

INTRODUCCIÓN

La rápida evolución que ha experimentado el deporte en los últimos años, la creciente incorporación de ciudadanos de todas las edades con multitud de intereses en juego: salud, mejora de la condición física, recreación, educación, competición, relaciones sociales..., hacen que el deporte adquiera una dimensión, ciertamente compleja, y a la vez, apasionante.

Esta situación, además de sustentarse en la profunda transformación que ha sufrido nuestra sociedad desde la constitución de los ayuntamientos democráticos, no es menos cierto, que estos han desempeñado un papel crucial en este proceso, haciendo un enorme esfuerzo para dotarse de los medios y los recursos necesarios que en cada momento ha demandado la sociedad: equipamientos, personal, presupuestos, programas, servicios deportivos, etc.

En el tema que nos ocupa, y partiendo de la diversidad de situaciones que se dan en los municipios: características demográficas, económicas, de cualificación del personal relacionado con el área de deportes, número y tipología de instalaciones, nivel de asociacionismo, tradición deportiva, etc., nos lleva a realizar planteamientos genéricos que nos permitan, junto con nuestros conocimientos y experiencia, adaptarlos a la realidad y al contexto en el que se desarrolla nuestro trabajo.

1. EL CONCEPTO DEPORTE

Una aproximación conceptual al término deporte nos puede servir de punto de partida para adentrarnos en este módulo. Hay una concepción tradicional que sintetizándola define al deporte como “Actividad física lúdica de competición, reglamentada e institucionalizada”, autores como Cagigal, Parlebas o Hernández Moreno, coinciden básicamente con esta definición que, como vamos a ver queda englobada en la concepción moderna, recogida en la Carta Europea del Deporte (1992), en donde se señala **“se entiende por deporte cualquier forma de actividad física que, a través de una participación organizada o no, tiene por objeto la expresión o mejoría de la condición física y psíquica, el desarrollo de las relaciones sociales o la obtención de resultados en competición a todos los niveles”**.

La Comisión Europea (septiembre 1998), atribuye al deporte cinco tipos de funciones clave para el desarrollo social, que van más lejos que la simple mejoría de la condición física, ya de por si importante, señalando:

➤ Función educativa: al equilibrar la formación y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida de éste. Esta importancia llevó a las instituciones europeas a declarar el pasado año 2004 como año europeo de la Educación y el Deporte, destacando como objetivos prioritarios:

- Estimular la necesidad de cooperación dado el interés que para los jóvenes tiene el deporte.
- Aprovechar los valores transmitidos por el deporte para el desarrollo del trabajo en equipo, la solidaridad, la tolerancia y el juego limpio.
- Mentalizar sobre la contribución de las actividades voluntarias.
- Promover los intercambios de encuentros deportivos y culturales.
- Alentar el intercambio en el deporte para la integración social de los grupos desfavorecidos.

➤ Función de salud pública: contribuyendo al mantenimiento de una buena salud y calidad de vida hasta una edad avanzada.

➤ Función social: promoviendo una sociedad más inclusiva al luchar contra la intolerancia, el racismo, la violencia...

➤ Función cultural: permitiendo a los ciudadanos conocer y por lo tanto, proteger y respetar el medio ambiente, a la vez que le ayuda a arraigarse a un territorio.

➤ Función lúdica: la práctica deportiva tiene en la actualidad una dimensión importante en el ocio y entretenimiento tanto individual como colectivo.

Así mismo, el deporte tiene una especificidad como producto de consumo que le diferencia de otros servicios que se prestan desde la administración, puesto que está sujeto a modas y tendencias que hacen que se mantenga en una permanente evolución, provocando cambios muy significativos en cortos periodos de tiempo. Esta necesidad de adaptación a los cambios, implica, que es un servicio donde se requiere de una política decidida de formación del personal.

Hay múltiples motivaciones en juego: salud, diversión, sociales, deportivos, que hacen que tengamos que diversificar la oferta deportiva, para cubrir, en la medida de nuestras posibilidades, las diferentes expectativas que se generan en torno al deporte, lo que conlleva otra especificidad del deporte actual.

Es intangible y subjetivo, elaborándose y consumiéndose casi al mismo tiempo, lo que conlleva que tengamos que hacer las cosas bien a la primera para satisfacer, como ya hemos señalado, las diferentes necesidades de nuestros usuarios, incorporando la calidad como filosofía de gestión de nuestra organización.

2. APROXIMACIÓN A LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Definir el término planificación es bastante complejo si tenemos en cuenta la cantidad de autores que lo han hecho, para Dror, (1963), “ Planificar es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones para actuar en el futuro, orientado a lograr los fines con medios óptimos” o simplificando bastante los conceptos, y partiendo de que todos los ayuntamientos tienen una limitación de medios, se hace necesario la toma de decisiones sobre que acciones, de entre todas las posibles, son las más convenientes para alcanzar los objetivos que se hayan marcado.

Conocer y valorar lo que ocurre en nuestro entorno, es el punto de partida para comenzar a planificar.

2.1. ANALIZANDO LAS NECESIDADES SOCIALES.

- Lo que la gente dice: perspectiva de las necesidades expresadas o latentes.
- Lo que la gente hace: perspectiva de la relación entre oferta y demanda.
- Lo que debería de ser: perspectiva de las definiciones técnicas o administrativas.

2.2. VALORANDO LA REALIDAD EXISTENTE EN MATERIA DE EQUIPAMIENTOS.

- Localización de los equipamientos existentes, además de los espacios de que disponen.
 - Deportivos convencionales y no convencionales.
 - Auxiliares (vestuarios, guardarropía, etc.)
 - Para espectadores.

- Nivel de utilización.
 - Por la franja horaria.
 - Por espacios deportivos.
 - Por actividades ofertadas.
 - Según características de las personas que los utilizan (grupos de edad, sexo, actividad individual o colectiva).
- Estado de la edificación.
- Accesibilidad.
- Área de influencia.
- Centros de enseñanza: instalaciones y actividades extraescolares que desarrollan.
- Estructura asociativa del municipio:
 - Deportiva.
 - Centros de Mayores
 - Asociaciones juveniles, etc.

Este último apartado es muy importante, por constituir una de las principales líneas de promoción del deporte, que se basa en la creciente colaboración con las asociaciones y en el papel, cada día mayor, que éstas desempeñan en la gestión del deporte municipal.

2.3. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS HUMANOS.

Hay que conocer cuantos y cual es su cualificación, en este caso, en relación con las titulaciones del ámbito del deporte:

UNIVERSITARIAS.

- Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Maestros Especialistas en Educación Física.

FORMACIÓN PROFESIONAL.

- Técnico Superior de Animación de Actividades Físicas y Deportivas.
- Técnico en Conducción de Actividades Físico Deportivas en el Medio Natural de grado medio.

ÁMBITO FEDERATIVO.

- Técnico Deportivo Superior (modalidad deportiva y en su caso especialidad).
- Técnico Deportivo (modalidad deportiva y en su caso especialidad).

Tendríamos un cuarto bloque, con las titulaciones expedidas por instituciones y organismos que por su diversidad escapan al ámbito de este tema, a modo de ejemplo, podemos señalar a Cruz Roja que imparte entre otros el curso de Socorrista Acuático, los financiados con los Fondos Sociales Europeos, los cursos específicos desarrollados por las Escuelas Autonómicas del Deporte, etc.

De forma muy resumida, la distribución en función del campo profesional desempeñado en esta área sería:

Gestor: profesional dedicado a la gestión y dirección deportiva.

Promotor-organizador: conocimientos de gestión y animación, coordinan programas y dirige a los técnicos deportivos.

Técnicos deportivos: enseñanza y animación de la actividad deportiva.

2.4. ANALIZANDO LOS DATOS DEMOGRÁFICOS.

- Partiendo de los datos recogidos en el: censo, padrón municipal, encuestas, o los que periódicamente publica el Instituto Nacional de Estadística, podemos conocer cual es la distribución de la población por edad, sexo, nivel de instrucción, envejecimiento, emigración, inmigración, y otros datos de interés que nos pueden ayudar a orientar las actuaciones que emprendamos, sustentándolas en datos cuantitativos.

Una vez que hemos recogido la información y analizado las necesidades sociales, la legislación, el ámbito político, la situación del sector en nuestro entorno, etc. estaremos en disposición de:

- Concretar los objetivos.

- Diseñar las acciones que nos van a permitir alcanzar estos objetivos, organizando las actuaciones en el tiempo (corto, medio y largo plazo), esto nos permitirá:
 - Asignar racionalmente los recursos disponibles – personal, presupuesto, organización...
 - Adaptar el funcionamiento de los servicios existentes de tal forma que nos permitan resolver las necesidades existentes.
 - Programar nuevos servicios sobre la base de los objetivos propuestos, etc.
- Por último, valoraremos, nuevamente, lo que ocurre en nuestro entorno, y con estos datos evaluaremos si estamos haciendo las cosas en la dirección deseada, es como un proceso cerrado en el que se tiene que repetir continuamente los mismos pasos:



3. LA OFERTA DE SERVICIOS DEPORTIVOS

Como ya hemos visto, el deporte está sujeto a tendencias y a una permanente evolución, además, de que intervienen múltiples motivaciones para su práctica: salud, diversión, relaciones sociales..., por lo tanto, uno de los objetivos prioritarios de la oferta deportiva debe ser diversificar la oferta para que cada ciudadano pueda encontrar la actividad que mejor se adapte a sus necesidades – modalidad deportiva, horarios, turnos, duración, precio, etc.-.

Si partimos de que todos los ayuntamientos se encuentran actualmente desarrollando programas deportivos, y por lo tanto no se parte de cero, aspecto este que se olvida en mucha de la literatura relacionada con este tema, una de las vías

es actuar sobre lo que ya tenemos, mejorando y adaptando estos servicios a las expectativas de desarrollo personal y social de nuestros ciudadanos por medio de:

- Máximo aprovechamiento de los recursos físicos existentes.
- Remodelando las instalaciones deportivas para mejorar:
 - . La funcionalidad.
 - . La prestación de servicios.
 - . La gestión.

En el caso de que vayamos a construir nuevas instalaciones se deberán tener en cuenta, no sólo los intereses y la demanda de ese momento, sino los que puedan generarse a largo plazo, para estas nuevas instalaciones se debe definir durante la redacción del proyecto el programa de servicios para que se contemplen los espacios necesarios para su puesta en funcionamiento.

- Aprovechando el medio natural:
 - . Sin intervención: senderismo, bicicleta de montaña...
 - . Con intervención: circuito señalizado con o sin aparatos, construcción de un embarcadero para deportes náuticos...
- Aprovechando el medio urbano (parques, plazas o espacios singulares):
 - . Sin intervención: petanca, carrera, patinaje, bicicleta.
 - . Con intervención: zonas de juegos infantiles, canastas o porterías en parques....

- Aumentando los servicios y mejorando la calidad de las actividades:

- Diversificando las actividades, turnos y horarios.
- Mejorando y adecuando la cualificación de los recursos humanos.

- Abarcando con las actividades y servicios los cinco tipos de funciones clave del deporte para el desarrollo social:
 - . Educativa

- . Salud pública.
- . Social.
- . Cultural.
- . Lúdica.

- Instaurando procedimientos para el control de calidad:
- Cubriendo las necesidades de todos los sectores de población.
- Edad Escolar.
- Adultos.
- Personas mayores.
- Colectivos con necesidades especiales.

3.1. EDAD ESCOLAR.

En relación con las actividades que habitualmente se orientan a este amplio y heterogéneo colectivo, pensemos que en él se encuentran englobados desde los niños mas pequeños a jóvenes de 17 años, por este motivo se produce una diversidad de actuaciones que se orientan hacia el deporte educativo, recreativo y también competitivo.

Esta diversidad lleva a que su práctica se realice tanto en los centros educativos, las instalaciones municipales, como en los clubes y los espacios no convencionales.

La edad de los 14 los 17 años (pubertad) suele ser de abandono de la práctica deportiva organizada, y con un cierto nivel de continuidad, motivado en algunas ocasiones por un mal planteamiento del deporte en las primeras edades.

En el deporte escolar se producen dos tendencias:

- Enfoque tradicional:
 - Competitivo (modelo federativo).
 - Excluyente al ser muy selectivo.
 - Se produce una especialización precoz.
 - Tiene un mimetismo con la alta competición.
- Enfoque educativo:
 - Abierto y no excluyente.

- Participativo y recreativo.
- La competición se adapta a las características de los niños.
- Se produce una intervención decidida del centro:
 - Consejo Escolar.
 - AMPAS.
 - Profesorado especialista.
 - Monitores.
 - Colaboradores voluntarios.
- En centro desarrolla un programa que puede contemplar:
 - Iniciación Deportiva.
 - Competición.
 - Recreación.
 - Impulsando en todas las actuaciones los valores de Ética Deportiva.

Los ayuntamientos promueven y desarrollan para estas edades una gran diversidad de actuaciones, que se pueden agrupar en tres grandes apartados:

➤ Escuelas Deportivas, que bien se desarrollan directamente, por medio de convenios y/o subvenciones a las asociaciones del municipio y que pretenden básicamente la iniciación y enseñanza de los deportes, organizándose por edades y nivel de ejecución. Estas E.E.D.D. suelen tener una continuidad en los programas deportivos municipales.

➤ Actividades recreativas, éstas suelen realizarse en fines de semana o en periodos de vacaciones, este factor, el de la duración de la actividad, junto con el medio en el que se realizan – agua, montaña, nieve, medio urbano... -, y la edad de los participantes son, básicamente, los aspectos sobre los que se puede intervenir, junto con la actividad concreta a desarrollar, para generar un gran número de proyectos:

- Jornadas de juegos y deportes tradicionales.
- Días de ...
- Conoce tu montaña.
- Juguemos con la nieve.
- Escuelas de verano.
- Campamentos.
- Etc.

En este apartado estarían todas las actividades planteadas con un carácter lúdico, donde predominen las actividades recreativas y de relación de los participantes, fuera de las rutinas habituales.

➤ Colaborando con el deporte federado, facilitando la realización de proyectos de perfeccionamiento y tecnificación deportiva, así como, el entrenamiento y la competición que se dirigen a este sector de población.

3.2. EDAD ADULTA.

Es el colectivo que más está modificando la actuación deportiva municipal, al producirse un incremento constante de ciudadanos que buscan en el deporte, además de una mejora de su condición física y de su salud, la relación social y el “encontrarse bien”, fuera de las tensiones y rutinas laborales y cotidianas que genera la sociedad actual.

Este incremento de practicantes conlleva una diversificación de la oferta de actividades por lo que se ha generado una eclosión de nuevas prácticas deportivas, casi todas ellas procedentes del mundo anglosajón: hip-hop, pilates, step, acuagimnasia, etc., que han sido asumidas por la oferta privada, en cierta medida, como elementos diferenciadores de la oferta municipal, más clásica, y esto no tiene un carácter peyorativo, puesto que facilita la complementariedad de las ofertas (pública-privada), produciéndose de forma incipiente la aparición de elementos diferenciadores de ambas ofertas.

Otra línea de creciente desarrollo es la de las actividades que se realizan sin supervisión, y que día a día cuentan con más adeptos, nos estamos refiriendo a las personas que en su tiempo libre: andan, montan en bicicleta, juegan un 2x2 a baloncesto,... En este caso, el papel del ayuntamiento se centra en realizar campañas de información y educación para animar y orientar hacia una práctica deportiva saludable (folletos, carteles,...) y acondicionar espacios, que de forma espontánea concentran un buen número de practicantes; como pueden ser jardines, determinados caminos fuera del núcleo urbano de población, senderos en el monte..., estas actuaciones pueden ir dirigidas a facilitar la seguridad vial de los deportistas, en hacerles más cómodo este hábito, - colocación de una fuente de agua potable, un aseo, un panel informativo,...-.

De forma sintetizada, además de lo ya mencionado, las actuaciones municipales contemplan, junto con las subvenciones y colaboraciones que se establecen con las asociaciones del municipio para la promoción deportiva, actuaciones que se pueden agrupar en:

- Programas deportivos de mejora de la condición física y la salud.
- Enseñanza de los deportes: natación, deportes de raqueta...
- Actividades competitivas:

- Competiciones de bajo compromiso.
- Deporte federado.
- Actividades orientadas a personas con necesidades especiales, discapacitados no autónomos y autónomos.
 - Discapacitados no autónomos: necesitan de actividades especialmente diseñadas para ellos puesto que, por su grado de discapacidad o por no estar familiarizados con la práctica deportiva, no pueden integrarse con éxito en las actividades normalizadas.
 - Discapacitados autónomos: Por su tipo o grado de discapacidad y siempre que puedan integrarse con garantías de éxito, se orientarán hacia las actividades normalizadas del programa deportivo.

3.3. LAS PERSONAS MAYORES.

Las directrices de Heidelberg para promover la actividad física entre las personas mayores, es un texto en el ámbito internacional que ha sido ratificado por la Organización Mundial de la Salud. El Consejo Superior de Deportes lo difunde en 1997 en España.

El documento, como declaración de intenciones, creemos que constituye una referencia muy interesante para orientar adecuadamente nuestras intervenciones. Destacaremos de estas directrices aquellos aspectos que mejor nos pueden ayudar en el desarrollo de los programas deportivos municipales.

Los estilos de vida físicamente activos benefician a los individuos a lo largo de su vida. No obstante, las directrices de la OMS se han desarrollado principalmente para promover la actividad física en la última mitad de transcurso de la vida. Aunque mucho de su contenido se aplica igualmente a individuos de otros grupos de edad, el comité científico encargado de desarrollar estas directrices seleccionó a las personas de 50 años o más como el grupo más apropiado al que se debe dirigir este informe.

La edad de 50 años marca un punto en la “edad mediana” en el que los beneficios de la actividad física regular resultan de la mayor importancia para evitar, disminuir y/o invertir muchos de los riesgos físicos, psicológicos y sociales que a menudo acompañan al envejecimiento. Estos efectos beneficiosos se aplican a la mayoría de los individuos con independencia de su estado de salud y/o enfermedad.

La mayoría de las personas que practican actividades físicas recreativas lo hacen porque son divertidas y disfrutan de ellas; no obstante, existe amplia evidencia que demuestra que la actividad física a menudo está asociada con mejoras significativas en la capacidad funcional, y en el estado de salud y con frecuencia puede prevenir o disminuir la gravedad de ciertas enfermedades. Sin

embargo, es importante hacer notar que muchos de estos beneficios requieren una participación regular y continua y pueden hacerse rápidamente reversibles volviendo a la inactividad.

3.3.1. PROGRAMA DE ACTIVIDAD FÍSICA.

Para poner en marcha un programa de actividad física tenemos que tener en cuenta lo siguiente:

➤ **El entorno.**

- No es necesario disponer de instalaciones y equipamientos caros.
- La actividad física puede ser efectiva en ambientes con espacios y recursos limitados.

➤ **Aspectos de seguridad.**

- Antes de comenzar un programa de ejercicio puede ser recomendable un asesoramiento médico para algunos individuos.
- Se recomienda una formación apropiada a todos los niveles (participantes, entrenadores, planificadores y evaluadores del programa).
- Son importantes los ambientes seguros (por ejemplo iluminación apropiada, rampas).
- Reducción de obstáculos ambientales.

➤ **Los factores motivantes.**

- La actividad física puede ser divertida.
- Compañerismo.
- Mejor control de la vida propia.
- Actividad a lo largo de la vida (biografía deportiva).
- Mejor estado de salud y bienestar.

➤ Las barreras.

- Falta de información acerca de la actividad física y el envejecimiento.
 - entre las personas mayores.
 - entre los miembros de la familia.
 - entre los que proporcionan cuidados primarios.
 - en la sociedad.
- Imágenes estereotipadas del envejecimiento.
- Apoyo social bajo.
- Apoyo ambiental inadecuado para la actividad física (por ejemplo transporte, accesos, planificación urbana).
- Historia de vida / aspectos biográficos incluyendo las experiencias negativas con los deportes.
- Actitudes negativas hacia el deporte y el ejercicio.
- Desequilibrio entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos.
- Obstáculos sociales hacia un tipo de vida saludable.
- Ambiente cultural y social inapropiado.
- Ciertas condiciones médicas que requieren programas de actividad física modificados.

3.3.2. LOS TIPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA

Los programas de actividad estructurados proporcionan a los individuos formas para promover estilos de vida físicamente activos. Las recomendaciones para estos programas incluyen:

- La actividad individual y/o en grupo, no necesita realizarse necesariamente en entornos supervisados.
- Se producen beneficios asociados con varios tipos de actividad física que incluyen estiramientos, relajación, gimnasia, ejercicio aeróbico, y entrenamiento de fuerza, entre otros.

- Deberían centrarse en formas de actividad física sencillas y moderadas (por ejemplo andar, bailar, subir escaleras, nadar, pedalear, ejercicios en silla, etc.).
- Los componentes importantes a considerar en un programa incluyen: ejercicio aeróbico, fuerza muscular, flexibilidad y equilibrio.
- El ejercicio debería cubrir las necesidades y expectativas individuales y del grupo.
- El ejercicio debería ser relajante y divertido. ¡Pasarlo bien!
- El ejercicio debería ser regular, si fuere posible diario.

Por último, y como compendio de todo lo comentado anteriormente, puesto que se trata de aunar a todos los colectivos entorno al deporte, recogemos un decálogo realizado por la ONG Acción Familiar Vizcaína (2003),

10 IDEAS PARA UN DEPORTE EN FAMILIA

- Crea la costumbre de hacer ejercicio en familia.
- Comparte las aficiones.
- Déjales elegir el deporte que quieran.
- Aprovecha el deporte para comunicaros.
- Cede protagonismo a tus hijos.
- Dales ejemplo de respeto al reglamento y a los demás.
- Elogia la diversión y el esfuerzo más que la victoria.
- Fomenta la creatividad en el juego.
- Motívalos hacia un tiempo libre constructivo.
- Fomenta la salud y calidad de vida familiar.

3.4. ACTIVIDADES ACUÁTICAS.

En los últimos años se está produciendo un importante incremento en la demanda de actividades deportivas en el medio acuático. Cada día más ciudadanos tienen posibilidad de acceder a estas actividades, bien por que cuenten con una piscina en su municipio o ésta se encuentra próxima al mismo.

La disminución de los problemas de impacto agresivo, al tratarse de un medio en que se encuentra uno “descargado” de su propio peso, supone una ventaja sobre otras actividades – carreras, aeróbic, musculación,...-, sobre todo para algunos colectivos que pueden tener ciertas limitaciones físicas.

El medio acuático por sus características, no sólo evita cualquier agresión sobre el aparato locomotor, sino que abre las posibilidades lúdicas, de nuevas sensaciones y de relación.

La natación, que hasta hace poco era prácticamente la única actividad que se realizaba en las piscinas, está dando paso a un gran número de actividades que, basándose en las que se realizan en gimnasios o en pista, se han trasladado al medio acuático – gimnasia acuática, preparación al parto, matronatación, aeróbic acuático,... -, lo que ha supuesto ampliar en gran medida el espectro de colectivos que usan las piscinas, y por otra parte una utilización intensiva de los vasos de enseñanza, al ser el espacio ideal para una gran mayoría de estas actividades.

Partiendo de planteamientos tradicionales, aunque no por ello menos vigentes, las actividades acuáticas en función de sus objetivos pueden agruparse dentro de seis apartados: utilitario, educativo, recreativo, competitivo, salud y especiales.

➤ Actividades acuáticas utilitarias.

- Se fundamentan en los principios básicos del desplazamiento acuático, dotando de los medios para facilitar la supervivencia en el medio acuático.
- Persigue la autonomía de la persona.
- Dentro de este bloque estarían todas las actividades relacionadas con la iniciación y enseñanza de la natación.

➤ Actividades acuáticas higiénicas.

- Mejora del estado de salud: físico, psíquico y social.
- La técnica y la correcta ejecución de las tareas motrices cobran un mayor protagonismo.
- Programas orientados a la salud.
- Programas terapéuticos.

➤ Actividades acuáticas educativas.

- Trasladar los principios educativos del deporte al ámbito acuático.
- Programas de natación escolar.
- Programas para la primera infancia.

➤ Natación deportiva.

- Orientación del trabajo de las disciplinas olímpicas y no olímpicas hacia la competición.
- Entrenamientos de los clubes deportivos.
- Competiciones: natación, sincronizada, natación con aletas, salvamento y socorrismo, etc.

➤ Actividades acuáticas recreativas.

- Aunque puede estar asociado a factores de mejora de la salud, el componente lúdico prima sobre los demás.
- Aprovechamiento del potencial de sensaciones agradables del medio acuático para el desarrollo de actividades.
- Ejercicios gimnásticos en el agua.
- Juegos.
- Fiestas acuáticas.

➤ Actividades acuáticas especiales.

- Adaptaciones de las actividades que son precisas para las personas con necesidades especiales o movilidad reducida puedan aprender y disfrutar en el medio acuático: discapacitados, personas mayores, embarazadas,...

3.5. ¿QUÉ ASPECTOS BÁSICOS PODEMOS RECOGER DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS DOCENTES EN LA PROGRAMACIÓN DEPORTIVA?.

- Titulación del técnico deportivo, adecuándola a los conocimientos requeridos para desarrollar la actividad, teniendo en cuenta que, hay actividades que por el riesgo potencial de las mismas o por las especiales características del colectivo al que se dirigen, necesitan unas cualificaciones muy concretas.

La Ley 10/1990 del Deporte, en su artículo 72, dice “Toda instalación o establecimiento de uso público en que se presten servicios de carácter deportivo, cualquiera que sea la Entidad titular, deberá ofrecer una información, en lugar perfectamente visible y accesible, de los datos técnicos de la instalación o del establecimiento, así como de su equipamiento y el nombre y titulación respectiva de las personas que presten servicios profesionales en los niveles de dirección (técnica, enseñanza o animación).

- Población a la que se dirige, normalmente se fija un margen de edad o a partir de una edad, o bien una característica que define a esta población (embarazadas, discapacitados físicos...)
- Número de alumnos máximo, en función del espacio asignado, el material disponible y las características de las actividades, se fija un número máximo de alumnos que es con el que se puede trabajar con calidad y seguridad.
- Espacio asignado.
- Duración de las clases.
- Material deportivo necesario inventariable y fungible. Teniendo en cuenta que este material nos va a permitir: diversidad de ejercicios y actividades, mantener la motivación, individualizar el trabajo, corregir defectos técnicos, facilitar la seguridad (medio acuático), establecer progresiones, etc...
- Directrices didácticas. Sería un resumen sobre las orientaciones pedagógicas específicas de la actividad de que se trate.
- Criterios de evaluación físicos y/o técnicos.
- Aspectos de prevención de accidentes (específicos para cada actividad), para que sean conocidos tanto por el técnico docente como por los usuarios.
- Justificación de las modificaciones respecto a cursos anteriores. Es el argumento técnico que sustenta las propuestas de cambios.
- Evolución de los índices de ocupación (últimos cursos). Se trata de comparar la oferta con la demanda que hemos tenido durante los tres o cuatro cursos previos y, de esta forma, justificamos numéricamente el aumento o la disminución de la oferta.
- Otros.

4. COMO CONOCER EL GRADO DE ACEPTACIÓN DE NUESTRAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS. - CALIDAD -

Frente a los conceptos de calidad clásicos de que los errores se detectan y se corrigen, o en cuanto a la participación, en donde se primaba el comportamiento individual, se asume en la actualidad un cambio sustancial de estos conceptos, los errores se prevén y la calidad nace del compromiso del trabajo en equipo y de la participación.

¿Cuáles son los aspectos más relevantes de los servicios deportivos, por los que nuestros usuarios perciben la calidad?

Instalaciones.

- Limpieza
- Ambiente confortable
- Calidad del mobiliario, material deportivo, etc.
- Buena ubicación.
- Facilidad de accesos.

Servicios.

- Adaptados a las necesidades personales.
- Puntualidad
- Buen nivel de información.
- Continuidad en la prestación del servicio.
- Atención a las reclamaciones.
- Seguridad.

Personal.

- Actitud.
- Conocimientos (Cualificación)
- Presentación.

Señalaremos algunos procedimientos que nos pueden ayudar en esta tarea:

4.1. PROCEDIMIENTOS CUANTITATIVOS.

4.1.1. NÚMERO DE USUARIOS INSCRITOS: Se trata de analizar los datos numéricos que se recogen en base a la participación por actividades, servicios o espacios deportivos. La comparación de estos datos por periodos de tiempo, actividades similares, etc..., nos puede dar información sobre el nivel de la demanda y si la oferta está ajustada o no.

4.1.2. SEGUIMIENTO DE LAS RENOVACIONES: Este dato es muy importante para valorar el nivel de continuidad-fidelidad de los usuarios que participan de una determinada actividad.

¿En que consiste?

Este dato va más lejos que el simple análisis del número de personas que están inscritas en un grupo o actividad, puesto que se trata de conocer si la persona que está inscrita continua a lo largo del tiempo en esa misma actividad.

Esta información puede ser trimestral (cuando el pago de los precios públicos tiene esta periodicidad), o bien se comparan los datos de un curso a otro.

¿Cómo podemos profundizar en la obtención de información que nos permita valorar el grado de aceptación de nuestras actividades y servicios?

4.1.3. ASISTENCIA REAL: En muchas ocasiones, se produce un desajuste entre las personas que están inscritas en una actividad y los que realmente asisten a las mismas, por lo que conviene llevar un control (informáticamente si se utiliza este medio en el control de accesos o por medio del técnico responsable de la actividad).

¿ Para qué sirve esta información?.

Si conocemos el porcentaje de asistencia real, podremos comprobar como, en muchos casos, el índice de absentismo es bastante alto, lo que ha llevado a algunos ayuntamientos a fijar un nivel de faltas de asistencia a partir del cual, pueden dar de baja al usuario, o partiendo de esta información detectar otros problemas latentes en la actividad en cuestión.

4.1.4. NÚMERO DE PERSONAS QUE NO HAN PODIDO INSCRIBIRSE, dato que nos indica el nivel real de la demanda y que nos puede servir para dimensionar adecuadamente el programa.

¿Cómo podemos profundizar en la obtención de información que nos permita valorar el grado de aceptación de nuestras actividades y servicios?

4.2. PROCEDIMIENTOS CUALITATIVOS.

4.2.1. ENTREVISTA TELEFONICA A USUARIOS QUE SE HAN DADO DE BAJA:

Al finalizar cada periodo (trimestre, semestre...) en el que se divida el curso, se puede fijar un porcentaje de usuarios que se han dado de baja en las actividades programadas a los que se va a llamar telefónicamente para conocer las causas que le han llevado a esto, aclarándoles que nos interesamos en conocer estos motivos por si se debe a que la actividad (profesor, instalación, precio, material, horario, días,...) no han respondido a las expectativas que tenían de las mismas, y en este caso, estudiar las medidas a adoptar para mejorar el servicio. Las personas que han causado baja, cuando se les explican los motivos de la llamada (mejorar el servicio que se les presta), suelen opinar bastante abiertamente sobre el funcionamiento del servicio (lo que nos ayuda en la gestión), además de quedar bastante satisfechas de ver que sabemos que ya no sigue utilizando nuestros servicios y, aún así, nos interesamos.

4.2.2. LA ENCUESTA:

Tenemos distintas vías para conocer de una forma sencilla y rápida la opinión de nuestros usuarios:

- **Las encuestas de opinión**, que se encuentran en las instalaciones a disposición de los usuarios, suelen ser folletos con una serie de preguntas (muy pocas), sobre los aspectos más relevantes del servicio que se presta – limpieza, trato del personal, calidad / cantidad del material deportivo, ...-. y una valoración global de las mismas – excelente, aceptable, deficiente..., o bien mediante valoración numérica – en donde el usuario, de forma anónima, señala su apreciación sobre el servicio. En algunos casos, aparece un apartado de sugerencias para que la valoración no sea tan cerrada y demos pie a que se puedan expresar otros aspectos relevantes para el usuario y en muchos casos también para nosotros.

Estas encuestas se suelen encontrar en la instalación y una vez que se han rellenado se depositan en el Buzón de Sugerencias.

- **La información recogida mediante encuestadores**, suele contener bastante más información que la anterior y además se puede seleccionar a la población a encuestar: mayores de 60 años, mujeres, alumnos de actividades acuáticas, etc.

Suele haber más libertad para expresar las opiniones cuando los entrevistadores son ajenos al servicio y se informa a los usuarios que la encuesta es anónima. Este tipo de encuestas además de poder seleccionar a la población, como ya hemos señalado, se puede centrar en un aspecto que nos preocupe especialmente – idoneidad de los horarios y turnos, servicios que más o menos se valoran, etc...).

Las encuestas implican también un compromiso por parte del servicio, es decir, los usuarios no valoran, ni positiva ni negativamente, el hecho de que les preguntemos su opinión y les pidamos sugerencias, más bien se puede afirmar que, en algunos casos, se ve como una pérdida de tiempo, siempre y cuando, la información recibida no la utilicemos exclusivamente para adornar prolijos informes, si no que la empleemos para introducir modificaciones que mejoren el servicio y, estas actuaciones, se den a conocer a nuestros usuarios.

Si podemos llenar los tableros de información con carteles recordando que está prohibido fumar, que es el último día para pagar el curso o que no hay agua caliente, ¿por qué no podemos informarles de las medidas que se han adoptado para mejorar el servicio, sobre la base de la información facilitada por ellos mismos?, a partir de ese momento, las encuestas ya no se verán como una pérdida de tiempo.

4.2.3. LA ENTREVISTA:

Las personas que tienen la responsabilidad en la gestión del deporte municipal, ya sea política o técnica, se encuentran en muchas ocasiones alejadas de las personas que están en primera línea – usuarios, conserjes, técnicos deportivos, personal de información o inscripciones, etc...-, este alejamiento es mayor, cuanto más instalaciones, servicios o personal se dispone. Lo que se pretende con esta herramienta es no esperar a que los problemas lleguen a uno – el 95% de las personas insatisfechas no reclaman-, sino acercarnos nosotros para conocerlos de primera mano.

Podemos señalar dos tipos:

La entrevista “formal” con sus ventajas y limitaciones en donde dos o más personas quedan para tratar un tema bastante concreto, y enmarcado en un contexto oficial.

La entrevista “informal” es la que se establece de forma coloquial con los padres o madres mientras esperan a que sus hijos terminen su actividad, o con un compañero fuera de nuestro contexto laboral. Quizá sea una de las mejores herramientas para conocer en profundidad la opinión sobre el funcionamiento de nuestros servicios.

4.2.4. LAS HOJAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Es un medio muy útil para conocer problemas e iniciativas de la personas que utilizan nuestros servicios – una queja es un regalo puesto que nos informa de algo que no satisface a nuestros usuarios-. Aunque pretendamos hacer las cosas bien a la primera y pongamos todo nuestro empeño en prever los fallos, siempre aparecerán errores y ésta es una vía para conocerlos si, como hemos expuesto, no hemos podido detectarlos anticipadamente.

¡Animemos a que ejerzan este derecho!

La presentación de RECLAMACIONES o SUGERENCIAS es un derecho que pueden ejercer libremente cuando lo consideren oportuno.

Necesitamos esta colaboración para seguir mejorando los servicios.

¡Trabajamos para prestarles un buen servicio!

Estamos a su disposición para atender sus demandas, cualesquiera que estas sean: inscripciones, atención recibida, desarrollo de las actividades, estado de la instalación..., así como cualquier tipo de sugerencias sobre modificaciones que introduciría para corregir cualquier tipo de insuficiencias o deficiencias que Ud. observe.

¡Facilitemos este derecho!

Orientemos sobre cómo rellenar y donde entregar las Hojas de Reclamaciones y Sugerencias – Registro, Buzón, etc..-

5. LA SEGURIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

Cualquier accidente por fortuito que este sea, siempre produce entre los usuarios que lo presencian, y por supuesto en la persona que lo sufre, una sensación desagradable que puede, en función de la gravedad del mismo, echar por tierra todos los esfuerzos de una organización. Pero, más allá de planteamientos simplistas de gestión, está la propia responsabilidad profesional de todas las personas que integran, en este caso, el área de deportes, sea cual sea su puesto de trabajo, y en las que depositan su confianza las personas que participan en las actividades deportivas municipales.

Es más fácil y gratificante prevenir el accidente que tratarlo una vez producido. Para ello es necesario conocer, con profundidad, dónde y cómo se desarrolla la actividad de nuestra instalación. Mediante la prevención detectaremos imprevistos, que pueden facilitar que el accidente se produzca, a pesar de todo, el accidente, por propia definición, es un hecho en cuya producción interviene el azar y por tanto, una vez ocurrido, hemos de saber que hacer.

La palabra clave en relación con la seguridad es PREVENCIÓN.

Sobre las causas que pueden provocar un accidente, debemos adoptar las medidas técnicas adecuadas a cada circunstancia.

- Instalaciones y material en buen estado.
- Cualificación del personal.
- Adaptación de los programas deportivos a las características, y posibles limitaciones de las personas que hacen uso de ellos, en especial, de los colectivos más vulnerables: personas mayores, discapacitados, embarazadas, niños pequeños...
- Con carácter previo al comienzo de la actividad deportiva, detección de patologías que entrañen un riesgo bien mediante un reconocimiento médico, en el caso de que se pueda contar con los medios materiales y humanos, o en su defecto, aconsejando a aquellos usuarios que puedan entrañar un riesgo potencial que consulten con su médico o se realicen un chequeo médico.

Sobre las personas actuaremos por dos vías:

- Realizando un plan de formación de todo el personal.
- Divulgando medidas preventivas entre los usuarios, a modo de ejemplo podemos señalar las recogidas en el **DECÁLOGO DE SALUD EN EL DEPORTE MUNICIPAL**, elaborado por la Asociación Española de Medicina del Deporte Municipal.

1. CONOCE TUS APTITUDES.

- Antes de iniciarte en el deporte hazte un reconocimiento médico-deportivo, sobre todo si padeces alguna enfermedad o sigues algún tratamiento farmacológico.
- Consulta con el médico tus dudas.

2. ELIGE TU DEPORTE.

- Practica el deporte que más se adapte a tus condiciones físicas.
- Déjate aconsejar: habla con el médico y con tu entrenador.

3. CONOCE TU DEPORTE.

- Aprende la técnica, la táctica y el reglamento de tu deporte para evitar lesiones.

4. PREPARA LA ACTIVIDAD.

- Inicia la actividad con el calentamiento.
- Realiza estiramientos antes, durante y después del ejercicio físico.
- No olvides “entrenar” durante la semana si estás en competición.

5. CONOCE TUS LIMITACIONES.

- Compite en un deporte adecuado a tus condiciones físicas.
- Procura buscar adversarios de tus mismas características.
- Recuerda que “IMPRUDENCIA = ACCIDENTE”.

6. SIGUE UNAS NORMAS HIGIÉNICAS.

- Haz una dieta equilibrada, bebe agua mientras practicas deporte.
- Dúchate después del ejercicio.
- No consumas sustancias tóxicas: alcohol, tabaco...
- Descansa y duerme lo que necesites.

7. UTILIZA CORRECTAMENTE EL MATERIAL Y LAS INSTALACIONES.

- Haz ejercicio con la vestimenta adecuada según las características del terreno, del deporte y de la climatología.

8. EVITA LA VIOLENCIA.

- Tanto del deportista como del espectador.
- Respeta las reglas: practica el “juego limpio”.

9. NO AL DOPAJE.

- No utilices ayudas artificiales para mejorar tu rendimiento.
- Conoce los efectos reales de estas sustancias. Consulta a tu médico-deportivo.

10. RECUPÉRATE DE LAS LESIONES.

- No vuelvas a la práctica deportiva antes de curarte de una lesión.
- Una lesión mal curada puedes arrastrarla toda la temporada.
- Utiliza protecciones.

Estas y otras medidas puede que no eviten que ocurra un accidente, por este motivo debemos tener diseñado un **plan de emergencia**, con el protocolo de actuación que debe ser conocido por todo el personal, sin excepción.

Por último, siempre que ocurra un accidente se deben analizar las causas que lo han originado para que, con la mayor brevedad, adoptemos las medidas correctoras que eviten que vuelva a ocurrir.