

Calidad en la prestación de servicios deportivos

Presentación

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.

Información General

Asignatura: Calidad en la prestación de los servicios deportivos

Tipo: Libre configuración

Créditos: 6

Profesores: Alberto Nuviala Nuviala y Antonio Fernández Martínez

Universidad: Pablo de Olavide Sevilla

Departamento: Deporte e informática

Área: Educación Física y deportiva

Objetivos

Objetivos generales

- Favorecer el proceso reflexivo como elemento indispensable en la gestión de las organizaciones deportivas
- Estimular el trabajo en equipo, irremplazable en la organización de la actividad físico deportiva actual
- Desarrollar el espíritu crítico y creativo de los futuros gestores del deporte
- Utilizar las diferentes fuentes de información de las que se disponen en la gestión deportiva del siglo XXI

Objetivos específicos

- 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.

Contenidos

Bloque I. Planificación y gestión de las organizaciones deportivas

Profesores: Alberto Nuviala Nuviala y Antonio Fernández Martínez

Tema 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

Profesores: Alberto Nuviala Nuviala y Antonio Fernández Martínez

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

Profesores: Alberto Nuviala Nuviala y Antonio Fernández Martínez

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

Metodología

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.

Actividades

Para superar esta asignatura el alumno deberá dedicar entre 120-160 horas de trabajo. Dentro de este tiempo se incluye el dedicado a la lectura y comprensión de la documentación y la realización en las diversas actividades. Dentro de estas últimas encontramos las **voluntarias**:

- Participación en el foro que el profesor/tutor irá planteando a medida que el curso avance
- Búsqueda y rastreo de información o medios de evaluación de la calidad

Como actividades **obligatorias** encontramos:

- La realización de tres trabajos prácticos individuales dirigidos a evaluar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios deportivos de una organización deportiva real
- La realización de ejercicios de evaluación al final de cada bloque

Temporización

El curso se desarrollará a lo largo del segundo cuatrimestre del curso 2012-2013. La temporización fijada para el curso plantea el estudio/trabajo de entre **8 y 10 horas semanales**. No obstante, esto es una recomendación o sugerencia. Evidentemente, cada alumno podrá fijar su propio ritmo de estudio, decidir cuándo se conecta a la plataforma, cuándo realiza una actividad, cuándo remite una aportación al foro, etcétera.

A pesar de la planificación comentada, la temporización de cada tema se ha diseñado incluyendo el fin de semana para dejar estos días de recuperación y puesta al día en caso necesario. En el siguiente diagrama podréis ver una propuesta de la secuenciación de contenidos y actividades que se han de realizar.

Fecha	Contenidos	Trabajo obligatorio	Foro
4-2-2013	Bloque 1. Planificación y gestión de las organizaciones deportivas	Análisis de la organización deportiva	- Elaboración de los trabajos
15-3-2013			- Organizaciones deportivas
16-3-2013	Bloque 2. Concepto de calidad en los servicios	La calidad del servicio prestado.	- Calidad de los servicios prestados
26-4-2013			
27-4-2013	Bloque 3. Calidad en los servicios deportivos	Estrategias para mejorar la calidad de la organización deportiva	- Diseño de estrategias para la mejora en la prestación de servicios deportivos
1-6-2013			

Con la herramienta Calendario se irá reforzando esta temporización y se anunciarán todos los cambios que vayan surgiendo.

Evaluación

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, 30% de la nota final. Se suman las tres notas (una nota por bloque) y se divide para tres. Esta nota será la media de los test. La nota media de los test supondrán el 30% de la nota final
- Entrega de trabajos obligatorios, 70% de la nota final. Se suman las tres notas (una nota por cada trabajo obligatorio) y se divide para tres. Esta nota será la media de los trabajos obligatorios. La nota media de los trabajos supondrán el 70% de la nota final
- Actitud participativa del alumno, participación en foro, realización de consultas y utilización del resto de herramientas de comunicación, podrá incrementar la nota hasta un punto (+1)
- Aportaciones y sugerencias realizadas por el alumno en relación a los contenidos teórico prácticos de la asignatura, podrá incrementar la nota hasta un punto (+1)

Los trabajos obligatorios que habrán de presentarse serán **tres y se presentarán de forma individual** (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 (ver carpeta trabajos). La calificación final será la resultante de sumar la puntuación de cada uno de los trabajos divididos por tres.

Para la realización de estos trabajos será necesario acudir a una organización deportiva, deseablemente en la que vosotros tengáis fácil acceso para poder obtener los datos necesarios para el trabajo. Las tareas propuestas se realizan en relación a la organización y los tres trabajos tienen como fin analizar la calidad de una organización y proponer un plan de mejora de la misma.

Los trabajos son independientes, se realizan por separado, y de forma individual, pero el conjunto habrá de satisfacer el fin propuesto en el párrafo anterior.

Trabajo/tarea 1. Análisis de la organización deportiva.

En este trabajo habrá de darse respuesta a cuestiones tales como:

- Tipos de prácticas deportivas que se desarrollan en la organización (ámbito deportivo).
- Análisis de los recursos de la Organización.
- Actividades desarrolladas por la Organización.

Trabajo/tarea 2. La calidad del servicio prestado.

En este trabajo habrá de darse respuesta a las cuestiones tales como:

- Satisfacción de los usuarios del servicio deportivo
- Análisis de la cultura organizativa

- Dimensiones de la calidad del servicio:
 - Programa de actividades
 - Infraestructuras de la organización
 - Recursos humanos

Trabajo/tarea 3. Estrategias para mejorar la calidad de la organización deportiva.
En este trabajo habrá de darse respuesta a cuestiones como:

- Establecimiento de un nivel de calidad para nuestra organización.
- Mejora de la calidad de nuestros servicios

Referencias

Básicas

- Dorado, A. y Gallardo, L. (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 Nuviola, 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, 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 *Apunts Educación Física y Deportes*. 37, 49-56.
- Hernández, M. y Gallardo, L. (1994). Marco conceptual: las actividades deportivo - recreativas. En *Apunts: 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 *Apunts 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 Nuviala, 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.
- Nuviala, A. (2002). *IX Jornadas de técnicos y dirigentes deportivos*. Huelva: Diputación 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.
- 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.
- Quesada, S. y Díez, M.D. (2007). *Dirección de centros deportivos. Principales funciones y habilidades del director deportivo*. Barcelona: Paidotribo.
- 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: Rama.
- 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.