

SISTEMAS DE CALIDAD EN ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA

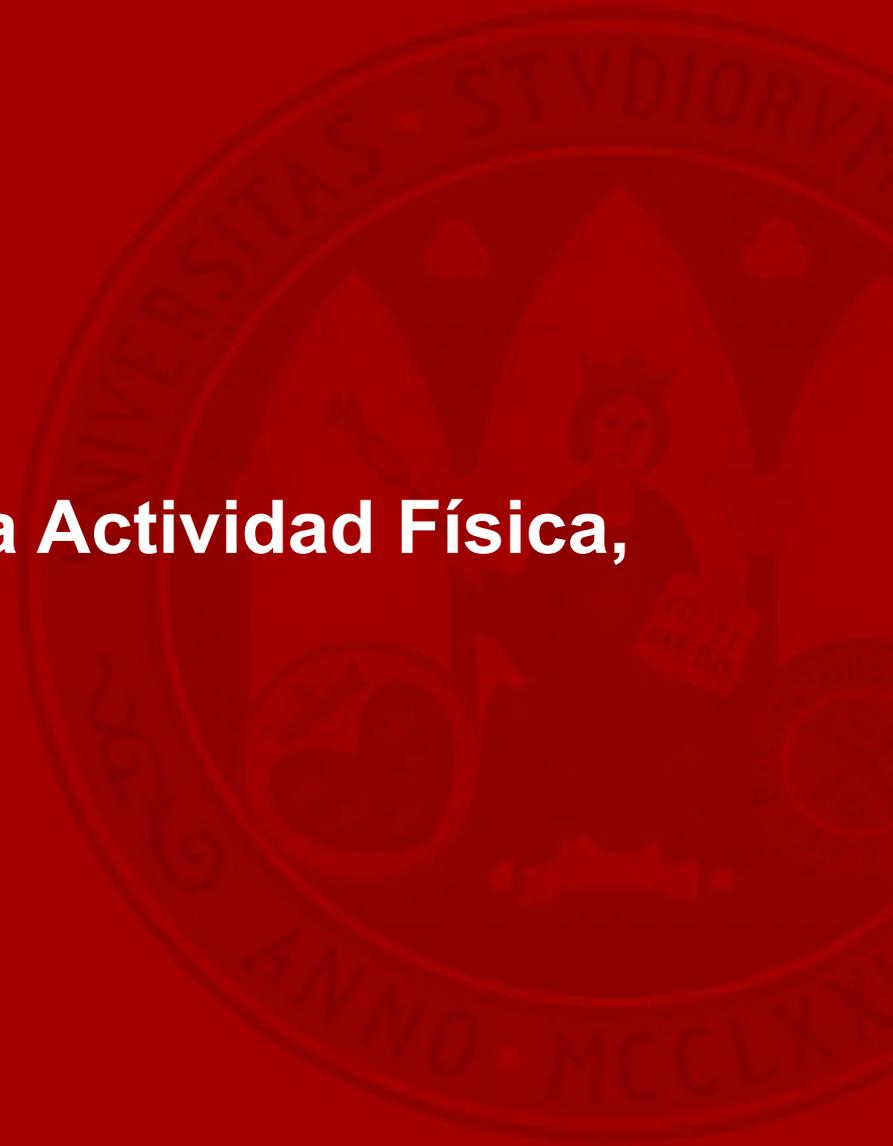


UNIVERSIDAD DE
MURCIA

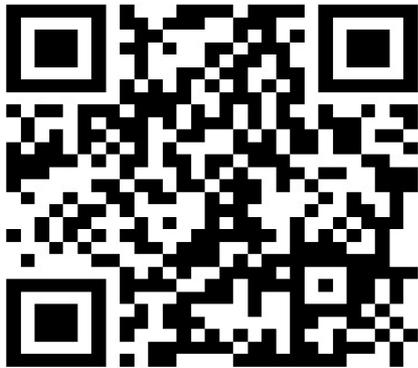
Dr. Alfonso Martínez-Moreno
Col N°. 10360
Francisco Cavas García

Tema 1.

**Concepto de calidad en la Actividad Física,
Recreación y Deporte**



¿Cómo participar?



WEB

- 1 Conéctate a www.wooclap.com/SUCIHD
- 2 Ya puedes participar



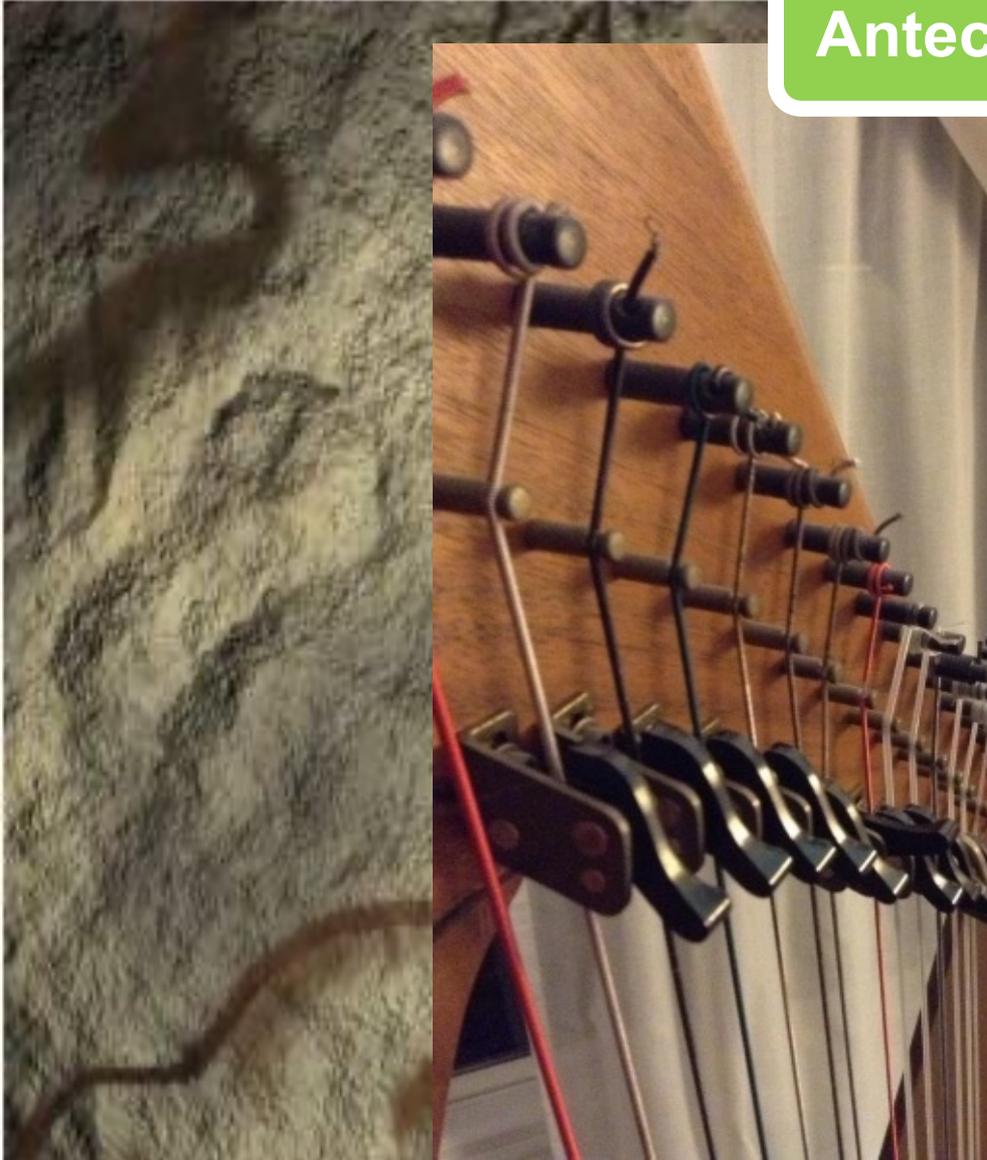
SMS

- 1 ¿Todavía no te has conectado? Envía **@SUCIHD** al **986 08 06 74**
- 2 Ya puedes participar



Calidad

Antecedentes del concepto calidad



Antecedentes del concepto calidad

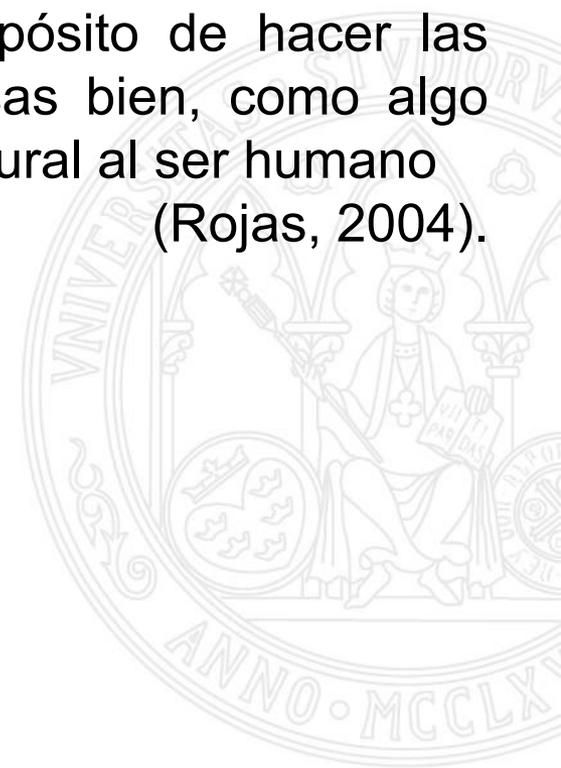
el interés por el trabajo bien hecho y la necesidad de asumir responsabilidades sobre la labor efectuada poco a poco derivó en el concepto Calidad (Cervera, 2004).



Antecedentes del concepto calidad



Destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano (Rojas, 2004).



Evolución histórica del concepto calidad



Así surgió la **definición clásica de Calidad** de un producto como conformidad con la especificación. El alcanzar esa conformidad va a suponer una ventaja competitiva, ya que habrá por un lado reducción de costes y por otro un producto de Calidad que puede normalmente venderse más caro que los de la competencia.

Evolución histórica del concepto calidad

Â 30-50



Década 70



Década 90



Década 60



Década 80



Pregunta

¿Cómo participar?



WEB

- 1 Conéctate a www.wooclap.com/SUCIHD
- 2 Ya puedes participar



SMS

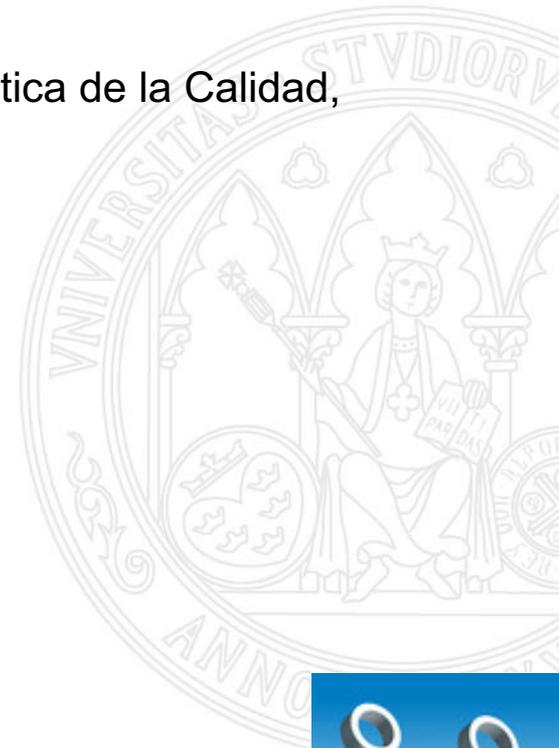
- 1 ¿Todavía no te has conectado? Envía **@SUCIHD** al **986 08 06 74**
- 2 Ya puedes participar

Antecedentes del concepto calidad

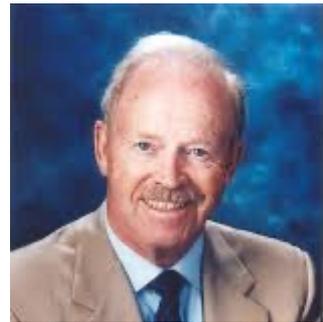


Deming, impulsor de la gestión estadística de la Calidad,

Vivió la evolución de la Calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad. Se instituyó el premio Deming en 1983 y desarrollo las 7 enfermedades mortales.



Antecedentes del concepto calidad



Crosby, que lanzó los conceptos de "cero defectos" y de la relación cliente-proveedor",

Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos. La Calidad está basada en 4 principios.

1. La Calidad es cumplir los requisitos.
- 2.- El sistema de Calidad es la prevención.
- 3.- El estándar de realización es cero defectos.
- 4.- La medida de la Calidad es el precio del incumplimiento.



Antecedentes del concepto calidad

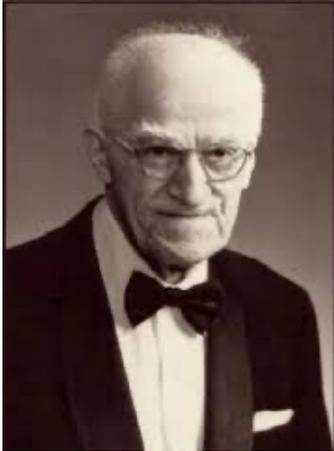
Feigenbaum, creador del concepto Total Quality Control (TQC)



Introdujo la frase control de Calidad total. Su idea de Calidad es que es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización e involucra la puesta en marcha.



Antecedentes del concepto calidad



Juran, creador de la trilogía de la Calidad (planificación, control y mejora) y promotor del concepto Total Quality Management



Ishikawa, impulsor de las herramientas de la Calidad

La administración de Calidad. Se basa en lo que llama la trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la Calidad.



Fue el primer autor que trato de destacar las diferencias entre los estilos de administración japonés y occidentales.

Su hipótesis principal fue diferentes características culturales en ambas sociedades.

Sus principales ideas se encuentran en su libro: Que es el control total de Calidad.

Pregunta

¿Cómo participar?



WEB

- 1 Conéctate a www.wooclap.com/SUCIHD
- 2 Ya puedes participar



SMS

- 1 ¿Todavía no te has conectado? Envía **@SUCIHD** al **986 08 06 74**
- 2 Ya puedes participar

Antecedentes del concepto calidad

Tarí (2000),

TRADICIONAL

Identificación con control de Calidad
Inspección
Afecta sólo al bien o servicio
Responsabilidad del inspector
Sólo participa en su logro el departamento de control de Calidad
No existe una cultura de Calidad
La alta administración se desvincula de la Calidad
Formación sólo para los especialistas e inspectores
Especialización del puesto
Enfoque micro



MODERNO

Identificación con Calidad total
Prevención
Afecta a todas las actividades de la empresa
Responsabilidad de todos los miembros
Participan en su consecución todos los miembros de la empresa
Se sostiene con una cultura de Calidad
El compromiso de la alta dirección es esencial
Formación para todo el personal, no sólo profesionales y directivos
Enriquecimiento del puesto de trabajo
Enfoque macro. Planteamiento global, estratégico de la Calidad

Antecedentes del concepto calidad

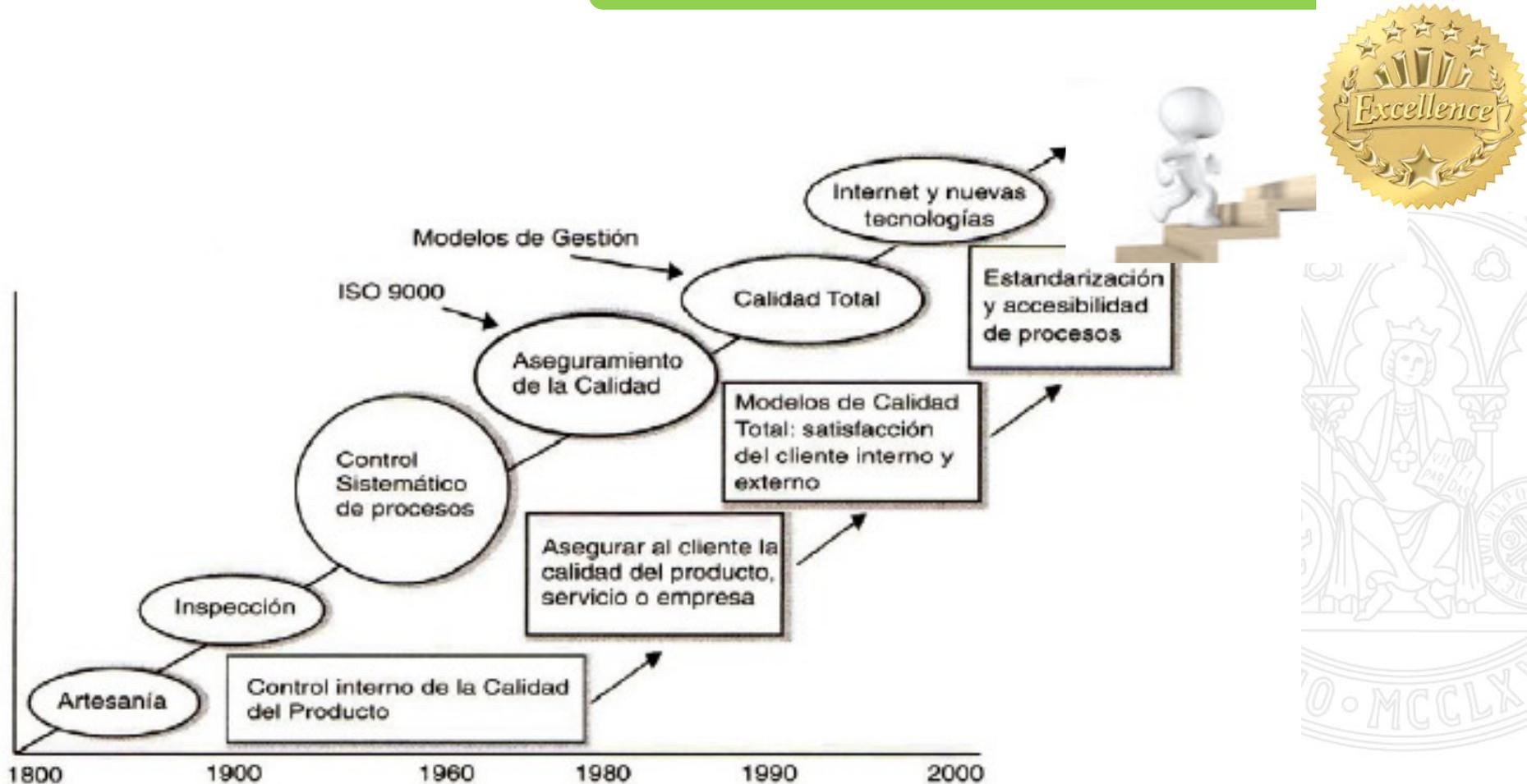


Figura 1.2. Fuente: Juanes y Blanco (2001). Evolución del enfoque de la Calidad.

Concepto calidad



Concepto calidad

**¿Todos utilizamos la palabra
calidad en el mismo sentido y
finalidad?**



Concepto calidad

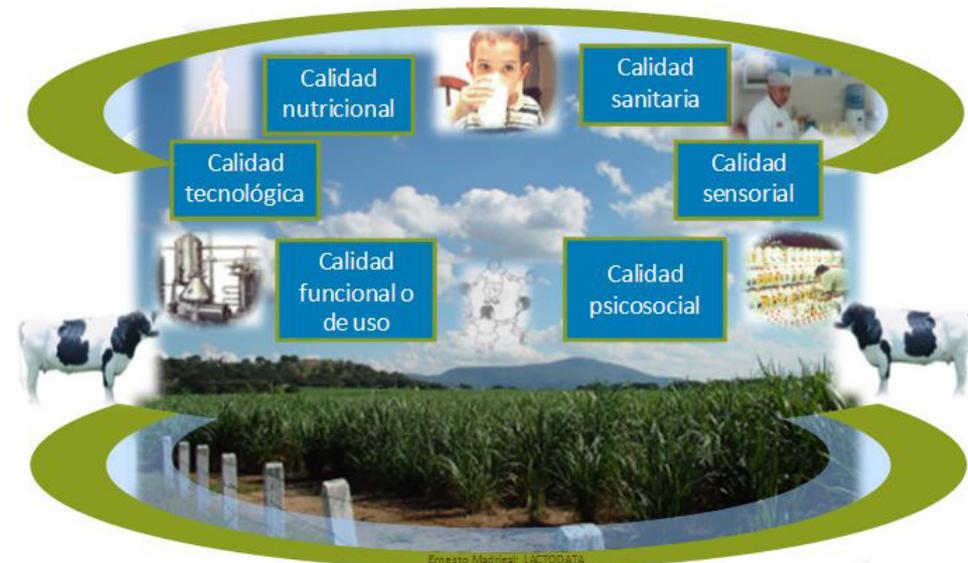


Calidad técnica

El cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, *qué* es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

Calidad funcional

Es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la Calidad del servicio toma especial relevancia el *cómo* se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el *qué* se recibe.



Concepto calidad



El término Calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie" (Real Academia Española, [RAE], 1992)

Concepto calidad

Juran (1992), la Calidad como *"adecuación al uso, satisfaciendo las necesidades del cliente"*.

Crosby (1987) el concepto de Calidad gira en torno a la *"conformidad con las especificaciones"*.

Feigenbaum (1994) la Calidad se refiere a la *"satisfacción de las necesidades del cliente"*

un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellos que tratan de alcanzarla (Ruiz-Olalla, 2001).

Para Mira, et al. (2003), la palabra Calidad aparece en multitud de contextos y es utilizada, coloquialmente, para despertar una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, de que algo es excelente

Lefcovich (2004a), define la Calidad como "hacer bien en el primer intento el producto o servicio que satisfaga plenamente los requerimientos del consumidor"

Concepto calidad

Hass y González (2004), aportan una amplia definición acorde a nuestros tiempos:

La Calidad es un concepto **dinámico** y depende de muchos factores como las motivaciones y preferencias de los usuarios. La Calidad evoluciona y es necesario estar pendiente en todo momento, **anticipándose** a los cambios y **reaccionando** de forma rápida y flexible. No es un proceso que se acaba cuando se alcanza un determinado nivel, sino que requiere una mejora y superación **continua**, pensando a medio y largo plazo con el objeto de evolucionar **constantemente**.

Concepto calidad



El proceso de planificación de la Calidad se estructura en seis pasos:

El proceso de mejora continua

La Mejora de la Calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.

Siguiendo un proceso estructurado

- Verificar la misión.
- Diagnosticar la causa raíz.
- Solucionar la causa raíz.
- Mantener los resultados.

El proceso de mejora continua

Leppard y Molyneux (2003), indican si la Calidad se define en términos de las expectativas del cliente, el lugar donde está el déficit por parte de la empresa el cliente lo percibe como un vacío de Calidad

VACIO DE
CALIDAD ?

1. Los directivos no saben lo que esperan los clientes.
2. No hay compromiso de la directiva para proporcionar lo que los clientes esperan.
3. Hay una actuación variable en satisfacer las expectativas de los clientes.
4. Las expectativas de los clientes son realizadas por las comunicaciones promocionales y la oferta subsiguiente no llega a la altura de las anteriores.

4

Aseguramiento de la calidad

Juran (1992) , se refiere a “la actividad de suministrar a todos los implicados la evidencia necesaria para establecer la confianza de que la función Calidad se está ejecutando adecuadamente”

El Aseguramiento de la Calidad es un conjunto de operaciones **planeadas** y **sistematizadas** necesarias para transmitir la confianza adecuada de que un producto, servicio o prestación va a satisfacer los requisitos proporcionados sobre Calidad (Juanes y Blanco, 2001). Los principios en que se basa son tres:

- **Prever** lo que se va a hacer y dejar constancia escrita de ello.
- **Ejecutar** lo que se ha descrito anteriormente.
- **Registrar** lo sucedido o, lo que es lo mismo, dejar constancia del resultado obtenido.

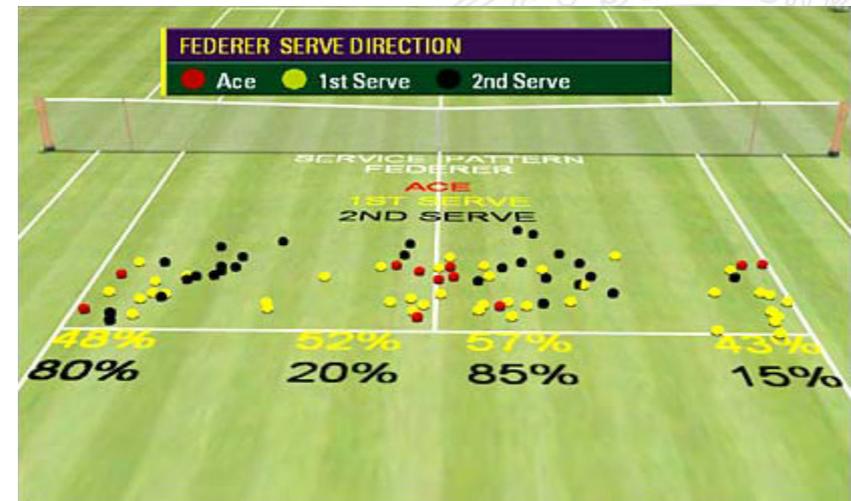


De la calidad a la calidad total



Inspección

De la calidad a la calidad total



Control estadístico

Inspección

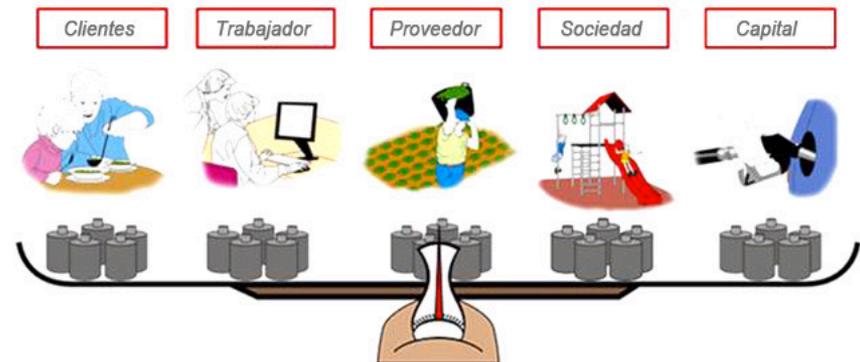
De la calidad a la calidad total

Control del proceso

Control estadístico

Inspección

MODELO DE CALIDAD TOTAL



Sistemas de calidad en Actividad Físico-Deportiva

Tema1. Concepto de calidad en AF, R y el Dxt

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

De la calidad a la calidad total



Gestión
calidad total

Control del proceso

Control estadístico

Inspección



Sistemas de calidad en Actividad Físico-Deportiva

Tema1. Concepto de calidad en AF, R y el Dxt

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

lidad a la calidad total



Excelencia

Gestión
calidad total

Control del proceso

Control estadístico

Inspección



Calidad Total

es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la **supervivencia**, el **crecimiento** y la **rentabilidad** de una organización optimizando su competitividad, mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios.

¿Cómo se logra?

con la participación activa de **todo** el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que, bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos, estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro.



Calidad total

Calidad

- Sólo tiene en cuenta el producto o el servicio final.
- Sólo se centra en el proceso de producción.
- Sólo se centra en los clientes externos.
- No tiene en cuenta la relación cliente-proveedor.
- Sólo se centra en los costes generados en el proceso de producción



Calidad Total

- Influye sobre todos los productos y servicios de la empresa.
- Incide en todos los procesos de la empresa.
- Se centra tanto en el cliente externo como en el interno.
- Tiene en cuenta todos los costes de imperfección que se producen en todo el proceso de la empresa.



Calidad total

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son :

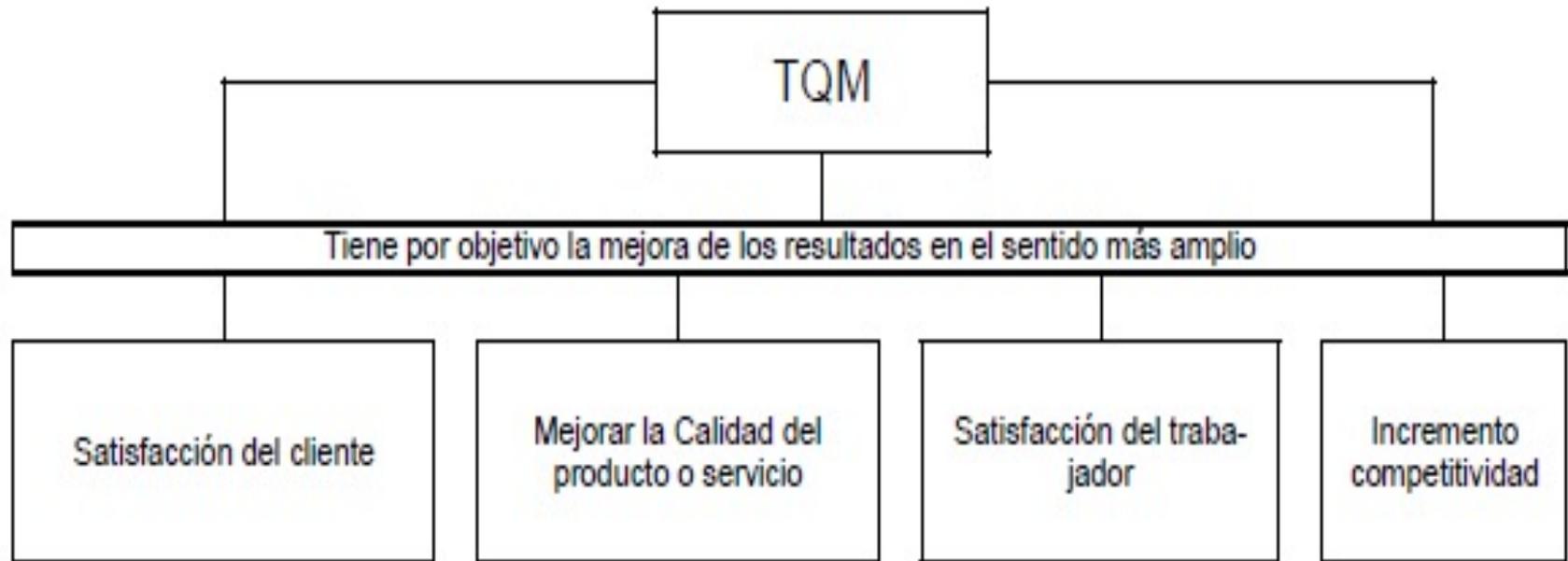
- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.
- Identificación y Gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.



Calidad total

La calidad Total es, por tanto, una filosofía, una opción de vida una estrategia, un estilo de gestión

Juanes y Blanco, 2001



Calidad total

Los componentes básicos de un entorno de Calidad Total

Según el Ayuntamiento de Barcelona (1999b), un sistema de Calidad consta de:

- Manual de Calidad, donde se detallan las acciones básicas para alcanzar los objetivos
- Procedimientos generales, donde se desarrolla el sistema, procedimientos, garantía de estándares y control de los procesos.
- Información técnica, donde se especifican los procedimientos técnicos de las diferentes actividades de cada departamento.

Pregunta

¿Cómo participar?



WEB

- 1 Conéctate a www.wooclap.com/SUCIHD
- 2 Ya puedes participar



SMS

- 1 ¿Todavía no te has conectado? Envía **@SUCIHD** al **986 08 06 74**
- 2 Ya puedes participar



Preguntas y Respuestas

