

CONGRESO AGESPORT ANDALUCÍA 2004

**SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN, APLICADOS A LA GESTIÓN DE
INSTALACIONES Y SERVICIOS DEPORTIVOS**

Ponente: D. Enrique de Hoyos Vallejo

Ldo. En Actividad Física y Deportes

*Director-Gerente de:
TD Entrenamiento y Salud S.L. Software y Servicios Deportivos*

Huelva, junio 2004.

INTRODUCCIÓN

La tendencia actual de la gestión empresarial y de la gestión deportiva conlleva un cambio en el foco de atención de los gestores deportivos. Y lo sustancial de este cambio consiste en centrar el la atención no en el entorno interno de nuestra organización, sino en el cliente o lo que es lo mismo, en nuestro mercado.

Por tanto, el cliente como referencia va a guiar el grueso de los esfuerzos para mejorar las actividades de la organización. Lo cual conlleva cambios organizativos importantes y resalta activos como la información sobre los clientes, el trato personalizado y la capacidad de gestionar necesidades diversas sin aumentar los costes de producción.

Sin duda planteamientos como éste no se podrían gestionar sin la implantación de sistemas de gestión de la información.

En modelos tradicionales de gestión la eficiencia de una organización se medía por la eficiencia de cada uno de sus departamentos, en base a un modelo centrado en el cliente el éxito de una organización va muy ligado a la satisfacción del cliente y a la calidad total; como consecuencia de las percepciones del cliente dentro y fuera de nuestras instalaciones. Dichas percepciones nunca son parciales y no suelen hacer referencia al funcionamiento de uno u otro departamento, sino que es una opinión global del servicio que se les presta y va a afectar directamente a nuestra imagen de marca.

De éste modo expertos en gestión sostienen que debemos centrarnos en la secuencias de actividades coordinadas dirigidas a generar valor en el cliente. Lo cual entendemos como procesos de gestión, e implican a diferente personal de nuestras instalaciones deportivas, con diferentes funciones, formación, etc... sobre el cual debemos no sólo fomentar, sino disponer los medios para la coordinación de tareas, el flujo de información y de trabajo.

CONTENIDOS:

**VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN GLOBAL DE
LA INFORMACIÓN:**

- OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS
- INTEGRACIÓN DE DEPARTAMENTOS Y FUNCIONES
- MEJORA DE COMUNICACIÓN Y EL FLUJO DE TRABAJO ENTRE LOS DIFERENTES OPERARIOS Y LA DIRECCIÓN.
- ESTANDARIZACIÓN Y AGILIZACIÓN DE PROCESOS.
- REDUCCIÓN DE FORMULARIOS

**ORIENTACIONES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA
INFORMACIÓN:**

Soporte a las actividades operativas

- Conduce a una determinada metodología de trabajo
- Agiliza las tareas en los diferentes puestos automatizando determinadas operaciones
- Asegura la comunicación entre las personas involucradas en un mismo proceso

Apoyo a la toma de decisiones

- Aporta datos objetivos sobre índices relevantes para la gestión
- Permite analizar la relación entre las acciones y sus resultados.
- Permite analizar la evolución de la organización a lo largo del tiempo, de forma parcial.

NECESIDADES (A PRIORI) DEL SECTOR DEPORTIVO:

Compras:

- Facilitar la toma de decisión en base a datos objetivos

Producción:

- Depurar la metodología en la impartición de los servicios
- Agilizar la producción de los servicios
- Estandarizar los procesos para garantizar un nivel de calidad determinado

Ventas:

- Conocer a nuestros clientes
- Comunicar adecuadamente
- Facilitar la información y los procesos en el punto de venta.
- Activar las ventas cruzadas.

- Fidelizar al cliente.

Definición de Procesos en la Gestión de Instalaciones Deportivas:

- Atención al cliente
- Elaboración de los servicios deportivos
- Consumo de los servicios deportivos
- Promoción de servicios deportivos
- Mantenimiento de las instalaciones deportivas

**MOTIVACIONES MÁS COMUNES PARA LA
IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LAS
INSTALACIONES DEPORTIVAS:**

1.- Depurar procesos:

- Gestión de usuarios y control de acceso
- Gestión de productos y ventas
- Gestión de espacios, servicios y cuadrantes.

2.-Mejorar ventas a través de la ventaja competitiva:

- Mejora en imagen
- Ofrecer servicios adicionales

FASES DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN:

1. Identificación de necesidades

2. Estudio y posible estandarización de procesos
3. Estudio y elección de las aplicaciones más apropiadas
4. Formación del personal
5. Configuración específica del sistema e introducción de datos reales
6. Puesta en funcionamiento y evaluación de su uso

Enrique de Hoyos Vallejo
Licenciado en C.C. de la Actividad Física y el Deporte
Director-Gerente de TD Entrenamiento y Salud S.L. Servicios Deportivos.
Profesor de la C.C. de la Actividad Física. EADE Universidad de Gales.
(+34) 952 070 888
enrique@tdentrenamiento.com
www.tdtecnologia.com