

**TALLER DE TRABAJO PARA LA
GESTIÓN Y ELIMINACIÓN DE LAS
NO-CALIDADES EN LAS
INSTALACIONES DEPORTIVAS**

DESARROLLADO POR:

*** *JESÚS ROCA HERNANDEZ***

METODOLOGÍA DEL TALLER

- ESTE TALLER PRETENDE AYUDAR A IDENTIFICAR LOS PUNTOS ESTRATÉGICOS A TENER EN CUENTA EN LA GESTIÓN DE UNA INSTALACIÓN DEPORTIVA, ASÍ COMO DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS QUE SE PRODUCEN
- PARA UN DESARROLLO MÁS FÁCIL SE HAN IDENTIFICADO EN PRIMER LUGAR ASPECTOS ESTRATÉGICOS QUE UN GESTOR DEBE CONOCER DE SU INSTALACIÓN PARA DESPUÉS ANALIZAR LAS POSIBLES NO-CALIDADES EN DISTINTAS AREAS.
- SEGURO QUE EN CADA UNA DE LAS AREAS FALTARÁN ACCIONES O PROCESOS DE NO-CALIDADES QUE SON IMPORTANTES, POR ELLO SE DEJAN ALGUNOS ESPACIOS LIBRES PARA QUE CADA UNO IDENTIFIQUE Y COMPLETE LOS SUYOS.
- PARA LA REALIZACIÓN DE ESTE TALLER ES NECESARIO:
 - LEER DETENIDAMENTE CADA UNA DE LAS CUESTIONES
 - DAR UNA PUNTUACIÓN DE 0 a 5 DEPENDIENDO DEL GRADO DE INCIDENCIAS(parte de no calidades).
 - EN LA MEDIDA QUE SAQUEMOS MÁS PUNTUACIÓN MAYOR SERÁ EL NUMERO DE NO-CALIDADES QUE TENEMOS QUE SOLUCIONAR Y LA INTENSIDAD DE LAS MISMAS.
 - EL HECHO DE NUMERARLAS ES PARA OBJETIVIZARLAS Y PODER MEDIR Y COMPARAR LLEGADO EL CASO
 - AL FINAL DE CADA APARTADO SE SACA UNA PUNTUACIÓN FINAL INDICATIVA, PARA QUE PUEDA SERVIR DE REFERENCIA CON LAS OTRAS AREAS Y SABER DONDE TENEMOS QUE INCIDIR MÁS RAPIDAMENTE.

PARTE PRIMERA

DATOS ESTRATÉGICOS

-Denominación de la instalación:

-Descripción:

Espacios	número	medidas/características
Pista Polideportiva		
Campos de fútbol		
Pista de atletismo		
Pistas de tenis		
Pistas de padel		
Piscina cubierta		
Vaso de 50 mts		
Vaso de 25mts		
Vaso de enseñanza		
Sala de fitness		
Gimnasio/musculación		
Sala de usos 1		
Sala de usos 2		
Almacenes		
Vestuarios		
Sala de control		
Recepción		

INFRAESTRUCTURA DE PERSONAL

	SITUACIÓN ACTUAL		SITUACIÓN DESEADA	
	Nº	TITULACIÓN	Nº	TITULACIÓN
PERSONAL PROPIO (CONTRATADO POR LA ADMINISTRACIÓN LOCAL)				
PERSONAL AJENO (CONTRATADO A TRAVES DE OTRAS EMPRESAS O ENTIDADES)				

RESUMEN	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL
PERSONAL PROPIO		
PERSONAL AJENO		
TOTAL		

ORGANIGRAMA DE LA INSTALACIÓN DEPORTIVA

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN DESEADA

RECURSOS ECONÓMICOS Y SU DISTRIBUCIÓN

	SITUACIÓN ACTUAL	%	SITUACIÓN DESEADA	%
PRESUPUESTO DE LA INSTALACIÓN		1		
PRESUPUESTO DEL SERVICIO DE DEPORTES		2		
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO				
GASTOS DE MANTENIMIENTO				
GASTOS DE PERSONAL				
INVERSIONES				
INGRESOS				
% AUTOFINANCIACIÓN				

¹ % DEL SERVICIO DE DEPORTES

² % DEL PRESUPUESTO ENTE GESTOR

POLÍTICA DE PRECIOS	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN DESEADA
EXISTE TARIFA DE PRECIOS POR INSCRIPCIÓN EN ACTIVIDADES		
EXISTE TARIFA DE PRECIOS POR ALQUILER DE INSTALACIONES		
EXISTE CONCEPTO DE ABONADO O DE SOCIO		
LOS CLUBES FEDERADOS ABONAN TARIFAS O CUOTAS		
% DEL COSTE DEL SERVICIO QUE SE CUBRE CON EL COBRO DE TARIFAS		

PARTE SEGUNDA	NO CALIDADES
----------------------	---------------------

TALLER DE NO-CALIDADES						
1.- USUARIOS	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. LARGAS ESPERAS AL TELEFONO						
2. FALTA DE AMABILIDAD						
3. NO COMPRENDER AL USUARIO						
4. NO INFORMAR ADECUADAMENTE						
5. NO TENER HOJAS DE RECLAMACIONES						
6. FALTA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS						
7. NO CUMPLIR LO PROMETIDO						
8. ENGAÑO PUBLICITARIO						
9. PERDIDA DE USUARIOS POR FALTA DE CALIDAD						
10.FALTA DE ENCUESTAS						
11.FALTA DE INFORMACIÓN ESCRITA						
12.LARGA ESPERA PARA REALIZAR INSCRIPCIONES						
13.ATENCIÓN INADECUADA						
14.FALTA DE CARTELES INFORMATIVOS						
15.COMUNICACIÓN AUTORITARIA Y NEGATIVA						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
2.- MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE INSTALACIONES	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. FALTA DE HIGIENE EN VESTUARIOS Y SERVICIOS						
2. SUCIEDAD EN LAS INSTALACIONES						
3. ALMACENES EN MAL ESTADO						
4. MATERIAL DESORGANIZADO						
5. FALTA DE INVENTARIO						
6. FALTA DE PARTES DE INCIDENCIA						
7. TIEMPO EXCESIVO EN REPARACIONES						
8. INSTALACIONES EN MAL ESTADO						
9. MAQUINARIA OBSOLETA Y MAL ESTADO						
10.NO EXISTE UN PLAN DE MANTENIMIENTO						
11.FALTA DE TRATAMIENTO BACTERIOLOGICO EN VESTUARIOS						
12.NO HAY CONTROL DOCUMENTAL SOBRE LA LIMPIEZA						
13.NO HAY MANUAL DE USO DE MAQUINARIA						
14.LAS REPARACIONES NO SE TERMINAN CON CALIDAD						
15.FALTA DE PREVISION						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						

PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
3.- ACTIVIDADES DEPORTIVAS	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. NO HAY UN PROGRAMA DEPORTIVO PUBLICADO						
2. FALTA DE PROGRAMA PARA GRUPOS DESFAVORECIDOS						
3. ACTIVIDADES NO ADAPTADAS A LAS NECESIDADES DE USUARIOS						
4. PROFESORADO NO CUALIFICADO						
5. FALTA DE AMABILIDAD Y COMPROMISO EN EL PROFESORADO						
6. INSTALACIONES NO ADECUADAS PARA LA PRACTICA						
7. FALTA DE MATERIAL DEPORTIVO						
8. NO HAY CUMPLIMIENTO DE HORARIOS						
9. NO HAY PROGRAMA DE SUPLENCIAS POR ENFERMEDAD						
10.LAS INSCRIPCIONES ESTANCADAS O DISMINUYENDO						
11.FALTA DE INSTALACIONES						
12.NO HAY UN PROGRAMA PARA TODOS LOS SECTORES DE LA POBLACIÓN						
13.NO HAY PLANIFICACIÓN NI REFLEXIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS						
14.NO HAY CONTROL SOBRE LAS INSCRIPCIONES						
15.EL PROGRMA NO OFRECE VARIEDAD SUFICIENTE						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
4.- DIRECCIÓN Y GESTIÓN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. FALTA DE PROFESIONALIDAD						
2. ABUSO DE PODER						
3. FALTA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
4. SE ACTUA SIN PREVISIONES						
5. FALTA DE COORDINACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS						
6. NO SE TIENEN CONTROL SOBRE LOS DATOS						
7. NO SE FIJAN Y CONTROLAN LOS OBJETIVOS						
8. NO SE DELEGA						
9. SE DAN LAS COSAS POR SUPUESTAS						
10. SE UTILIZA UN ESTILO AUTORITARIO						
11. NO SE TOMAN DECISIONES COMPARTIDAS						
12. FALTA DE PLANIFICACIÓN						
13. NO HAY CONTROL DOCUMENTAL						
14. FALTA DE CONTROL PRESUPUESTARIO						
15. FALTA DE ORGANIZACION						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN EN EL S.D.M.	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
5.- ADMINISTRACIÓN Y PRESUPUESTOS	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. NO SIEMPRE SE SABE QUIEN LLEVA LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS						
2. NO SE CONOCE EL PRESUPUESTO						
3. BUROCRATIZACIÓN EXCESIVA						
4. FALTAN PROGRAMAS INFORMATICOS ADECUADOS						
5. NO HAY CONTROL SOBRE LA DOCUMENTACION						
6. FALTA DE PRESUPUESTO						
7. EXCESIVOS GASTOS						
8. FALTA DE CONTROL PRESUPUESTARIO						
9. EXCESIVO DEFICIT						
10.PAGOS A PROVEDORES LENTO						
11.FALTA DE LIQUIDEZ						
12.NO HAY DOMICILIACION BANCARIA PARA USUARIOS						
13.NO HAY ORGANIZACIÓN EN ARCHIVOS						
14.LOS EXPEDIENTES NO ESTÁN ORGANIZADOS						
15.LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS NO ESTAN CLARAS						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
6.- PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. FALTA DE FORMACIÓN TÉCNICA						
2. FALTA DE FORMACIÓN DE ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS						
3. FALTA DE CONOCIMIENTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN						
4. HAY DESMOTIVACIÓN EN EL PERSONAL						
5. NO HAY APERTURA AL CAMBIO						
6. NO SE INVOLUCRAN CON LA ORGANIZACIÓN						
7. SE FORMAN GRUPOS DE PODER CERRADOS						
8. SE NEGOCIA CON POSICIONES DE FUERZA						
9. HAY ACTITUDES Y CONDUCTAS NEGATIVAS						
10.HAY CONFLICTOS INTERNOS						
11.NO HAY PLAN DE PREVISIONES						
12.NO EXISTE PLAN DE INCENTIVOS						
13.NO HAY RECONOCIMIENTOS						
14.NO EXISTE UN PLAN DE NUEVOS PUESTOS						
15.NO SE PARTICIPA EN SUGERENCIAS Y MEJORAS						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						

5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
7.- ORGANIZACIÓN	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. FALTA DE NORMATIVAS						
2. SE INVIERTE MUCHO TIEMPO EN ARREGLAR COSAS MAL HECHAS						
3. SE SOLUCIONAN PROBLEMAS QUE SON DE OTROS						
4. NO HAY PLAN DE EMPRESA						
5. SE REPITEN VARIAS VECES LA MISMA OPERACIÓN						
6. NO HAY MEDIOS SUFICIENTES						
7. NO HAY FLUIDEZ EN LA INFORMACIÓN INTERNA						
8. SE BUSCAN MAS A LOS CULPABLES QUE A SOLUCIONAR PROBLEMAS						
9. NO SE CONTROLA EL USO DEL TELEFONO						
10.EL AMBIENTE QUE SE RESPIRA NO ES POSITIVO						
11.NO SE TIENE DEFINIDA LA MISION						
12.NO SE REALIZAN LAS MEMORIAS ANUALES						
13.HAY INSATISFACCIÓN Y ESTRES						
14.NO SE FAVORECEN LAS RELACIONES INTERPERSONALES						
15.NO HAY OBJETIVOS ESCRITOS DE LA ORGANIZACIÓN						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN.	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

TALLER DE NO-CALIDADES						
8.- SISTEMA DE CALIDAD	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1. NO HAY SISTEMA PARA DETECTAR LAS NO-CALIDADES						
2. NO EXISTE UN PRESUPUESTO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD						
3. NO HAY UN COMPROMISO DIRECTIVO CON LA CALIDAD						
4. NO HAY ASESOR EXTERNO PARA MEJORAR LA CALIDAD						
5. NO ESTAN ESCRITOS LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS						
6. LA DIRECCIÓN NO ES PARTICIPATIVA						
7. NO SE CONOCE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
8. NO EXISTE UN SISTEMA DE RECLAMACIONES						
9. NO HAY MEJORA CONTINUA						
10.NO HAY AUTOEVALUCION						
11.NO EXISTEN CARTAS O COMPROMISOS DE CALIDAD						
12.NO HAY UNA ORIENTACIÓN AL CLIENTE						
13.NO HAY ENCUESTAS OBJETIVAS Y FIABLES						
14.NO EXISTE UN LIDERAZGO ACEPTADO						

15.NO HAY UNA RELACCION POSITIVA CON PROVEDORES						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						

OTRAS NO-CALIDADES EN ESTE APARTADO QUE SUCEDEN.	NO SUCEDE		A VECES SUCEDE		SIEMPRE SUCEDE	
	0	1	2	3	4	5
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
PUNTOS TOTALES						
SUMA TOTAL						