

SISTEMAS DE CALIDAD EN ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

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

Tema 5.

Normas para los sistemas de gestión de la calidad

Normas para los sistemas de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad en los servicios de actividades físico deportivas recreativas es un elemento básico para la obtención de la calidad total.

Los sistemas de calidad primitivos, especialmente para productos de fabricación industrial, solían apoyarse mucho en una serie de actividades de comprobación, destinadas a identificar los casos de falta de ajuste y a continuación, se corregían los errores.

Las diferencias clave entre un sistema de gestión de calidad típico y un entorno de calidad total

UNA NORMA ES :

Aquello que se realiza para establecer o determinar una forma de conducta o pauta

Normas para los sistemas de gestión de calidad

	Sistema tradicional de gestión de la calidad	Cultura de calidad total
Áreas cubiertas	Característicamente, sólo actividades relacionadas con los servicios	Todas las actividades de los centros deportivos
Enfoque sobre errores	Comprobación sistemática para asegurarse de que los errores no llegan a los clientes	Evitar que los errores se produzcan de entrada
Responsabilidad y participación	Es responsabilidad de un departamento de calidad auditar el sistema y recomendar los cambios necesarios	Todos son responsables de la calidad y de aspirar a la mejora continua de todas las actividades
Beneficios	Establece controles básicos sobre la ejecución de las actividades. Reduce los errores que llegan a los clientes y empieza a reducir los desperdicios internos	Lleva más allá los beneficios del sistema de gestión de calidad. Se enfoca en la eliminación de errores y desperdicios en todas las actividades
Enfoque sobre los clientes	Se centra en reducir los errores de los productos o servicios recibidos por el cliente externo	Aspira a asegurar la generación de productos que se ajustan a las especificaciones en todos los procesos, ya sea para clientes internos o externos

Normas de calidad



1987

ISO 9000



La importancia creciente de la calidad como base de la ventaja competitiva ha conducido a un incremento rápido del número de empresas que han solicitado la homologación según las normas.

Acreditación versus certificación

La **acreditación**, es el proceso evaluador de la competencia y eficacia de una entidad que realiza cualquier tipo de actividad, esta actividad comienza cuando dicha entidad asume cumplir un modelo-estándar para la actividad que desempeña, que se traduce en haber cumplido un modelo, ser revisado por una organización que verifica el cumplimiento del modelo, estar conforme en la implantación del mismo y el logro de los objetivos planteados.

la acreditación es la certificación de las Entidades de certificación. En España el organismo de acreditación es la Entidad Española de Acreditación (ENAC)

La **certificación** es el procedimiento mediante el cual un organismo diferente e independiente, a nombre de un operador, da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificado, emitiendo un certificado.

Normalmente la relación más directa entre **certificación y acreditación** es que solo una empresa que este acreditada puede dar certificados a otras empresas. Te pongo un ejemplo. AENOR, la Asociación Española de Normalización y Certificación, es una empresa acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) para que pueda emitir certificados a otras empresas.



Las normas ISO 900

La International Standard Organisation (ISO), es una **organización sin fines lucrativos de carácter no gubernamental**. Su **misión** es promover el desarrollo de la normalización y de sus actividades relacionadas con el fin de facilitar el intercambio de productos y servicios entre países, así como facilitar la cooperación internacional en actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

Cada miembro tendrá como propias las siguientes obligaciones

- Informar de las oportunidades e iniciativas de normalización a las partes potencialmente interesadas de su país.
- Hacer lo posible para representar al máximo los intereses de su país durante las negociaciones internacionales sobre acuerdos de normalización.
- Dotar de organización y secretaría a todos aquellos comités y subcomités técnicos en los cuales existen intereses representados.
- Contribuir económicamente al soporte de las operaciones centrales de la ISO con el pago de la cuota por país.

Las normas ISO 900

En Europa se creó el CEN (Comité Europeo para la **Normalización**) del cual son miembros todos los organismos de la Unión Europea.

España está representada por AENOR (Asociación Española de **Normalización** y Certificación).

La Certificación

La certificación de un producto o servicio significa la **verificación por parte de un organismo competente, imparcial e independiente, de que dicho producto o servicio guarda conformidad con ciertas normas o especificaciones**. En el caso de certificación de empresas, gimnasios o centros deportivos ocurre exactamente lo mismo

Modelos de gestión



© Can Stock Photo - csp16359246

El proceso de homologación

Cualquier empresa puede solicitar la homologación ante un organismo acreditado. La empresa debe asegurarse de que el alcance de la homologación del organismo acreditado cubre la actividad empresarial en cuestión.

A continuación, debe **presentar** al **organismo** homologador una **copia** de la **documentación** de su **sistema** de **gestión** de **calidad**. El organismo homologador **notificará** a la empresa todas las **deficiencias** que aprecie en la documentación, y buscará un acuerdo sobre las; medidas a tomar para subsanarlas. Después, el organismo homologador emprenderá una **auditoría** intensiva de la operativa de la empresa y otorgará un **certificado** de **homologación** o notificará a la empresa las **deficiencias** encontradas y buscará un acuerdo sobre las medidas a tomar para subsanarlas.

Después de **conseguir** la **homologación**, la empresa está sujeta a **auditorías periódicas** de conformidad, realizadas por el organismo homologador. Los **costes** de la **homologación** y de las **auditorías** de **conformidad subsiguientes** son **sufragados** por la **compañía** que **solicita** la **homologación**.

Las ventajas de un sistema de gestión de calidad homologado

Un sistema de gestión de calidad homologado asegura a los clientes que el centro deportivo esta comprometido con la calidad y que es capaz de ofrecerles: servicios que se ajustan a sus especificaciones.

Un sistema de gestión de calidad eficaz debe garantizar que las actividades de empresa estén controladas y documentadas.

- Desde el punto de vista **comercial**: facilita la penetración en los mercados; mejora la relación calidad precio como consecuencia de la eliminación costes a la no calidad y mejora la relación con el cliente.
- Desde el punto de vista **financiero**: mejora la gestión y optimización de los recursos, reduce los costes de la no calidad haciendo las cosas bien a la primera.
- Desde el punto de vista, **técnico**: mejora los sistemas y procesos de trabajo y permite mayor integración, definición y compromiso de los proveedores.
- Desde el punto de vista **interno**: fomenta la implicación del personal en los objetivos de la organización, el trabajo en equipo y la definición de las responsabilidades individuales.

Las ventajas de un sistema de gestión de calidad

bien
diseñado
y eficaz

1. **Clientes satisfechos y leales**, porque los bienes y los servicios siempre se producen de acuerdo con sus especificaciones.
2. **Reducción de los costes de explotación**, al aumentar la eficiencia, como consecuencia de la eliminación de las faltas de ajuste.
3. **Mejora de la competitividad y de la rentabilidad**, al reducirse los costes de explotación.
4. **Aumento de la moral de los trabajadores**, por trabajar de manera eficaz.

Las ventajas de un sistema de gestión de calidad homologado

Es posible implantar un sistema de gestión de calidad eficaz sin que sea homologado bajo una norma para sistemas de calidad. Sin embargo, la homologación bajo una norma reconocida tiene **ventajas** comerciales significativas:

1. Demuestra a los clientes que el sistema de gestión de calidad ha sido evaluado independiente como eficaz. Esto es cada vez más importante como ventaja de marketing sobre la competencia.
2. Evita la duplicación de evaluaciones por parte de los clientes. La mayoría de los clientes aceptan y reconocen la homologación bajo las normas ISO 9000. La homologación independiente ahorra tiempo y dinero, tanto al cliente como al proveedor. Las empresas pueden dedicarse a las necesidades específicas de los contratos o pedidos concretos.
3. Demuestra una actitud responsable con respecto a la calidad y a las especificaciones del producto.

Normas de calidad del servicio en un centro deportivo

Dentro del sector de la actividad física y el deporte apenas se conocen normas sobre la calidad del servicio, sin embargo es imprescindible desarrollar unas normas si se quiere mantener un control, y poder hacer una valoración del servicio que se ofreciendo.

Para ser operativas, las normas sobre la calidad del servicio en las Actividades Físicas y el deporte deben

Ser ponderables

Expresarse desde el punto de vista del cliente

Servir a la organización de arriba abajo

La norma debe ser ponderable

Una sonrisa no se mide por la cantidad de tiempo que dura, sino por estar presente cuando es precisa.

Hay que investigar todo lo que sea posible para descomponer los elementos presentes en un servicio en elementos cuantificables.

Normas de calidad del servicio en un centro deportivo

Elementos humanos a ponderar

Acogida: sonreír, dar señales de la alegría que produce ver a alguien, amabilidad, etc.

Comunicación por gestos: mirar a los ojos cuando se está hablando no dar la espalda o cerrar el paso, etc.

Comunicación verbal: saludar al cliente, llamarlo por su nombre, preguntarle que tal se siente con nosotros, etc.

Otros como la atención, la rapidez en resolver las cuestiones, la eficacia, etc.

Elementos técnicos deportivos a ponderar

Contenidos de las sesiones: que sean adecuados al nivel y edad de los alumnos.

Desarrollo de las sesiones: progresión adecuada, clases divertidas, atención individualizada y colectiva del profesor, etc.

Material utilizado: que sea accesible, apropiado, etc.

Normas de calidad del servicio en un centro deportivo

Elementos de mantenimiento de una instalación deportiva a ponderar

Aspecto de las salas: pintura, iluminación, decoración, mobiliario, etc.

Temperatura: en vestuarios, servicios, salas, agua caliente, etc.

Material fungible: estado de conservación, si es obsoleto, colocación en el sitio apropiado, etc.

Comunicación visual: todos los elementos físicos que contribuyan a aumentar el sentimiento de seguridad y bienestar del cliente, como carteles y señalización.

Comunicación escrita: folletos, hojas de información, cuadernillos técnicos, etc.

Limpieza e higiene: vestuarios, oficinas, gimnasios, pasillos, etc.

Seguridad: cuidar que no haya ningún elemento que pueda producir un accidente. Control de extintores, normas a seguir en el caso de evacuación o atención a accidentados, botiquines adecuados a las normativas vigentes, etc.

Normas de calidad del servicio en un centro deportivo

Si no se desea que las normas, que tanto trabajo cuesta establecer, se conviertan en letra muerta, hay que comunicarlas y difundirlas por la empresa, para lo cual hay tres sistemas:

- a) **Información**, a través de comunicaciones directas, reuniones informativas, tablones de anuncios, boletines informativos, etc.
- b) **Formación**, a través de cursillos de duración determinada, reuniones en las que se traten estos temas, hojas o folletos informativos, carteles, etc.
- e) **Apadrinamiento**, supone el que un empleado cualificado enseña a otro el que hay que hacer y deja que la persona pruebe sin dejar de vigilarla, la y la sigue durante cierto tiempo, corrigiéndola nuevamente todos los errores que cometa.



Normas de calidad del servicio

Las normas de calidad del servicio pueden ser de tres clases, según su procedencia:

Normas dictadas por el Estado.

Normas de las comunidades o ayuntamientos.

Normativa de la propia organización.

La normativa de la propia organización suele clasificarse del siguiente modo:

Normativas de Recursos Humanos.

Convenio laboral.

Premios y sanciones.

Etc.

Normativa de funcionamiento (administración, mantenimiento, conservación, etc.).

Encendido y apagado de luces, calderas, etc.

Arqueo de valores.

Etc.

Normativa técnico-deportivas

Programas deportivos (actividades, formas de enseñanza, nº de alumnos clase/profesor, duración de las sesiones, etc.).

Etc.

Normativa de atención al cliente

Reclamaciones.

Robos y objetos perdidos.

Actividades para jubilados.

Uso de piscinas.

Uso de la sauna.

El sistema de calidad

Después de haber nombrado a un gestor y de haber decidido la estructura organizativa que asegure la calidad, la empresa deberá estudiar el sistema de gestión de calidad que va a introducir.

Para asegurarse de que se aplica un sistema de procedimientos normalizados para controlar la calidad de un producto o de un servicio se requiere una documentación completa que describa los procedimientos adecuados

Instrucciones de trabajo
Procedimientos de control
Manual de calidad



Manual de calidad

Debe constar de las **secciones** siguientes:

Manual de calidad general.

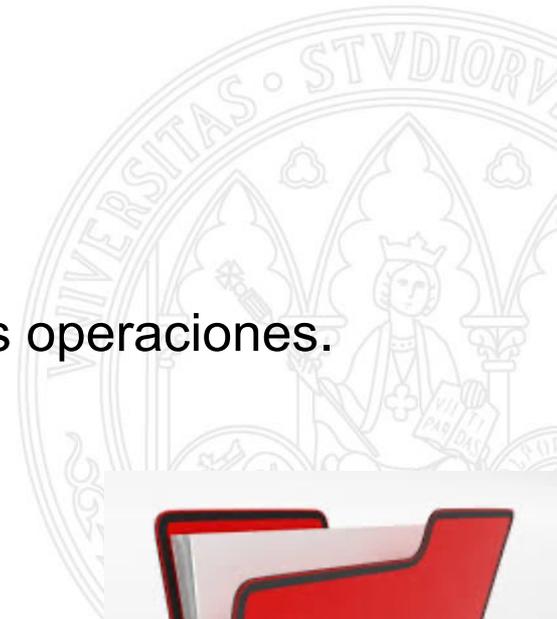
Manuales de calidad de los departamentos.

Procedimientos específicos, escritos para todas las operaciones.

Especificaciones para las compras.

Listas de proveedores aprobados.

Especificaciones de servicios.



Las especificaciones técnicas de compras y contratación

Para asegurarse de la calidad del producto final, es importante asegurarse de la calidad de los servicios y materiales comprados por la empresa.

Verificando que

- El proveedor es capaz de satisfacer las exigencias del cliente. Esto se puede establecer por evaluación del proveedor, por verificación por terceras personas y por revisión de la actuación anterior.
- El proveedor posee los datos suficientes por escrito que le permitan comprender de manera completa las exigencias.
- Sólo se pueden comprar los productos y los servicios a proveedores homologados
- La actuación del proveedor se controla con regularidad, así como que se introducen medidas correctivas en caso adecuado.

Los registros de calidad

Los registros pueden ser la única prueba de que se han aplicado a un producto o un servicio dado los procedimientos de calidad establecidos

Norma general	Tarea a realizar	Empleado
Apertura de la instalación	Encendido luces y calderas Limpieza de vestuarios Pasar limpia fondos Limpieza del resto de la instalación	Pepe Puertas de Ventanas
Tareas administrativas (primera hora)	Abrir el ordenador y revisar procesos Preparar ficheros Revisar correspondencia Revisar folletos, tablón de anuncios, etc.	Administración Eficaz Diaria
Técnico deportivas	Revisar programación Preparar clases Preparar materias Revisar listas alumnos	Siempre Agradable Maestro

Los registros de calidad

Para analizar y controlar la calidad del servicio es preciso:

- Establecer las distintas etapas por las que pasa el cliente
- En cada etapa definir sus expectativas y traducirlas a normas de calidad.
- Hay que preguntarse siempre lo que puede fallar y, en cada etapa, aplicar todos los recursos que permitan que el Servicio se atenga a lo prometido.



Ejemplo

Los registros de calidad

Etapas por las que pasa un cliente	Recepción	Vestuarios	Actividad	Sauna	Servicios (duchas, etc.)
Personal: hombres	Administrativo	Empleado	Profesor	-----	-----
Procedimientos y métodos	Información y control	Atención y limpieza	Sesión 50`	Temperatura 60 ^a	Limpieza, temperatura
Equipo y materiales	Informatización	Taquillas individuales	Bancos y colchonetas	Líquido refrescante	Gel, papel higiénico
¿Qué puede faltar?					



Preguntas y Respuestas

