

Autoavaluació de la gestió del servei d'esports a les universitats

**TROBADA DE GESTIÓ
ESPORTIVA DE LA XARXA
VIVES D'UNIVERSITATS**



Oscar Duran



Autoavaluació de la gestió del servei d'esports a les universitats

Us sonen les següents afirmacions...?

Baix percentatge de clients participants

Disminució progressiva dels pressupostos

Reducció progressiva del suport econòmic de les administracions públiques

Poca rellevància dels serveis prestats

I les següents ...?

Manca de temps i dificultats de conciliació

Dificultat per trobar els canals de comunicació amb els clients

Desequilibri quant al dimensionament i instal·lacions

Manca d'un calendari únic

Aquesta diagnosi de l'Esport Universitari pertany al ...

**PLA ESTRATÈGIC
D'ESPORT
UNIVERSITARI DE
CATALUNYA**





La autocrítica es un camino

que conduce a la superación pero que no todos se animan a transitar.

C-3PO

R2-D2

**STAR
WARS**
THE FORCE AWAKENS



FÓRMULA per avaluar la viabilitat i sostenibilitat d'una organització

$$\begin{array}{c}
 \text{VIABILITAT} \quad \text{Present} \\
 \text{Futur} \\
 = \\
 O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T
 \end{array}$$

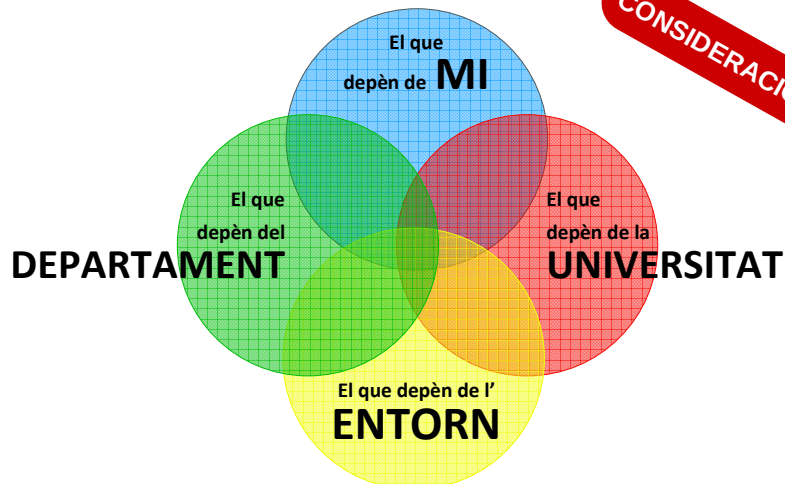
Font: Elaboració pròpia

Fórmula de la VIABILITAT i SOSTENIBILITAT

$$\text{VIABILITAT}_{\text{(present i futur)}} = \sum \text{de ...}$$

- O^c** Orientació al client
- P³** Producte + Preu + Promoció (comunicació)
- Q** Qualitat
- R³** Recursos Humans + Econòmics + Materials
- S** Sales (vendes)
- T** Tecnologia

A la vida i a la feina les coses depenen de ...



Comença l'AUTOAVALUACIÓ ...

A partir de les reflexions que s'exposaran, POSA NOTA a cada factor, avaluant el teu Servei d'Esports en l'actualitat ...

O^c + P³ + Q + R³ + S + T

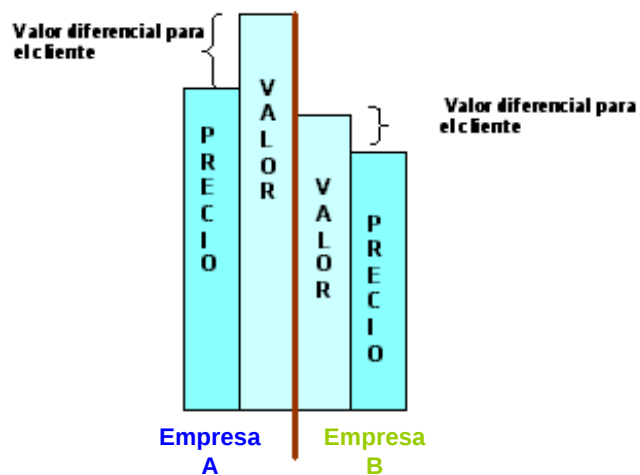
0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

Tasca individual

AUTO-AVALUACIÓ de la GESTIÓ del SERVEI D'ESPORTS		
O^c		Orientació al client
P³		Producte
		Preu
		Promoció (comunicació)
Q		Qualitat
R³		Recursos Humans
		Recursos Econòmics
		Recursos Materials
S		Sales (vendes)
T		Tecnologia
Σ = / 100		
Data: __/__/__		

Autoavaluació de la gestió del servei d'esports a les universitats	
VIABILITAT (present i futur)	= Σ de ...
O^c	ORIENTACIÓ AL CLIENT
P³	Producte + Preu + Promoció (comunicació)
Q	Qualitat
R³	Recursos Humans + Econòmics + Materials
S	Sales (vendes)
T	Tecnologia
Oscar Duran Fòrum Vives - UPF, 27 i 28 Gener 2016 12	

Per què un client ens COMPRA a nosaltres o a la competència?



Coneixem COM SÓN els nostres clients / universitaris?

Enquesta Hàbits Esportius a Barcelona

Presentació de resultats

10 de maig 8 de setembre 2006

Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió: Núm. 06022



Ajuntament de Barcelona

Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat
Direcció de Serveis d'Estudis i Avaluació

EXEMPLE

Realment coneixem bé els CLIENTS ACTUALS i els POTENCIALS?

- **Tipología** → ¿Cómo son?.
- **Volumen** → ¿Cuánta gente practica?
- **Modalidades** → ¿Qué practican?.
- **Colectivos / segmentos** →
 - ¿Quién practica?. ¿Quién no?.
 - ¿Quién practica cada modalidad?.
- **Necesidades / intereses** → ¿Para qué practican?.
- **Carencias / deficiencias** → ¿Por qué no practican?.
- **Lugar** → ¿Dónde lo practican?.
- **Momento** →
 - ¿Cuándo lo practican?.
 - ¿Cuántas veces a la semana / mes / año?.

**Fórmula que quantifica el VALOR D'UN CLIENT**

**RENDIBILITAT d'un CLIENT
FIDEL i SATISFET
=**

Preu (quota + vendes creuades) x Permanència x Referències

AUTOAVALUAR-NOS en ...**Orientació al client** del Servei d'Esports

$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

VIABILITAT (present i futur) = **Σ** de ...**O^c****Orientació al client****P³****PRODUCTE + PREU + PROMOCIÓ** (comunicació)**Q****Qualitat****R³****Recursos Humans + Econòmics + Materials****S****Sales** (vendes)**T****Tecnologia**

VIABILITAT (present i futur) = $\sum$ de ...

O^c

Orientació al client

P³**PRODUCTE + PREU + PROMOCIÓ** (comunicació)

Q

Qualitat

R³

Recursos Humans + Econòmics + Materials

S

Sales (vendes)

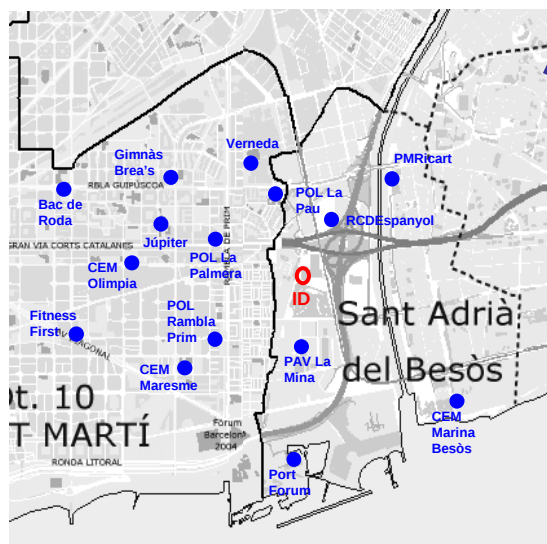
T

Tecnologia

SATURACIÓ de productes al sector esportiu



SATURACIÓ de centres esportius en alguns municipis



EXEMPLE

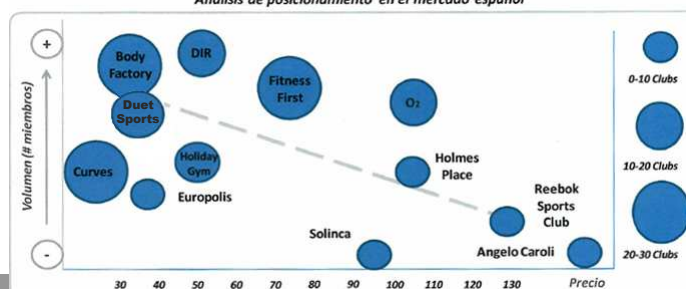
Sabem el nostre POSICIONAMENT envers els competidors?

	Principales Cadenas			Cuota mensual (€)	Rotación-Bajas
Gimnasios de "cercanía"	Instalaciones municipales	Ubae	Europolis	Duet Sports	-50
Cadenas regionales	DIR	Holiday Gym	Body Factory		50-70
Multinacionales mid-market	Virgin Active	Fitness First	Fitness Place		55-65%
Regionales medio-alto	O2	Solinca	Metropolitan	Active Life	70-120
Multinacionales medio-alto	Holmes Place	Angelo Caroli	Reebok Sports Club		100-

Fuente: Estudio Deloitte; 2007

EXEMPLE

Análisis de posicionamiento en el mercado español



El nostre servei és igual o DIFERENT als competidors?

Sorprender con
cambios en el diseño
de los productos



Tenim ben definit el PRODUCTE / SERVEI que oferim?


Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante
SERVEI D'ESPORTS
 SECRETARIA CADU VEU DIRE

Universitat d'Alacant > SERVEI D'ESPORTS >

ÚLTIMA HORA

AGENDA

ADMINISTRACIÓ ▼
 INSTAL·LACIONS (ACCÉS, PREUS,
 HORARIS, RESERVES)

ABONAMENTS ▼

ACTIVITATS I FORMACIÓ ▲

ACTIVITATS FÍSQUES MENSUALS
 CURSOS DE FORMACIÓ
 ACTIVITATS A LA NATURESA
 ESCOLES ESPORTIVES
 EXERCICIS EN CIRCUIT NATURAL
 CONDICIONAMENT FÍSIC
 ESPORT ADAPTAT

COMPETICIÓ ▲

UNIVERSITÀRIA

LUGUES INTERNES I TORNEJOS
 CADU (AUTONÒMICA)
 CEU (NACIONAL)
 INTERNACIONAL

FEDERADA

EQUIPS UA

ESCOLA D'ESTIU ▼

ESDEVENIMENTS

SERVEIS ▲

TENDA ROBA ESPORTIVA
 GABINET FISIOTERÀPIA
 AJUDES ESPORTISTA
 UNIVERSITARI
 AVANTATGES COMERCIALS.
 COL·LABORADORS

EXEMPLE

Política de producto d'un SERVEI



AUTOAVALUAR-NOS en ...

Productos / serveis del Servei d'Esports

$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

VIABILITAT (present i futur) = Σ de ...

O^c

Orientació al client

P³**PRODUCTE + PREU + PROMOCIÓ** (comunicació)

Q

Qualitat

R³

Recursos Humans + Econòmics + Materials

S

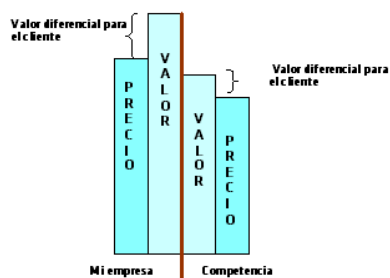
Sales (vendes)

T

Tecnologia

PREU = clau per obtenir bons resultats

PREU = traducció monetària del valor que un consumidor / client li dóna a un producte o servei, el qual satisfarà les seves necessitats.



Com s'han FIXAT els PREUS actuals que tenim?

- **Costes** (recursos humanos, consumos, compras, reparaciones, contratos, etc.).
- Premisas **políticas**.
- Evolución del **índice de precios al consumo**.
- **Restricciones legales** (tasas, precios públicos, anti-monopolio).
- **Los habituales** en cualquier negocio:
 - **Precios** de los **competidores**.
 - **Valor** que la población le da a nuestro servicio.
 - **Poder adquisitivo** de los potenciales cliente (sensibilidad y elasticidad).
 - **Capacidad máxima** (aforo) y **óptima** del servicio.
 - **Precios psicológicos** (p.ej. 49,9 euros/mes).

AUTOAVALUAR-NOS en ...

Política de preus del Servei d'Esports

$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$



VIABILITAT (present i futur) = Σ de ...

O^c

Orientació al client

P³**PRODUCTE + PREU + PROMOCIÓ** (comunicació)

Q

Qualitat

R³

Recursos Humans + Econòmics + Materials

S

Sales (vendes)

T

Tecnologia

Coneixem i emprem MITJANS DE COMUNICACIÓ variats?



Radio

Medios
impresos

Internet



Exterior



Cine

Coneixem i emprem TÈCNIQUES DE COMUNICACIÓ diverses?



Estem a les XARXES SOCIALS i altres canals?



AUTOAVALUAR-NOS en ...**Política de promoció / comunicació**
del Servei d'Esports**O^c + P³ + Q + R³ + S + T**

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

VIABILITAT (present i futur) = **Σ de ...****O^c****Orientació al client****P³****Producte + Preu + Promoció** (comunicació)**Q****QUALITAT****R³****Recursos Humans + Econòmics + Materials****S****Sales** (vendes)**T****Tecnologia**

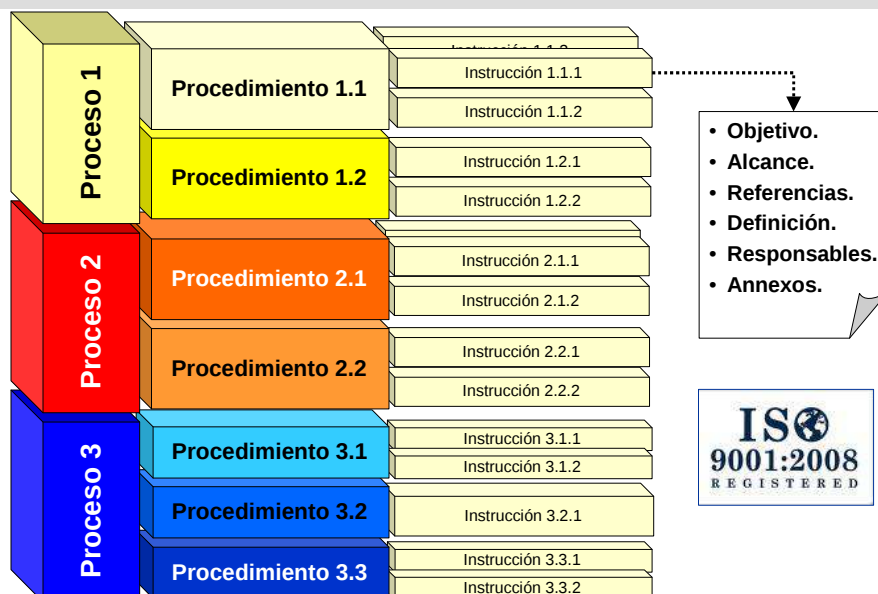
Com seria treballar amb "QUALITAT"?

"Cero defectos" Crosby (1979)

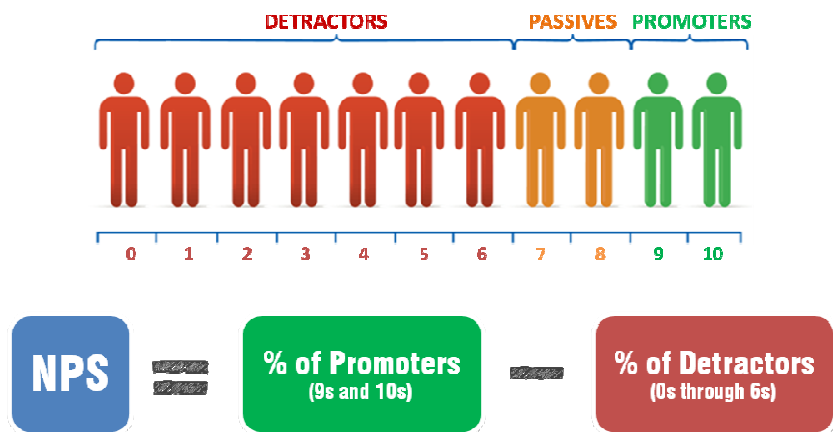


**"El trabajo bien hecho no tiene fronteras.
El trabajo mal hecho no tiene futuro".**

Estan els PROCESSOS i PROTOCOLS ben definits i escrits?



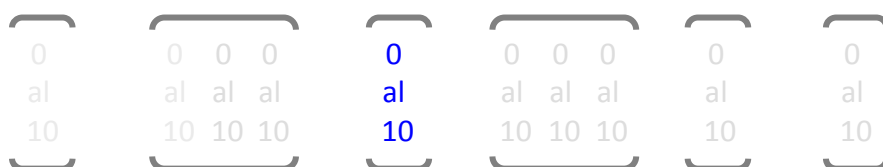
Sabem si els clients estan SATISFETS? Ens RECOMANARIEN?



AUTOAVALUAR-NOS en ...

Gestió de la **Qualitat** en el Servei d'Esports

O^c + P³ + Q + R³ + S + T



VIABILITAT (present i futur) = Σ de ...**O^c**

Orientació al client

P³

Producte + Preu + Promoció (comunicació)

Q

Qualitat

R³**RECURSOS HUMANS + ECONÒMICS + MATERIALS****S**

Sales (vendes)

T

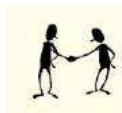
Tecnologia

Quin EQUIP tenim i com està?

Quina política de RECURSOS HUMANS tenim?



Reclutar y Seleccionar



Contratar y Acoger



Formar y Desarrollar



Motivar y Fidelizar



Evaluar

AUTOAVALUAR-NOS en ...

Recursos humans en el Servei d'Esports

O^c + P³ + Q + R³ + S + T

0
al
10

0 0 0
al al al
10 10 10

0
al
10

0 0 0
al al al
10 10 10

0
al
10

0
al
10

VIABILITAT (present i futur) = Σ de ...**O^c**

Orientació al client

P³

Producte + Preu + Promoció (comunicació)

Q

Qualitat

R³RECURSOS HUMANS + **ECONÒMICS** + MATERIALS**S**

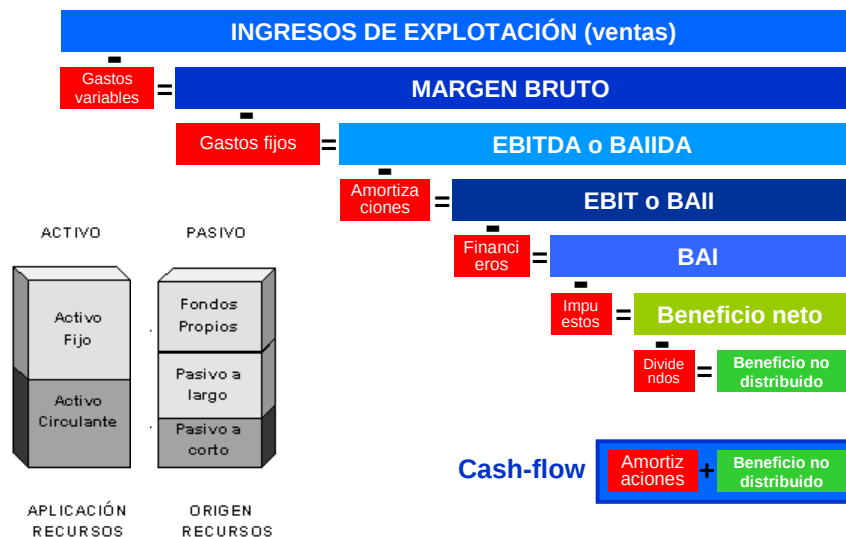
Sales (vendes)

T

Tecnologia

Sabem els OBJECTIUS que té la nostra organització?

Tenim una bona INFORMACIÓ ECONÒMICA-FINANCERA?



AUTOAVALUAR-NOS en ...

Recursos econòmics del Servei d'Esports

$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

VIABILITAT (present i futur) = $\sum$ de ...

O^c

Orientació al client

P³

Producte + Preu + Promoció (comunicació)

Q

Qualitat

R³RECURSOS HUMANS + ECONÒMICS + **MATERIALS**

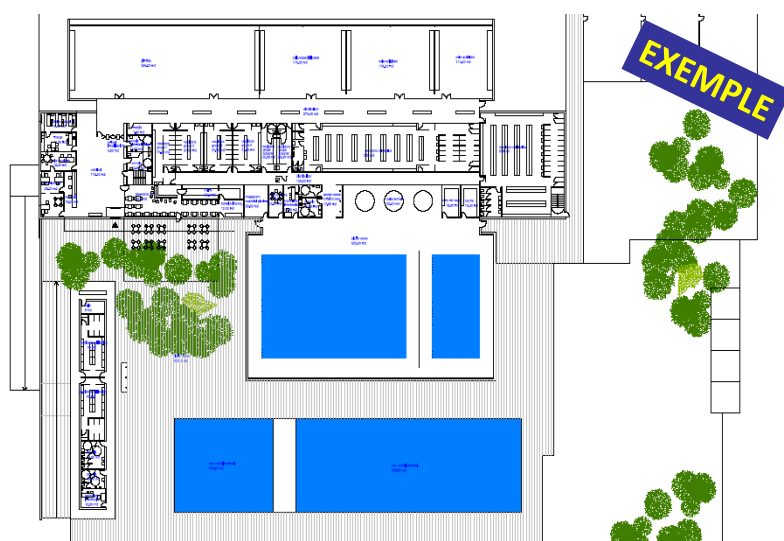
S

Sales (vendes)

T

Tecnologia

En quin ESTAT DE CONSERVACIÓ estan les INFRAESTRUCTURES?



Fem un MANTENIMENT rigorós de l'edifici i maquinària ?



Exemples de bon MANTENIMENT NORMATIU, PREVENTIU, CORRECTIU



AUTOAVALUAR-NOS en ...**Recursos materials** del Servei d'Esports
$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

VIABILITAT (present i futur) = Σ de ...
O^c

Orientació al client

P³

Producte + Preu + Promoció (comunicació)

Q

Qualitat

R³

Recursos Humans + Econòmics + Materials

S**SALES** (VENDES)**T**

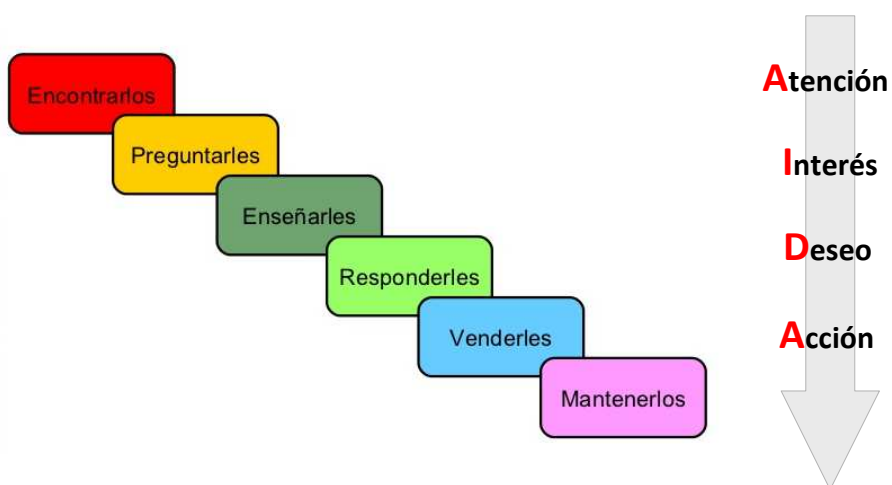
Tecnologia

Sabem PER QUÈ ENS TRIEN els clients?

- Servicio, calidad, rapidez, exactitud.
- Simpatía, aprecio, afectividad, confianza.
- Novedad, actualidad, modernidad.
- Comodidad, proximidad, facilidad.
- Ahorro, precio, rentabilidad.
- Seguridad, tranquilidad, fiabilidad.
- Tradición, costumbre.
- Prestigio, identificación, pertenencia.



És tothom COMERCIAL a la organització?



Fem CAMPANYES i PROMOCIONS per augmentar les vendes?

– Promocions i descomptes.

- 2 x 1, 3 x 2, 5 + 1.
- 50% fins una data, matrícula gratuïta, porta un amic, etc.

EXEMPLE

– Rebaixes

– Abonaments / forfaits

– Formes de pagament.

- No pagar res fins...
- Pagament a terminis sense interessos.



AUTOAVALUAR-NOS en ...

Política comercial i de Venda en el Servei d'Esports

O^c + P³ + Q + R³ + S + T

0
al
10

0 0 0
al al al
10 10 10

0
al
10

0 0 0
al al al
10 10 10

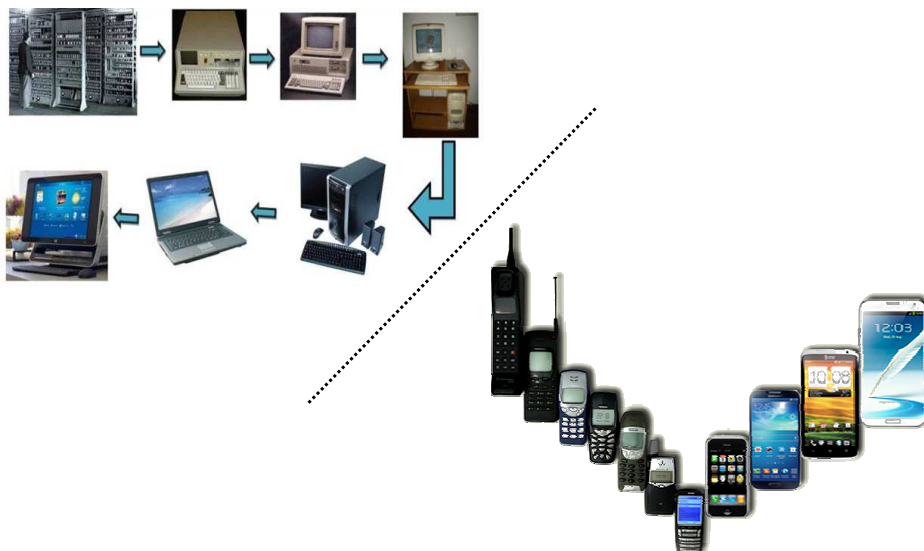
0
al
10

0
al
10

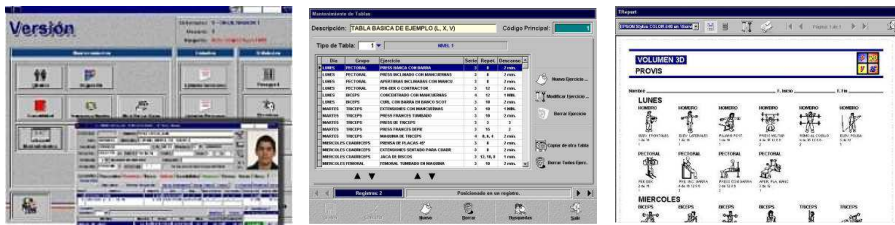
VIABILITAT (present i futur) = $\sum$ de ...

O^c Orientació al client
P³ Producte + Preu + Promoció (comunicació)
Q Qualitat
R³ Recursos Humans + Econòmics + Materials
S Sales (vendes)
T **TECNOLOGIA**

EVOLUCIÓ tecnològica imparable



Tenim un eficaç SISTEMA INFORMÀTIC de gestió?



» Conoce mas de cerca nuestros software y aplicaciones.

Gesman: módulo para gestión y mantenimiento preventivo de Piscinas.

Deporwin: Solución completa para la gestión de centros deportivos.

ReserWin: nos ofrece una herramienta para la gestión avanzada de las reservas de los recursos de que dispongamos

Vigilante: aplicación destinada al control de acceso a nuestras instalaciones basándose en la matriz de permisos proporcionada por nuestras aplicaciones de gestión.

Cursos de Formación

deporwin

Kiosko Interactivo

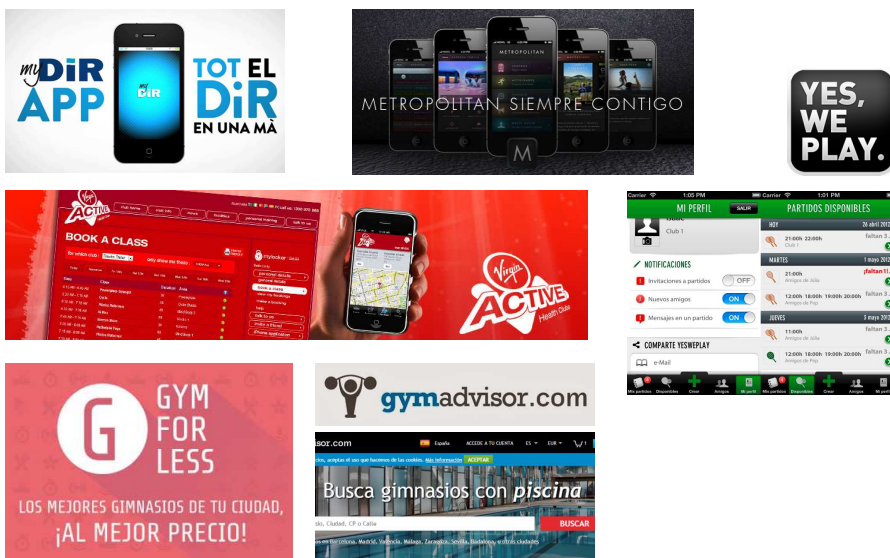


Oscar Duran

Fòrum Vives - UPF, 27 i 28 Gener 2016

61

APPs = milloren la comunicació, interacció i traçabilitat dels clients



myDiR APP **TOT EL DiR EN UNA MÀ**

METROPOLITAN SIEMPRE CONTIGO

YES WE PLAY.

BOOK A CLASS

ACTIVE

GYM FOR LESS

gymadvisor.com

Busca gimnasios con piscina

MI PERFIL **PARTIDOS DISPONIBLES**

NOTIFICACIONES

COMPARTE YESWEPLAY

Oscar Duran

Fòrum Vives - UPF, 27 i 28 Gener 2016

62

Sabem EN TEMPS REAL com està el nostre cotxe?



Oscar Duran

Fòrum Vives - UPF, 27 i 28 Gener 2016

63

Sabem també en TEMPS REAL com està el nostre NEGOCI?



INDICADORS
d'avaluació (KPI)

QUADRE DE
COMANDAMENT

previous next Image 2 of 5



Oscar Duran

previous

Image 3 of 5

Captura: DMS Dashboard

close

AUTOAVALUAR-NOS en ...**Tecnologia** emprada en el Servei d'Esports

$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

Ja ha arribat el moment de la VALORACIÓ FINAL ...

$$\Sigma \text{ de ...}$$

Suma les puntuacions de cada cada
factor avaluat del teu
Servei d'Esports ...

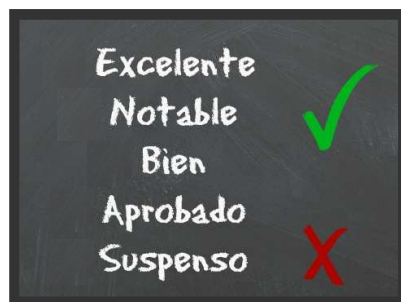
$$O^c + P^3 + Q + R^3 + S + T$$

0	0	0	0	0	0
al	al	al	al	al	al
10	10	10	10	10	10

= XX / 100 punts

Resultat de l'AUTO-AVALUACIÓ

Resultat = XX / 100 punts



**Caldria endegar ACCIONS DE MILLORA
a partir d'ara?**

Podeu customitzar-vos i "tunejar" la fórmula ...

VIABILITAT Present
= Futur

$$4 \times O^c + P^3 + Q + R^3 + 2 \times S + T$$

$$O^c + P^3 + 2 \times Q + R^3 + S + 2 \times T$$

$$O^c + 2 \times P^3 + Q + 5 \times R^3 + S + T$$

UPF Sports_Lab

Centre d'Estudis que cerca afavorir una visió **interdisciplinar** de l'esport a la UPF amb l'objectiu de posicionar-la, a nivell nacional i internacional, com a **referent en matèria esportiva**.

Impulsa les tasques de **formació, recerca, divulgació i transferència de coneixement** en relació a l'esport i l'activitat física dins la UPF.



Todo el mundo quiere
felicidad sin dolor,
pero no se puede tener un arco iris sin un
poco de lluvia.

Autoavaluació de la gestió del
servei d'esports a les univesitats

MOLTES GRÀCIES

TROBADA DE GESTIÓ
ESPORTIVA DE LA XARXA
VIVES D'UNIVERSITATS



Òscar Duran

