



Universidad
Tecnológica
de Pereira

La Universidad Tecnológica de Pereira

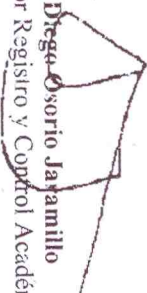
Certifica que:

ROSA ELENA MEDINA

N.I. G038293342

Acta N° 005 de 08 de Marzo de 2011

Participo como conferencista durante el “III Congreso Nacional en Gerencia y Derecho Deportivo Colombiano” con la ponencia “La Gerencia del Servicio del Deporte”, realizado en el Auditorio del Centro Cultural Lucy Tejada, los días 1, 2 y 3 de Septiembre de 2011, Con una intensidad de 30 horas.


Diego Osorio Jaramillo
Director- Registro y Control Académico

En constancia se firma en la ciudad de Pereira, a los 3 días del mes de Septiembre de 2011

**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS. DE
LA EMPRESA AL DEPORTE**

**MANAGEMENT OF THE SERVICES IN THE SPORT ORGANIZATIONS. OF
THE COMPANY TO THE SPORT**

Autor: **Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez**
Institución: **Facultad de Organización Deportiva,
Universidad Autónoma de Nuevo León,**
Área: **5. Gerencia de las organizaciones del deporte**
Email: **medinafod@gmail.com Tel: (052) 81 13 40 44 50**
Descriptores: **Gestión, servicios deportivos, calidad**

D. Rosa Elena Medina Rodríguez autorizo al Comité Organizador del III Congreso Nacional de Gerencia y Derecho Deportivo Colombiano 2011 y a la editorial KINESIS a publicar el presente trabajo en el CD y libro respectivamente de memorias del congreso, cediendo los derechos de reproducción a la Editorial para que difunda el CD y el libro de memorias del evento.



Fdo: Rosa Elena Medina Rodríguez

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS. DE LA EMPRESA AL DEPORTE

RESUMEN

A partir de la década de los 80's, cuando las empresas de servicios se empiezan a preocupar por la calidad, ven al cliente de otra forma, dándose cuenta de que si no atienden correctamente, éste se marchará a la competencia, pues comienza a estar mejor informado pero sobre todo, empieza a haber competencia.

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

Esto también lo comienzan a aplicar las empresas que prestan servicios deportivos; los clientes (usuarios/deportistas), también buscan satisfacer sus necesidades y expectativas como tales y por ende esperan que la empresa ya sea pública o privadas cubra y satisfaga todos sus requerimientos.

La creación de una "cultura de calidad" requiere una transformación importantísima en los centros deportivo-recreativos, gimnasios o polideportivos, de la naturaleza de las tareas y del personal que las realiza. La gestión empresarial debe estar totalmente involucrada en esta tarea. Existen dos tipos de gestión de la calidad que son los más utilizados en el sector deportivo: Las Normas ISO 9000 y el Total Quality Management (TQM).

La cultura de una implantación de calidad en los servicios deportivos va abriéndose camino cada vez más en este sector y aplican modelos de gestión adaptados al contexto deportivo y diferentes autores (Márques, 2002; Medina, Ceballos, Pérez, Medina, 2008; Carranza, 2011) adaptan modelos de gestión de calidad para servicios deportivos municipales.

Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio (Bloemer y Ruyter, 1995). Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades,

