

La calidad es un atributo incorporado en las expectativas de la sociedad actual. Hoy en día se espera que cualquier producto o servicio que una persona adquiera sea de calidad, que tenga una buena relación calidad-precio. Se espera que la educación sea de calidad, los servicios deportivos sean de calidad y hasta y que las relaciones humanas y el uso del tiempo sean de calidad. ¿Pero qué quiere decir calidad?

Observando la definición* del concepto de calidad, esta cuenta con diferentes definiciones de las cuales se destacan las siguientes:

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia.
3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto.
4. f. Carácter, genio, índole.
5. f. Condición o requisito que se posa en un contrato.
6. f. Estado de una persona, naturaleza, edad y otras circunstancias y condiciones que requieren para un cargo o dignidad.

*RAE

Según la definición que se tome de referencia la concreción y concepto de calidad puede variar, siendo su valoración y/o percepción un elemento subjetivo si no se determinan unos criterios objetivables que permitan unificar esta percepción.

La medida de la calidad es un objetivo perseguido en las organizaciones deportivas para garantizar que sus personas usuarias estén satisfechas con la adquisición de sus productos y/o servicios y confíen en su marca. ¿Pero en qué contexto se mide la calidad? Control de la calidad, calidad del servicio, gestión de calidad, plan de calidad, certificación de calidad, encuesta de calidad, etc.

LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD PUEDE SER MUY DIVERSA, TANTO EN EL QUÉ SE MIDE ASÍ COMO EL CÓMO SE MIDE.

¿Qué se mide? Las perspectivas de calidad

Seguidamente se muestran algunas perspectivas en las que se aplica el concepto de medición de la calidad en una organización deportiva.

- **Calidad en el modelo organizativo y de proceso:**
Valoración de la forma de organización interna y/o del proceso de creación de un producto o servicio de acuerdo unos procesos, procedimientos y criterios establecidos y estandarizados.

- **Calidad del contenido:**
Valoración del cumplimiento del contenido mínimo parametrizado o definido previamente para obtener un sello o distintivo de calidad.
- **Calidad de los resultados:**
Valoración de la satisfacción del resultado del servicio, producto o experiencia desde la perspectiva de las personas usuarias. También puede realizarse desde las perspectivas del personal, de los proveedores y/o colaboradores, etc.
- **Calidad de marca:**
Valoración de la reputación de la marca la cual es identificada por parte del público potencial utilizando el atributo de calidad como adjetivo descriptivo.

¿Cómo se mide? Herramientas para medir la calidad

Observando las diferentes percepciones del concepto de calidad así como las diferentes perspectivas de valoración, existe una amplia variedad de modelos, herramientas y recursos para la medición de la calidad en una organización deportiva. Se pueden encontrar modelos estandarizados de autoevaluación o de certificación hasta herramientas diseñadas a medida adaptándose a las necesidades específicas de cada proceso de valoración.

En este artículo se describen los dos modelos estandarizados más conocidos desde la perspectiva de calidad de la organización interna y proceso. En próximos artículos se facilitarán herramientas detalladas para el resto de perspectivas.

El modelo de calidad EFQM

El modelo europeo de calidad de la EFQM es un modelo creado hace más de 25 años que determina los principios de gestión de la calidad y criterios de excelencia aceptados en toda Europa.

Tras tanto tiempo desde su creación y varias readaptaciones se ha realizado una redefinición disruptiva generando un nuevo modelo. Este modelo tiene como finalidad la doble función de ayudar en la gestión actual mientras se va transformando la organización en la preparación del futuro.

Sencillez, utilidad para la gestión, orientación hacia el futuro, focalización en los clientes y poner en valor el ecosistema son los principales claves del nuevo modelo que se diferencien de su predecesor. Uno de los elementos interesantes incorporados es la voluntad de conectar el propósito y la estrategia para crear un valor sostenible para la organización, a los agentes de interés así como obtener unos resultados de excelencia.



En la definición del nuevo modelo se ha tenido en cuenta el entorno complejo y cambiante en el que viven las organizaciones de diferente tipología, entendiendo a esta como un único sistema conjunto vivo y dinámico. Para el proceso de desarrollo del nuevo Modelo EFQM (versión 2020), se ha contado con la participación de representantes de todos los grupos de interés: CEOs directivos, evaluadores, gestores y partners de la EFQM, que han aportado los sus conocimientos, experiencias y saber hacer al respecto.

La nueva estructura se compone de 3 bloques principales que entre todo suman 7 criterios de análisis:



Cada uno de los bloques tiene una tabla de análisis propia formada por diferentes elementos: enfoque, despliegue y evaluación, revisión y mejora en los dos primeros bloques y referencia y utilidad y rendimiento en el tercero.

El concepto de evaluación también se ha transformado, convirtiéndose este concepto en un asesoramiento entendiendo éste como un acompañamiento. El sistema de puntuación del modelo también se ha transformado con una nueva ponderación de la puntuación en la que se puede alcanzar un total de 1.000 puntos correspondientes al 60% de los agentes y el 40% de los resultados.

La Norma ISO 9000

El modelo de calidad más difundido mundialmente es la familia de normas ISO 9000 de gestión y mejora continua de la calidad, creada por la Internacional Standard Organization (ISO) en 1979 y rápidamente extendido a nivel mundial.

Este modelo se rige en los siguientes 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque a procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Cualquier organización puede optar a obtener la certificación ISO desarrollándose sus tres fases: organización y preparación, implementación y auditoría y certificación superando un proceso de acreditación por parte de los organismos oficiales acreditados. Las normas requieren contar con un sistema de gestión de la calidad documentada con la estructura de la siguiente forma:



Es necesario realizar una reflexión inicial de la finalidad de incorporar esta norma en la organización para no caer en una burocratización de la norma desde la perspectiva que es un proceso a superar y una obligación a cumplir. Esta, y más ante su carácter voluntario de asumirla por parte de la organización, tiene que suponer una oportunidad de mejora continua partiendo de una visión global de las necesidades y objetivos de la organización seleccionando cuidadosamente lo que se documenta, el cómo se hace y el porqué sirve.

Varias organizaciones deportivas, disponen de esta certificación como garantía de excelencia y sistema de acreditación de calidad delante de procesos de contratación en ámbito público y privado.

