

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS MUNICIPALES DE AYUNTAMIENTOS DEL BAIX LLOBREGAT

RESUMEN

Cada vez hay más estudios que evidencian una correlación directa y positiva entre deporte y salud y entre deporte y cohesión social y que reflejan que un elevado porcentaje de la población practica alguna modalidad deportiva. Así pues, las políticas municipales de promoción del deporte entre la población se consolidan, cada vez más, como una línea estratégica de actuación municipal. De hecho, los estudios sobre los hábitos deportivos de la población y sobre qué características deben tener las instalaciones donde la práctica deportiva tiene lugar son cada vez más frecuentes y se tienen más en cuenta en el momento de desarrollar políticas deportivas municipales.

Este proyecto de investigación tiene como principal objetivo crear un sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales basado en la percepción de los gestores y de los usuarios de los mismos. En el marco de importantes procesos de transformación organizativa orientados a mejorar la gestión pública municipal, uno de los referentes que se está revelando como imprescindible es la “gestión de la calidad”. La incorporación de la gestión de la calidad como lógica para repensar y rediseñar el funcionamiento de las organizaciones públicas genera nuevos espacios de mejora que determinan el éxito de diferentes proyectos de modernización y facilitan la creación de valor público y la orientación al ciudadano de las organizaciones públicas. Cada vez más administraciones toman este enfoque como principio para desplegar la estrategia y los objetivos corporativos, rediseñar sus flujos de trabajo, mejorar su estructura orgánica y orientar la introducción de mejoras en diferentes ámbitos de actuación.

De hecho, en muchos municipios ya se habla de “la calidad en el deporte municipal”. Pero, ¿qué es exactamente esto de la calidad de los servicios deportivos municipales? Y lo más importante: ¿cómo se puede hablar de calidad de un servicio deportivo cuando hay infinidad de variables que afectan directa o indirectamente en él? Estas variables podrían ser, por ejemplo, la capacitación de los recursos humanos, los materiales, la limpieza, la puntualidad, el trato humano o la capacidad de reacción ante las quejas de los usuarios. La interacción existente entre estas variables es la que, juntamente con la apreciación de las mismas por parte de los usuarios del servicio, acabará determinando la percepción de calidad de un determinado servicio deportivo. Además, estas variables pueden ser de afectación directa o indirecta ya que, cada vez más, las administraciones públicas optan por fórmulas de externalización de los servicios públicos municipales que conllevan contratación de personas externas a la organización madre.

El objetivo central de este proyecto de investigación es la creación de un sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales basado en el contraste entre la percepción que los gestores

y de los responsables políticos tienen sobre la opinión que esos servicios merecen a los ciudadanos, con la percepción real de los usuarios

Es importante destacar que este estudio tiene una doble relevancia teórica y social. La literatura existente sobre gestión deportiva y sobre gestión de la calidad y métodos de valoración de la misma es amplísima, por lo que el marco teórico-conceptual de referencia es muy rico. Ahora bien, las ausencias de un referente teórico claro desaparecen en el momento en que se intenta comparar percepciones de calidad de los diferentes agentes que intervienen en el ciclo de gestión de un servicio deportivo municipal. Y es precisamente aquí donde radica la originalidad y la relevancia teórica de este proyecto de investigación que permitirá:

1. Determinar cuáles son las variables determinantes en la percepción de la calidad de una instalación deportiva, por parte del usuario.
2. Determinar si el perfil del usuario es relevante a la hora de percibir la calidad de un servicio deportivo.
3. Determinar si las diferencias entre las percepciones entre los responsables políticos, los responsables técnicos y los usuarios influye en la calidad de los servicios deportivos prestados.
4. Determinar si el tamaño del municipio influye en la percepción de calidad de los servicios deportivos por parte de los usuarios.
5. Determinar si la existencia de competencia cercana afecta la percepción de los usuarios de los servicios deportivos municipales.
6. Determinar si el tipo de gestión (directa o indirecta, pública o privada) influye en la percepción de la calidad de los servicios deportivos recibidos.

En este sentido, las hipótesis de partida a corroborar o refutar fueron las siguientes:

1. Los usuarios de las diferentes instalaciones deportivas del Baix Llobregat, valoran de manera diferente las dimensiones relacionadas con la ubicación, el producto, la promoción el precio, y la percepción de las instalaciones en las que son usuarios.
2. No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad entre los diferentes grupos de edad, género, frecuencia de uso de la instalación, antigüedad de los usuarios y situación laboral.
3. No existen diferencias significativas entre la calidad percibida por los usuarios, los responsables técnicos y los responsables políticos vinculados a las instalaciones deportivas seleccionadas del Baix Llobregat.
4. Hay diferencias significativas en la valoración de la calidad general entre los usuarios de las instalaciones escogidas del Baix Llobregat.
5. La calidad percibida de la instalación deportiva donde los usuarios realizan su actividad de manera regular es estadísticamente mejor que la percibida de otros municipios por estos mismos usuarios.

6. La variabilidad de la calidad general percibida por los usuarios de las instalaciones del Baix Llobregat analizadas, se explica por encima del 50% por las dimensiones estudiadas de ubicación de la instalación, producto, promoción y precio.

A nivel social, la relevancia del proyecto se basa precisamente en la creación de un sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales que permita incorporar la lógica asociada a la “gestión de la calidad” como motor para repensar y rediseñar el funcionamiento de los servicios deportivos municipales. Comparar la opinión de los usuarios de estos servicios sobre la calidad de los servicios que reciben con la visión que puedan tener de los gestores municipales de los mismos (responsables políticos y responsables técnicos) permitirá sacar conclusiones relevantes sobre cómo definir correctamente, por parte de los gestores municipales, unos estándares y compromisos de calidad apropiados que se adecuen, para cada uno de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, a las expectativas de sus usuarios. Así mismo, esta comparación también posibilitará evaluar la actuación municipal, aportando información a modo de “auditoría organizativa” y facilitando el impulso de proyectos de mejora organizativa en los ámbitos de actuación que se estime necesario para conseguir llegar a los estándares de calidad que se estimen adecuados. Con el diseño de un sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales se persigue dotar a los Ayuntamientos de una herramienta útil de autogestión que les permita juzgar objetivamente la calidad de los servicios públicos ofertados en sus instalaciones deportivas aportándoles información para una mejor toma de decisiones en relación con la prestación de servicios públicos y contribuyendo así a aumentar su rendimiento institucional. También, por qué no, se pretende conseguir que la metodología sea extrapolable a otro tipo de servicios municipales.

Es importante destacar que el sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales definido en el marco de esta investigación pretende ser adaptable a cualquier tipo de municipio, sea cual sea el tamaño de éste y sea cual sea su modelo de gestión deportiva municipal y tipo de instalación. Los resultados obtenidos por cada uno de estos municipios se contextualizó comparándolos con los resultados del resto de municipios incluidos en la muestra con características y equipamientos similares. Así pues, cada municipio ha podido comparar la calidad de sus servicios respecto la calidad que ofrecen otros municipios con servicios similares. Esta comparativa permite sacar conclusiones teóricamente relevantes sobre el peso de determinados condicionantes contextuales e institucionales en la calidad de los servicios deportivos municipales ofrecidos y determinar cuáles son los mínimos necesarios para que un servicio deportivo público sea considerado de calidad.

Para desarrollar este proyecto de investigación se definieron unas líneas de trabajo basadas en el desarrollo de tres bloques o fases diferenciadas:

- Una **primera fase** correspondiente a las actividades vinculadas a la revisión bibliográfica, a la redacción del marco teórico conceptual y a la preparación del trabajo de campo.

- Una **segunda fase** de realización del trabajo de campo, combinando la recogida y análisis de la información documental con la realización de encuestas.
- Una **tercera fase** asociada al análisis de la información, la discusión y la realización de propuestas que culminará con el diseño de este sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales basado en la percepción de los gestores y de los usuarios.

Metodología de la investigación

Definición de una muestra representativa del universo de referencia

Dar respuesta a los interrogantes de índole más teórica apuntados anteriormente y construir un sistema de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales que sea adaptable a cualquier tipo de municipio, sea cual sea el tamaño de éste y sea cual sea su modelo de gestión deportiva municipal y tipo de instalación, implica, necesariamente, realizar un exhaustivo trabajo de campo sobre una muestra representativa de municipios que permita extraer conclusiones relevantes para el universo de referencia y generalizables para el conjunto de municipios españoles.

El trabajo de campo se centró en el estudio de los servicios deportivos de los municipios de la Comarca del Baix Llobregat, en la provincia de Barcelona. El universo de la Comarca del Baix Llobregat lo componen 30 municipios y será a partir de este universo ser realizó la elección de los municipios para la muestra. El criterio para escoger esta comarca es triple: la gran cantidad de población que tiene, la amplia variabilidad en cuanto al tamaño de los municipios que la integran y, finalmente, porque estos municipios reflejan un amplio espectro de modelos de gestión y de oferta de servicios deportivos municipales. Los datos de población de la comarca, suman un total de 806.249 habitantes, y representan casi un 15% de la población de la provincia de Barcelona, y casi un 11% de la población de toda Cataluña. Otro de los motivos para escoger esta comarca para este estudio fue debido a su gran idiosincrasia y peculiaridades entre los diferentes municipios. El municipio más pequeño, Castellví de Rosanes, tiene 1.760 habitantes, mientras que el mayor, Cornellà, tiene 86.234. El hecho de poder comparar dimensiones tan diferentes se presentaba como un gran estímulo para el estudio.

En relación a las instalaciones deportivas de la comarca, la comarca tiene un total de 3.536 espacios deportivos clasificados, que representan un 10% del total de Cataluña.

La realidad social de la comarca también es muy identificativa. Por ejemplo, la renta bruta familiar (indicador macroeconómico que mide los ingresos que disponen las familias para destinarlos al consumo

o al ahorro), de los ciudadanos del Baix Llobregat en el 2010 era de 15.500 €, por debajo de la media catalana que se situaba en 16.900€ y por debajo también de la media del Ámbito Metropolitano que se situaba en 17.000€. A 31 de diciembre de 2013, existían en la comarca un total de 68.869 personas sin trabajo, que situaba la tasa de paro comarcal en un 16,2%. Esta tasa queda ligeramente por encima de la media tanto de Cataluña como del ámbito territorial metropolitano, situado en la misma fecha en una tasa del 15,8%. Dentro de la misma comarca, la mayor tasa de paro la tiene el municipio de Sant Vicenç dels Horts, con un 20,7%, mientras que el municipio que tiene menos población en situación de paro es Sant Just Desvern, con una tasa del 9,7%.

Con el objetivo de construir una muestra representativa del universo de referencia, y que permita extraer conclusiones generalizables al conjunto de municipios del resto de Cataluña o del Estado, planteamos seguir el criterio de agrupación y clasificación que el Consell Català de l'Esport realiza en su Plan de Instalaciones y Equipamientos deportivos de Cataluña – P.I.E.C. (Fabregas; Bordas; López-Jurado; Giralt; Martí, 2005). Este propone seguir con los criterios que el Plan Territorial General de Cataluña establecía, y así, agrupa los municipios en Áreas Básicas Territoriales (ABT), un segundo nivel de ámbito, dentro de su ámbito comarcal o sub-comarcal, atendiendo a criterios de movilidad obligada no diaria. Para su determinación se tuvieron en cuenta tanto la población residente en el momento de su redacción, como las facilidades e comunicación, analizando los diferentes sistemas de asentamiento en el territorio. Además, el Plan Director agrupa los municipios de Cataluña en 64 agrupaciones (AGR) que respetan tanto la división comarcal del momento, como el ámbito territorial inferior, que es la ABT.

El hecho de incluir en la muestra las instalaciones deportivas que contienen todos los espacios y servicios citados, consigue reunir las más complejas existentes, que podrían considerarse como complejos deportivos, independientemente de su nombre. El escoger las instalaciones más complejas desde el punto de vista de la dimensión, la gestión y la propia complejidad, nos permite poder pensar en aplicar el mismo método, en aquellas instalaciones de mayor simplicidad, lo que demostraría que el método de evaluación de la calidad de los servicios deportivos municipales presentado aquí sería válido para aplicar en cualquier sistema o instalación deportiva.

En relación con el trabajo de campo, para desplegar las actividades explicadas se han combinado dos técnicas de investigación: el análisis de fuentes de información documental, y la realización de encuestas.

Todos los datos producidos fueron ordenados y administrados a través de una base de datos que, al mismo tiempo, permitió hacer explotaciones estadísticas sofisticadas de información obtenida. Así mismo, la construcción de indicadores también permitió sistematizar y analizar los resultados obtenidos.