

SISTEMAS DE CALIDAD EN ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

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



Tema 3.
**Control de Calidad y gestión del rendimiento
de los empleados**

Control de calidad

El logro de esta excelencia tiene mucho que ver con la cultura y la identidad corporativa y como consecuencia de éstas con la imagen corporativa

En España no existe en la mayoría de los centros deportivos una cultura corporativa hacia la excelencia,

Las ventajas del control de calidad son muchas:

- Da una verdadera garantía de calidad
- Abre canales de comunicación dentro de la empresa
- Permite que las empresas descubran un fallo antes de que éste se convierta en un desastre,
- Permite que los centros deportivos que se ajusten de manera eficiente y precisa a los cambios en los gustos y actitudes de los consumidores,
- Apoya las mentalidades minuciosas, capaces de detectar datos falsos

Control de calidad

Efectuar control de calidad significa:

1. Emplear el control de calidad como base.
2. Hacer el control integral de costes, precios y utilidades.
3. Controlar la cantidad (volumen de producción, de ventas y de existencias) así como las fechas de entrega.

La inspección

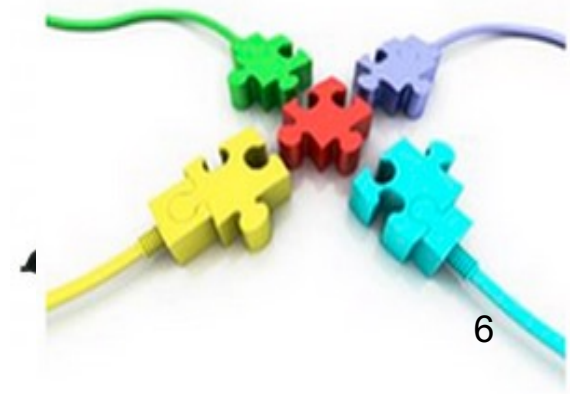
En un sistema enfocado a la calidad total, la inspección como tal, no debería existir,

pobreza de su cultura corporativa,
a la fuerza sindical,
a la politización de las empresas públicas
personas con muy baja formación empresarial
debilidad de la dirección,
ha primado la fuerza de un empleo de baja calidad,
una deficiente formación
una extremada burocracia



La inspección

Cultura empresarial fuerte y la prestación de unos servicios bajo la filosofía de calidad total



La inspección

Un precepto que conviene observar cuando se diseñan sistemas de inspecciones que **el cliente es el inspector final**. La inspección sirve para tres fines

1. Identificar problemas
2. Prevenir problemas
3. Eliminar problemas



Control de las normas de calidad

Un buen control significa **revisar las normas de calidad constantemente para que reflejen la voz del consumidor y sus reclamos**, así como los requisitos del siguiente proceso.

«Si las normas y reglamentos no se revisan en un término de seis meses, esto prueba de que nadie los está utilizando seriamente.»

K, Ishikawa

Los seis pasos son los siguientes:

1. Determinar metas y objetivos. Planificar
2. Determinar métodos para alcanzar las metas.
3. Brindar educación y capacitación. Hacer
4. Realizar el trabajo.
5. Verificar los efectos de la realización. Verificar
6. Empezar la acción apropiada. Actuar

Imitar las políticas dadas por un superior y transmitirlas a un subalterno es un método arcaico muy parecido a la emisión de órdenes por un túnel.

Factores

Obstáculos al control y mejoras

1. **Pasividad** entre los altos **ejecutivos** y gerentes: los que evaden responsabilidades.
2. Personas que piensan que **todo marcha bien** y que no hay ningún problema; están satisfechas con el statu quo y les falta comprensión de aspectos importantes.
3. Personas que piensan que su **empresa** es con mucho **la mejor**. Digamos que son egocéntricas.
4. Personas que piensan que la mejor y la más fácil manera de hacer algo es aquella que ya conocen. Personas que confían en su propia e insuficiente experiencia.
5. Personas que sólo piensan en **sí mismas** o en su propia división.
6. Personas que **no** tienen **oídos** para las **opiniones** de **otros**.
7. Personas que **anhelan destacarse**, pensando siempre en sí mismas.
8. El **desánimo**, los **celos** y la **envidia**.
9. Personas que **no ven** lo que sucede **más** allá de su **entorno inmediato**. Personas que nada saben acerca de otros departamentos, otras industrias, el país o el mundo en general.
10. Personas que **siguen viviendo** en el **pasado feudal**, dentro de las cuales se incluyen aquellas que se dedican únicamente a asuntos comerciales, los gerentes y trabajadores de línea sin sentido común y los sindicalistas doctrinarios.

Factores

Obstáculos al control y mejoras

Cuando se desea poner en práctica algo nuevo, el principal enemigo de este esfuerzo se hallará dentro de la propia empresa

La garantía de calidad

El control de calidad que hace hincapié tan sólo en la inspección ha quedado anticuado.

El concepto básico subyacente en el control es la prevención de errores repetidos.

Al ocuparnos de la garantía de calidad debemos tener en cuenta:

1. El centro deportivo debe **garantizar** una calidad acorde con las exigencias de los clientes (características de calidad reales). No se trata de cumplir las normas nacionales, aunque la empresa no podría hablar de garantía de calidad si sus productos ni siquiera cumplen aquéllas.

2. Los altos ejecutivos deberán **reconocer** la importancia de la garantía de calidad y asegurar que toda la empresa se emplee al máximo para alcanzar esta meta común.

Si la compañía lleva a cabo la garantía de calidad, podrá:

- Brindar felicidad y satisfacción a sus clientes, lo que aumentará su número.
- Tendrá clientes fidelizados a largo plazo; lo cual será satisfactorio para los ejecutivos, empleados y accionistas.

La garantía de calidad

Garantía de calidad es asegurar la calidad de un servicio de modo que el cliente pueda utilizarlo con confianza durante largo tiempo y satisfactoriamente.

Ventajas de la calidad total

1. Mejorar la salud y el carácter corporativo de la empresa.
2. Combinar los esfuerzos de todos los empleados, logrando la participación de todos y estableciendo un sistema cooperativo
3. Establecer el sistema de garantía de calidad y ganar la confianza de clientes y consumidores.
4. Alcanzar la mejor calidad del mundo y desarrollar nuevos servicios.
5. Establecer un sistema administrativo que asegure utilidades en momentos de crecimiento lento y que pueda afrontar diversas dificultades.
6. Mostrar respeto por los empleados, cuidar los recursos humanos.
7. Utilización de técnicas de la calidad total. Algunas personas se sienten hipnotizadas por el término "control de calidad" y no aprovechan plenamente los métodos estadísticos, lo cual es un error.



El responsable de calidad en un centro deportivo

Vigilará por que se cumplan los estándares de calidad acordados, en coordinación con las instalaciones, departamentos y servicios y que están desarrollados en las normativas correspondientes.

- a) El **control** de la **calidad** se realizara a través de los responsables de las propias instalaciones, y los técnicos de las actividades, los cuales son los primeros comprometidos con la misma.
- b) Los departamentos y servicios efectuaran **controles específicos** de forma continuada, dando las instrucciones oportunas para la corrección inmediata de los errores, problemas o defectos encontrados.
- c) El responsable de Calidad efectuara los **controles periódicos** que estime necesarios, en base a un programa de inspecciones o de quejas o sugerencias recibidas de los clientes dando información, e instrucciones precisas para la corrección inmediata de los errores, problemas o defectos encontrados.



El responsable de calidad en un centro deportivo

Este responsable dependerá directamente del Gerente o Director General y sus funciones son las siguientes (20):

- Garantizar la difusión de las normas, con los formatos y soportes adecuados
- Propuesta de calendarios de reuniones y de progresos realizados..
- Representa el punto de vista de los clientes en todas las reuniones de la dirección
- Dirige encuestas especiales sobre puntos concretos de los servicios y del personal
- Alienta la innovación.



El responsable de calidad en un centro deportivo

En las actividades deportivas un solo error puede afectar a mas de 20 personas a la vez:

"UN PROFESOR LLEGA TARDE A SU CLASE"

El éxito de la gestión de las empresas de servicios deportivos está cada vez más ligado a:

**"MEJORA DE LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE CONTACTO"
(MONITORES, RECEPCIONISTAS ..).**

En la empresa de servicios **"todo habla"** (limpieza, instalaciones, acogida en recepción, profesionalidad del monitor, seguridad de objetos personales, ..).

La **"mejora continua de la calidad"** en los servicios deportivos, como en toda empresa de servicios en un entorno competitivo, es una **exigencia del mercado**.

Tenemos que tener en cuenta que:

**"LO QUE HOY ES BUENO PARA EL CLIENTE,
MANANA SERA SÓLO ACEPTABLE"**

Control de la calidad de servicios y actividades

La calidad en los servicios depende de tres factores importantes:

Las instalaciones.

Los recursos humanos.

El presupuesto.



Control de procesos

El sistema debe **implantarse antes** de dar comienzo a la prestación de los servicios, para garantizar que los controles de proceso son adecuados para asegurar que los servicios se ajustan a las especificaciones.

1. Se **identifican las actividades** y el equipo requerido para producir la salida.
2. Se **preparan instrucciones**, que describen el modo en que se han de realizar las actividades. Estas instrucciones deben incluir detalles sobre:
 - a) La formación y las habilidades requeridas.
 - b) Los procedimientos de establecimiento/puesta en marcha.
 - c) El orden en que se deben realizar las actividades.
 - d) Las especificaciones de materiales y de equipos.
 - e) Cómo se ha de controlar el proceso.
 - f) Las necesidades de mantenimiento.
3. Las instrucciones describen el **modo en que se evalúa** la salida de un proceso para asegurarse que se ajusta a las exigencias. Esto puede incluir pruebas, métodos de inspección y normas de ejecución del trabajo.

Control de procesos

UN PROYECTO DE CALIDAD debe ocuparse de:

- Los errores cometidos.
- Un análisis de sus causas.
- Las posibles soluciones de cada error.
- La solución seleccionada.
- Los experimentos a realiza si antes se puede someter la solución a prueba.
- El coste total de la falta de calidad.
- El coste total con cero defectos.
- Las inversiones previstas.
- Las consecuencia para el resto de la empresa.
- El de rentabilidad.

Las auditorías internas de calidad

Para asegurarse que se implanta correctamente el sistema de gestión de calidad y que éste sigue los requisitos de la normas, deben definirse procedimientos que cubran dos actividades clave:

1. **Revisiones** de la dirección para garantizar que el sistema de gestión de calidad (SGC) sigue cumpliendo las exigencias de la norma.
2. **Auditorias** de calidad para asegurarse de que todos trabajan de acuerdo con el sistema de gestión de calidad. El procedimiento de auditorías de calidad debe definir los puntos siguientes:
 - a) Métodos de auditoria.
 - b) Responsabilidad del plan de auditorias y de su correspondiente realización.
 - c) Cómo se determinará el plan de auditorias.
 - d) Medidas correctivas y procedimientos para comprobaciones posteriores.

Las auditorias son una exigencia clave de la norma.

Es un proceso especializado, que debe ser realizado por personal competente si se desea que arroje resultados positivos y beneficiosos.

La formación

El personal debe tener acceso a los procedimientos, a las herramientas y a las habilidades adecuadas para llevar a cabo las tareas de acuerdo con las exigencias

Debe diseñarse un sistema que permita identificar las necesidades de formación para cualquier actividad que afecte a la calidad de los productos o de los servicios .

Deben llevarse registros detallados de la capacidad de cada individuo para llevar a cabo misiones concretas. Resulta imprescindible por lo tanto un plan de formación para cada área de actividad.



Manual de calidad

La planificación de la calidad empieza con una **declaración de la política de la empresa** en cuanto a la calidad. Tal declaración expresa la "filosofía" general de ésta y rara vez ocupará más de una página (lo ideal es que ocupe bastante menos).

Aunque ésta es la parte más corta del manual que se debe confeccionar, se puede decir que es la más importante porque:

- Crea la atmósfera en que se ha de desarrollar la planificación de la calidad.
- Es la página que ven primero quienes leen el manual, entre ellos los clientes.

La sección siguiente del manual define las **responsabilidades** por el cumplimiento de las normas, el control de la documentación, los procedimientos para la revisión de los sistemas y para las reformas del manual

La sección tercera del manual contiene **instrucciones** específicas para todas las operaciones.

Manual de calidad

Es importante ser sistemático en la determinación de las instrucciones. Un procedimiento seguro es estructurar la explicación del modo siguiente:

- Qué es lo que integra la tarea.
- Porque es necesaria.
- Cuándo se ha de realizar.
- Quién es el responsable de la realización.
- Cómo se ha de realizar.

Al compilar instrucciones de trabajo, es necesario hallar el punto medio entre el exceso y el defecto de concreción

El mejor manual de la calidad es el que está anticuado. La mejora continua implica un cambio constante, lo cual significa que el manual de la calidad queda anticuado a cada paso





Preguntas y Respuestas

