



## Información de la asignatura

**Titulación:** Máster Universitario en Gestión Deportiva Municipal

**Facultad:** Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

**Código:** 1770024 **Nombre:** La calidad en los servicios deportivos municipales

**Créditos:** 6,00 **ECTS** **Curso:** 1 **Semestre:** 2

**Módulo:** Dirección y control de la calidad en los servicios deportivos municipales.

**Materia:** La Calidad en los Servicios Deportivos Municipales **Carácter:** Obligatoria

**Departamento:** Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

**Tipo de enseñanza:** Semipresencial

**Lengua/-s en las que se imparte:**

### Profesorado:

GESMUNI Eduardo Mata Varea (**Profesor responsable**)

eduardo.mata@ucv.es

Jaime Tortosa Grobas

jaime.tortosa@ucv.es

Sergio Lopez Garcia

sergio.glopez@ucv.es



## Organización del módulo

### Dirección y control de la calidad en los servicios deportivos municipales.

| Materia  | ECTS | Asignatura   | ECTS | Curso/semestre |
|--|------|--|------|----------------|
| La Calidad en los Servicios Deportivos Municipales | 6,00 | La calidad en los servicios deportivos municipales | 6,00 | 1/2            |

## Resultados de aprendizaje

Al finalizar la asignatura, el estudiante deberá demostrar haber adquirido los siguientes resultados de aprendizaje:

- R1 Saber interpretar los modelos de calidad y de seleccionar el más idóneo para la realidad deportiva.
- R2 Ser capaz de diseñar la estructura metodológica para la implantación de un sistema de calidad en el servicio de deportes de una entidad local.
- R3 Ser capaz de transformar el modo de trabajar de la entidad deportiva municipal adaptada al trabajo mediante sistemas de calidad.
- R4 Saber elaborar cartas de servicios deportivos en una entidad local.
- R5 Saber delegar las funciones las acciones propias de un sistema de calidad en el responsable de calidad de la entidad.
- R6 Ser capaz de realizar una autoevaluación acerca de la gestión de la entidad en la que se trabaja.
- R7 Ser capaz de afrontar el proceso de auditoría en el servicio deportivo.



## Competencias

En función de los resultados de aprendizaje de la asignatura las competencias a las que contribuye son: (valora de 1 a 4 siendo 4 la puntuación más alta)

| BÁSICAS |  | Ponderación |   |   |   |
|---------|--|-------------|---|---|---|
|         |  | 1           | 2 | 3 | 4 |
| CB6     | Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.   |             | X |   |   |
| CB7     | Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.   |             | X |   |   |
| CB8     | Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios |             |   | X |   |
| CB9     | Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.  |             |   | X |   |
| CB10    | Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.  |             |   | X |   |

| GENERALES |  | Ponderación |   |   |   |
|-----------|--|-------------|---|---|---|
|           |  | 1           | 2 | 3 | 4 |
| CG6       | Comprender la literatura científica en lengua inglesa y en otras lenguas de presencia significativa en el ámbito científico mediante una correcta gestión de la información. | X           |   |   |   |
| CG7       | Saber aplicar las tecnologías de la información y comunicación (TIC).  |             |   | X |   |



|      |   |   |   |   |  |
|------|---|---|---|---|--|
| CG8  | Desarrollar competencias para la resolución de problemas mediante la toma de decisiones.  |   | X |   |  |
| CG9  | Transmitir cualquier información relacionada adecuadamente tanto por escrito como oralmente.  |   | X |   |  |
| CG10 | Planificar y organizar cualquier actividad eficientemente.  |   |   | X |  |
| CG12 | Ser capaz de realizar razonamientos críticos utilizando los conocimientos adquiridos.   |   |   | X |  |
| CG15 | Desarrollar competencias para la adaptación a nuevas situaciones y para el aprendizaje autónomo.  |   |   | X |  |
| CG16 | Desarrollar competencias para la creatividad, la iniciativa y el espíritu emprendedor.  |   |   | X |  |
| CG17 | Desarrollar habilidades de liderazgo  |   | X |   |  |
| CG18 | Ser capaz de aplicar los conocimientos teóricos en la práctica.   |   |   | X |  |
| CG19 | Utilizar internet adecuadamente como medio de comunicación y como fuente de información.  | X |   |   |  |
| CG20 | Transmitir los conocimientos adquiridos tanto a personas especializadas en la materia como a personas no especializadas en el tema en cuestión. | X |   |   |  |
| CG21 | Comprender las propuestas de otros especialistas y comunicarse con ellos, tanto en su lengua como en una segunda lengua extranjera.             | X |   |   |  |

| ESPECÍFICAS |  | Ponderación |   |   |   |
|-------------|--|-------------|---|---|---|
|             |  | 1           | 2 | 3 | 4 |
| CE1         | Tener conocimientos básicos y especializados de las materias básicas relacionadas con la Gestión Deportiva Municipal, para que el gestor lleve con éxito la dirección de los servicios deportivos municipales.   |             |   |   | X |
| CE2         | Saber aplicar los conocimientos específicos adquiridos en las sesiones teóricas, con el fin de poder solucionar problemas que puedan surgir en los Servicios Deportivos Municipales y detectar oportunidades en entornos nuevos dentro de contextos más amplios, nacionales e internacionales. |             |   | X |   |



|     |  |  |  |  |   |
|-----|--|--|--|--|---|
| CE3 | Reflexionar sobre responsabilidades sociales y éticas que tendrá el futuro gestor deportivo municipal y saber aplicar los conocimientos adquiridos a través del máster para la solución de problemas.  |  |  |  | X |
| CE4 | Conocer los objetivos en la planificación estratégica de la gestión deportiva municipal, las distintas tareas que debe realizar el gestor deportivo municipal y las herramientas necesarias para realizar su labor de forma eficaz y eficiente.  |  |  |  | X |
| CE6 | Identificar los problemas reales a los que se puede enfrentar un gestor deportivo municipal, así como delimitar y aplicar las distintas soluciones, entre otros.   |  |  |  | X |
| CE8 | Saber comunicar conclusiones a un grupo de trabajo de un servicio deportivo municipal, de un modo claro, fluido y sin ambigüedades.  |  |  |  | X |
| CE9 | Aplicar soluciones y nuevas líneas de trabajo en los servicios deportivos municipales, producto de la recogida de datos e información que puedan aportar los trabajadores contratados por el mismo servicio, ciudadanos que disfruten de las actividades ofertadas y público en general. |  |  |  | X |

## Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

| Resultados de aprendizaje evaluados | Porcentaje otorgado | Instrumento de evaluación   |
|-------------------------------------|---------------------|---|
| R2, R3, R4, R5, R6, R7              | 20,00%              | Pruebas escritas y orales.  |
| R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7          | 80,00%              | Resolución de problemas y casos prácticos presenciales o a distancia. |

### Observaciones

La asistencia a las sesiones presenciales y virtuales es obligatoria. La falta de asistencia a más del 20% de las sesiones conllevará la no superación de la asignatura



## Actividades formativas

Las metodologías que emplearemos para que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura serán:

- M1 Exposición de contenidos por parte del profesor.
- M2 Dinámicas y actividades en grupo. (Resolución de problemas y casos. Construcción significativa del conocimiento a través de la interacción y actividad del estudiante).
- M3 Trabajo individual del alumno (Búsqueda de información, análisis de textos y aplicación práctica a casos reales, estudio individual).
- M5 Tutoría (Atención personalizada y en pequeño grupo. Orientación realizado por un tutor con el objetivo de facilitar el trabajo y realizar el seguimiento de las prácticas del alumnado).
- M6 Evaluación (Recogida y presentación de trabajos, puestas en común y reflexión sobre sus experiencias. Realización de pruebas, test y ejercicios.)



## ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO PRESENCIAL

|                                 | RESULTADOS DE APRENDIZAJE  | HORAS        | ECTS        |
|---------------------------------|----------------------------|--------------|-------------|
| Clase teórica.<br>M1            | R4, R6, R7                 | 12,50        | 0,50        |
| Clase práctica/seminario.<br>M2 | R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 | 10,00        | 0,40        |
| Tutoría.<br>M5                  | R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 | 5,00         | 0,20        |
| Evaluación.<br>M6               | R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 | 2,50         | 0,10        |
| <b>TOTAL</b>                    |                            | <b>30,00</b> | <b>1,20</b> |

## ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO AUTÓNOMO

|                         | RESULTADOS DE APRENDIZAJE  | HORAS         | ECTS        |
|-------------------------|----------------------------|---------------|-------------|
| Trabajo en grupo.<br>M2 | R3, R4, R5                 | 45,00         | 1,80        |
| Trabajo autónomo.<br>M3 | R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7 | 75,00         | 3,00        |
| <b>TOTAL</b>            |                            | <b>120,00</b> | <b>4,80</b> |



## Descripción de los contenidos

Descripción de contenidos necesarios para la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Contenidos teóricos:

| Bloque de contenido                                | Contenidos  |
|--|---|
| LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS MUNICIPALES | 1.1: Gestión de la calidad en el deporte a través de los distintos modelos de calidad<br>1.2: Proceso y herramientas para la implantación de un modelo de calidad en servicios deportivos municipales<br>1.3: Gestión de la satisfacción del cliente. Control de la venta de productos y servicios. Customer Relationship management<br>1.4: Cuadro de mando integral.<br>1.5: Control de gestión municipal a clubes y asociaciones deportivas. Elaboración de auditorías técnicas. Elaboración y control de subvenciones y becas municipales a clubes, empresas y deportistas. |

Organización temporal del aprendizaje:

| Bloque de contenido                                | Nº Sesiones | Horas |
|--|-------------|-------|
| LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEPORTIVOS MUNICIPALES | 15,00       | 30,00 |



## Referencias

- AENOR (1992). Normas para la gestión y aseguramiento de la calidad. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- AENOR (1993). «Normalización y Certificación. Conceptos básicos». Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- AENOR (1993). Normas para la gestión de la calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Guía para los servicios. UNE-EN 29004-2. Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid.
- Campos, A. (2007). Los profesionales de la actividad física y del deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios en CCD, Revista de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte de la Universidad Católica San Antonio, año 4, vol. 3, nº 7. P. 51-57.
- Dorado, A. y Gallardo, L. (2005). La gestión del Deporte a través de la calidad. INDE. Barcelona.
- Espartero, J & Palomar, A. (2011). Titulaciones y regulación del ejercicio profesional en el deporte: bases y perspectivas. Madrid: Dykinson.
- Feigenbaum, A.V. (1990). Control Total de la Calidad. CECSA.
- Gálvez, P. y Morales Sánchez, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: generalizabilidad y optimización de diseños de medida. Cuadernos de Psicología del Deporte, 11(2), 123-130.
- Gallardo, L. y Jiménez, A. (2004). La gestión de los servicios deportivos municipales: vías para la excelencia. Inde. Barcelona.
- Gambau, V. (2011). Deporte y empleo en España: dificultades de estudio y de intervención en Revista Española de Educación Física y Deportes, núm. 394, año LXIII, 3º trimestre 2011. P.13-17.
- García, S. (2007). Los recursos humanos aplicados a la gestión deportiva. Inde. Barcelona.
- Ishikawa, K. (1986). Guide to Quality Control. Asian Productivity Organization. Tokyo.
- Ishikawa, K. (1989). Prácticas de los círculos de control de calidad. Price Waterhouse. Madrid.
- Ishikawa, K. (1994). Introducción al control de la calidad. Díaz de Santos. Madrid.
- Juran, J.M. (1974). Quality control handbook. McGraw-Hill Book Company Inc.
- Juran, J.M. (1990). Juran y el liderazgo para la Calidad. Un Manual para Directivos. Díaz de Santos. Madrid.
- Anexo III. Bibliografía sobre calidad Master Universitario en Gestión Deportiva Municipal Anexo III – Pág. 2
- Landaberea, J.A. (2011). Presente y futuro de la regulación de las profesiones del deporte en DDxt-e Revista Andaluza de Documentación sobre el Deporte, nº 2 - ISSN: 2174—1212.
- López, A. (2001). La formación del gerente público del deporte. Apuntes: Educación Física y Deportes, 7(13), 121-134.
- López, A., Martínez, J. R. y Luna-Arocas, R. (2005). El perfil del gestor público deportivo en la Comunidad Valenciana. Revista de Gestión del Deporte, 9, Especial Libro de Actas del 2º Congreso de Gestión del Deporte, 66-82.
- Mañas, M. A., Jiménez, G., Mayor, J. A., Martínez, V. y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. Psicothema, 20(2), 243-248.
- Martínez del Castillo, J. (1991). La estructura ocupacional del deporte en España. Encuesta realizada sobre los sectores de Entrenamiento, Docencia, Animación y Dirección. Madrid: Consejo Superior de Deportes.
- Martínez del Castillo, J. (1992) Proyección del mercado deportivo laboral en la España de los noventa. En los sectores de entrenamiento, docencia, animación y dirección. Madrid: Consejo Superior de Deportes.
- Molina-García, J. y Castillo, I. (2009). Pensamiento sobre la gestión deportiva pública: un estudio cualitativo con universitarios valencianos. Actividad Física y Deporte: Ciencia y Profesión, 10, 13-24.
- Morales Sánchez, V.



(2003). Evaluación psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad. SPICUM. Málaga. Morales Sánchez, V. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad. Revista de Psicología General y Aplicada, 62(1-2), 99-109. Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A. y Blanco Villaseñor, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. Revista de Psicología del Deporte, 18(2), 137-150. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. Journal of Retailing, 69, 140-147. Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. Journal of Marketing, 58(1), 111-124. Redondo, J. C., Olivar, D. y Redondo, A. (2006). El modelo EFQM de gestión de la calidad en las instalaciones deportivas. Wanceulen. Sevilla. Anexo III. Bibliografía sobre calidad Master Universitario en Gestión Deportiva Municipal Anexo III – Pág. 3. Rial, J., Varela, J., Rial, A. y Real, E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10. Revista Internacional de Ciencias del Deporte, 18(6), 57-73. Salvador, C. M. (2008). Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Universidad de Almería. Almería. Sánchez, P. (2000). Marketing Deportivo. La clave del éxito en la gestión de centros de actividades físico-deportivas y recreativas. Comunidad de Madrid. Madrid. Sánchez, P. (2004). Hacia una gestión de calidad en los centros deportivos. La calidad total, herramienta imprescindible en la gestión. Gymnos. Madrid. Senlle, A. (2006). Calidad de gestión para asegurar resultados en las organizaciones deportivas. En L. Gallardo y J. Lozano (Dir.), Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas (67-78). Universidad de Castilla-La Mancha. Cuenca. Taguchi, G. (1986). Introduction to Quality Engineering. Asian Productivity Organization. Tokyo. Tamayo, J. A. e Ibáñez, J. C. (2006). Las instalaciones deportivas como factor de calidad en el desarrollo de la actividad físico-deportiva en el marco escolar y extraescolar. Habilidad Motriz: Revista de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, 26, 26-37. Walker, G. (2003). Los desafíos a los que se enfrentan los gerentes en el deporte moderno: una perspectiva europea. En A. Apraiz y M. F. Iribar, Experiencias y Técnicas en la Gestión del Ocio, 25 (29-43). Universidad de Deusto. Bilbao. Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52(july), 2-22. Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1985). Problems and strategies in service marketing. Journal of Marketing, 49, 33-46



## Adenda a la Guía Docente de la asignatura

Dada la excepcional situación provocada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y teniendo en cuenta las medidas de seguridad relativas al desarrollo de la actividad educativa en el ámbito docente universitario vigentes, se procede a presentar las modificaciones oportunas en la guía docente para garantizar que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura.

**Situación 1: Docencia sin limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es inferior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso no se establece ningún cambio en la guía docente.

**Situación 2: Docencia con limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es superior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### 1. Actividades formativas de trabajo presencial:

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, se realizarán a través de la simultaneidad de docencia presencial en el aula y docencia virtual síncrona. Los estudiantes podrán atender las clases personalmente o a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En todo caso, los estudiantes que reciben la enseñanza presencialmente y aquellos que la reciben por videoconferencia deberán rotarse periódicamente.

En el caso concreto de esta asignatura, estas videoconferencias se realizarán a través de:

Microsoft Teams

Kaltura



## **Situación 3: Confinamiento por un nuevo estado de alarma.**

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### **1. Actividades formativas de trabajo presencial:**

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, así como las tutorías personalizadas y grupales, se realizarán a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En el caso concreto de esta asignatura, a través de:

Microsoft Teams

Kaltura

Aclaraciones sobre las sesiones prácticas:



## 2. Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

### MODALIDAD PRESENCIAL

#### En cuanto a los sistemas de evaluación:

- No se van a realizar modificaciones en los instrumentos de evaluación. En el caso de no poder realizar las pruebas de evaluación de forma presencial, se harán vía telemática a través del campus UCVnet.
- Se van a realizar las siguientes modificaciones para adaptar la evaluación de la asignatura a la docencia no presencial

| Según la guía docente     |            | Adaptación                        |                            |
|---------------------------|------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Instrumento de evaluación | % otorgado | Descripción de cambios propuestos | Plataforma que se empleará |

El resto de instrumentos de evaluación no se modificarán respecto a lo que figura en la guía docente.

#### Observaciones al sistema de evaluación: