

# Estudio para el análisis de la satisfacción de los usuarios y la gestión del deporte basada en la calidad de los servicios deportivos municipales de Castilla-La Mancha

ALBERTO DORADO SUÁREZ

Viceconsejería del Deporte de Castilla-La Mancha

La finalidad última de los servicios que cualquier administración debe ofrecer a los ciudadanos ha de estar orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas en cualquier aspecto que aquellos exijan. Uno de estos aspectos es la utilización de los servicios deportivos municipales en las mejores condiciones posibles priorizando la calidad de los mismos para atender a las necesidades de los potenciales usuarios de las mismas. Con esta idea se ha elaborado un estudio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de instalaciones deportivas, basado en la calidad de sus servicios.

**“La calidad no ha de ser un privilegio para pocos, ha de ser un derecho para todos”.**

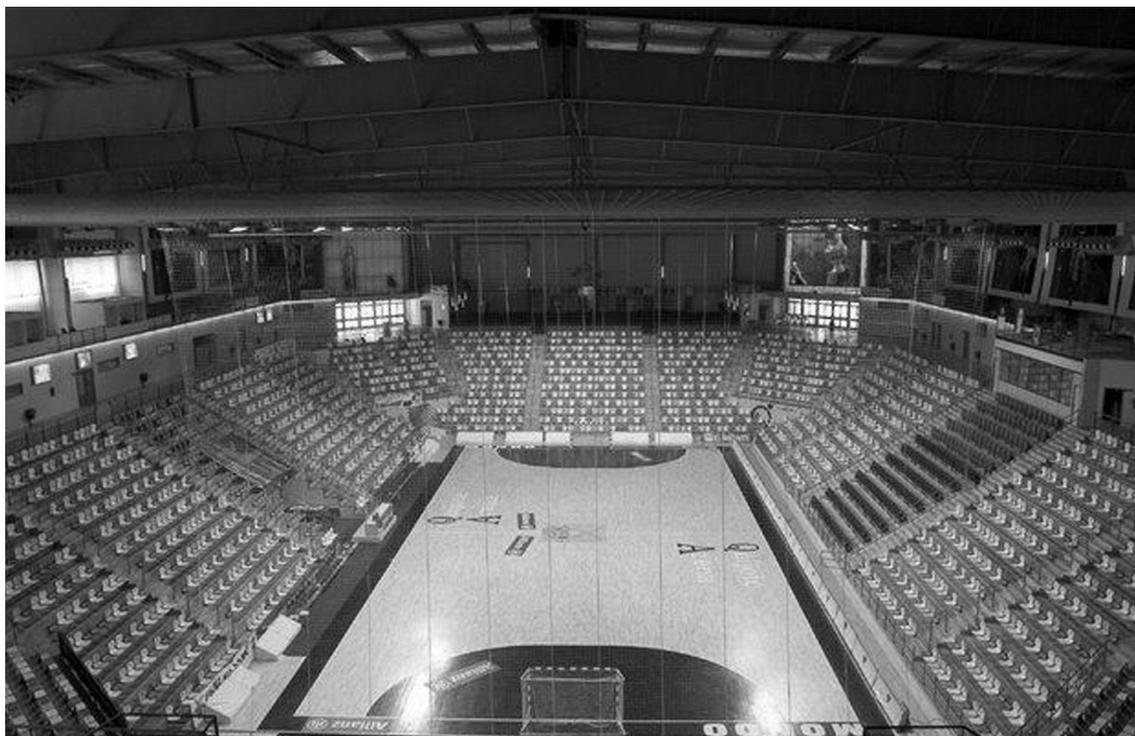
*The World Quality Organization.*

**E**l deporte ocupa cada día un lugar más destacado en el empleo del tiempo de ocio de la población, un ocio saludable y de calidad. En este sentido, la oferta deportiva de los municipios constituye un elemento determinante en la utilización del tiempo libre y en el desarrollo integral de los ciudadanos y ciudadanas.

Entre las competencias de los servicios deportivos municipales reguladas por su marco legal (Constitución Española, Estatutos de Autonomías y la Ley de Bases de Régimen Local), se establece que son los órganos encargados de facilitar el acce-

so a la práctica deportiva en las mejores condiciones posibles y al igual que cualquier otro sector de servicios, tienen como finalidad prioritaria servir a los ciudadanos. En este sentido una gestión de calidad basada en la satisfacción de los usuarios se convierte en un elemento clave para llevar a cabo sus objetivos y cubrir las demandas ciudadanas en este sector.

Estudiar los sistemas de gestión desde la Administración Pública, principalmente los basados en la calidad, puede ser considerado de gran interés por las repercusiones que tiene el sector deportivo. Así, un servicio deportivo receptivo a estas necesidades podrá contribuir a modernizar la Administración Pública y adaptarse a las demandas de una sociedad moderna. También se puede utilizar la calidad de los servicios deportivos como un elemen-



Pabellón Quijote Arena, Ciudad Real.

to estratégico para diferenciarse del resto de ofertas del sector y aprovechar las mejoras que trae consigo el propio proceso de la prestación de los servicios deportivos que se lleven a cabo.

La oferta deportiva que se hace a nivel municipal, de gran interés para el sector deportivo y de una importancia considerable tanto en la cantidad como en la calidad de la misma, se le debe prestar una atención especial.

En el origen de este estudio se encuentran reflexiones sobre la eficacia de la gestión del deporte basadas principalmente en conocer cuáles serían las claves fundamentales para que las organizaciones deportivas ofrecieran el mejor servicio posible a quienes son la base de su gestión, esto es, a sus usuarios.

En la investigación se sostiene la idea de que en un entorno cambiante como es el sector deportivo, conocer las actitudes y las expectativas de los usuarios puede constituir una de las claves para antici-

parse a sus necesidades y satisfacerlas de manera razonable.

Tradicionalmente los municipios con mejor intención que criterios de gestión, han intentado fomentar el deporte, utilizando en muchas ocasiones estrategias de imitación o intuición para desarrollar su crecimiento, donde en muchos casos la programación de actividades se realizaba sobre la base del año anterior o con muy pocas modificaciones. Esta rutina, en muchos casos, deja poco espacio para la reflexión y para una toma de decisiones eficaz.

**La calidad de un servicio deportivo municipal se relaciona directamente con el grado de satisfacción de las personas que lo utilizan.**

Se han gestionado servicios deportivos para los usuarios sin contar con ellos, con organizaciones que no escuchan, sin una interacción y un conocimiento fiable de sus demandas. Esto ha podido ocasionar

## NUESTRA REALIDAD EDUCATIVA Comunidad educativa

lo que Mullin, Hardy y Sutton (1999) denominaron como una miopía en la oferta del deporte lo cual puede dificultar la eficacia de su gestión.

De toda esta problemática los autores dedujeron la necesidad de proceder al desarrollo de una investigación empírica que facilitase el conocimiento de algunas de estas cuestiones y justificase los argumentos necesarios para darles respuesta, por lo que se ha planteado como finalidad de la investigación analizar y determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad que ofrecen los servicios deportivos municipales en localidades de más de 5000 habitantes en una realidad concreta: Castilla-La Mancha.

De este objetivo principal subyace la hipótesis de estudio, que es la siguiente: *La calidad de un servicio deportivo municipal se relaciona directamente con el grado de satisfacción de las personas que lo utilizan*, entendiendo que cuanto más alta sea la calidad de un servicio deportivo municipal mayor será la satisfacción de sus usuarios. Esto es, a mayor grado de satisfacción que exista en los usuarios de un servicio deportivo municipal, más alta debería ser la calidad.

**La promoción, fomento y facilidad para la práctica del ejercicio físico y el deporte con la mayor calidad posible, es un objetivo fundamental en las políticas deportivas que se deben desarrollar en (...) Castilla-La Mancha.**

La satisfacción de los usuarios de un servicio deportivo se produce durante las relaciones de intercambio que se ocasionan entre estos y la organización encargada de la prestación del mismo. En este sentido, cualquier organización deportiva que quiera prosperar en el sector debe identificar las necesidades de los usuarios para satisfacerlas a través de su gestión.

Los cambios que se generan en el fenómeno deportivo, obligan a las organizaciones a adaptarse permanentemente a los

mismos tratando de que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda que generan los usuarios. Por este motivo, una gestión que evoluciona con las necesidades demandadas por aquellos es la clave para que se produzca una satisfacción conjunta de los intereses, lo más beneficiosa posible, tanto para los usuarios deportivos, como para la entidad deportiva.

Las organizaciones deportivas que aspiren a mejorar su gestión deben tener capacidad para dar respuestas eficaces a las necesidades, motivaciones e intereses de los distintos agentes que intervienen. Esto implica que se vean obligados a realizar una serie de cambios en sus estructuras o en su funcionamiento con el fin de proporcionar unos servicios de la máxima calidad, para lo cual es necesario disponer de conocimientos y habilidades que faciliten una satisfacción conjunta de los intereses, tanto para las personas que utilizan un servicio deportivo como para las personas de la entidad que lo proporciona.

El presente estudio se ha planteado como una oportunidad para mejorar la gestión de una organización deportiva municipal de manera continua y avanzar hacia la excelencia de su gestión.

Las organizaciones excelentes son conscientes de que cada día ocupamos el rol de usuario en distintas situaciones y, como consecuencia de ello, experimentamos satisfacción o insatisfacción al utilizar un servicio o comprar un producto. Cuando utilizamos un servicio deportivo nos convertimos, además, en los agentes más relevantes para evaluar su eficiencia y eficacia y, sin embargo, en muchas ocasiones no se tiene en cuenta esta opinión.

Por este motivo, el propósito del estudio ha sido analizar la satisfacción de los usuarios al utilizar los servicios deportivos municipales y las relaciones que se dan con la calidad que se ofrece durante su prestación, ya que esta situación se convierte en un elemento estratégico clave para todas las organizaciones deportivas.



Piscina cubierta. Manzanares (Ciudad Real).

En la metodología se han utilizado encuestas de satisfacción ya que en la literatura existente esta herramienta es considerada una de las más válidas y útiles.

Tras el análisis del estudio y de los datos, se puede observar que en Castilla-La Mancha el deporte que se estructura y canaliza desde los ayuntamientos es el que ha evolucionado más rápidamente y el que mejor se ha adaptado a las exigencias y necesidades de los practicantes.

Los ayuntamientos han configurado una oferta de actividades muy heterogénea y orientada a todos los estratos de la sociedad, la Administración Regional ha realizado un gran esfuerzo inversor para dotarlos de infraestructuras y equipamientos deportivos, lo que ha podido ayudar a adecuar paulatinamente sus estructuras organizativas para ser más eficaces y dar una respuesta más rápida a las demandas de los ciudadanos.

El estudio ha servido para determinar la satisfacción de los usuarios de los ser-

vicios deportivos municipales de Castilla-La Mancha respecto a la calidad del servicio que reciben y establecer las relaciones que se producen; para conocer los datos más relevantes referentes al grado de desarrollo y los niveles de calidad que ofrecen los servicios deportivos municipales de la Comunidad de Castilla-La Mancha; y para aportar un modelo de gestión orientado hacia la calidad, lo más completo y sencillo posible en su aplicación, para adaptarlo a cada realidad según sus características, y que pueda servir de referencia a los responsables del deporte en el ámbito municipal.

Las conclusiones de la investigación, ayudan a conocer y comprender los niveles de calidad para la práctica de actividad física que los servicios deportivos municipales ofrecen en la prestación de sus servicios en nuestra Comunidad. Se ofrece una visión global de las formas de estos niveles de gestión y las diferencias que se dan en nuestra región.

**NUESTRA REALIDAD EDUCATIVA Comunidad educativa**

La promoción, fomento y facilidad para la práctica del ejercicio físico y el deporte con la mayor calidad posible, es un objetivo fundamental en las políticas deportivas que se deben desarrollar en una comunidad, en este caso Castilla-La Mancha, ya que los beneficios biológicos, psicológicos y sociales que se derivan de la misma, contribuyen a una sociedad de bienestar y al desarrollo completo de sus individuos.

Por este motivo, en la gestión deportiva no se puede “suponer”, es necesario reunir datos y disponer de indicadores fiables antes de actuar y tomar decisiones, para actuar de una manera eficaz. En el mundo del deporte todo sucede tan deprisa que es preciso detenernos y analizar qué es lo que pasa y qué es lo que va a pasar.

Es necesario que los servicios deportivos municipales sean cada vez más eficaces en el manejo de los recursos disponibles y logren dar respuesta a las

necesidades razonables de los usuarios a través de una prestación de los servicios orientados hacia la calidad a través de una planificación y una anticipación en el tiempo. Y una de las formas es conociendo su grado de satisfacción. Esta debe ser la apuesta de los servicios deportivos que quieran diferenciarse con una buena gestión y con unos usuarios satisfechos con los servicios que se ofrecen.

En síntesis, el estudio supone una reflexión sobre los cambios que se generan con el fenómeno deportivo y que obligan a las organizaciones a adaptarse permanentemente a ellos tratando de que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda. Considero que una gestión que evolucione con las necesidades demandadas por los ciudadanos tendrá la clave para que se produzca una satisfacción conjunta de los intereses, tanto para las personas que utilizan un servicio deportivo como para la entidad que lo proporciona. ●