEPORTIVO EN FUNCIÓN DE LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA PRESTACIÓN DEL MISMO

Alberto Dorado Suárez, Leonor Gallardo Guerrero
Dirección General del Deporte JCCM, Universidad de Castilla-La Mancha

RESUMEN

Para la gestión del deporte en la Administración Local es necesario conocer los elementos que determinan la valoración positiva o no de los usuarios en las relaciones que se dan entre la oferta y la demanda en el sector deportivo.

Identificar cuáles son los aspectos más importantes que originan estas situaciones y que provocan una sensación de satisfacción o insatisfacción en los usuarios sobre la calidad ofrecida, es un elemento estratégico clave para cualquier organización deportiva. Así, el punto de vista de los usuarios que utilizan los servicios deportivos es el referente que se debe tener en cuenta, ya que son ellos los que valoran la calidad de las actividades prestadas y su opinión serán fundamental para mantener a la organización deportiva informada sobre los estándares de calidad de la misma en la relación que se establece durante la oferta y la demanda.

Según Herreros (2003), es necesario conocer cuáles son los factores o los criterios en los que se basa el usuario del servicio deportivo, para considerar que un servicio cubre sus necesidades o no y si estas son de calidad. Y eso es consecuencia seguramente de la disparidad de servicios deportivos municipales que existen en nuestro país.

Esto permitirá a la organización deportiva orientar la oferta, planificar los servicios de una forma adecuada y gestionar de manera eficaz los recursos de que dispone. Pues toda gestión deportiva necesita una continua evaluación que permita ir adaptando, y corrigiendo, los resultados concretos a los objetivos establecidos.

PALABRAS CLAVE

Servicios deportivos municipales, satisfacción, recursos, calidad.

INTRODUCCIÓN

Existen pocos estudios en el contexto de los servicios deportivos en el ámbito municipal que permitan determinar cuáles son las dimensiones que definen la valoración sobre la calidad percibida de los servicios que se dan durante la oferta deportiva.

Desde el punto de vista del usuario de un servicio deportivo, la evidencia más inmediata del mismo se produce cuando la persona que lo va a utilizar interactúa con la organización, es decir cuando tiene lugar el *encuentro de servicio* o lo que Normann (1983) denominó como *el momento de la verdad*.

Los *encuentros* que se producen en la prestación de un servicio deportivo entre los usuarios que lo demandan y los distintos elementos de dicho servicio deportivo municipal, constituyen, sin lugar a dudas, los aspectos más importantes que determinarán la valoración que los clientes tengan sobre el servicio prestado.

Así, tal y como afirma Senlle (1993), en la mayoría de las organizaciones, especialmente las estatales, durante muchos años no se le ha dado especial consideración al usuario del servicio y es en estas últimas décadas cuando los ciudadanos con más experiencias, más preparados, críticos y exigentes demandan sus derechos a ser atendidos como clientes y tratados como tales.

En función de esta situación se han determinado una serie de indicadores que son los que inciden en la valoración que hacen los usuarios sobre la prestación de un servicio deportivo en un ámbito municipal.

MÉTODOS

La justificación teórica del estudio tiene su fundamentación en las aportaciones de Blanco (1988), Burriel *et al.* (1990), Portero y Riera (1997), Morales, Sosa y Jérez (1997) y Boné (1999). A través de distintos análisis se han determinado una serie de indicadores de los servicios deportivos municipales que se dan a la hora de valorar la calidad que se presta en un servicio deportivo. Estos indicadores se agrupan en varios factores principales que están referidos a la forma de gestionar todos los recursos de que dispone una organización deportiva a la hora de desarrollar su oferta.

Los criterios generales en los que se ha basado la selección de los indicadores son:

- ***La realidad de los sistemas deportivos en el ámbito municipal.*** Donde a través de un análisis de la realidad se intentó conocer las estructuras, la organización, las características, los sistemas de gestión, la evolución sufrida y las relaciones que definen la gestión deportiva local, en un territorio determinado, en este caso Castilla-La Mancha.
- ***Los agentes que intervienen en los procesos de prestación y utilización de un servicio deportivo.*** Referido a los responsables de dirección, los trabajadores y los usuarios de un servicio deportivo municipal, que son los principales protagonistas en los procesos de gestión. Por un lado, el personal del servicio deportivo municipal, ya sean *trabajadores* o los *responsables* de la organización, son los principales artífices en la prestación del servicio para que este sea de la máxima calidad. Y por otro, los *usuarios* que reciben el servicio deportivo, que con la necesidad de satisfacer sus expectativas y necesidades constituyen el verdadero fin que configura dichos servicios.
- ***Estudios de los sistemas de medición y análisis de la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios.*** Se analizaron los procesos para valorar y analizar la calidad de un servicio y la satisfacción percibida de aquellos a quienes va dirigida la oferta deportiva constituyen la clave del proceso metodológico utilizado y determinan la base del modelo de gestión que se establece como referente.

RESULTADOS

A la hora de percibir la realidad en un servicio deportivo municipal no podemos hablar de un único elemento, ni tan solo de diversos elementos, sino que es necesario hablar de una interacción constante de factores que aparecen como indicadores de necesidades que designan los sistemas deportivos.

Para determinar los elementos principales se realizó una matriz de los componentes rotados para ver en cada variable cual su peso (correlación) mayor en su factor y menos en otros factores. El método de extracción utilizado para realizar un análisis de componentes

principales y agrupar los atributos determinantes fue el método de rotación Normalización Varimax con Kaiser.

Con la extracción de los factores, se analizó su implicación en un modelo logit multinomial en el que se intenta determinar una categorización de los elementos de servicio que conducen a una percepción diferencial de la prestación del mismo, tanto positiva como negativa. Esta aproximación se ha realizado estudiando las relaciones que guardan los distintos elementos dimensiones entre sí, así como con la satisfacción del usuario a la hora de valorar la calidad de un servicio deportivo.

En cuanto a las variables explicativas, se han considerado todas ellas como regresores de alternativas independientes, esto es, variables cuyo valor depende de cada individuo, y no dependientes de cada tipo de alternativa. Por este motivo se establece una variable explicativa y a través de ella se estima un modelo. Así, en función del resultado de la estimación, la influencia de cada variable sobre la decisión de selección de una opción, estableciendo como criterios la superación del test de máxima-verosimilitud y el criterio de Akaike.

- **Factor recursos económicos.** Donde se valoran todas las relaciones entre el servicio y el usuario cuando este paga por su utilización. En este factor se concretan los aspectos relacionados con el importe económico para la utilización del servicio deportivo (condiciones de pago, la relación calidad-precio, las formas de pago a través de carnets y abonos, etc.).

- **Factor recursos humanos.** Que agrupa las relaciones que mantiene el usuario del servicio deportivo municipal con el personal que le presta atención antes, mientras y después del transcurso del mismo. Aquí se incluyen todas las relaciones que mantiene el usuario del servicio deportivo municipal con el personal que le presta atención mientras lo utiliza (atención recibida por el personal, atención recibida por el profesor o la formación y preparación del profesor/monitor)

El personal de una organización constituye el factor clave para la consecución de los objetivos perseguidos por esta. Su motivación y disposición a satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios constituyen el mejor camino para alcanzar el éxito.

- **Factor recursos materiales e instalaciones deportivas.** Este factor determinante en el funcionamiento, la calidad y el resto de servicios que ofrece una organización deportiva como es un servicio deportivo municipal. Los espacios para la práctica deportiva y su equipación constituyen un elemento determinante en una prestación un servicio deportivo de calidad. Los indicadores a los que se hace referencia en este factor son: el estado de conservación, la limpieza de las instalaciones, la cantidad y variedad o el estado de los vestuarios.

- **Factor del funcionamiento general.** Referido a otros aspectos de la gestión de un servicio deportivo que no se contemplan ni con el precio, ni con el personal ni con las instalaciones deportivas. (Por ejemplo, el horario de funcionamiento, la publicidad, la oferta deportiva, el modelo de gestión o el proceso de inscripciones). Que engloba a todos los aspectos organizativos y de gestión que no se incluyen en los recursos económicos, personales o materiales.

En nuestra opinión al orientar estos modelos de gestión hacia la calidad y procesos de mejora continua es necesario contemplar dos factores más a tener en cuenta como son:

- **Factor calidad global.** Este factor hace referencia a la aplicación y valoración de los sistemas de gestión basados en la calidad, así como a la visión de conjunto que se obtiene del servicio de deportes en general.

- **Factor quejas, sugerencias, y reclamaciones.** Aquí se contemplan los sistemas de atención a los usuarios de que dispone la organización deportiva.

Se han determinado estos factores, después de varios análisis y de una adaptación a las características que definen inequívocamente la prestación del servicio deportivo en relación a las expectativas de los usuarios de un servicio deportivo municipal. Estas dimensiones básicas de la calidad percibida por los practicantes de actividades deportivas son las que se consideran con capacidad para satisfacer o no a los mismos. Tras la elaboración de estos factores o atributos que definen los servicios y hacer distintas pruebas también son los que nos indican ser representativos de los indicadores establecidos previamente.

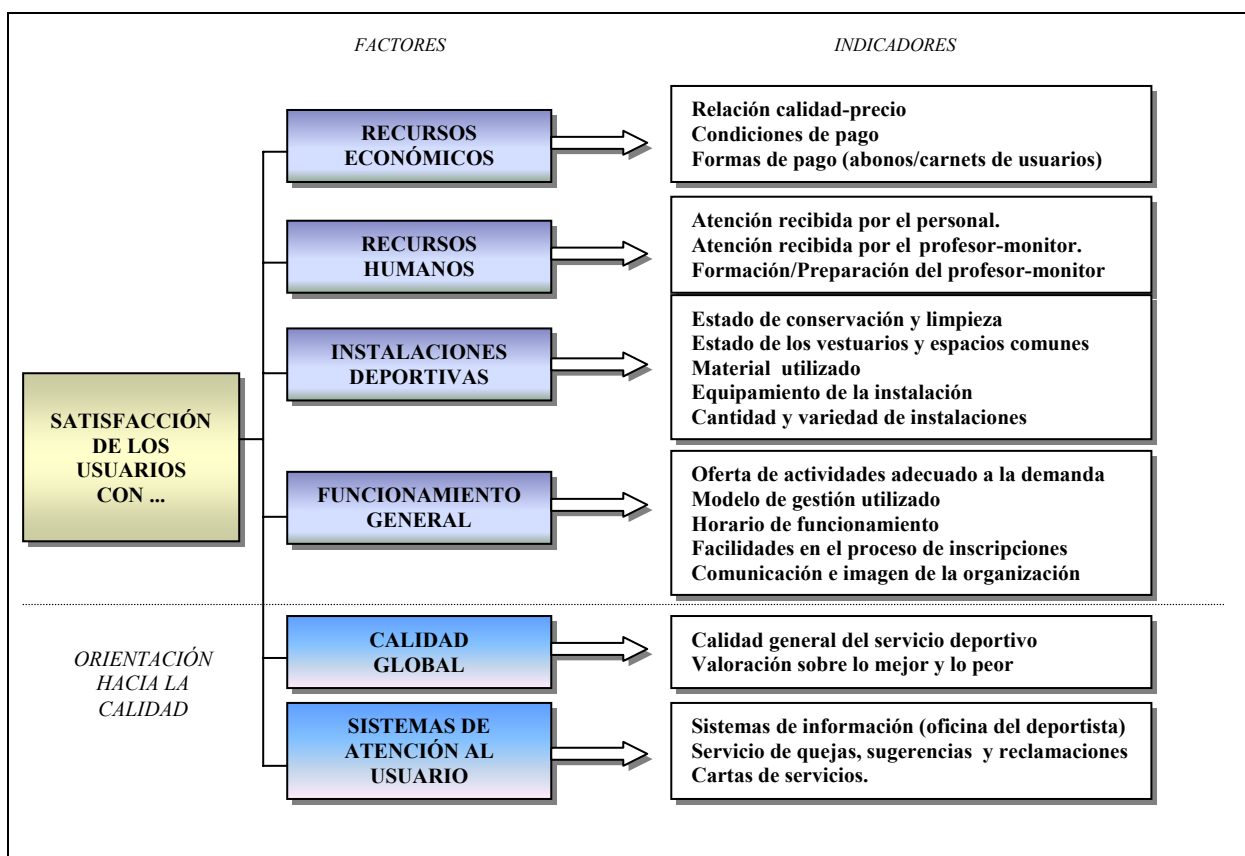


Figura 1. Indicadores de calidad de un servicio deportivo en función de la satisfacción de los usuarios. Dorado y Gallardo (2003).

CONCLUSIONES

Según los autores Luundegren y Farell (1985), sólo mediante una investigación evaluativa seria, en el contexto de una organización deportiva con capacidad de autocrítica, es posible adaptar la marcha concreta de una institución a la consecución de unos objetivos y resultados marcados y deseados. De otra manera, se corre el peligro de rodear la acción cotidiana y los resultados obtenidos de una retórica inútil, que no haría otra cosa que esconder la escasa capacidad de conseguir los objetivos propuestos.

Una gestión del deporte basada en la calidad tiene su base en el proceso de optimizarla relación de intercambio entre la organización deportiva y los usuarios de forma continua. Para ello es necesario identificar, planificar, ofertar, desarrollar y prestar un servicio, que sea el deseado por los usuarios y que logre los objetivos de la organización deportiva. Es decir, que satisfaga las necesidades que se producen al poner en contacto la oferta y la demanda de servicios deportivos.

La calidad no es otra cosa que satisfacción de los usuarios. Un servicio deportivo de calidad es aquel que cumple las expectativas del usuario y que satisface sus necesidades en una adecuada relación de lo que le supone y los beneficios que obtiene con su práctica. No se debe olvidar que el único que puede juzgar si el servicio es o no de calidad es el usuario del mismo.

La estructura de los sistemas deportivos municipales es posible analizarla en función de las aportaciones que hacen los distintos agentes que intervienen de forma activa o pasiva en las relaciones que se dan entre ellos. En este sentido, los gestores deportivos deben ser sensibles a los indicadores como los que aquí se exponen con el fin de facilitar el análisis y poder comprender las situaciones de equilibrio o desequilibrio entre la oferta y la demanda, y en función de las directrices que esta relación determine poder establecer unas políticas de actuación u otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrés, F. (1988). Estructuración de la oferta en los sistemas deportivos locales: Ayuntamientos pequeños, medianos y grandes; sobre la globalidad de la potencia. V *Jornadas "Deporte y Corporaciones locales"*. Palencia: Federación Española de Municipios y Provincias, 21-30.

Blanco, E. (2003). El deporte como demanda social. *Actas del VII Congreso de Deporte para Todos*. Madrid: INEF y Asociación Española de Deporte Para Todos, 11-26.

Burriel, J.C. y Burriel, P. (1994). "Análisis y diagnóstico del sistema deportivo local: Punto de partida para el diseño de políticas deportivas municipales" *Apunts: Educación Física y Deportes*, 36. 38-45.

Campos, C. (2000). "La calidad en el servicio deportivo". *Revista Agua y Gestión* nº 51 Cultura. I.C.E.F.D., 47-48.

De la Plata, N. (2001). *Los servicios públicos deportivos*. Madrid: CEES Ediciones.

Gallardo, L. (2002) *La administración y gestión en las corporaciones locales de Castilla-La Mancha*. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Gericó, R. y Marques, L. (1999). "Qué se puede hacer para llevar la calidad a nuestro servicio deportivo", *Sport Managers*, 5, 28-31.

Heinemann, K. (2002). El deporte en el Estado del Bienestar. *Curso de Marketing Deportivo y Recursos Económicos en el Deporte*. Albacete: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Educación y Cultura.

Maestro, J.C. (2000). "Pasado, presente y futuro de los servicios deportivos en las administraciones locales". *Revista Digital Lecturas en Educación Física y Deportes.*, año 5, nº 20 Abril.

Senlle, A. (1993). *Calidad Total en los servicios y en la administración pública*. Gestión 2000.