



enformate

 Comité Olímpico Español
COMISIÓN DE DEPORTES
Comunidad de Madrid



PLAN DE FORMACIÓN 2008

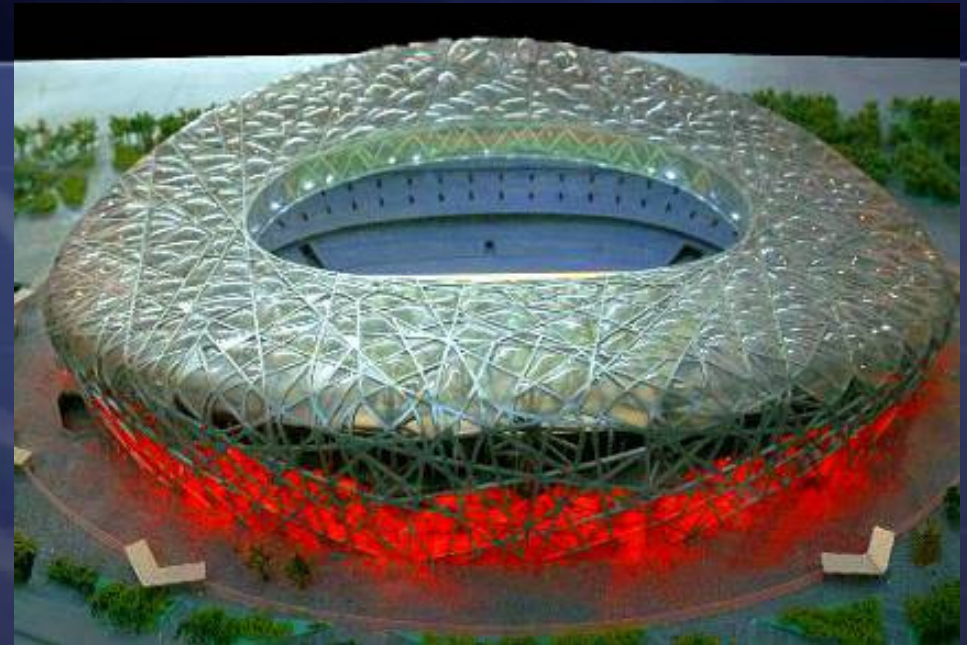
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DEPORTIVA

COMUNIDAD DE MADRID

Curso de Gestión de la Seguridad de usuarios de servicios deportivos

TEMA: La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

PONENTE: Lucas Peñas Gómez



 **PLAN de FORMACIÓN** 2008
enformate *****
Dirección General de Promoción Deportiva
CONSEJERÍA DE DEPORTES
Comunidad de Madrid
 **EM**
La Suma de Todos
Comunidad de Madrid
www.madrid.org

PLAN DE FORMACIÓN 2008
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DEPORTIVA
COMUNIDAD DE MADRID

Curso: Gestión de la Seguridad de los usuarios de servicios deportivos

Título: La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo.

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

 **PLAN de FORMACIÓN** 2008
enformate *****
Dirección General de Promoción Deportiva
CONSEJERÍA DE DEPORTES
Comunidad de Madrid
 **EM**
La Suma de Todos
Comunidad de Madrid
www.madrid.org

PLAN DE FORMACIÓN 2008
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DEPORTIVA
COMUNIDAD DE MADRID

INDICE:

- 1. Introducción.**
- 2. Evolución de las instalaciones-Evolución de los usuarios.**
- 3. La seguridad como un componente más de la calidad del servicio.**
- 4. Legislación de aplicación en la seguridad de usuarios.**
- 5. Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios.**

Introducción

- La seguridad en un centro deportivo es hoy en día mucho más que una obligación o necesidad, la seguridad es un componente más de la calidad del servicio de nuestra instalación, es una oportunidad para diferenciarnos de la competencia. Un centro deportivo ya no se puede permitir no cumplir con el mínimo que marque la legislación vigente, si quiere sobrevivir tiene que ir más allá.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

Introducción



- Un ejemplo de la evolución de las instalaciones deportivas y de la evolución de las exigencias de los usuarios en materia de calidad-seguridad lo tenemos en los vestuarios, donde hasta hace no muchos años los usuarios dejaban su ropa con todas sus pertenencias en las perchas de los vestuarios, hoy en día, es impensable un centro deportivo que no tenga taquillas con cerradura.



Lucas

le calidad del servicio
deportivo

Introducción

- El usuario tipo de un centro deportivo es un usuario más sofisticado que el de hace 10 años, ya que tiene mucha más información, conoce sus derechos y llegado el caso reclama. El Gestor deportivo está obligado a tener cubiertos todos los aspectos relacionados con la seguridad de los usuarios. Le va en ello su futuro, el de su empresa y el de sus empleados.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

Cambios en el entorno

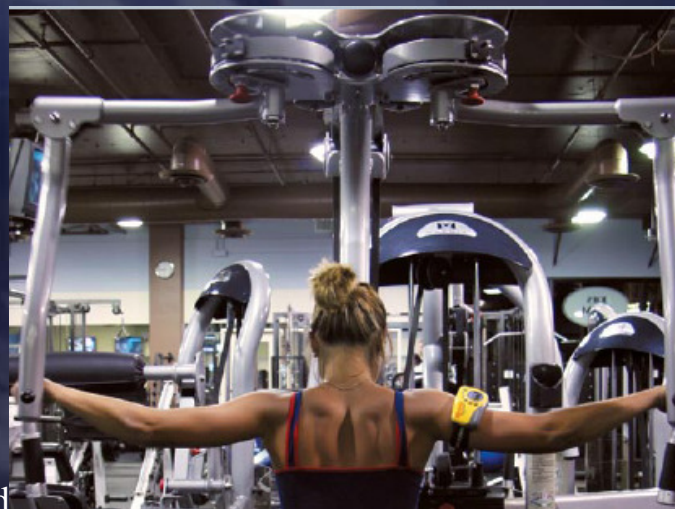
- ☺ Incremento del nº de instalaciones deportivas privadas.
- ☺ Crecimiento de las cadenas nacionales e internacionales.
- ☺ Incorporación de empresas de otros sectores.
- ☺ Nuevas Tendencias
- ☺ Necesidad de mejorar la calidad para fidelizar a los clientes.
- ☺ Crecimiento espectacular de la importancia del sector servicios en nuestra economía.

Evolución de las instalaciones deportivas-Entorno.

Estudio “Wining the retention battle” FIA 2003 identifica 3 retos para el sector:

1. Incremento de la competencia.
2. Ampliar el mercado actual para atraer a un número más amplio de clientes.
3. La retención de los socios.

Evolución en las Instalaciones Deportivas.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad deportiva

Evolución de los usuarios.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

***Yo soy su cliente.
Satisfaga mis deseos-
añádale atención personal
y un toque amistoso- y me
convertiré en un anuncio
ambulante de sus
productos y servicios.
Ignore mis deseos,
muestre descuido, falta de
atención y males modales,
y se lo contaré a unos
cuantos, exagerando.
Alcaide, J. C.***

Evolución de los usuarios.

- ***Soy un ególatra. Soy sensible, soy orgulloso. Mi ego necesita el alimento de un saludo amistoso y personal que ha de darme usted. Para mi es importante que usted aprecie mi negocio. Después de todo, cuando compro sus productos y servicios mi dinero está alimentando su empresa. Alcaide J. C.***

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo



La seguridad como componente de la calidad

- La calidad implica un cambio de cultura en la organización, despertar el gusto por las cosas bien hechas y desarrollar la sensibilidad para detectar, a la vez que eliminar, errores, quejas y pérdidas económicas. Senlle, A, et all. 2004



La seguridad como componente de la calidad



- Sin calidad, sin clientes satisfechos, no hay organización, ni equipo ni futuro.....

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

- La calidad es una metodología de trabajo que mejora la organización, evita fallos, fomenta el desarrollo de los trabajadores a todos los niveles, asegura el logro de resultados y crea satisfacción, tanto en los clientes-usuarios como en todos los integrantes de una organización. Senlle, A. et al. 2004

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad deportivo



La seguridad como componente de la calidad



- Las empresas aplican hoy las normas de calidad como forma de garantizar el futuro, ahorrar gastos, obtener beneficios, lograr objetivos y satisfacer a los clientes.

La seguridad como componente de la calidad

- La calidad no cuesta dinero. Todo lo contrario: ahorra dinero, puesto que supone hacer las cosas bien a la primera.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

- Los sistemas de calidad son una metodología de trabajo para fijar objetivos y lograr resultados, determinando los procesos y recursos que operan en cada momento para asegurar el éxito.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

- Cada día mas, el usuario distingue, valora y exige mayor calidad en los servicios, y un componente de esa calidad, es la seguridad.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad



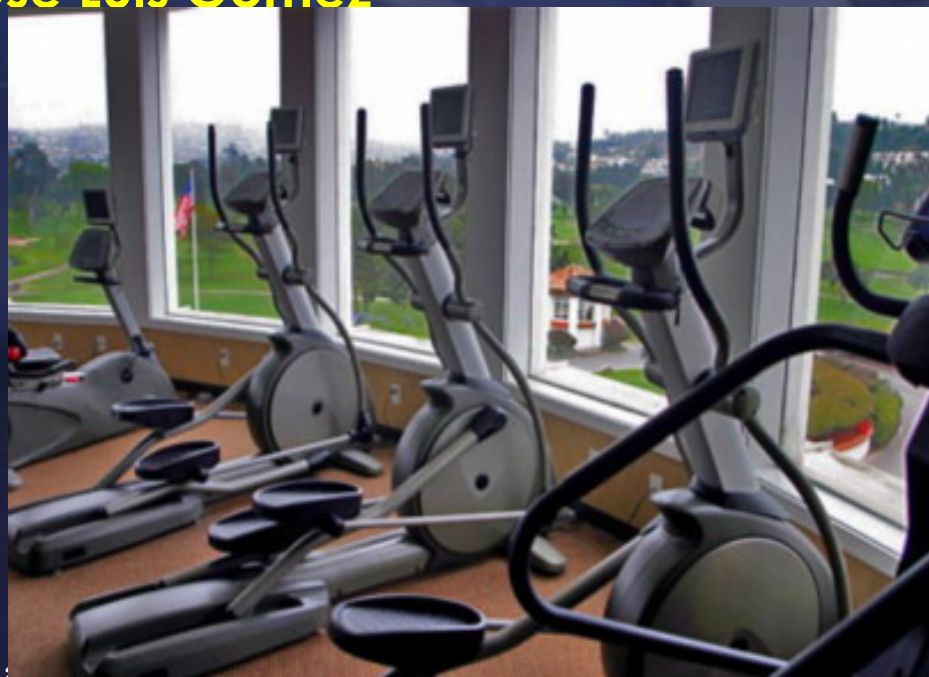
- **Un centro de fitness, requiere de un clima de confortabilidad, y eso no es posible sin la seguridad.**

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

- La seguridad debe ser un factor de mejora que nos distinga de la competencia, si se sabe dar a conocer al **USUARIO**. José Luis Gómez



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

- Parasuman identificó 10 factores principales que inciden en la calidad del servicio prestado:
 - **Seguridad.**
 - **Fiabilidad.**
 - **Comprensión del cliente.**
 - **Elementos tangibles.**
 - **Profesionalidad.**
 - **Cortesía.**
 - **Capacidad de respuesta.**
 - **Credibilidad.**
 - **Accesibilidad.**
 - **Comunicación.**

La seguridad como componente de la calidad

“El núcleo de la retención, de la lealtad de clientes, es la calidad del servicio. La calidad del servicio no garantiza la fidelidad, pero parece claro que la no calidad es garantía absoluta de abandono”. Alcaide, J.C.

La seguridad como componente de la calidad

Los servicios se diferencian de los productos por su naturaleza perceptiva, están en la mente.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad

La Calidad de los servicios es calidad percibida.



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

La seguridad como componente de la calidad



**Es una calidad
subjetiva muy
diferente a los
criterios
objetivos de
calidad
establecidos por
la dirección de
la entidad.**

Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios.



- La calidad es un elemento imprescindible para conseguir la fidelización del cliente y por lo tanto la supervivencia de la empresa. Pero la seguridad también es un elemento imprescindible de la calidad.

Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios.



- Cuando nos bañamos en una piscina todos “suponemos” que hay un buen mantenimiento del agua (Calidad del servicio) y nos sentimos seguros (Seguridad).

Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Cuando tomamos unos rayos UVA, suponemos un correcto funcionamiento de las lámparas (calidad-seguridad).



Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Cuando subimos a una cinta de correr, confiamos en el correcto funcionamiento de la cinta, al suponer un buen mantenimiento y corremos en ella sin preocuparnos (calidad-seguridad)



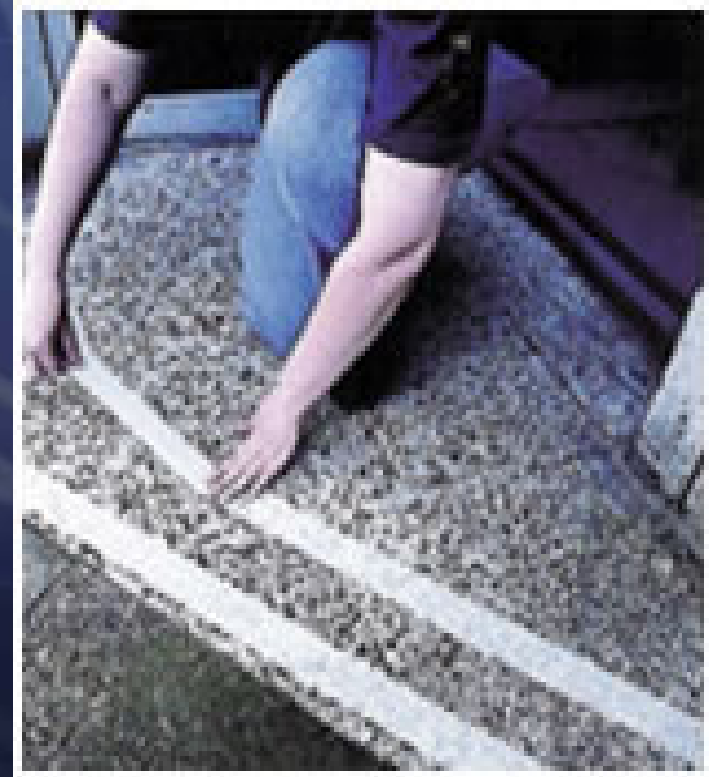
Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Unas goteras sin señalar pueden ocasionar caídas a los usuarios. (calidad-seguridad).



Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- La ausencia de bandas antideslizantes en las escaleras de una instalación deportiva también pueden originar caídas. (calidad-seguridad).



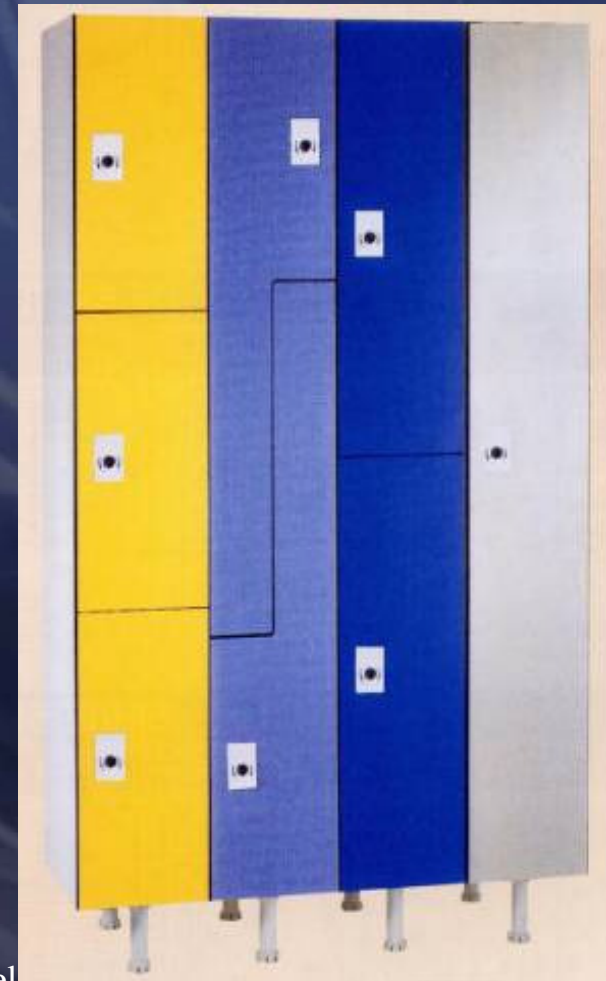
Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Una información deficiente a los usuarios de las instalaciones deportivas pueden ser la causa de accidentes. (calidad-seguridad)



Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Un sistema de cierre de taquillas obsoleto, puede originar robos en las mismas, con la pérdida de imagen y de clientes que esto lleva consigo. seguridad-calidad



Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios

- Una mala elección en tipo de suelo para las zonas húmedas pueden generar caídas de los usuarios. (calidad-seguridad)



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio deportivo

Incidencias de la calidad en la seguridad de los usuarios



- La práctica de la actividad deportiva en una sociedad que cada vez tiene más problemas por el tipo de vida sedentaria (obesidad, hipertensión, diabetes...) entraña un riesgo...

Lucas...

factor de calidad del servicio deportivo

**¡Muchas Gracias
por su Atención!**

mail: lucas.p@palestra.es

Tfno: 91 4489822

www.palestra.es



Lucas E. Peñas

La seguridad como factor de calidad del servicio
deportivo



PLAN DE FORMACIÓN 2008
DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DEPORTIVA
COMUNIDAD DE MADRID