

Estudio descriptivo de tablas-control de usuarios de mejora de los aspectos cualitativos de la calidad del servicio deportivo

Descriptive study of user control tables for the improvement of qualitative aspects quality of service sports

Olga García Nicolás (olgagarcian@hotmail.com), Ricardo Ibáñez Pérez (Jefe del Servicio de Deportes de la UPCT, Elena Conesa Ros (Profesora Titular de la Facultad del Deporte de la Universidad de Murcia).

RESUMEN:

El objeto del estudio consiste en realizar un control descriptivo y gráfico sobre las actividades dirigidas que se ofertan y desarrollan en el Centro Deportivo Mediterráneo Cartagena con el fin de controlar, buscar y orientar hacia donde se mueven los intereses de los usuarios en relación a preferencias de bandas horarias y actividades más demandadas, buscando los aspectos e indicadores que nos lleven a una mejora de los niveles en la calidad del servicio. Los resultados, además de ayudarnos a rediseñar la oferta de servicios nos servirá para ofrecer recomendaciones para el diseño de tablas de control de usuario para su posterior uso como herramienta de control y evaluación.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Usuarios, Oferta Deportivas, Actividades Dirigidas.

ABSTRACT:

The purpose of the study is to perform descriptive and graphic control on the activities on offer targeted and developed in the Centro Deportivo Mediterráneo Cartagena to manage, search and moving guide to where the interests of users in relation to preferences time bands and most popular activities, looking for issues and indicators that will lead to improved levels of service quality.

The results, as well as help to redesign the service offering will help us to provide recommendations for the design of user control tables for later use as a tool for monitoring and evaluation.

KEYWORDS: Qualities, users, offer sports activities.

1. Introducción

El Centro Deportivo Municipal Mediterráneo es un centro que cuenta con la mayor y mejor oferta deportiva de la comarca de Cartagena. Intenta ofrecer un servicio de calidad, en cuanto a que las necesidades del usuario se vean cubiertas de forma satisfactoria.

La Norma ISO 8402 define la calidad como:

“Conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.” (ISO 8402:1994).

Existen algunas confusiones en lo que a calidad se refiere. Calidad no es necesariamente lujo, complicación, tamaño, etc. Algunos prefieren definir la calidad siguiendo a *Peter F. Drucker (1990)*, dejando claramente indicada la calidad/premio, que será en definitiva, como el aspecto diferencial en el que se basará el cliente a la hora de adquirir un producto o un servicio. Y por tanto podemos definir la calidad como *“aquello que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora”* (Drucker, 1990). Sólo obtendremos productos o servicios de calidad cuando se cumplan las características de la calidad que garanticen una total adecuación al uso por parte del cliente.

El Modelo Europeo (EFQM, 1999), reconoce que la Excelencia, en lo referente a resultados de una organización, se puede lograr de manera sostenida mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la or-

ganización, los recursos y los procesos.

Por lo tanto es necesario que se elabore un diseño acorde a todas estas características y a partir de ahí fabricar el producto. Para ello entenderemos la calidad de un producto o servicio como el nivel de excelencia que se ha escogido alcanzar para satisfacer al sector de mercado al cual va dirigido el producto o servicio, cumpliendo las exigencias de dicho sector, y representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Además proponemos el modelo de *Noriaki Kano (1984)*, que identifica las distintas percepciones de calidad que hacen los clientes en tres niveles y que nos ayuda a identificar las necesidades de un centro deportivo:

- Nivel 1: Calidad que se espera (implícitas): características mínimas que los clientes/usuarios dan por supuestas y por tanto no solicitan explícitamente. Ejemplo: limpieza e higiene.
- Nivel 2: Calidad que satisface (explícitas): características que los clientes/usuarios solicitan explícitamente y que en su conjunto satisfacen sus expectativas. Ejemplo: atención por parte de la entidad y de su personal.
- Nivel 3: Calidad que deleita: características positivas que los usuarios no solicitan, porque desconocen, en este caso, la obligación de protección existente. Las organizaciones que las ofrecen se sitúan en posición ventajosa (Estrategia de la diferenciación). Por ejemplo: la pro-

tección de datos de carácter personal: y la protección del derecho al Honor, la intimidad y la propia imagen, incluidos casos como la grabación oculta de entrenamientos por parte de un equipo rival.

El modelo Noriaki Kano (1984) identifica las debilidades y fortalezas del flujo de información a través de mecanismos formales e informales, de forma sistemática y no sistemática en el Centro Deportivo, ya que permite obtener resultados cuantitativos con respecto a los requisitos de calidad con lo que se puede hacer que las inversiones directas en el Centro Deportivo produzcan mejoras en los requisitos que son realmente importantes para el cliente interno.

El modelo Kano (1984) permite que se produzcan procesos de elevación de la calidad, tanto objetiva como subjetiva. Además, cumpliendo con lo que se propone a la norma ISO 9000 en cuanto a la regulación y la formalización de los procedimientos de los sistemas de control de calidad con el fin de cubrir todas las etapas de las operaciones y sobre todo involucrar a todos los medios físicos y recursos humanos comprometidos con la calidad del producto.

El proceso de calidad del Centro Deportivo se sintetiza en cuatro aspectos fundamentales que se apoyan en el modelo de Noriaki Kano (1984): información, programa técnico (actividades físico-deportivas), materiales y elementos del entorno. Estos aspectos indicarán la satisfacción del usuario e impulsaremos el proceso de calidad en los servicios prestados.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios son una herramienta que nos facilitaría información sobre los cuatro aspectos anteriores. Estas encuestas suponen un coste elevado por su laborioso proceso. Una alternativa a las mismas es la utilización de las “tablas de control de uso y usuarios” para conocer las actividades a las que más usuarios asisten y qué franjas horarias son las de mayor afluencia.

Nuestra hipótesis sería que si mejoramos la oferta deportiva en base a la asistencia mensual y anual de los usuarios y su predilección por los horarios y actividades desarrolladas en la oferta deportiva del Centro Deportivo Mediterráneo, mejoraremos los factores cualitativos en la calidad del servicio deportivo llegando al nivel 3 del modelo Noriaki Kano (1984).

2. Objetivos

1. Realizar un análisis descriptivo de las tablas de control de usos y usuarios para la mejora de los factores cualitativos de la calidad de la actividad deportiva en un centro deportivo.
2. Mejorar la calidad respecto a personal deportivo, los cursos, servicios y equipamientos deportivos.
3. Incrementar el número de nuevos usuarios a los programas de las diferentes actividades deportivas.
4. Ofrecer recomendaciones para el diseño de tablas de control de usuario para su posterior uso como herramienta de control y evaluación.

mienta de control y evaluación.

3. Método

3.1. Instrumento

Tablas de control de usuarios y usos correspondientes al “Resumen General del Control de Usuarios de las Actividades Dirigidas del Curso 2010-2011”. Hemos manejado sólo la tabla del curso 2010-2011 porque la del presente curso está inacabada y los datos serían incompletos.

La tabla de control reúne las diferentes actividades dirigidas del centro en los meses de septiembre a julio correspondientes al curso 2010-2011. Los datos han sido recogidos por los diferentes monitores de las mismas. Algunas se han registrado los usuarios por sesión y en otras se recogen las de varias sesiones seguidas.

Las actividades son las siguientes:

FITNESS MAÑANAS	
FITNESS MAÑANAS-TARDES	
SALAS DIRIGIDAS	9,30-11,30h
SALAS DIRIGIDAS	17-19h
SALAS DIRIGIDAS	19-22h
PILATES	9,30-10,30h
PILATES TARDE	18,30-20,30h
PILATES NOCHE	19,30-21,30h
CICLO MAÑANAS	9,30-10,30h
CICLO TARDE	17-20 h
CICLO TARDE	20- 21h
CICLO NOCHE	21-22h
AQUAFIT MAÑAN.	10,30-11,30h
AQUAFIT TARDES	19,30-20,30h
YOGA MAÑANA	
YOGA TARDE	

3.2. Procedimiento

La metodología que llevaré a cabo será la observación de las tablas de registro de usuario; el análisis de las mismas mediante cálculo de los máximos, mínimos y medias aritméticas; y la creación de gráficos a partir de los datos obtenidos, extrayendo observaciones y conclusiones.

Esas tablas de registro son elaboradas por el Coordinador de Salas del Centro, una vez recopilados los datos de cada uno de los monitores de las actividades ofertadas y hacen referencia a los datos de usuarios del curso 2010-2011.

La tabla se encuentra en formato Excel y desde ese mismo programa se han realizado el cálculo de máximos, mínimos

y medias aritméticas.

Hay que señalar que, de las diferentes actividades que se recogen en la tabla no todas registran el mismo número de sesiones, por tanto hay actividades que no se pueden comparar entre sí pero si se puede analizar la evolución que llevan a lo largo de los meses y su comparación con los datos totales.

Con el fin de obtener datos más veraces hemos aglutinado las actividades en función de los diferentes espacios que el centro cuenta para ellas. El resultado ha sido que nos encontramos con cinco espacios diferentes: sala 1 de Fitness/Musculación; sala 2, a la que llamamos salas dirigidas; sala 3 de ciclo indoor; sala 4 de Pilates/Yoga y por último en la zona de la piscina, la actividades de Aquafitness.

4. Resultados

Si realizamos una primera valoración de los datos globales obtenidos podemos observar que comparando las diferentes actividades registradas a lo largo de todo el curso, Fitness/Musculación es la actividad que cuenta con más usos anuales, 77.057 exactamente. Dentro de esta categoría es el Fitness/Musculación de la tarde el que registra un número de usuarios mayor, alrededor de cuatro veces más que el turno de mañana, aunque hay que tener en cuenta que el Fitness/Musculación tarde aglutina más horas controladas por los monitores, ya que hay algunas horas que no hay monitor en la sala.

Tras la sala de Fitness/Musculación se encuentra, en orden descendente de número de usos anuales, la sala de Ciclo

Indoor con 38.647 usuarios, casi el 50% menos que la de Fitness/Musculación. Centrándonos en el Ciclo Indoor, las sesiones del horario de la tarde, de 17 a 20 horas, son las que más usos registran, incluso más que si contamos los tres turnos juntos, mañana, tarde y noche.

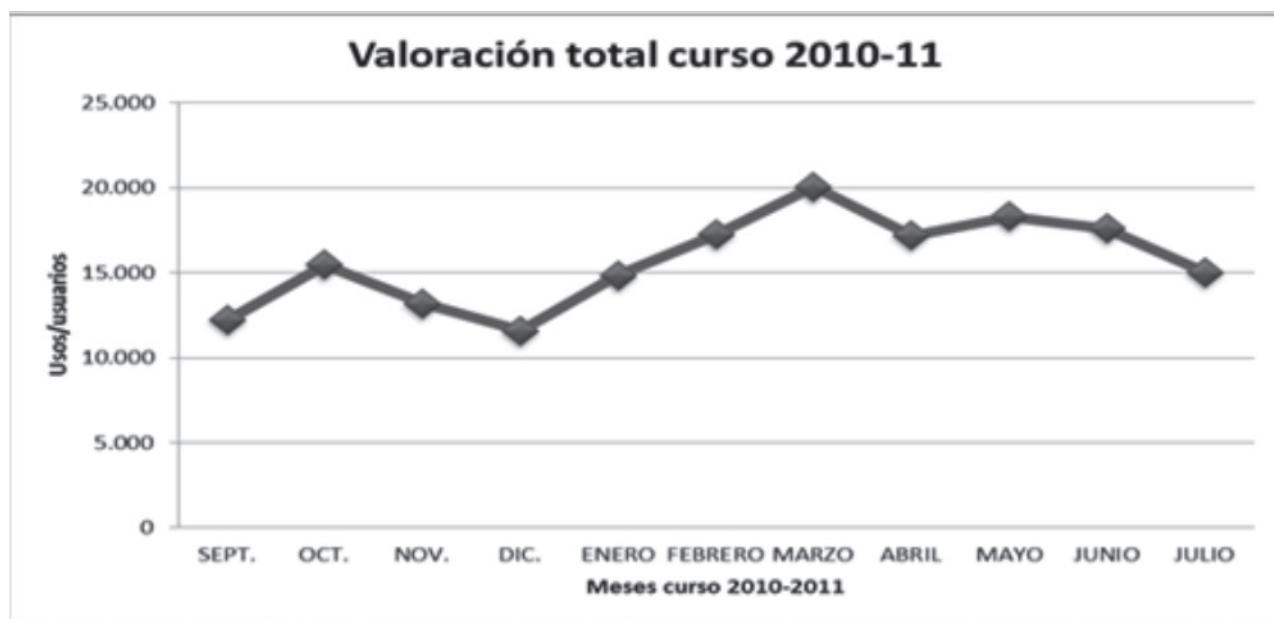
Podemos comparar Ciclo Indoor con las Salas Dirigidas ya que recoge el mismo número de horas, la diferencia con la primera es de 12.761 usos menos, un 33% menos. El horario de 19 a 22 horas es el que cuenta con mayor número de usuarios.

Por otra parte, la actividad con menos usos es el Aquafitness con 8.225 usos en las dos sesiones de mañana y tarde que se registran. Dentro del Aquafitness, el turno de mañana es el que tiene más afluencia de usuarios.

Si nos centramos sólo en los espacios secos y no tenemos en consideración el Aquafitness, la sala que ha obtenido menores usos registrados ha sido la sala 4, o sala de Pilates/Yoga. En este caso, la actividad de Pilates, tanto el turno de la mañana o de la tarde son las sesiones con más aflujo de usuarios.

Si observamos el desarrollo de las actividades a lo largo de los meses, el mes que ha presenciado más usos es el mes de marzo con 20.042 usos. Observando el gráfico, hay un tendencia ascendente desde el mes de enero hasta marzo, volviendo a caer progresivamente hasta el mes de julio, el último del curso. Diciembre es el mes que menos usos ha registrado con 11.592, por tanto una diferencia de 8.450 usos, un 42% menos.

Gráfica de líneas 2: Evolución del número de usuarios/usos a lo largo de los meses del curso 2010-2011.



Los números de los usos totales coinciden con los usos de la actividad de Fitness/Musculación tarde, ya que coinciden

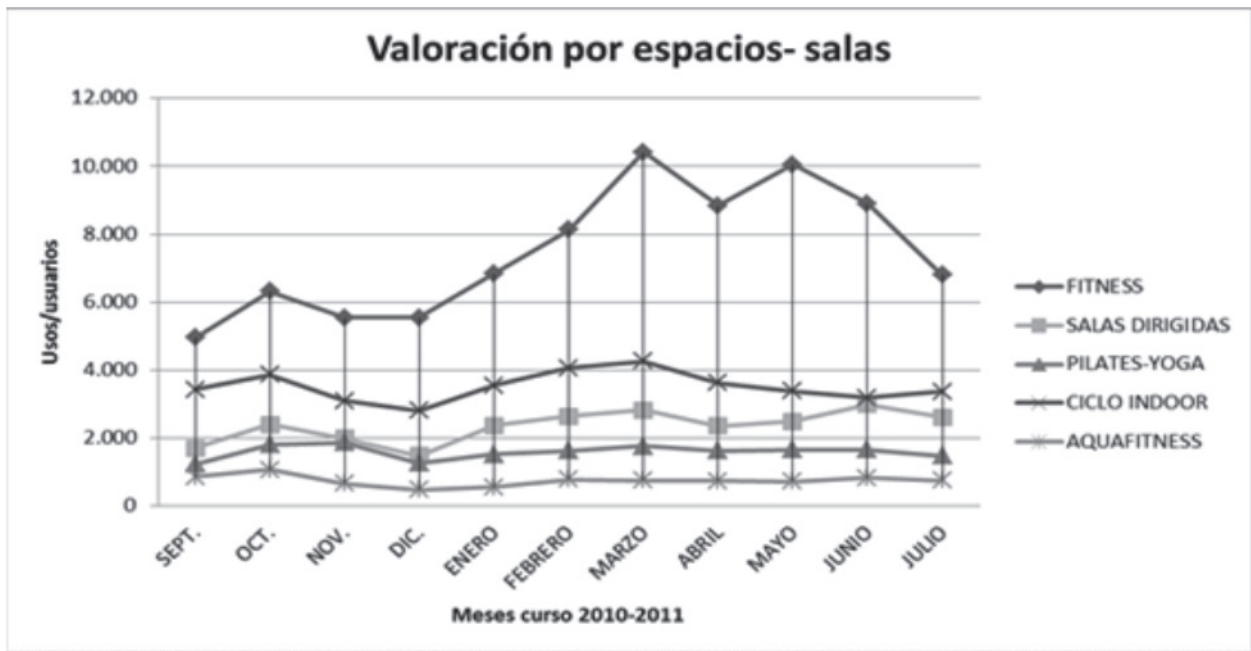
en el mes de más afluencia y de más carencia de usuarios.

El resto de actividades no coinciden con la valoración total, sobre todo la discrepancia se nota en el mes de mayor número de asistencias. Las actividades de Fitness/Musculación mañana, Salas Dirigidas mañanas y Ciclo Indoor mañana y tardes también coinciden con los totales, es marzo el mes en el que se registraron más usos. Sin embargo el resto de actividades varían entre los meses de septiembre, octubre, noviembre, febrero, mayo y junio, como meses de más concurrencia.

Según los datos totales el mes de diciembre es el mes que menos afluencia hubo de usuarios o de usos, al igual que sucede con los datos de las actividades de Salas Dirigidas tarde y noche, Pilates noche, Ciclo noche y Aquafitness.

Otras actividades obtienen sus mínimos en meses anteriores al mes de diciembre, septiembre y noviembre en su mayoría, excepto la actividad de Ciclo Indoor por la tarde-noche que registra en el mes de junio sus peores resultados.

Gráfica de líneas 2: Evolución de los diferentes espacios del centro deportivo a lo largo de los meses del curso 2010-2011 en base al número de usuarios/usos.



Por último, la media de usuarios al mes varía entre 6.183 usos en las sesiones de Fitness/Musculación de la tarde a 172 usos al mes en las salas dirigidas en horario de mañana y el Pilates de la noche. En orden ascendente las actividades quedarían de la siguiente manera: Salas dirigidas mañanas, Pilates noche, Aquafitness tardes, Pilates tardes, Pilates mañanas, Aquafitness mañana, Ciclo Indoor mañanas, Yoga, Ciclo Indoor tarde-noche, Ciclo Indoor noche, Salas dirigidas tarde, Salas dirigidas noche, Fitness/Musculación mañana, Ciclo Indoor tarde y Fitness/Musculación tarde.

5. Conclusiones

De esta investigación pueden desprenderse una serie de conclusiones de relevancia para la medición de la calidad de servicios deportivos:

Mejorar la oferta deportiva en base a la predilección de

horarios y actividades de los usuarios, de esta forma mejoraremos la calidad del servicio en el Centro Deportivo Mediterráneo.

Extraer del presente estudio la importancia del control de usuarios para el diseño de actividades y su planificación cubriendo las diferentes franjas horarias y la previsión de necesidades futuras para ofrecer al usuario un servicio de mejor calidad.

Concluir que de las tablas de control de usuarios podemos realizar una serie de recomendaciones para el diseño de las mismas, autoevaluándolas. En este caso recomendamos que se realicen los registros de los usuarios por sesiones, para gestionar mejor la demanda de actividades en horarios concretos, la satisfacción de los usuarios con relación a los diferentes monitores que dirigen una misma actividad.

Referencias bibliográficas

1. Decreto 183/2006, de 17 de octubre de la Junta de Andalucía, por el que se regula la acreditación de centros deportivos y se crea el Registro Andaluz de Acreditación de Centros Deportivos. BOJA núm. 221, de 15 de noviembre de 2006.
2. Dorado, A. & Gallardo, L. (2005). *La Gestión del Deporte a través de la Calidad*. Barcelona: Inde.
3. Drucker, P. (1990). *Managing the Non-Profit Organization*. Nueva York: Harper Collins Publishers.
4. EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (1999). *El Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid: EFQM.
5. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. & Tsuji, S. (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality*. Hinshitsu: The Journal of the Japanese Society for Quality Control.
6. Mestre, J.A., Brotóns, J.M. & Álvaro, M. (2002). *La Gestión Deportiva: Clubes y Federaciones*. Barcelona: Inde.
7. París Roche, F. (2005). *La Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas* (4a. ed.). Barcelona: Editorial Paidotribo.

