

## EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA CIUDAD DE COLIMA.

**Ciria Margarita Salazar C.<sup>1</sup>; Claudia Alejandra Velázquez García<sup>2</sup>; Marisol Rubio Ursua<sup>3</sup> y Alejandro Gómez Figueroa<sup>4</sup>.**

1 Profesora Investigadora de tiempo completo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Colima.

2 Profesora por horas de la Facultad de Mercadotecnia de la Universidad de Colima.

3 Jefa del Departamento Deportivo del H. Ayuntamiento de Colima.

4 Profesor Investigadora de tiempo completo de la Facultad de Educación Física y Deporte de la Universidad Veracruzana.

**Línea temática: Gobierno y Deporte**

**Av. Universidad 333. Col. Las Viboras. CP 28040. Colima, Colima. [grillosalazar@gmail.com](mailto:grillosalazar@gmail.com). 3123161117.**

**Palabras claves: Diagnostico, Calidad y Servicios Deportivos**

D. Dra. Ciria Margarita Salazar C. autorizo al Comité Organizador del III Congreso de la Asociación Latinoamericana de Gerencia Deportiva que se llevará a cabo en Pereira, Colombia, a publicar el presente trabajo en el libro /CD de actas del Congreso, cediendo los derechos de reproducción a la Editorial para que difunda el CD de actas del evento.



Ciria Margarita Salazar C.  
Autora principal

## **EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS DE LA CIUDAD DE COLIMA.**

**Palabras claves: Diagnostico, Calidad y Servicios Deportivos**

El presente trabajo es una evaluación para valorar la calidad del servicio deportivo de un gobierno municipal, con la finalidad de diagnosticar el estado de la gestión de la Jefatura de Fomento Deportivo del H. Ayuntamiento de la Ciudad de Colima y considerar la implantación de un modelo de calidad para la mejora continua. Relevante mencionar que es la primera ocasión que dicha jefatura se evalúa bajo parámetros de la gestión deportiva, también se debuta en la búsqueda de soluciones a partir de la investigación y atención a las necesidades e intereses de los usuarios y ciudadanos. La evaluación aborda una valoración de la calidad del servicio a partir de la voz de los integrantes de la organización deportiva, una caracterización del promotor deportivo para determinar el perfil profesional y la percepción de servicio del usuario-ciudadano. La evaluación se construye desde una metodología constructivista, que permite la doble visión objetiva y subjetiva del análisis social para comprender el fenómeno de estudio. Los instrumentos utilizados para el acercamiento mixto, es la aplicación del Modelo de Autoevaluación de Calidad total para organizaciones Deportivas de Medina, Ceballos, Pérez y Medina (2008); el Cuestionario adaptado de conocimiento del personal deportivo (Feu, 2006) y el Cuestionario adaptado de Hábitos Deportivos del Gobierno de Andalucía (2009). Entre los principales hallazgos podemos inferir que es importante y urgente incluir un modelo de gestión deportiva en mencionada jefatura, de igual forma, el perfil profesional del promotor deportivo no coincide con las necesidades sugeridas por la población general, ni responde a las necesidades de sistema deportivo, lo que limita la participación de la ciudadanía en actividades físicas y recreativas en la ciudad de Colima.

## INTRODUCCIÓN

Uno de los temas álgidos en los servicios deportivos municipales es la presencia y actuación de la Gestión Deportiva; al menos en México, la dirección de entidades deportivas es una práctica que carece de los elementos vitales para la eficacia y éxito de los servicios deportivos públicos. Dichas carencias tienen sentido en la elección de los directivos, la ausencia de formación profesional y de modelos de gestión deportiva en la entidad que se administra.

Hoy en día el deporte municipal es un medio de despolitización, cohesión, percepción de bienestar y seguridad social que utilizan los gobiernos para mejorar las condiciones de vida de los habitantes. Samuel Martínez (2012) señala que el deporte social es una estrategia gubernamental para desahogar/ re-establecer energías, disciplinar, instruir, un espacio para inspirar valores y tratar de hacer más productiva y funcional a las personas que constituyen el tejido social.

Para llegar a estos niveles de inducción del deporte, es necesario consolidar una idea de gestión deportiva en la entidad que se gobierna. El profesional que tenga a su cargo estos servicios, debe generar procesos de interacción entre agentes involucrados (recursos humanos, materiales, económicos, instalaciones deportivas y lo primordial, los usuarios) interviniendo parámetros de eficiencia y eficacia (Gallardo y Jiménez, 2004).

Dichos autores indican que los parámetros de éxito de los servicios deportivos municipales son: el soporte legislativo de la vía deportiva, una figura profesional de gestor deportivo y una planeación estratégica.

## OBJETIVO

Por tanto en el presente documento intenta diagnosticar el estado de la gestión de la Jefatura de Fomento Deportivo del H. Ayuntamiento de la Ciudad de Colima a partir valoración de la calidad del servicio a partir de la voz de los integrantes de la organización deportiva, una caracterización del promotor deportivo para determinar el perfil profesional y la percepción de servicio del usuario-ciudadano.

## MÉTODO

El diseño de la investigación corresponde a una metodología mixta, usa la técnica de focus groups para conocer la percepción de los servicios deportivos, y el cuestionario para describir el fenómeno de estudio. La investigación se llevó de octubre 2012 a Marzo 2013.

Los instrumentos utilizados son la aplicación del Modelo de Autoevaluación de Calidad total para organizaciones Deportivas de Medina, Ceballos, Pérez y Medina (2008), este modelo es una adaptación del contexto del Modelo de Calidad para gobiernos municipales (SCMT, 2005); se aplicó para el llenado dos sesiones de grupos de discusión con 20 trabajadores de la dependencia (10 en casa sesión) para conocer las áreas de mejora, así como la madurez de la calidad de los procesos y resultados de cada uno de los criterios (Ciudadano y sociedad; líderes, servidores públicos, conocimiento, planeación y procesos) del modelo y la identificación de los principales problemas (Ver tabla 1). Para el presente estudio consideramos presentar las áreas sólidas y áreas de oportunidad.

<b>Cuadro 1. Criterios y subcriterios para evaluar la calidad de los servicios deportivos municipales.</b>		
<b>Criterio</b>	<b>Concepto</b>	<b>Subcriterios</b>
Ciudadano y sociedad	Cómo la organización deportiva integra sus métodos y procesos dirigidos a conocer a sus usuarios, sectores sociales y deportistas, antes, durante y después de la entrega de servicios, para fortalecer su relación.	Conocimiento de ciudadanos Valor creado a ciudadanos
Líderes	Examina la forma en que el equipo líder (administradores, jefes de área y directivos de la organización deportiva), dirige y promueve la administración por procesos y el enfoque sistémico, congruente con los principios y valores de calidad total.	Cultura organizacional Sistemas de trabajo Aportación social
Servidores públicos	Analiza cómo se desarrolla el potencial como servidor público y se establece un ambiente positivo de trabajo, en el que se promueve la realización individual y la creación de valor a los usuarios, sectores sociales y deportistas.	Compensación y reconocimiento Desarrollo de los servidores públicos Calidad de Vida
Conocimiento	Examina la forma en que se administra y protege el conocimiento, el diseño de los sistemas de información y retroalimentación, para crear valor a los usuarios, sectores sociales y a los deportistas.	Comunicación Capital intelectual
Planeación	Examina los métodos y procesos de planeación estratégica de la organización deportiva y los programas operativos de las dependencias municipales, así como la manera en que se define sus objetivos estratégicos y se despliegan en la operación diaria.	Planeación estratégica Planeación operativa
Procesos	Examina el sistema de administración y creación de bienes y servicios, la participación de los proveedores y cómo se asegura la satisfacción y el valor de manera consistente.	Diseño y mejora continua Administración de proceso Proveedores

El Cuestionario adaptado de conocimiento del personal deportivo (Feu, 2006) se aplicó a 44 promotores y el Cuestionario adaptado de Hábitos Deportivos del Gobierno de Andalucía (2009) constituido por 50 ítems fue aplicado a una muestra de 378 usuarios de 54 colonias del Municipio de Colima (Ver Tabla 1).

<b>Tabla 1. Datos Generales del estudio</b>		
<b>Total de participantes</b>	378	
<b>Sexo</b>	192 Mujeres	51%
	186 Hombres	49%
<b>Colonias participantes</b>	52	
<b>Lugar de residencia</b>	270 Urbanos	71%
	108 Rurales	29%
<b>Clase social</b>	Alta	1%
	Media	18%
	Baja	58%
	Estudiantes	23%
<b>Edad</b>	13-20 años	22%
	21-30 años	22%
	31-40 años	20%
	41-50 años	17%
	51-60 años	12%
	61 en adelante	7%

## RESULTADOS

La valoración de la calidad de la organización deportiva realizada por los coordinadores, entrenadores y promotores deportivos del Departamento de Fomento Deportivo del Ayuntamiento de Colima, muestra las áreas sólidas mínimas logradas por la entidad deportivo y las áreas de oportunidad por desarrollar (Ver Cuadro 2).

<b>Cuadro 2. Evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales a partir de 6 subcriterios.</b>			
<b>Criterio</b>	<b>Subcriterios</b>	<b>Área Sólida</b>	<b>Área de oportunidad</b>
Ciudadano y sociedad	Conocimiento de ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones en cada colonia del municipio.</li> <li>• Convenios de colaboración</li> <li>• Sondeos de colaboración</li> <li>• Programas vespertinos con orientación deportiva</li> <li>• Equipo de computo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios dignos e iluminados para usuarios del municipio. Instalaciones y programas para personas de la tercera edad, discapacidad, amas de casa, tribus urbanas y sector empresarial.</li> <li>• Habilitación en el uso de las TIC para eficientar procesos administrativos, de comunicación y promoción.</li> </ul>
	Valor creado a ciudadanos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una estrategia para medir y mejorar la satisfacción y el valor creado a los ciudadanos, a través de relaciones positivas de largo plazo.</li> </ul>
Lideres	Cultura organizacional		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama funcional y habilitación de líderes para coordinar e implementar programas deportivos.</li> <li>• Decálogo de principios de la relación entre pares.</li> <li>• Manual de puestos.</li> </ul>
	Sistemas de trabajo		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una campaña que promueva la congruencia de los puestos, sistemas de trabajo con sus políticas, plan de desarrollo y estrategias.</li> <li>• Desarrollar reglamentos.</li> <li>• Concurso de oposición para la contratación de los recursos humanos.</li> </ul>
	Aportación social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de limpieza de los centros deportivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de educación ambiental en los centros deportivos.</li> <li>• Elaboración de programas deportivos conjuntamente con la sociedad civil.</li> <li>• Proyectos colaborativos inclusivos con Colectivos, clubes, instituciones y asociaciones civiles.</li> <li>• Simposio anual de actividad física, deporte social y recreación.</li> </ul>
Servidores públicos	Compensación y reconocimiento		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño laboral.</li> <li>• Estímulos económicos anuales a partir de concurso.</li> <li>• Programa de reconocimiento social y favorecimiento profesional.</li> </ul>
	Desarrollo de los servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación deportiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de formación continua en áreas de oportunidad para la ciudadanía.</li> <li>• Programa de formación en gestión deportiva.</li> <li>• Habilitación profesional de los promotores que no tienen el perfil.</li> </ul>
	Calidad de Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos laborales.</li> <li>• Vacaciones y días festivos.</li> <li>• Prestaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa rotativo de participación en eventos.</li> <li>• Actividades recreativas para el personal del departamento deportivo (1 actividad por mes).</li> <li>• Protagonismo a los elementos distinguidos.</li> <li>• Foro de proyectos recreativos (1 por año).</li> </ul>
Conocimiento	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de medios locales.</li> <li>• Cuestionario de satisfacción a usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del área de difusión.</li> <li>• Programa de difusión a través de redes sociales.</li> <li>• Desarrollo de página web.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión de autoridades deportivas con colonos (2 veces por año).</li> <li>• Encuesta anual de hábitos deportivos, intereses y necesidades.</li> </ul>
	Capital intelectual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal con habilitación de posgrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de memorias de experiencias exitosas.</li> <li>• Publicación anual de Encuesta de hábitos deportivos.</li> <li>• Memorias de Simposio y foros ciudadanos.</li> <li>• Archivo audiográfico.</li> </ul>
Planeación	Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Operativo Anual</li> <li>• Plan Municipal de Desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del POA en conjunto con los trabajadores del departamento.</li> <li>• Implementación de un modelo de gestión deportiva.</li> </ul>
	Planeación operativa		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar cada año el proyecto de trabajo y la asignación de tareas.</li> <li>• Desarrollar gráficamente en todos los centros deportivos la Ruta de los procesos y momentos del POA y PMD.</li> <li>• Presentación de informe laboral interno.</li> <li>• Diseño de formato de informe semestral de actividades (que explique proyecto, desarrollo, resultados y prospectivas).</li> <li>• Desarrollo de software para administración de instalaciones deportivas y eventos deportivos.</li> </ul>
Procesos	Diseño y mejora continua		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de instrumentos para la evaluación de las instalaciones y servicios (internos y externos).</li> <li>• Inventario de instalaciones y material deportivo.</li> </ul>
	Administración de proceso		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un plan de negocios que ingrese recursos económicos.</li> <li>• Desarrollo de un plan de marketing deportivo de los servicios deportivos para crear valor a los usuarios.</li> </ul>
	Proveedores		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar criterios de selección de proveedores.</li> <li>• Seleccionar proveedores que generen mutuo beneficio.</li> </ul>

### Caracterización del perfil del promotor deportivo

El personal deportivo es 88.6% masculina, de 44 promotores son 39 varones y 5 mujeres, la edad promedio de la edad es de 42 años; el 25% están en normopeso, el 59% en sobrepeso y el 18% es obesa. Respecto a la escolaridad el 59.1% tiene formación hasta preparatoria, el 34% licenciatura y el 7% en posgrado; el 61% no tiene una formación académica deportiva oficial y solo el 39% tienen una titulación en el área de Educación Física y Deporte. En cuanto a la capacitación el 14% no ha tomado ninguno, el 55% del personal ha tomado en los últimos dos años entre 1 y 2 capacitaciones y 31% entre 3 y 8 cursos.

En cuanto a la evaluación de la situación actual del departamento el 59% la califican como buena; también un 73% consideran que cumplir con las obligaciones ha contribuido a la mejora de la entidad deportiva y el 41% piensa que el clima laboral es la dinámica que puede volver exitosa la gestión municipal.

### Hábitos deportivos de la ciudadanía

En el municipio de Colima 52.9% realiza una o varias actividades de ejercitación, es entre 12 y 50 años el rango de edad, siendo el 72% de clase media-baja quienes asisten a la práctica física, el 26% de los activos son estudiantes (Ver Tabla 2).

	Practica AF		Varias AF		No practica		Antes practicaba		Total N=
	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	
<b>Sexo</b>									
Masculino	94	55.6%	20	64.5%	34	35.8%	38	45.8%	186
Femenino	75	44.4%	11	35.5%	61	64.2%	45	54.2%	192
Total	169	44.7%	31	8.2%	95	25.1%	83	22.0%	378
<b>Edad</b>									
Menos de 20	43	25.4%	13	41.9%	16	16.8%	13	15.7%	85
21-30 años	37	21.9%	6	19.4%	19	20.0%	21	25.3%	83
31-40 años	35	20.7%	6	19.4%	16	16.8%	18	21.7%	75
41-50 años	33	19.5%	3	9.7%	13	13.7%	15	18.1%	64
51-60 años	12	7.1%	3	9.7%	18	18.9%	11	13.3%	44
Mayores de 61	9	5.3%	0	0%	13	13.7%	5	6.0%	27
Total	169	44.7%	31	8.2%	95	25.1%	83	22.0%	378
<b>Zona</b>									
Urbana	109	64.5%	28	90.3%	62	65.3%	71	85.5%	270
Rural	60	35.5%	3	9.7%	33	34.7%	12	14.5%	108
Total	169	44.7%	31	8.2	95	25.1%	83	22.0%	378
<b>Clase social</b>									
Alta	3	1.8%	0	0%	0	0%	0	0%	3
Media	29	17.2%	8	25.8%	17	17.9%	14	16.9%	68
Baja	93	55.0%	9	29.0%	61	64.2%	57	68.7%	220
Estudiantes	44	26%	14	45.2%	17	17.9%	12	14.5%	87
Total	169	44.7%	31	8.2%	95	25.1%	83	22.0%	378

Al cuestionar a las personas que no practican deporte encontramos que las principales causas son: no les gusta, no tiene hábitos deportivos, no le ven utilidad, no tienen tiempo, no hay instalaciones deportivas cercanas, por pereza y desgana, por falta de dinero y obligaciones familiares (Ver Tabla 3).

**Tabla 3.- Razonas por la cual no practica deporte**

	Sexo	Si		No		N. C.		Total
		N=	%	N=	%	N=	%	
No me gusta	Mujer	17	60.7%	38	63.3%	137	47.2%	192
	Hombre	11	39.3%	22	36.7%	153	52.8%	186
Total		28	7.4%	60	15.9%	290	76.7%	378
Por la edad	Mujer	3	33.3%	52	65.8%	137	47.2%	192
	Hombre	6	66.7%	27	34.2%	153	52.8%	186
		9	2.4%	79	20.9%	290	76.7%	378
Por salud	Mujer	4	57.1%	51	63.0%	137	47.2%	192
	Hombre	3	42.9%	30	37.0%	153	52.8%	186
		7	1.9%	81	21.4%	290	76.7%	378
No me enseñaron en la escuela	Mujer	2	50.0%	53	63.1%	137	47.2%	192
	Hombre	2	50.0%	31	36.9%	153	52.8%	186
		4	1.1%	84	22.2%	290	76.7%	378
No le veo la utilidad	Mujer	7	58.3%	48	63.2%	137	47.2%	192
	Hombre	5	41.7%	28	36.8%	153	52.8%	186
		12	3.2%	76	20.1%	290	76.7%	378
No tengo tiempo	Mujer	23	57.5%	32	66.7%	137	47.2%	192
	Hombre	17	42.5%	16	33.3%	153	52.8%	186
		40	10.6%	48	12.7%	290	76.7%	378
No hay instalaciones deportivas cercas	Mujer	5	62.5%	50	62.5%	137	47.2%	192
	Hombre	3	37.5%	30	37.5%	153	52.8%	186
		8	2.1%	80	21.2%	290	76.7%	378
No hay instalaciones deportivas adecuadas	Mujer	4	100.0%	51	60.7%	137	47.2%	192
	Hombre	0	.0%	33	39.3%	153	52.8%	186
		4	1.1%	84	22.2%	290	76.7%	378
Salgo muy cansado del trabajo/estudio	Mujer	12	52.2%	43	66.2%	137	47.2%	192
	Hombre	11	47.8%	22	33.8%	153	52.8%	186
		23	6.1%	65	17.2%	290	76.7%	378
Por pereza y desgana	Mujer	12	85.7%	43	58.1%	137	47.2%	192
	Hombre	2	14.3%	31	41.9%	153	52.8%	186
		14	3.7%	74	19.6%	290	76.7%	378
No hay opciones atractivas para hacer deporte	Mujer	10	76.9%	45	60.0%	137	47.2%	192
	Hombre	3	23.1%	30	40.0%	153	52.8%	186
		13	3.4%	75	19.8%	290	76.7%	378
Por falta de dinero	Mujer	2	66.7%	53	62.4%	137	47.2%	192
	Hombre	1	33.3%	32	37.6%	153	52.8%	186
		3	.8%	85	22.5%	290	76.7%	378
Por obligaciones familiares	Mujer	23	71.9%	32	57.1%	137	47.2%	192
	Hombre	9	28.1%	24	42.9%	153	52.8%	186
		32	8.5%	56	14.8%	290	76.7%	378
Otras razones	Mujer	1	50.0%	54	63.5%	137	47.1%	192
	Hombre	1	50.0%	31	36.5%	154	52.9%	186
		2	.5%	85	22.5%	291	77.0%	378

## **CONCLUSIONES**

Entre los principales hallazgos podemos inferir que es importante y urgente incluir un modelo de gestión deportiva e instalar una estrategia de clima organizacional en mencionada jefatura, de igual forma, el perfil profesional del promotor deportivo no coincide con las necesidades sugeridas por la población general, ni responde a las necesidades de sistema deportivo, lo que limita la participación de la ciudadanía en actividades físicas y recreativas en la ciudad de Colima. También se recomiendan algunas áreas de oportunidad para la entidad deportiva.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- (2009). Hábitos y actitudes de la población andaluza ante el deporte. ED Consejería de Turismo, Comercio y Deporte: Sevilla.
- Feu, S. (2006). El Perfil de los entrenadores de balonmano: la formación como factor de cambio. Badajoz: Ilustre Colegio Oficial de Licenciados en Educación Física y en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte de Extremadura.
- Gallardo, L. (2004). La gestión de los servicios deportivos municipales: vías para la excelencia (Vol. 651). Inde.
- Martínez, S. (2012). Fútbol-espectáculo, cultura y sociedad. Editorial Afinita: México.
- Medina, R., Ceballos, O., Pérez, J. y Medina, M. (2008). Gestión Deportiva: aplicación de instrumentos para valorar la calidad del servicio. ED UANL: Monterrey.