

ACTITUDES Y APTITUDES DE LOS TÉCNICOS DEPORTIVOS EN LA IMPARTICIÓN DE PROGRAMAS DEPORTIVOS MUNICIPALES

Juan Carlos Maestro Arcos *

* Director Técnico del Patronato Deportivo de Benalmádena. Málaga (España).

juancarlos@regalatefelicidad.com

1. INTRODUCCIÓN

Si analizámos la evolución que han tenido en estos últimos años los servicios deportivos municipales, nos damos cuenta de que cada vez se parecen y tienen las mismas características que el resto de las empresas de la sociedad actual.

Es decir, éstas tienen unos objetivos, ofrecen unos productos, cuentan con unos recursos y se les exige una productividad por parte de los accionistas que son nuestros políticos o nuestra corporación. Todo ello, sin olvidar que cada vez más nuestros ciudadanos nos exigen unos servicios amplios y plurales, y que además deben cumplir unas expectativas de calidad.

Estas circunstancias hacen que si queremos adaptarnos a las próximas necesidades debemos saber cuáles son las tendencias del futuro en la sociedad que se está denominando de la *“Comunicación y de la Información”*.

Como se aprecia en el gráfico que nos aporta en su día la consultora Coopers & Lybrand (1996), cada vez tiene más importancia el ser humano, no sólo como elemento de trabajo, sino que la tendencia es que alcance con su laboriosidad su realización personal para que pueda aportarnos todo lo que empieza a considerarse lo esencial y lo importante, como son sus ideas y conocimientos. De ello se desprende que si deseamos tener organizaciones deportivas adaptadas y preparadas para el futuro se debe potenciar y desarrollar al personal y muy especialmente aquel que está en contacto directo con los usuarios.



En otro orden de cosas y centrándonos un poco más en nuestro sector deportivo, debemos preguntarnos algo que parece lógico y obvio pero que a mi entender no todos los servicios deportivos municipales tienen claro, al menos sus acciones parecen no ir encaminadas en el mismo sentido. Necesitamos tener claro qué sentido tiene la actividad físico-deportiva en los Servicios Deportivos Municipales. Después de reflexionar, he llegado a la conclusión que el sentido y nuestro horizonte en los servicios deportivos es: **fomentar prácticas físico-recreativas saludables en toda la población para transformar al individuo y por lo tanto a la sociedad mejorando todos sus aspectos (físicos, emocionales, sociales, etc.) y desarrollando a su vez valores sociales y éticos**

2. FACTORES QUE DEBEN DESARROLLARSE EN EL DEPORTE MUNICIPAL

Sin perder de vista que este documento va orientado a las actitudes y aptitudes de los técnicos deportivos, tenemos que ser conscientes de que hay factores que debemos tener presentes para fomentarlos y desarrollarlos en el deporte municipal y que los técnicos deben conocer:

- Desarrollar principios éticos y universales, como:
 - Integración de la mujer, la Tercera Edad, los niños y los más desfavorecidos
 - Opciones deportivas a grupos discapacitados
 - Fomentar el tejido abierto, multiopcional y heterogéneo
 - Responder a nuevas demandas más amplias y diversas
 - Apertura a la democratización social: mujeres, Tercera Edad, desfavorecidos y población con menos recursos
- Despertar valores sociales
- Respetar el medio ambiente
- Respetar las normas y el juego limpio
- Autoalimentación continua (consumismo deportivo) *“como consecuencia de que cada vez hay más tiempo libre”*
- Búsqueda del bienestar personal
- Mejora del estado físico
- Integración social

3. ¿QUIÉN ES EL TÉCNICO DEPORTIVO?

Una vez que hemos conocido cuál es el sentido del deporte municipal, debemos considerar que los programas deportivos municipales son desarrollados por técnicos deportivos, y ellos son los motores que los impulsan.

Para desarrollar y promocionar adecuadamente dichos programas tenemos que tener presente algunas bases preliminares del técnico como son:

El pilar más importante de la organización deportiva

Un educador social

Quien transmite emociones y satisfacciones a los usuarios

El que proyecta la imagen de la organización...

En definitiva... *alguien quien puede conseguir hacer más feliz a las personas a través de la práctica de la actividad física.*

A su vez, para que un técnico deportivo pueda desarrollarse perfectamente en su trabajo, debe conocer y estar preparado en los siguientes aspectos:

- 1.- Conocimientos
- 2.- Cultura y objetivos de la organización
- 3.- Actitudes

4. CONOCIMIENTOS

Para ser técnico deportivo municipal uno debe tener como requisito imprescindible una titulación mínima que lo acredite como persona capacitada y con los conocimientos adecuados para la impartición de la especialidad deportiva o física que va a impartir. Esta titulación acredita la aptitud mínima adquirida y determina la capacidad.

En cada caso, los responsables tendrán que determinar cuáles titulaciones mínimas son exigidas, si bien éstas deben ser otorgadas por organizaciones federativas o académicas, lo que depende de la actividad a impartir y de los usuarios a que va dirigida.

A pesar de que esa titulación es el primer paso no se puede olvidar la importancia que tiene el reciclaje continuo de los conocimientos a través de cursos, jornadas, lecturas, etc.

5. CULTURA Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Cuando un técnico deportivo empieza a trabajar dentro de un servicio deportivo es necesario que sepa y conozca en qué tipo de organización trabaja, así como los objetivos que persigue, tanto a nivel general como específicos. Esto se comprende fácilmente, pues no es lo mismo la enseñanza del fútbol en una escuela municipal que en un club federado.

Creo conveniente e imprescindible que cuando se incorporen, todos los técnicos conozcan la Misión de la organización, ya que ella contribuye a clarificar aspectos como:

- ¿Qué queremos hacer?
- ¿Qué queremos ser?
- ¿Cómo queremos que nos vean aquellos por los que nos preocupamos?

Igualmente se deben conocer los objetivos de la organización que han de orientarse según criterios de:

- Productividad
- Calidad
- Relaciones

Como suelen hacer algunas organizaciones, no sería consecuente fijarnos exclusivamente en los objetivos productivos, ya que sin una perspectiva más amplia y de largo plazo, suelen ser nefastos para la organización.

5.1 Objetivos de productividad

Todo técnico debe conocer y saber qué objetivos productivos se esperan de él y qué niveles de participación conseguir.

Estos objetivos deberían establecerse en función de los resultados de la temporada pasada y compararlos con otras actividades similares para conocer si se está por encima de la media de su sector. Esta información sirve para determinar qué es lo que se espera de cada uno de los técnicos.

5.2 Objetivos de calidad

Dado que la calidad es una tendencia de futuro, cada vez más asumida por todas las organizaciones, sería positivo y lógico que la organización tuviera un programa de calidad.

La realidad nos demuestra que aún hay muchas organizaciones deportivas que no han comenzado, ni siquiera están mentalizadas en estos programas.

Este hecho no significa que los técnicos deportivos no puedan trabajar mejorando la calidad, pueden hacerlo si observamos el siguiente gráfico:

ESQUEMA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS



De este cuadro se desprende que en el momento de apreciar la calidad del servicio los usuarios valoran especialmente las *actitudes y comportamientos* de las personas, en este caso de los técnicos deportivos. Por ello, en la medida en que éstos mejoren sus actitudes y comportamientos, los usuarios apreciarán que aumentará considerablemente la calidad de sus actividades.

El primer principio de la calidad es “Eliminar la *no-calidad*”, y aquí siempre podremos hacer un esfuerzo personal para evitar todo tipo de incidencias y elementos negativos que nos impidan desarrollar nuestras tareas correctamente.

5.3 Objetivos de relaciones

Las buenas relaciones en los servicios deportivos municipales son claves para conseguir la satisfacción y la fidelización de nuestros usuarios.

A pesar de que entre todos los miembros de la organización son necesarias buenas relaciones internas para fomentar una adecuada cultura corporativa, este contexto debe centrarse en las interrelaciones con los usuarios y, en tal sentido, el técnico deportivo puede contribuir de una manera positiva a fomentar y desarrollar un ambiente adecuado en su actividad.

Uno de los aspectos más importantes por los que la gente hace deporte es sentirse bien con las personas de su entorno. Cuanto más afines sean esas relaciones más posibilidades de fidelización y de crecimiento de grupo, y eso se consigue si en los usuarios hay una buena identificación personal con el técnico que imparte la actividad.

Las actitudes son sin lugar a dudas el elemento diferenciador que determina al buen técnico deportivo municipal.

En las empresas de servicios, por los razonamientos que hemos visto, es determinante una actitud positiva ante nuestros usuarios, por lo que conviene buscar siempre que ellos disfruten y tengan una sensación agradable al desarrollar su actividad.

Para seguir adelante es necesario definir y aclarar qué significado le damos a la actitud. Por ella entendemos:

6.1 La manera como se piensa y se actúa

Si los pensamientos predominantes suelen ser positivos la actitud tiende a ser positiva, pero si son negativos, tendemos a que ellos sean negativos.

En cada momento e independientemente de las circunstancias en que nos encontremos, la actitud es una elección personal, que depende exclusivamente de nosotros.

Para mejorar la actitud es necesario conocer algunas características de ella, para así comprenderla mejor y desarrollarla adecuadamente.

7. CARACTERÍSTICAS DE LA ACTITUDES

- Las actitudes son contagiosas
- Las actitudes pueden cambiarse programando nuestra mente
- Uno es lo que es y está donde está debido a su actitud
- Cualquier actitud que plante en su mente saldrá multiplicada

Además de estas características generales, los técnicos deportivos tienen algunas específicas propias de su actividad.

7.1 Actitudes específicas de los técnicos deportivos

- Ser el primer promotor de la actividad
- Trato correcto y educado
- Satisfacer las necesidades del grupo
- Desarrollar programas vivos y dinámicos
- Superar las expectativas que se esperan de él.

7.2 Actitudes y comportamientos imprescindibles en los técnicos deportivos

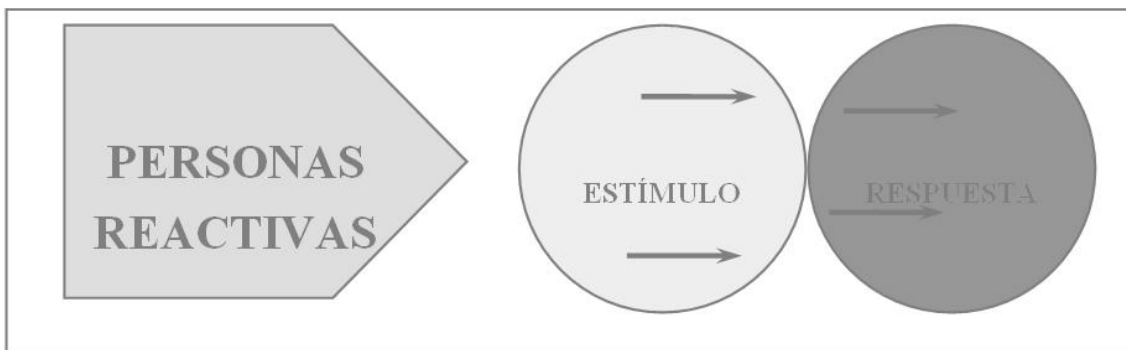
Desarrollar adecuadamente las funciones técnicas y convertirse en el líder de la actividad. Es necesario fomentar algunas actitudes esenciales como:

- A. Ser proactivos
- B. Estar motivados
- C. Ser responsables
- D. Tener una buena autoimagen

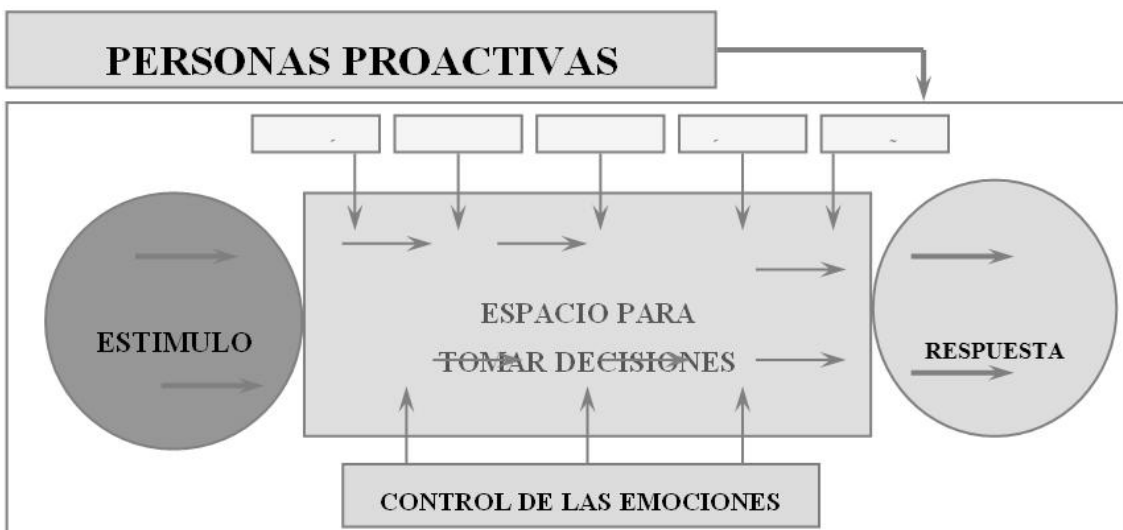
7.2.1 Ser proactivos

La ausencia de esta cualidad pierde a muchos técnicos, ya que cuando no se posee, le desacredita en situaciones conflictivas.

Para entender el concepto de proactividad es necesario conocer primero su antagónico como es ser Reactivo, que viene a ser la persona que ante cualquier estímulo o situación, especialmente las comprometidas o problemáticas, reaccionan sin pensar en las consecuencias, provocando situaciones y comentarios negativos y comprometidos.



Por el contrario las personas proactivas son conscientes que antes de dar una respuesta se toman un tiempo para pensar y reflexionar considerando aspectos importantes y controlando sus emociones negativas. Todo ello para dar siempre la respuesta más adecuada de cara a los usuarios.



La proactividad es una actitud que puede ejercitarse y desarrollarse una vez que se es consciente de ella.

7.2.2 Estar motivados

La motivación es primordial para transmitir aquello en lo que creemos. Cuando estamos motivados se refleja en el exterior y los usuarios lo perciben, contagiándose de esa energía que se emana.

Para seguir hablando de la motivación es conveniente aclarar qué entendemos por ella.

7.2.3 Una energía interna que te impulsa a realizar acciones

La motivación puede venir de una forma interna o externa, en ambos casos genera un impulso y estímulo.

La interna es aquella que genera cada uno, aun cuando las circunstancias sean desfavorables o inadecuadas. Es la que tienen aquellos que saben bien lo que quieren y también suele denominarse “automotivación”.

La externa es aquella que es dada o inducida por agentes externos (el jefe, los usuarios, las circunstancias), siempre es bien recibida, pero no suele prodigarse. Por ello, aquellos que sólo se motivan de esta manera se ven muy afectados en su trabajo y suelen tener cambios de humor y de carácter ante los usuarios.

La motivación, y especialmente la automotivación, como cualquier actitud o carácter puede mejorarse y desarrollarse. Lo podemos conseguir mediante:

- Una actitud mental positiva
- Valorando lo que se tiene
- Sabiendo hacia dónde se va
- Buscando la satisfacción personal

Por otro lado, si somos responsables de algún servicio deportivo o de alguna área y queremos transmitir motivación externa, debemos saber que para conseguirla en los demás es necesario considerar los siguientes aspectos:

8. RECONOCIMIENTO E INVOLUCRACIÓN DE LAS PERSONAS EN LOS PROYECTOS O TAREAS

8.1 Ser responsables

La responsabilidad es una obligación que se tiene o se asume y sin ella no puede crecer nuestra organización.

Cada uno forma parte de la empresa y cada uno debe asumir sus competencias y obligaciones para que toda la maquinaria de nuestra organización pueda operar adecuadamente.

En muchos servicios deportivos se habla más de derechos que de obligaciones, y tan importantes son unos como otros, ambos forman el equilibrio perfecto y es donde debemos dirigirnos.

Hay varios tipos de personalidades en función de la responsabilidad asumida:

1ª Asumir menos responsabilidad de la que debes

2ª Asumir igual responsabilidad de la que debes

3ª Asumir más responsabilidad de la que debes

Sólo los más comprometidos, aquellos que creen en el proyecto de la organización y en el fin de ésta son los que asumen más responsabilidad de la que les corresponde, y son estas personas las que terminan liderando a sus organizaciones.

8.2 Tener una buena autoimagen

La autoimagen es muy necesaria en los servicios deportivos y podemos definirla como:

8.2.1 La opinión que tenemos de nosotros mismos

En la medida que tengamos una mejor autoimagen de nosotros mismos más cómodos y mejor desarrollaremos nuestras funciones, ya que tendremos más confianza para alcanzar metas y objetivos.

Al igual que el resto de comportamientos y actitudes, ésta podremos mejorarla desarrollando:

1. Una actitud mental positiva
2. Teniendo objetivos alcanzables
3. Creer que podemos alcanzarlos

La autoimagen va directamente relacionada con nuestra actitud y los objetivos que nos hayamos formulado. Si éstos son retadores y confiamos en nosotros, tenemos bastantes ingredientes de alcanzar una buena autoimagen.

9. CONCLUSIONES

Después de todo lo expuesto, podemos decir a modo de conclusión que:

- Si continuamente te reciclas en tus conocimientos técnicos.

- Si conoces los objetivos de tu organización.
- Si te sientes involucrado.
- Si te esfuerzas por mejorar la calidad y la productividad en tus servicios.
- Si interactúas con relaciones positivas con los usuarios.
- Si desarrollas actitudes positivas.

**ENTONCES... ¡SERÁS UN BUEN TÉCNICO DEPORTIVO!
Y DEBES SENTIRTE ORGULLOSO DE TU TRABAJO Y SEGURO DE QUE TU
ORGANIZACIÓN TAMBIÉN LO ESTARÁ DE TI.**

LECTURAS RECOMENDADAS

- Aedipe. (1992). *La dimensión humana de la empresa del futuro*. Bilbao: Deusto.
- Aedipe. (1996). *Modelos y experiencias innovadoras en la gestión de los recursos humanos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Brown, T. (1992). *La ética en la empresa*. Barcelona: Paidós.
- Carnegie, Dale (1981). *Cómo ganar amigos*. Barcelona: Edhasa.
- Cavalli-Sforza F.&L. (1998). *La ciencia de la felicidad*. Barcelona: Grijalbo.
- Coopers & Lybrand (1996). *El capital humano y la empresa*. Madrid: Cinco días.
- Cornejo M. A. (1993). *El ser excelente*. México: Grad.
- Covey S. (1993). *Los siete hábitos de la gente eficaz*. Barcelona: Paidós.
- Covey S. (1995). *Primero lo primero*. Barcelona: Paidós.
- Frankl V.(. (1991). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.
- Goleman D.(. (1997). *Inteligencia emocional*. Barcelona. Kairos.
- Goleman D.(. (1997). *La salud emocional*. Barcelona. Kairos.
- Gross G.(. (1993). *Cómo mejorar su calidad de vida personal y profesionalmente*. Bilbao: Deusto.
- Hesselbein F. & Goldsmith M. & Beckhard R.(. (1996). *El líder del futuro*. Bilbao: Deusto .
- Hill N. & Clement W. (1982). *La actitud mental positiva*. Barcelona: Grijalbo.
- López A. (1997). *Como Cómo dirigir grupos con eficacia*. Barcelona: Ccs.
- Lostado D. (1997). *Se Sé feliz contigo mismo.*: Barcelona: Planeta.
- Maestro J. C. (2007). *Regálate felicidad*: Barcelona. Bresca editorial.
- Maestro J. C. (2008). *Regálate liderazgo*: Barcelona. Bresca editorial.
- Mccormack M.(1985). *Lo que no le enseñaron en la harvard Harvard business Business shchoolSchool*. Barcelona: Grijalbo.
- Moller C.(. (1993). *Employeeeship*. Barcelona: TMI publishing,
- Popper K.(. (1994). *En busca de un mundo mejor*. Barcelona: Paidós .
- Ziglar Z. (1993). *Nos vemos en la cumbre*. Madrid: Iberonet