

GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9004 Y GESTIÓN DEPORTIVA

GESTÃO DA QUALIDADE NTC ISO 9004 E GESTÃO ESPORTIVA

QUALITY MANAGEMENT BY COLOMBIAN TECHNICAL STANDARD ISO 9004 AND SPORTS MANAGEMENT

Guillermo González Robayo

Administrador de Empresas Deportivas por la Fundación Universitaria San Alfonso.

Director Ejecutivo Fundación Innovación y Ciencia por Colombia fundación FICC.

Centro de Investigación Innovación y Desarrollo – CIID Gestión del Conocimiento y Desarrollo.

ejecutivo1@ fundacionficc.org

RESUMEN

Los clubes, las ligas y las federaciones deportivas representan los componentes estructurales y orgánicos del Sistema Nacional del Deporte en Colombia, la naturaleza jurídica de estos componentes como entidades sin ánimo de lucro y su tradición de informalidad en la gestión de los eventos deportivos y en los procesos de formación y perfeccionamiento del talento humano que compite, ha generado una cultura deportiva, social, económica y política, que inhibe el desarrollo óptimo del potencial deportivo del país. La capacidad de impacto del deporte como fenómeno polisémico y multidimensional es tan fuerte que en el mundo desarrollado es fuente de ingresos multimillonarios para las grandes industrias deportivas, para los dueños de los derechos para los medios de comunicación y para las organizaciones del sector social que lo promueven.

Los altos logros que en los últimos años nuestros deportistas han alcanzado, en varias disciplinas y en varios escenarios internacionales, develan lo que ya desde los inicios de la estructura del deporte en Colombia era una condición innata de nuestra población: la capacidad de nuestro talento humano para sobresalir en el más alto nivel de rendimiento

en la élite deportiva internacional.

Sin embargo, estos altos logros no se alcanzan sin una sólida estructura organizacional, sin unas consistentes políticas de estado en materia económica, que permitan la gran inversión de la empresa privada que se requiere para financiar la estructura y los procesos, y sin unas condiciones sociales y culturales que estimulen la participación de las comunidades de los diferentes territorios de nuestra geografía nacional, en los procesos de formación y perfeccionamiento orientados al alto rendimiento.

Grandes estructuras y grandes inversiones para el fomento del deporte de altos logros, requieren de talento humano gerencial altamente calificado para liderar organizaciones deportivas modernas, vanguardistas, sostenibles y comprometidas con el impacto significativo que sus objetivos misionales, pueden aportar para atenuar las problemáticas sociales asociadas a la desigualdad y a la exclusión que generan la pobreza y el conflicto armado en nuestro país.

Estos son algunos de los argumentos que sustentan la necesidad de implementar en los clubes, las ligas y las federaciones, modelos de gestión estructurados desde los principios de la calidad contenidos en la NTC ISO 9004:2009, como propuestas disruptivas en nuestro contexto deportivo, modelos que permitirán atenuar las problemáticas sociales que afectan el desarrollo y posicionamiento del talento deportivo colombiano, un pensamiento global con actuación local que permitirá implantar un modelo de trabajo colaborativo, de autogestión y co-creación que incorpore los aportes de los grupos de interés a su direccionamiento estratégico.

Esta es una propuesta de innovación social que permite articular al sector deportivo con el sector productivo y a estos dos con la sociedad civil, generando una oferta de valor con un modelo de gestión deportiva sustentado en los principios de la calidad contenidos en la NTC ISO 9004:2009 como alternativa para garantizar un desarrollo deportivo, que trascienda a los contextos social, cultural, ambiental y económico, bajo una perspectiva multidimensional y holística.

PALABRAS CLAVE: Gestión, Calidad, Deporte, ISO 9004, Calidad y Deporte

RESUMO

Os clubes, as ligas e as federações esportivas representam os componentes estruturais e orgânicos do Sistema Nacional do Esporte na Colômbia. A natureza jurídica destes componentes como entidades sem fins lucrativos e sua tradição de informalidade na gestão dos eventos esportivos e nos processos de formação e aperfeiçoamento do talento humano

que compete, tem gerado uma cultura esportiva, social, econômica e política, que inibe o desenvolvimento ideal do potencial esportivo do país. A capacidade de impacto do esporte como fenômeno polissêmico e multidimensional é tão forte, que no mundo desenvolvido é fonte de rendas multimilionárias para as grandes indústrias esportivas, para os donos dos direitos, para os meios de comunicação e para as organizações do setor social que o promovem.

As grandes conquistas que nos últimos anos nossos esportistas alcançaram em várias disciplinas e em vários cenários internacionais demonstram o que desde o início da estrutura do esporte na Colômbia era uma condição inata de nosso povo: a capacidade do nosso talento humano para se destacar no mais alto nível de rendimento da elite esportiva internacional.

Porém, estas grandes conquistas não são alcançadas sem uma sólida estrutura organizacional, sem umas consistentes políticas de estado em matéria econômica que permitam o grande investimento da empresa privada, que é requerida para financiar a estrutura e os processos, e sem condições sociais e culturais que estimulem a participação das comunidades dos diferentes territórios de nossa geografia nacional, nos processos de formação e aperfeiçoamento orientados ao alto rendimento.

Grandes estruturas e grandes investimentos para o fomento do esporte de altas conquistas requerem talento humano gerencial altamente qualificado para liderar organizações esportivas modernas, de última geração, sustentáveis e comprometidas com o impacto significativo que seus objetivos missionários possam aportar para aliviar as problemáticas sociais associadas à desigualdade e à exclusão que geram a pobreza e o conflito armado no nosso país.

Estes são alguns dos argumentos que sustentam a necessidade de implementar nos clubes, nas ligas e nas federações, modelos de gestão estruturados desde os princípios da qualidade, contidos na NTC ISO 9004:2009, como propostas disruptivas no nosso contexto esportivo. Esses modelos permitirão aliviar as problemáticas sociais que afetam o desenvolvimento e posicionamento do talento esportivo colombiano. Um pensamento global com atuação local que permitirá implantar um modelo de trabalho colaborativo, de autogestão e co-criação que incorpore os aportes dos grupos de interesse ao seu direcionamento estratégico.

Esta é uma proposta de inovação social que permite articular o setor esportivo com o setor produtivo e a estes dois com a sociedade civil, gerando uma oferta de valor com um modelo de gestão esportiva sustentado nos princípios da qualidade contidos na NTC ISO 9004:2009. Esta é uma alternativa para garantir um desenvolvimento esportivo que transcenda os

contextos social, cultural, ambiental e econômico, sob uma perspectiva multidimensional e holística.

PALAVRAS-CHAVE : gestão, qualidade, esporte, ISO 9004, qualidade e esporte.

ABSTRACT

Clubs, leagues and sports federations represent the structural and organic components of the National Sport System in Colombia, and the legal nature of these components as non-profit entities and their tradition of informality in the management of sports events and in training and enhancement processes of human talent in competitions has generated a sporting, social, economic and political culture, inhibiting the optimal development of the sporting potential of the country. The ability to impact sports as a polysemic and multidimensional phenomenon is so strong that, in developed countries, it is a source of income for large multimillion dollar sports industries, for the owners of the rights to the media and for the social organizations that promote the sport.

High achievements attained in recent years by our athletes in various disciplines and in different international scenarios have revealed that since the onset of the sports structure in Colombia, there was an innate condition in our population: the ability of our human talent to excel at the highest level of performance among the international sports elite.

However, these lofty accomplishments are not achieved without a solid organizational structure or some consistent state policies regarding economic matters, enabling large investments from private companies, which are required to finance the structure and the processes. The absence of some social and cultural conditions diminishes encouragement in the participation of communities in different regions of our national territory and in training, and enhances processes geared toward high levels of performance.

Large structures and large investments in the promotion of high achievement sports require highly qualified managerial human talent to lead modern, cutting-edge, sustainable sports organizations that are committed to significantly impacting the mission objectives to alleviate the social problems associated with inequality and the exclusion resulting from poverty, as well as the conflict in our country.

These are some of the arguments supporting the need to implement management models that are structured based on the quality principles contained in the Colombian Technical Standard ISO 9004: 2009 in clubs, leagues and federations. In the presence of disruptive proposals in our sporting context, models that allow the mitigation of social problems will

affect the development and positioning of Colombian sports talent and global thinking with local action, which will facilitate the implementation of a model of collaborative work, self-management and co-creation that incorporates the contributions of stakeholders to strategic management.

This is a proposal for social innovation that allows the articulation of the sports sector with the productive sector and these two sectors with civil society, generating a valuable proposal with a sports management model based on the principles of quality contained in the Colombian Technical Standard ISO 9004: 2009. Furthermore, it provides an alternative to ensure that sports development transcends into social, cultural, environmental and economic contexts, under a multidimensional and holistic perspective.

KEYWORDS: Management, Quality, Sport, ISO 9004, Quality and Sports

REFERENCIAS

1. Huaman, L, Ríos Ramos, F. (2015) *Diseño organizacional de la empresa*. (2ed.) Bogotá, Colombia. Ediciones de la U.
2. Camy, J, Robinson, L. (2007) *Gestión de las organizaciones deportivas olímpicas*. Lausanne, Suiza. Editorial Human Kinectis.
3. Drucker, Peter. (1999) *Desafíos para la gerencia del siglo XXI*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma.
4. Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. (6ed.) México D.F. McGraw-Hill Interamericana Editores.
5. Porter, M. (1987) *Ventaja Competitiva : Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México D.F. Compañía Editorial Continental S.A.
6. Mintzberg, H. (1994) *Diseño de organizaciones eficientes*. (1ed.) (4ta. reimpresión) Buenos Aires, Argentina. El Ateneo.
7. Ansoff, I. (1977) *La dirección estratégica en la práctica empresarial*. Wilmington, D.L. Addison-Wesley Iberoamericana.
8. Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (2000) *Principios de gestión de la calidad*. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000.
9. Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (2008) *Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos*. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001
10. Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (2009) *Gestión de la calidad para el éxito sostenido*. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9004