

Asignatura de Libre Configuración Virtual propia de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla ofertada en el Campus Andaluz Virtual

1.- Título de la asignatura

Calidad en la Prestación de Servicios Deportivos

2.- Departamento

Deporte e Informática

3.- Área

Educación Física y Deportiva

4.- Profesor responsable de la asignatura

Alberto Nuviala Nuviala

5.- Profesores que la imparten y/o tutores

Alberto Nuviala Nuviala, Antonio Fernández Martínez

6.- Créditos teóricos/prácticos

Seis (6)

Especificar el número de créditos teóricos y nº de créditos prácticos

3 Teóricos y 3 Prácticos

7.- Recomendaciones

El alumnado precisa tener conocimientos relativos a la planificación de actividades físicas y a actividades físico deportivas

8.- Objetivos

- Conocer los elementos que condicionan la prestación de los servicios deportivos, con el fin de realizar la supervisión, evaluación y diagnóstico de las organizaciones deportivas y de sus actividades
- Confeccionar herramientas de trabajo que evalúen la calidad de los diferentes elementos que componen los sistemas deportivos
- Dotar a los alumnos de estrategias para la confección de actividades deportivas de calidad en función de indicadores económicos, sociales y educativos
- Valorar el grado de calidad en la gestión de diferentes actividades y/o entidades, así como de los diferentes elementos que las componen.
- Proponer el diseño de planes de mejora de la prestación de servicios y actividades deportivas.

9.- Temario

Bloque I. Planificación y gestión de las organizaciones deportivas

- 1. Organizaciones deportivas
- Tema 2. La planificación como proceso de mejora de las organizaciones deportivas
- Tema 3. La gestión de los recursos deportivos
- Tema 4. Las actividades como resultado de la planificación y gestión

Bloque II. Concepto de calidad en los servicios

- Tema 5. Concepto de calidad
- Tema 6. Servicios: el deporte como un servicio
- Tema 7. Calidad de los servicios

Bloque III. La calidad en los servicios deportivos

- Tema 8. Sistematización de la calidad. Eliminar la no calidad
- Tema 9. Mantenimiento y cuidado de las instalaciones y equipamientos
- Tema 10. La confección del producto o servicio con criterios de calidad
- Tema 11. Control de la calidad

10.- Contenidos (Breve descripción de los contenidos, planificación y metodología que se seguirá en la asignatura.)

El deporte y los servicios deportivos se caracterizan por un gran dinamismo: surgen nuevos materiales, nuevas actividades, nuevos productos, nuevas formas de gestión y organización... Todas las instituciones o entidades que pretendan tener continuidad y futuro en el mercado de los servicios deportivos, deben asumir la transformación del deporte y de la actividad físico deportiva.

Las entidades, públicas y/o privadas, deben adaptarse al permanente cambio que caracteriza el mundo de la actividad física. La calidad del servicio, como concepto novedoso, ha de suponer a las organizaciones un conocimiento exhaustivo tanto de las exigencias de los usuarios, clientes y/o ciudadanos, como de la propia organización.

La calidad de un servicio y la calidad total de una entidad, permitirán aproximarse a las expectativas de los usuarios. A mayor calidad, mayor número de usuarios, mayor cantidad de ingresos, más beneficios sociales para la comunidad, más beneficios para la organización, más puestos de trabajo y mejor remunerados.

La práctica deportiva de calidad se debe sustentar en unos programas de actividades con contenidos adecuados, en unas infraestructuras acordes con la realidad social y en unos técnicos con la máxima cualificación posible, al mismo tiempo que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios.

La metodología de este curso se basa en estrategias propias de una **enseñanza activa y autónoma**, centrada en la figura del alumno como elemento clave del sistema de

formación y con una participación del profesor/tutor como dinamizador y facilitador del proceso de aprendizaje.

El alumno dispondrá del material en la página del curso, el cual podrá ir consultando, al tiempo que podrá realizar diversas actividades: **voluntarias y obligatorias**. De esta forma podrá gozar de total libertad para adecuar su proceso de aprendizaje a sus particularidades.

Posee unas herramientas de comunicación en la plataforma que harán más fácil, ameno y dinámico el tiempo de estudio:

- **Correo electrónico:** permite la comunicación dentro de la plataforma, siendo más adecuado para consultas de forma personalizada.
- **Foro:** mensajes públicos, sirve para plantear temas de interés general.

11.- Evaluación (Indicar modalidades de evaluación (test por tema, entrega de trabajos, trabajo en grupo, participación en foros o chats, exámenes parciales o final) y porcentaje sobre la calificación final asignado a cada modalidad.)

La Calificación final de la asignatura será igual a la suma de cada una de las calificaciones obtenidas en cada uno de los apartados siguientes:

- Test por bloque (10%)
- Entrega de trabajos obligatorios (70%)
- Actitud participativa del alumno, participación en foro, realización de consultas y utilización del resto de herramientas de comunicación (10%)
- Aportaciones y sugerencias realizadas por el alumno en relación a los contenidos teórico prácticas de la asignatura (10%)

Los trabajos obligatorios que habrán de presentarse serán tres (uno por cada uno de los diferentes bloques que conforman la asignatura). Los trabajos deberán responder a las cuestiones que en ellos se pide y presentarse en la fecha indicada para cada uno de ellos.

La calificación final será la resultante de sumar la puntuación de cada uno de los trabajos divididos por tres. Los trabajos se realizarán en grupo integrado por los alumnos/as de cada universidad. El trabajo se realizará en una organización deportiva pública que se designará por el equipo de profesores. En dicha, o sobre dicha organización, se realizarán los tres trabajos que tiene como fin el analizar la calidad de una organización y proponer un plan de mejora de la misma. Los trabajos son independientes, se realizan por separado, pero el conjunto habrá de satisfacer el fin propuesto en el párrafo anterior.

- Trabajo 1. Análisis de la organización deportiva. En este trabajo habrá de darse respuesta a las siguientes cuestiones:

Delimitación de la Organización. Ámbito deportivo.
Análisis de los recursos de la Organización.
Gestión de la Organización.
Actividades desarrolladas por la Organización.

- Trabajo 2. La calidad del servicio prestado. En este trabajo habrá de darse respuesta a las cuestiones tales como:
 - Calidad del servicio deportivo: concepto.
 - Dimensiones de la calidad del servicio:
 - Programa de actividades
 - Infraestructuras de la organización
 - Recursos humanos
 - Satisfacción expectativas de los clientes o usuarios (gestión de reclamaciones o sugerencias).
 - Establecimiento de un nivel de calidad para nuestra organización.
- Trabajo 3. Estrategias para mejorar la calidad de la organización deportiva. En este trabajo habrá de darse respuesta a las siguientes cuestiones:
 - Calidad objetiva
 - Calidad subjetiva, sistemas de gestión de la calidad Mejora de la calidad de nuestros servicios
 - Confeción y control de servicios de calidad.

12.- Tutorías (Indicar herramientas de comunicación que se utilizarán, tiempo de respuesta a preguntas y dudas, actividades encaminadas a fomentar la participación, fechas de sesiones de comunicación sincronicas, etc.)

Las herramientas principales de comunicación con el alumnado son:

- Foro. Intercambio de información global/por grupos/temas.
- Correo. Intercambio de información personalizada.
- Chat. Intercambio de información personalizada/global con respuesta instantánea.

Las respuesta a dudas y/o preguntas serán lo más rápidas posibles, intentando solucionarlas o contestarlas en un plazo lo más breve posible

13.- Bibliografía

Básicas

- Gallardo, L. y Dorado, A. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. Barcelona: Inde.
- Sánchez, P. (2004). *Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos: la calidad total, herramienta imprescindible en la gestión*. Madrid: Gymnos.

- Senlle, A., Gallardo, L. y Dorado, A. (2004). *Calidad en las organizaciones deportivas: todo lo que necesita saber para implantar un sistema de gestión de calidad y medio ambiente*. Barcelona : Ediciones Gestión 2000, S.A.

Complementarias

- Andrés, F. y Delgado, C. (1995). *Política deportiva municipal. El nuevo papel de las corporaciones locales*. Madrid: C.S.D.
- Blanco, E. y Gambau, V. (2001). El asociacionismo en la gestión deportiva. En *Revista Española de Educación Física y Deportes*. Vol. VIII. nº 1, 7-14.
- Boné, A. (1999). Análisis del Deporte de un Territorio. Evolución del sistema deportivo en Aragón. Zaragoza: Mira Editores.
- Delgado, C. (2002). Análisis y diagnóstico de la situación entidad-entorno. Punto de partida del programa deportivo de actuación local. En Nuviala, A. (Coord.). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. (pp. 139-154). Huelva: Diputación de Huelva.
- Diputación de Huelva. (2002). *VIII Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. Huelva: Diputación Provincial de Huelva.
- D.G.A. (1997). *El parámetro responsables en el sistema deportivo aragonés. XIV Congreso aragonés "Municipio y Deporte"*. Zaragoza: D.G.A.
- Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.
- Faleroni, C. (1992). *Apuntes de la asignatura* (sin editar). Lérida: INEF
- García Ferrando, M., Puig, N., Lagadera, F. (1998). *Sociología del Deporte*. Madrid: Alianza
- Ferrando, M. y Granero, J. (2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. Madrid: FC Editorial.
- Gallardo, L. y Jiménez, A. (2004). *La gestión de los servicios deportivos municipales: vías para la excelencia*. Barcelona: Inde.
- García Ferrando, M. (2001). *Los españoles y el deporte. Prácticas y comportamientos en la última década del siglo XX: encuesta sobre los hábitos deportivos de los españoles*. Madrid: C.S.D.
- Gil, A.M. (1999). La calidad en los servicios deportivos: la perspectiva del monitor. *Agua y gestión*. 46, 32-42
- Heinemann, K. (1994). El deporte como consumo. En *Apuntes Educación Física y Deportes*. 37, 49-56.
- Hernández, M. y Gallardo, L. (1994). Marco conceptual: las actividades deportivo - recreativas. En *Apuntes: Educación Física y Deportes*. 37, 58-67.
- Lizalde, E. y París, F. (2002). Método de autoevaluación para la valoración de la oferta de programas y servicios deportivos. En *Apuntes Educación Física y Deportes*. 70, 56-61.
- Luque, J. (2002). La experiencia del patronato municipal de deportes de Cabra en la mejora de la calidad de los servicios deportivos prestados. En Nuviala, A.

- (Coord.). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. (pp. 179-186). Huelva: Diputación de Huelva.
- Marqués, L. y Gericó, R. (1998). La gestión de los recursos humanos en los servicios deportivos desde un modelo de calidad total. En Martínez del Castillo (coord.). *Deporte y calidad de vida* (pp. 225-233). Madrid: Esteban Sanz.
 - Marqués, L. (2000). Introducción a la gestión de la calidad. En *Postgrado en Dirección y Gestión de instalaciones deportivas*. Zaragoza: Fundación San Valero (sin editar)
 - Mateo, D. (2002). La oferta de programas deportivos. En Nuviola, A. (Coord.). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. (pp. 51-74) Huelva: Diputación de Huelva.
 - Martínez del Castillo, J. (1993). La construcción económica y social del mercado deportivo de trabajo. En *Apunts Educación Física y Deportes*. 31, 106-117.
 - Martínez del Castillo, J. (1994). Modelo de planificación en las organizaciones deportivas municipales. En *Revista española de Educación Física y Deportes*. Vol. 1, nº 1, 27-34.
 - Martínez del Castillo, J. (1997). El proceso de profesionalización de los recursos humanos de las asociaciones deportivas en España. En *Apunts Educación Física y Deportes*. 49, 63-83.
 - Martínez Del Castillo (1998). *Deporte y calidad de vida*. Madrid: Librerías Deportivas Esteban Sanz.
 - Martínez del Castillo, J. (2001). La gestión pública y privada de los espacios deportivos en las comunidades autónomas y los sistemas locales. En *Apunts Educación Física y Deportes*. 63, 74-83.
 - Mestre, J.A. (1995). *Planificación deportiva. Teoría y práctica*. Barcelona: Inde.
 - Mestre, J.A., y García, E. (1997). *La gestión del deporte municipal*. Barcelona: Inde.
 - Mundina, J.J. y Calabuig, F. (1999). El marketing social al servicio de la gestión de calidad. En *Apunts Educación Física y Deportes*. 57,77-83.
 - Nuviola, A. (2002). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. Huelva: Diputación de Huelva.
 - París, F. (1996). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. Barcelona: Paidotribo.
 - París, F. (1996). El impacto económico del deporte. En *Temas para el debate*. 23, 29-33.
 - Perich, M. J. (2002). *Los hábitos deportivos de los aragoneses. Actitudes y opiniones sobre el deporte*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
 - Prieto, D. (2000). Los estudios de satisfacción de usuarios en la gestión de equipamientos deportivos. *Agua y gestión*. 49, 39-44
 - Puente, J. (2002). El plan estratégico del Servicio de Deportes de la Diputación de Huelva. En Diputación de Huelva. (2002). *VIII Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. (pp. 13-26). Huelva: Diputación Provincial de Huelva.

- Otero, J.A. (2002). Nuevas tendencias en política deportiva municipal en poblaciones medianas y pequeñas. En Nuviala, A. (Coord.). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. (pp. 15-50). Huelva: Diputación de Huelva.
- Rebollo, S. (2000). El papel de las corporaciones locales en el deporte de municipios rurales. En *Habilidad motriz*. 15, 30-34
- Ruiz-Canela, J. (2003). *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Madrid: Ra-ma.
- Ruiz-Olalla, M.C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. AECA
- Sancho, D. (1999). *Gestión de servicios públicos: estrategias de marketing y calidad*. Madrid: Tecnos.
- Stoppani, J. (2000). *El servicio deportivo y recreativo municipal*. Madrid: Gymnos.
- Tamayo, J.A., Martínez, F. y Díaz, M. (2000). *La gestión deportiva*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Tercedor, P. y López, B. (1999). Validación de un cuestionario de actividad física habitual. En *Apunts Educación Física y Deportes*. 58, 68-72.
- Teruelo, B. (2002). *La planificación estratégica de las entidades locales deportivas*. Huelva: Diputación de Huelva (sin editar).
- Urra, J.C. (2000). *Principios de la calidad. La calidad hoy: principios, modelos, sistemas*. (Sin editar) Zaragoza: Tecnodeporte.
- Zeithaml, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.