



# HACIA LA MEJORA DEL CLIENTE INTERNO A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

Marta García Tascón <sup>1</sup>  
Leonor Gallardo Guerrero <sup>2</sup>

Pablo Burillo Naranjo <sup>2</sup>  
José Luis Felipe Hernández <sup>2</sup>  
Alberto Nuviala Nuviala <sup>1</sup>



Contacto: margata@upo.es

<sup>1</sup> Facultad del Deporte. Universidad Pablo de Olavide  
<sup>2</sup> Facultad de Ciencias del Deporte. Universidad de Castilla-La Mancha

## INTRODUCCIÓN

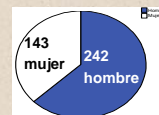
El Clima Laboral:

- "es producto de las percepciones y éstas, están matizadas por las actividades, interacciones y experiencia de cada uno de los miembros" (Casas y Klijn, 2006)
- es la **mayor problemática** detectada por las organizaciones deportivas en el ámbito de los Recursos Humanos (Gallardo, García Tascón y Burillo, 2008)
- es **difícil** su análisis y la determinación de las variables por la falta de consenso científico
- tiene **escasez** de estudios en las organizaciones deportivas

## MATERIAL Y MÉTODO

■ Participantes:

385 trabajadores de organizaciones deportivas públicas de las 5 provincias de Castilla-La Mancha.



• Requisitos:

- Municipios > de 15.000 hab.
- Disponer 1 piscina cubierta en funcionamiento
- Gestión mixta (colaboración con empresas prestadoras de servicios)
- Organización con > de 20 trabajadores

## OBJETIVO

Creación cuestionario para medir el clima laboral



• Instrumento:

Cuestionario con 33 preguntas dividido en 2 bloques:

**Bloque 1:**

- 23 cerradas (escala Likert 1-7) sobre el clima (P1-P23)

**Bloque 2:**

- 8 cerradas sociodemográficas (P24-31)
- 2 abiertas → sobre posibles mejoras (P32-33)

## RESULTADOS

- Después de la revisión bibliográfica se propone que las 23 variables se reduzcan a 6 factores

- Análisis confirmatorio

- Explica el 73,036% varianza total
- Coeficiente Alpha 0,951



- Norma de valoración (tabla I) de la escala Likert de la suma de las respuestas:

- Valoración máxima 161 puntos
- Valoración mínima 23 puntos
- Valor intermedio 80,5 puntos

Valoración	Puntuación	Percepción y evaluación del clima laboral en la organización deportiva por los trabajadores
1) Totalmente en desacuerdo	23 - 45,9 puntos	Percepción muy negativa
2) Bastante en desacuerdo	46 - 68,9 puntos	Percepción bastante negativa
3) En poco acuerdo	69 - 91,9 puntos	Percepción negativa
4) Indiferente	92 - 113,9 puntos	Percepción indiferente por parte del trabajador
5) De acuerdo	114 - 137,9 puntos	Percepción positiva
6) Bastante de acuerdo	138 - 160,9 puntos	Percepción muy positiva
7) Totalmente de acuerdo	161 puntos	Percepción excelente

## DISCUSIÓN

La estructura factorial da evidencia empírica a la reducción de las 22 variables en 6 factores

Los factores más determinantes en el clima laboral son: formación, motivación y supervisión

El cuestionario ofrece al gestor conocimiento sobre las áreas que más pueden condicionar a la organización deportiva

De forma particular, la valoración más o menos favorable de cada variable le informa para adaptar su estrategia de gestión



## RECOMENDACIÓN

- Aplicar el cuestionario 1 vez al año (misma época)

## BIBLIOGRAFÍA

- Casas, S. B., y Klijn, T. P. (2006). Promoción de la salud y su entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*, 14(1), 136-141.
- Gallardo, L., García Tascón, M., y Burillo, P. (2008). New sports management software: a needs analysis by a panel of Spanish experts. *International Journal of Information Management*, 8(4), 235-245.