

La gestión de calidad a partir del ciclo PHVA en organizaciones deportivas

Rafael Antonio Sánchez Cruz
rantoniosanchez@ucundinamarca.edu.co

Cristian Alejandro Meléndez Vásquez
cmelendez@ucundinamarca.edu.co

Johan Steven Lozano Salcedo
johanslozano@ucundinamarca.edu.co

Universidad de Cundinamarca, Facultad de ciencias del deporte, Programa de ciencias del deporte y la educación física.

Resumen

Con el siguiente artículo se pretende realizar una revisión respecto al ciclo PHVA el cual se encarga de la gestión de la calidad de las organizaciones aplicado a los entes deportivos, esto utilizado como herramienta primaria para la gestión y buen manejo del deporte, teniendo como referente a Deming. Un referente por proponer el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) ya que estaba constantemente en una búsqueda de mejora para así ser aún más competitivos, un exponente muy importante como Duran. Este autor se conoce por aportar un sistema el cual se conocía como la trilogía de Juran, hacía referencia a 3 aspectos; planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad, estos 3 aspectos basados en un contexto claro de mercados y situaciones de la organización puntuales y, por último, pero no menos importante, Ishikawa. Estructuro herramientas estadísticas con las cuales se pueden analizar problemas como: cuadros de Pareto, diagrama de causa y efecto, estratificación, hojas de verificación, histogramas entre otros, que lo que pretenden es hacer de la calidad todo un proceso sistemático, organizado y más simple (eficaz).

Observando a los 3 autores mencionados se busca desde una mirada profunda conocer que es la gestión de la calidad y el ciclo PHVA teniendo una visión clara del concepto, de lo que es y de esta manera poderla aplicar a las organizaciones deportivas, esto siendo utilizado como herramienta de trabajo para que de esta manera se pueda fortalecer el deporte en todos sus diferentes aspectos.

Palabras Clave: herramienta, ciclo, deporte, organización, artículo, desarrollo.

Abstract

The following article aims to review the PHVA cycle which is responsible for the quality management of organizations applied to sports organizations, this used as a primary tool for the management and good management of sport, taking as a reference to Deming. A reference for proposing the PHVA cycle (plan, do, check, act) which was constantly in a search for improvement in order to be even more competitive, a very important exponent as Duran. This author is known for providing a system which was known as the Juran trilogy, he referred to 3 aspects; quality planning, quality control, quality improvement, these 3 aspects based on a clear context of markets and specific organizational situations and, last but not least, Kaoru Ishikawa, he structured statistical tools with which problems can be analyzed such as: Pareto charts, cause and effect diagrams, stratification, check sheets, histograms, among others, which are intended to make quality a systematic, organized and simpler (effective) process.

By naming the 3 authors mentioned, we seek from a deep look to know what is quality management and the PHVA cycle, having a clear vision of the concept and what it is, in order to be able to apply it to sports organizations, this being

used as a working tool so that in this way the sport can be strengthened in all its different aspects.

Keywords: tool, cycle, sport, organization, article, growth.

1. Introducción

El siguiente artículo de revisión trata de dar a conocer el ciclo PHVA realizando una revisión de sus autores más importantes, aplicaciones referentes a estudios y organizaciones que las aplican para mejorar la calidad de la misma, y a su vez buscar la manera de aplicarla en las organizaciones deportivas, en primera medida el sistema PHVA fue pensado para organizaciones de producción en cadena, contables y los cuales implican gran manejo de personal en las empresas que se dedican al procesamiento de materias primas o empresas relacionadas con este entorno.

Se encontrará todo el contenido teórico el cual busca definir temas centrales del artículo como lo son los conceptos básicos del ciclo PHVA, aspectos de calidad en las organizaciones y como se pueden mejorar gracias al ciclo por otro lado cómo funcionan las estructuras organizacionales deportivas, como segunda parte y final se tienen unas conclusiones en las cuales se encontraran los análisis y opiniones respecto al ciclo PHVA y que beneficios podría traerle al deporte si llegaran a aplicarse para la ejecución y funcionamiento de los diferentes entes deportivos

2. Contenido

2.1 Ciclo PHVA

En primera medida se establece un concepto claro de que es el ciclo PHVA para tener un concepto más definido de que es y para que funciona este ciclo, el cual Deming (1950) mayor exponente lo define como un ciclo de procesos el cual se divide en planear, ejecutar, hacer, verificar o controlar y actuar, es utilizado como una herramienta en las diferentes organizaciones las cuales deben ajustar cada uno de sus situaciones a un proceso puntual y de esta manera poder resolver problemas tanto internos como externos siempre buscando algo llamado mejora continua, primera mente se debe realizar un diagnóstico inicial de que es lo que está pasando, con el diagnóstico se evidencian fallas las cuales se buscan resolver o solucionar comparando lo planeado con los resultados obtenidos, luego se analiza el resultado negativo obtenido se replantea lo planeado sacando de alguna manera el error y se espera un nuevo resultado aceptable o positivo teniendo en cuenta el resultado no favorable para no volverlo a repetir. Y así funciona un sistema el cual busca siempre una mejora continua que abre paso a la innovación de las organizaciones que busca en gran medida satisfacer todas las necesidades del cliente

Los conceptos se definen de la siguiente manera:

Planear: Se concretan los planes y la visión de la meta que tiene la empresa en donde quiere estar en un tiempo determinado.

Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas en las que se hace necesario mejorar definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en su vida. Después se desarrolla una teoría de posible solución para mejorar un punto. Se establece un plan de trabajo en el que se probará la teoría de solución.

Hacer: Se desarrolla el plan de trabajo establecido en la fase “Planear” junto con algún control para vigilar que se esté llevando a cabo según lo señalado. Entre los métodos de control se destaca la gráfica de Gantt, en la que se pueden medir

las tareas y el tiempo empleado.

Verificar: En esta verificación se comparan los resultados planeados con los obtenidos realmente, de acuerdo con los indicadores de medición establecidos con anterioridad, ya que lo que no se puede medir no se puede mejorar en forma sistemática. Un ejemplo de esto puede ser un deportista que entrena para calificar a las olimpiadas: a él se le pone a competir semanalmente con rivales de su mismo nivel, y es entonces cuando puede verificar si en verdad está logrando aumentar su rendimiento.

Actuar: Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad porque si al verificar los resultados se logró lo que se tenía planeado, entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación se evidencia que no se ha logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente, corregir lo planteado y establecer un nuevo plan de trabajo, repitiendo el ciclo nuevamente (2019, p. 6).

Los 4 pasos anteriormente mencionados para Deming y el ciclo PHVA son fundamentales, debido a que es el proceso mediante el cual explica el autor se lleva un ciclo de organizado y bien elaborado, dando las diferentes pautas para que se haga de la mejor manera posible y para que este cumpla los estándares y sea óptimo a la hora de emplearlo en las diferentes actividades organizacionales.

2.2 Gestión de calidad

La gestión de calidad es una práctica la cual está enfocada en las organizaciones administrativas liderando procesos de liderazgo y tomas de decisiones relevantes, para Juran (1961) la gestión de calidad es “la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, desde las organizaciones” (p.183) a lo que Juran hace referencia es a que la calidad parte de la ausencia de diferentes factores que pueden repercutir en el buen manejo de la organización y que pueden ser negativos para la productividad de la misma, esto siempre buscando la satisfacción del cliente brindando un excelente servicio o un buen producto que cumpla con los diferentes estándares del mercado, de esta manera la organización adquiere un reconocimiento enfocado en la calidad y crea un sistema llamado la trilogía de Juran que fortalece el proceso de calidad teniendo 3 pilares fundamentales los cuales son: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad como bases fundamentales los cuales tienen como objetivo disminuir el riesgo mencionado al principio eliminando las fallas o deficiencias que se tengan dentro de la organización y remplazándolas por mayor eficacia a la hora de realizar una actividad puntual.

La gestión de la calidad ha evolucionado no solo en entornos administrativos ya que en la actualidad se menciona en organizaciones ajenas a la venta de productos o prestación de servicios, Riveros (2012) afirma que tanto La United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation [UNESCO], como el plan decenal de educación colombiano para los años 2006-2016 enfatizaron en la calidad de las instituciones educativas y en los niveles de aprendizaje de los estudiantes como algo prioritario, por tanto se evidencia el gran interés que tienen los entes educativos respecto a la calidad en todos los niveles de formación y es así como hoy en día la educación prima la calidad ante todo y los procesos para encontrarla se mejoran o adecuan, lo que promulga un avance exponencial en el desarrollo de la gestión de calidad.

Ishikawa fue un gran exponente de la gestión de calidad en Japón, según Fretes (2018). Pioneros de la Calidad afirma que aportó muchos avances en la circularidad de la calidad, el cual buscaba siempre la mejora y cuidado de la calidad por medio de herramientas creadas muchas veces por el mismo Ishikawa las cuales organizaban y hacían más fácil la labor que la calidad podía cumplir en una organización, a lo largo de su desarrollo con la calidad en Japón, hacia referencias respecto a la diferencia de Japón y el occidente, denotando muchas características esenciales para el desarrollo más progresivo en esa parte de Asia, que en las

demás partes donde se aplicaba, para Ishikawa existían 6 puntos fundamentales para su nueva filosofía de calidad los cuales era:

En primer lugar, está la calidad, las utilidades son consecuencia, el consumidor orienta la calidad, no el productor, el siguiente proceso es el consumidor, hablar con hechos y datos: mediante la aplicación de métodos y herramientas estadísticas, Administración que respeto al hombre: democracia industrial, administración funcional (1998, p. 9).

Estos pilares fundamentales fueron la base para todo su planteamiento filosófico en cuanto a la calidad se trata y por lo cual es considerado uno de los pioneros de la gestión y el cuidado de la calidad en las organizaciones.

3. Metodología

Para la elaboración del artículo de revisión se recopiló información relevante el cual busca generar un conocimiento referente al tema calidad y deporte por medio del ciclo PHVA esto desde una mirada de enfoque cualitativo como expresa Hernández, en su libro metodología de la investigación sexta edición, el cual hace referencia a que:

los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (2014, p.40).

Se trabajarán diferentes autores y expertos en los temas, los cuales brindaran la información necesaria para la elaboración del artículo, por otro lado se utilizara como forma de recolección de datos documentación y registros previos los cuales aportaran de manera positiva y le brindaran al artículo un conocimiento necesario para la elaboración del mismo, partiendo de autores e información recopilada previamente se dará conclusión determinada a partir del análisis y la comparación de la información adquirida.

4. Resultados y discusión

Con el artículo desarrollado se abren diferentes cuestionamientos los cuales son viables para la investigación futura que podrían aportar al deporte en un mediano a largo plazo, como lo pueden ser si realmente el deporte y las organizaciones deportivas se proyectan objetivos enfocados en la calidad para mejorar procesos y obtener así mejores resultados? O ¿qué herramienta utilizan para obtener esa calidad deseada? Son preguntas válidas las cuales se pueden investigar para de esta manera acoplar una herramienta tan útil como el ciclo PHVA a un ente regulador deportivo el cual utilizaría y le sacaría provecho ya que estaría en constante innovación y avance buscando siempre la calidad y el buen servicio al cliente que se anhela constantemente en cualquier organización.

5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la recopilación de información que se realizó en el artículo se llega a la conclusión que el ciclo

PHVA que propone Deming es una herramienta que pretende alcanzar la calidad de una manera circular y constante, por tanto, permite tener siempre actualizaciones e innovación en sus procesos, el cual busca la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta este propósito es necesario afirmar que sería una herramienta válida y con peso para las organizaciones deportivas si de buscar calidad se trata, esto debido a que en el transcurso del tiempo la calidad se dejó de limitar a empresas u organizaciones dedicadas a la administración netamente, o a las que se encargan de ofrecer un servicio o transformar una materia prima con procesos en cadena, la calidad a superado esas fronteras y se ha convertido en todo un objetivo tanto de organizaciones educativas como de pollitas etc.

Para las organizaciones deportivas sería un gran avance el permitirse la oportunidad de aplicar el sistema PHVA como herramienta en procesos de gestión y desarrollo deportivo, ya que daría pie a la reconstrucción del deporte en general, trasladándolo a Colombia el planear, hacer, verificar y actuar serían pasos que definitivamente le darían un desarrollo deportivo tanto a las entidades como clubes, ligas y federaciones en el estudio de diferentes formas de hacer sus actividades como a los entes reguladores de la misma, los cuales serían capaces de potenciar el crecimiento la gestión y la propagación en todo el territorio que se quiera abarcar, ya que las diferentes formas y el constante cambio será una arma utilizada para mejorar constantemente la forma de cómo se hacen las cosas priorizando siempre al consumidor o cliente final como decía Ishikawa (1988) “el consumidor orienta la calidad, no el productor” (p.9).

REFERENCIAS

- Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. [Trabajo de grado, Universidad militar nueva granada] <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/34875>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, H, Barrios, I y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. [Artículo, Universidad Libre de Colombia] <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/download/2130/1621/3243>
- Fretes, A. B. (2018). *Pioneros de la Calidad*. [Proyecto de postgrado, repositorio institucional UFSC] <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/190966?show=full>