

Núm. Orden: 0076

Título: "LA CALIDAD EN EL SERVICIO MUNICIPAL DE DEPORTES A TRAVÉS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO"

Autores: Eduardo Armada Ros y Arturo Díaz Suarez.

Procedencia: Universidad de Murcia.

Correo: pmd_dtor@inicia.es

1. INTRODUCCIÓN.

Con la constitución de los Ayuntamientos democráticos, en los años 70, se dan los primeros pasos en la organización del deporte municipal, siendo el objetivo primordial de éstos, crear infraestructuras y ofertas deportivas que den participación a todos los ciudadanos (E.M.P., 1995).

El paso del tiempo marca un nuevo objetivo, la calidad del servicio que se presta, como factor de éxito de la empresa. Se reflexiona sobre la complejidad que ha alcanzado el sistema deportivo local, siendo imprescindible primar la calidad de estos servicios, en su totalidad (F.E.M.P., 2000).

Actualmente, las instituciones públicas, se preocupan por desarrollar programas de formación que involucren y conciencien a sus empleados en las excelencias del trabajo desarrollado con programas de calidad (Lloréns y Fuentes, 2000; FEMP, 1999; FEMP, 2000).

Claver y cols., (1999), citando Hodgetts y cols., (1994), sostienen que una organización excelente en calidad, debe tener un enfoque centrado en el cliente, procurar una mejora continua en todo lo que hace, disponer de una organización fluida y flexible para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, destacar en la dirección creativa de los recursos humanos, apoyo tecnológico y su uso de forma inteligente y eficiente para servir al cliente. En los 90, se comienza a hablar de la necesidad de establecer como meta prioritaria en los servicios públicos deportivos la "atención al cliente", que permite conocer de manera intangible las motivaciones, sensaciones y necesidades de éstos, así como la "autofinanciación básica" o porcentaje mínimo de ingresos que debe generar el servicio (De Andrés, 1997).

El servicio de deportes es punto clave en la gestión municipal, debido a la opinión positiva que la sociedad manifiesta hacia la práctica de actividad física y/o deporte. Tomando en consideración uno de los aspectos estimado como fundamental en los programas de gestión de la calidad, nos surge la necesidad de plantear en el servicio de deportes del Ayuntamiento de Cartagena, un estudio que ponga de manifiesto las creencias, intereses y sugerencias de nuestros usuarios, y las consideraciones que sobre éste puedan aportar los ex-usuarios o personas que dejaron de realizar su actividad física en nuestro servicio.

2. OBJETIVOS.

- 1- Determinar el grado de satisfacción del usuario con la actividad que realiza.
- 2- Conocer la opinión de los usuarios respecto a la relación calidad / precio de la actividad que realizan.

3- Averiguar las causas que han motivado a un porcentaje de usuarios a abandonar las instalaciones deportivas municipales en los dos últimos años.

3. MATERIAL Y METODO.

3.1. LA MUESTRA PARA USUARIOS

552 personas, seleccionadas por muestreo probabilístico aleatorio sistemático, entre los 4199 usuarios inscritos en actividades deportivas(13.1%), nivel de confianza del 95.5% y error muestral $\pm 3,9\%$.

PARA EX-USUARIOS

632 personas, de las 1599 bajas, de los cuales 1372 son localizables por teléfono (46%). nivel de confianza del 95,5%, error del 2,9%. Se realizaron cerca de tres mil llamadas (un promedio de 2,1 por baja).

Una parte importante del censo, el 43%, se consideró como ausente después de realizar las tres llamadas preceptivas a diferentes horas del día. De este trabajo de campo también se dedujeron errores en el censo como un 6% de números de teléfono equivocados y un 1% que no se habían dado de baja.

2.MEDIDAS DE EVALUACIÓN DE LAS VARIABLES.

Para usuarios: entrevista personal, cuestionario de 42 preguntas, (3 abiertas y 39 cerradas. De las preguntas cerradas 9 eran dicotómicas y las 30 restantes de selección múltiple. Según la escala de respuesta de estas últimas, 1 era de intervalo, 6 nominales y 23 ordinales. En consecuencia a los objetivos del estudio, se realizó una “apertura cualitativa” en la parte neutra y negativa de la escala de 11 preguntas a fin de conocer los motivos de las críticas.

Para ex-usuarios: encuesta telefónica, 28 preguntas, 23 de escala de respuesta cerrada (18 dicotómicas y 5 de selección múltiple), 5 de respuesta abierta.

Las entrevistas fueron pasadas a los usuarios durante los meses de abril y mayo de 2000. En las actividades dirigidas a niños (de 5 a 12 años), las entrevistas fueron realizadas a los padres.

3.3. METODO ESTADISTICO.

Diseño descriptivo para cada una de las variables.

Para usuarios: análisis estadístico descriptivo, univariado, (con medidas de tendencia central y de dispersión).

Encuesta de ex-usuarios: proceso de datos simple y bivariado.

3.4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Los usuarios del PMD están muy satisfechos, en términos generales, con la actividad que realizan. La actividad y su contexto cumplen sus deseos y expectativas.

Un pequeño segmento de usuarios (5%) tienen opiniones negativas (nada, poco y regularmente satisfechos). Un indicador valido de la calidad de un servicio, son los usuarios que no se quejan, que según estudios estadísticos corresponde al 26-27% de los clientes,

por lo que para obtener información correcta sería necesario multiplicar el número de quejas sobre aspectos del servicio por 27 (Hoyle, 1998; Barlow y Moller, 2001).

Son, en mayor medida, hombres; de la tercera edad, jóvenes y niños; de nivel educativo medio-alto y alto; trabajadores y escolares/estudiantes; inscritos en Karate, Musculación, Judo y Tae-Kwon-do; en el C.P. Cartagonova, AV.Sauces y P.Peral-Cuatro Santos; y los inscritos anteriormente en otro centro. En EE.UU. la mayoría de personas que se quejan son hombres, con educación media-alta, e ingresos superiores a la media, coincidiendo en este aspecto con los datos obtenidos en nuestras encuestas, tanto para usuarios (5%) como para ex-usuarios (15%) (Gráfico 1).

Motivación.

La razón principal por la que se realiza una actividad deportiva es porque gusta, atrae o apetece (25%), acercándose a los encontrados en los estudios de García Ferrando y cols.,(1998), mantenerse en forma (14%), mejorar físicamente (10%), (9%) por problemas físicos:

La motivación fue respondida por la amplia mayoría (89%), algunos de ellos confundieron la necesidad con otros factores que les influyeron para inscribirse en el PMD: características del producto (ambiente, profesor, precio, horario, cercanía de las instalaciones, existencia de determinadas modalidades deportivas y de los de la competencia (masificación, escasa oferta, cierre) o de determinados individuos (padres, amigos) y medios (radio) o falta de la misma (iniciativa propia).

Producto.

-La oferta actual del PMD es amplia y diversa (75%). Falta la Natación (21%).

-Las actividades de la Piscina cubierta interesan al 74%, el servicio de Sauna no atrae al 50%. El motivo del desinterés es la edad (14%). El horario preferido para la Piscina Cubierta es por la tarde de 5 a 8 (48%).

-La razón (41%) por la que se cambiaron al PMD los que durante el curso anterior estuvieron inscritos en otro centro fue su insatisfacción con este y las expectativas de mejora que veían.

-La enseñanza es de buena calidad.

-El espacio disponible en la sala está bien, es amplio. Su higiene es buena.

-El espacio en vestuarios es regular, justo. La higiene es regular. El servicio de agua caliente algunas veces falta. El material existente para realizar las actividades es adecuado (78%) y suficiente (65%).

-El profesorado está muy preparado para desempeñar su tarea, su capacidad pedagógica es excelente. Suele ser puntual (91%). El asesoramiento de los monitores de Musculación es bueno.

-El 61% no pasaron el reconocimiento médico. Entre los que sí lo realizaron, el 82% opina que fue completo.

-La labor desempeñada por la Dirección es acertada.

-La actitud del profesor es amistosa (94%), el ambiente en que se desarrollan las actividades suele ser cálido y estimulante (91%). Los usuarios están bastante satisfechos de las relaciones que mantienen con el personal administrativo y mantenimiento.

-Los usuarios están muy satisfechos con la actividad que realizan.

Los estudios sobre las necesidades de los clientes en los servicios municipales de deportes en España, está comenzando a definirse desde hace escasamente cinco años. Nuestros datos, coinciden con los estudios realizados en los servicios de deporte municipales de Barcelona (1999) y Bilbao (1998).

Precio

-La cuota actual. Los que creen que es cara (12%) asocian su opinión a la calidad de servicio público del PMD.

-Sería interesante domiciliar bancariamente su abono (63%). Los que no están de acuerdo con esta idea creen que no es incómodo pagar en las oficinas.

-Los usuarios están divididos sobre la conveniencia de un eventual incremento de la cuota. Los que se oponen juzgan adecuada la cantidad actual.

Comunicación

-Existen división de opiniones al juzgar la suficiencia o no de la información que se recibe.

-El medio más adecuado para recibir información sobre el PMD es la carta (67%).

-La mayor parte de los usuarios 68% no conocen la revista deportiva Crono.

- Entre los que la conocen se suele leer algunas veces y su calidad es buena.

Motivos de cambio de centro.

Más de la mitad (54%) de los usuarios actuales también estuvieron inscritos durante el curso pasado en el PMD. Los restantes son nuevos usuarios, una buena parte de ellos (12% de la inscripción total) estuvo anteriormente inscrita en otro centro.

Los motivos que les hicieron cambiar al PMD nos puede indicar algunas ventajas comparativas de aquel respecto a la competencia aunque la perspectiva no puede ser completa ya que no conocemos la importancia de la otra cara de la moneda (los que abandonaron el PMD por otros centros).

La principal razón del cambio podemos denominarla insatisfacción con el centro y expectativas de mejorar en el PMD (41% de los inscritos en otro centro el pasado curso). A continuación le siguen los motivos proximidad de las instalaciones del PMD (23%) y cierre del centro anterior (15%).

Segmentos críticos.

Los resultados del estudio, son positivos a nivel general. Lo que era previsible ya que la continuidad en la utilización de un servicio requiere un umbral mínimo de satisfacción por parte del usuario. Y sobre todo tratándose de un servicio destinado al tiempo libre.

Reciben una calificación global negativa aspectos como los vestuarios (espacio, higiene y agua caliente), el reconocimiento médico y la información recibida sobre sus actividades.

Los resultados de la opinión sobre nuestras instalaciones (78% usuarios, 63% ex-usuarios), es similar a las obtenidas por el Ayuntamiento de Barcelona (82%) y de Alicante (75%), excepto en aspectos referidos a la higiene (52% usuarios, 51% ex-usuarios) y el espacio de los vestuarios (65% usuarios, 57% ex-usuarios), debiéndose esta situación a que nuestras instalaciones son de construcción antigua y con problemas para su mantenimiento, mientras que en los servicios citados se evalúan instalaciones de nueva creación.

Dado el objetivo general del estudio, conocer el mercado para mejorar el servicio prestado, identificaremos, para terminar, los segmentos que hacen más juicios negativos y que necesitan una atención preferente por parte de la Dirección del Patronato.

Los de Karate (2% de la inscripción total), Musculación (13%) y Tae-Kwon-do (13%).
Los de Barrios y Pedanías (5%), P. Los Dolores (7%), P. Peral-Cuatro Santos (6%) y Pabellón Cubierto (42%).

Los inscritos anteriormente en el PMD (54%).

Los hombres (34%), los jóvenes y adultos (54%), los de nivel cultural medio-alto - BUP, COU, Bachillerato Superior- (30%) y los trabajadores y parados (21%).

RESULTADOS ENCUESTA EX USUARIOS

El 87% de las bajas dejaron el PMD por motivos ajenos a su funcionamiento: estudios (24%), trabajo (18%), problemas físicos (14%), circunstancias personales o familiares (13%), etc.

No era caro (88%), la instalación estaba cercana al domicilio (74%) y el horario de las clases iba bien (79%).

El profesor estaba preparado (78%), solía ser puntual (75%), atendía a todos los alumnos por igual (73%) y les motivaba suficientemente (70%).

El material estaba en buenas condiciones (75%) y era suficiente, había para todos (61%). El espacio de la sala/gimnasio era amplio (57%) y buena su higiene (76%).

El espacio de los vestuarios era amplio (63%), la higiene buena (51%) y el agua caliente de las duchas funcionaba bien (44%).

Sólo le influyó al 16% algún aspecto del funcionamiento del PMD para dejar las clases: iba mal su horario (27%), la instalación estaba alejada (19%), no se sentía suficientemente motivado por el profesor (10%), etc.

PRÁCTICA DEPORTIVA.

El 25% de las personas que se dieron de baja en el PMD practican actualmente algún deporte, la mayor parte (37%) lo hacen por su cuenta, otros acuden a clubes privados (26%), al PMD (20%) -por su cuenta o matriculados en alguna actividad o en una instalación diferente ala que se dieron de baja y al colegio (4%). Únicamente el 5% de los ex-usuarios sigue vinculado de alguna manera al PMD. - El 75% no practican actualmente ningún deporte.

Motivos para dejar el PMD

La mayor parte de las bajas (87%) dejaron el PMD por motivos no directamente relacionados con su funcionamiento

El principal motivo son los estudios (24%), seguido de motivos relacionados con la actividad laboral (18%) -el trabajo no deja tiempo, los horarios son incompatibles, los turnos no permiten una asistencia continuada, se empieza a trabajar, etc., los problemas físicos (14%) -problemas de espalda, enfermedades, accidentes, operaciones, lesiones, etc.-, las circunstancias personales o familiares (13%), la falta de tiempo en general (10%), la pérdida de interés, desgana, aburrimiento (9%), la falta de compañía (3%), el horario que va mal (3%), la desgana, vagancia o pereza (2%), que se cambia de deporte (2%) y otros motivos (13%).

El 12% de las personas entrevistadas dejaron el PMD por motivos directamente relacionados con su funcionamiento.

Aspectos más criticados.

La escasez de espacio en la sala/gimnasio (39%), la mala higiene de los vestuarios (31%) y la insuficiencia de material (27%) son los tres aspectos más criticados del PMD. A continuación les siguen: Lejanía de la instalación (25%), espacio escaso de los vestuarios (24%), malos horarios (20%), mal funcionamiento del agua caliente (20%), higiene deficiente en la

sala/gimnasio (18%), material deteriorado (14%), insuficiente motivación por parte del profesor (14%), atención desigual del profesor a los alumnos (11%), falta de puntualidad del profesor (10%), precio caro (9%), y poca preparación del profesor (4%).

Sólo influyó al 16% de los encuestados alguno de estos aspectos para dejar las clases; sobre todo el horario (27%), la lejanía de la instalación (19%) y que el profesor no motivara lo suficiente (10%).

Con las respuestas registradas a los diferentes aspectos mencionados (excluyendo la lejanía de la instalación y el horario) hemos construido un <<índice de insatisfacción con el PMD>> que sintetiza las opiniones vertidas y varía entre 0 -cuando no se hace ninguna crítica- y 12 -cuando se opina negativamente de todos los aspectos puestos en cuestión). El valor promedio de este índice es de 2.20 (el ex-usuario critica negativamente una media de dos aspectos) y es más alto, como era de esperar, entre aquellas personas que dejaron el PMD por causas relacionadas con su funcionamiento (3.15) que entre aquellas que lo dejaron por otros motivos (2.08).

SUGERENCIAS.

El 7% de las personas encuestadas realizan sugerencias de tipo general. El 36% están relacionadas con el precio: éste ha de ser más barato. Algunos vinculan ésta opinión a su carácter público y otros a que ha de hacerse un descuento si van más personas de la unidad familiar o si la persona interesada carece de recursos económicos. Un entrevistado sugiere bajar los precios mediante una subvención económica mayor al PMD.

Otra parte de las sugerencias se refieren a que el PMD debería ampliar su oferta (24%) -más piscinas, piscina cubierta, más actividades de las actualmente ofertadas pero en otras instalaciones.

En cuanto a la matrícula (17%) -la mayor parte de estas se refieren a no tener que volver a pagar si se deja de venir un tiempo; otras a respetar la antigüedad para obtener plaza-, a que se deberían efectuar mayores inversiones (10%) en material deportivo y en nuevas instalaciones; a mayor comunicación (10%) tanto con los usuarios como con el conjunto de la población; y otras (como realizar una revisión médica y repartir equitativamente el personal existente entre las instalaciones).

No hemos podido obtener ningún dato comparativo con encuestas a ex-usuarios, puesto que en la búsqueda realizada en la F.E.M.P., en cuanto al territorio nacional se refiere, sólo se han realizado encuestas a usuarios activos y actualmente se encuentran preparando trabajos dirigidos a población que aún no conoce el servicio municipal de deportes de su entorno social.

La evolución de los datos de este estudio, nos indica que el trabajo realizado para conocer la opinión de los usuarios, es un factor clave para calibrar la calidad del servicio que se presta al ciudadano, datos que se corroboran con los datos obtenidos de la encuesta a ex-usuarios, fundamentales para orientar los procesos de planificación a medio y largo plazo de los mismos.

3.5 CONCLUSIONES.

1.- Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios y ex-usuarios del servicio municipal de deportes.

Los resultados del estudio son positivos de forma general, dada la continuidad del uso del servicio por un amplio sector de usuarios que manifiestan estar muy satisfechos con la actividad que realizan. Estimándose un umbral mínimo de satisfacción ya que se trata de un servicio destinado a la ocupación del ocio y el tiempo libre.

Se considera amplio y diverso el abanico de actividades que oferta el P.M.D. Las relaciones, el ambiente, actitudes y la enseñanza que reciben del profesorado es percibida como de muy buena calidad. En cuanto a los aspectos referidos a las instalaciones municipales donde se desarrolla el servicio, sólo reciben una calificación negativa aspectos puntuales referidos a los vestuarios (espacio, higiene y funcionamiento del agua caliente). Siendo adecuado el material docente y las canchas deportivas. Los usuarios creen acertada la gestión del servicio. Opinan que el trato dispensado por el personal administrativo y de mantenimiento, es muy correcto.

2.- En relación a la calidad/precio de la actividad que realizan, los usuarios manifiestan que es adecuada. Pareciéndoles muy acertada la idea de domiciliar por banco las cuotas. Las opiniones están divididas sobre la conveniencia de un eventual incremento de las cuotas.

3.- Las causas que han motivado a los usuarios a abandonar el servicio municipal de deportes en los últimos dos años, no están relacionadas en una amplia mayoría con el funcionamiento del servicio, debiéndose principalmente a problemas personales referidos a estudios, trabajo, familiares, etc, siendo alto el porcentaje de los que no practican actualmente ningún deporte.

Manifestando, al igual que los usuarios actuales, satisfacción con el servicio que recibieron. Este estudio ha permitido identificar o conocer a aquellos segmentos de usuarios que hacen más juicios negativos sobre los distintos aspectos del servicio, con el fin de prestar una atención preferente a estas demandas, por parte de la dirección.

BIBLIOGRAFÍA.

- Acosta, R. (1999). Dirección gestión y administración de las organizaciones deportivas. Barcelona: Paidotribo.
- Andrés, F. (1997). La evaluación de la gestión de un centro deportivo. Madrid: Consejo Superior de Deportes.
- Anguera, T et al. (1998). Métodos de investigación en psicología. Madrid: Síntesis.
- Ayuntamiento de Barcelona (1999). Encuesta sobre instalaciones municipales. Barcelona: Servicio Municipal de Deportes.
- Banks, J. (1998). Control de Calidad. México: Limusa.
- Barlow, J. y Moller, C. (2001). Como utilizar la opinión de los clientes para la mejora continua. Barcelona: Gestión 2000.
- Boné, A. (1999). Evolución del sistema deportivo de Aragón. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
- Claver, E., J. y Tarí, J.J. (1999). Calidad y dirección de empresas. Madrid: Civitas.
- Díaz Suarez, A. (coord.) (1995). Dirección y planificación deportiva. Murcia: Autor Editor.
- Fontant, M. (1998). Encuesta sobre hábitos deportivos. Barcelona: Servicio Municipal de Deportes.
- Garbisu, O. (1998). Encuesta a usuarios de Bilbao Kirolak. Bilbao: Servicio Municipal de Deportes.
- García Ferrando, M. (1997). Los españoles y el deporte, 1980-1995 (un estudio sociológico sobre comportamientos, actitudes y valores). Consejo Superior de Deportes (Madrid), Tirant lo blanch (Valencia).
- Gómez, T. (2000). Opinión de los usuarios sobre el mantenimiento general, la seguridad, los accesos y el servicio deportivo de la piscina municipal Monte Tossal. Alicante: Servicio Municipal de Deportes.
- Hernández Vázquez, J. L. y Vera, P. (comps.) (1998). Libro Verde I+D en el deporte. Madrid: C.S.D.

James, P. (2001). Gestión de la Calidad Total. Madrid: Prentice Hall.
Juran, j. M. y Gryna, F. M. (1993). Manual de Control de la calidad. Madrid: Mc Graw-Hill.
Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local (1985). B.O.E.
Llorens, F. J. y Fuentes, M^a. M. (2000). Calidad total. Fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.
Mestre, J. y García, E. (2000). Manual de legislación y reglamentación del deporte local. Madrid: F.E.M.P.
Mills, D. (1999). Manual de Auditoria de la Calidad. Barcelona: Gestión 2000.
Senlle, A. (1993). Calidad total en los servicios y en la administración pública. Barcelona: Gestión 2000.

GRAFICO 1

