

Ponencia

Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI

Guillermo González Robayo

Director Ejecutivo Fundación Innovación y Ciencia por Colombia – FUNDACIÓN FICC

Especialista en Alta Gerencia (c) - Auditor Interno de Calidad ISO 9001:2015

Project Manager PMI - Gestor de Calidad ISO 9001:2008

Administrador de Empresas Deportivas - Educador Físico

Pereira, UTP - jueves 23 de mayo de 2019



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
**CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**
Facultad de Ciencias de la Salud

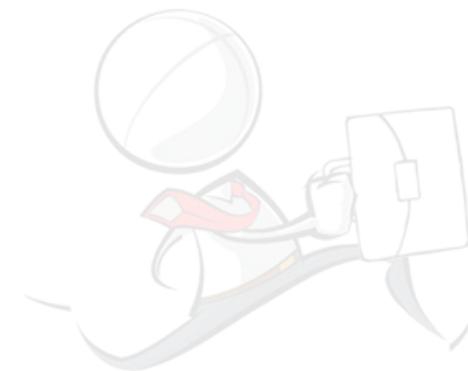
Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**
informacionggede@gmail.com



Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**



La MIERDA tiene que ser buena



NO PUEDEN ESTAR EQUIVOCADAS

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



M alas prácticas de gestión
I mperantes en la dinámica y
E jecución de procesos, y en la
R ealización de proyectos para el
D esarrollo organizacional, y el
A lcanze de objetivos gerenciales.

M ercaderes
O portunistas al
S ervicio de la
C orrupción y
A buso de la
S ociedad

© Copyright 2019
Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



Algunas precisiones iniciales

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



1. Gestión de la Calidad en Contexto

1.1. Gerencia ¿Que implica gerencia?

Empresa de Prestación de servicios

1.1.1. Administración, Gestión, Gerencia.

1.1.2. Empresa: Política, Economía, Sociedad, Tecnología, Ambiente, Legalidad. EMPRESA SOCIAL.

Alcance, Tiempo, Costo, Recursos, Calidad, Riesgos.

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



1. Gestión de la Calidad en Contexto

1.1.3. Gestión Financiera: Rentabilidad

Decisiones de Financiamiento, Inversión y Operación

1.1.4. Sostenibilidad: Resultados, Económicos (excedentes sociales), Sociales (Desarrollo Humano y Deportivo), Ambientales y Culturales

1.1.5. PIB, Generación de Empleo, Perdurabilidad

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



2. Siglo XXI

¿De que estamos hablando con siglo XXI?

Cuarta Revolución Industrial, Tecnósfera, ODS

Globalización, Hiperconectividad, Glocalización

Sofisticación Tecnológica, Transformación Digital

Computación en la nube: Saas, Paas, IaaS,
ERP, CRM

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



2. Siglo XXI

Blockchain, Inteligencia Artificial, Internet de las cosas, Machine Learning

Realidad Aumentada, Big Data, Inteligencia de Negocios, Minería de Datos,

5G, ISO, PMI,

Habilidades Blandas: Pensamiento Complejo, Liderazgo,

Trabajo en Red, Trabajo Colaborativo,

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



3. Colombia, Regiones, Calidad, Gerencia, Calidad, Siglo XXI, Deporte

Constitución Política de Colombia, Art. 52 y Art.67, Ley 181, Dec. 1228

OCDE, OEDC, Libro Verde 2030, ODS, Medellín innovación

Implementación de los acuerdos, PND, Economía Naranja

ICONTEC, PMI Col, Ministerio del Deporte COLDEPORTES, SENA

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



3. Colombia, Regiones, Calidad, Gerencia, Calidad, Siglo XXI, Deporte

Constitución Política de Colombia, Art. 52 y Art.67, Ley 181, Dec. 1228

OCDE, OEDC, Libro Verde 2030, ODS, Medellín innovación

Implementación de los acuerdos, PND, Economía Naranja

ICONTEC, PMI Col, Ministerio del Deporte COLDEPORTES, SENA

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



“...La buena gerencia trae el orden y la consistencia al determinar planes formales, diseñar estructuras organizacionales rígidas y monitorear los resultados contra los planes...” (John Kotter 2004).

“...El liderazgo, en cambio, tiene que ver con el cambio. Los líderes establecen la dirección al desarrollar una visión del futuro...” (John Kotter 2004).

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



No se puede dirigir empresas u organizaciones del Siglo XXI con estructuras del siglo XX y directivos del siglo XIX.

Kotter

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



¿ Y NOSOTROS EN COLOMBIA, Queeeeeeeeeeeeeeeeeé?

- **Corrupción**
- **Violencia**
- **Narcotráfico**
- **Polarización Política**

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



¿ Y EN EL SECTOR DEPORTE, Queeeeeeeeeeeeeeeeeé?

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



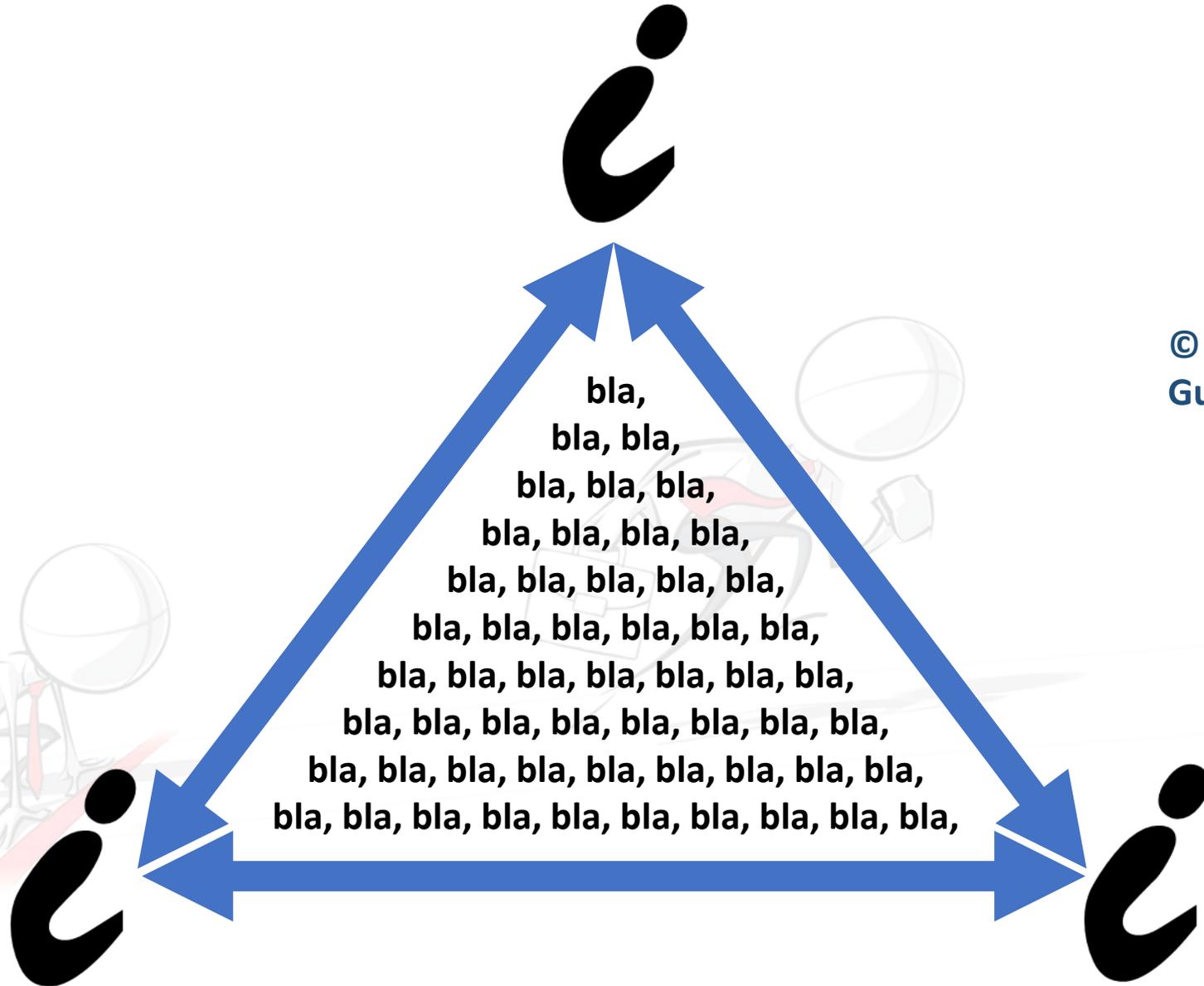
El triángulo de BLADEJO

© Copyright 2019 – Guillermo González Robayo

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



© Copyright 2019
 Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



© Copyright 2019
Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



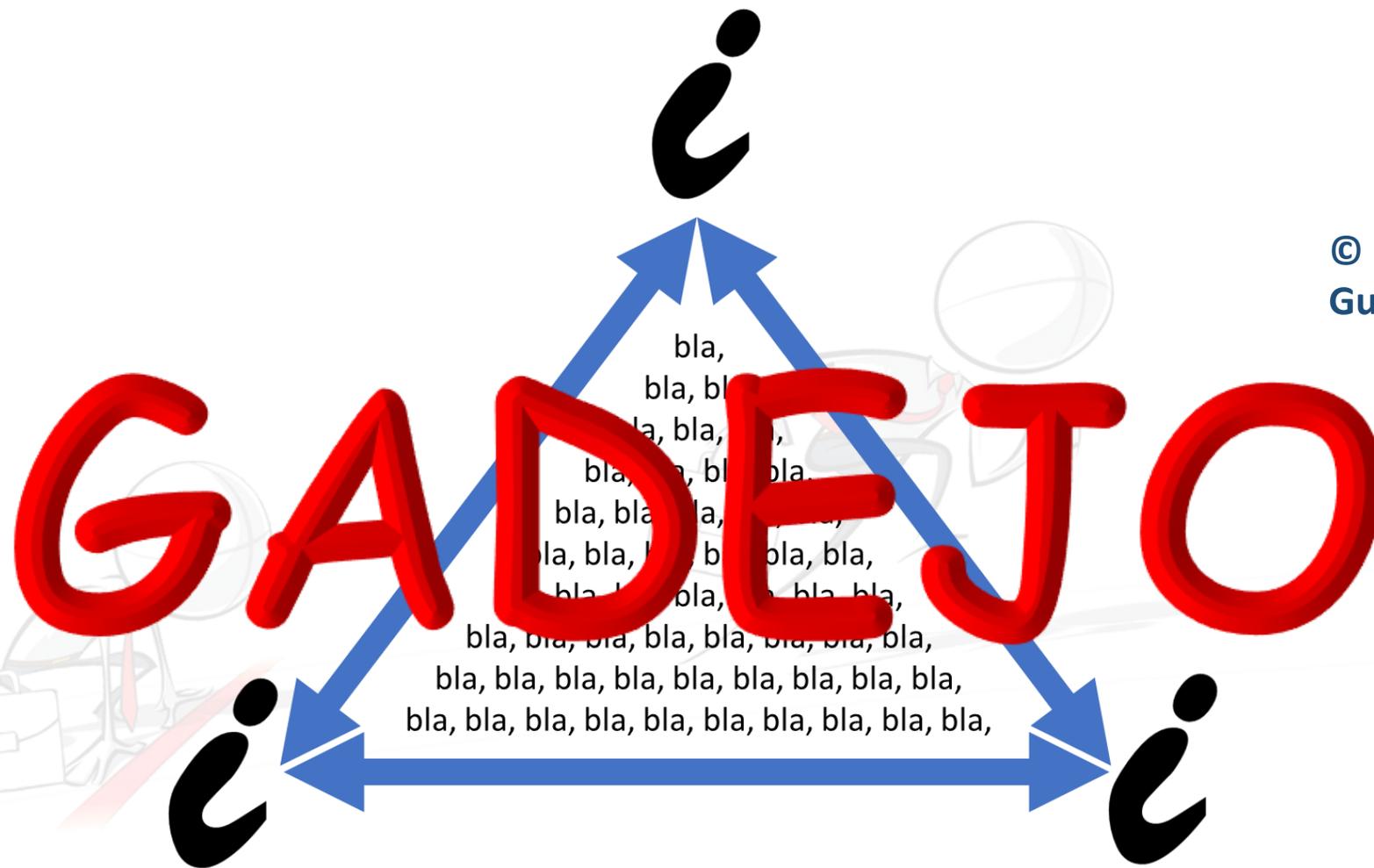
© Copyright 2019
 Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



© Copyright 2019
 Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



© Copyright 2019
 Guillermo González Robayo



Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com

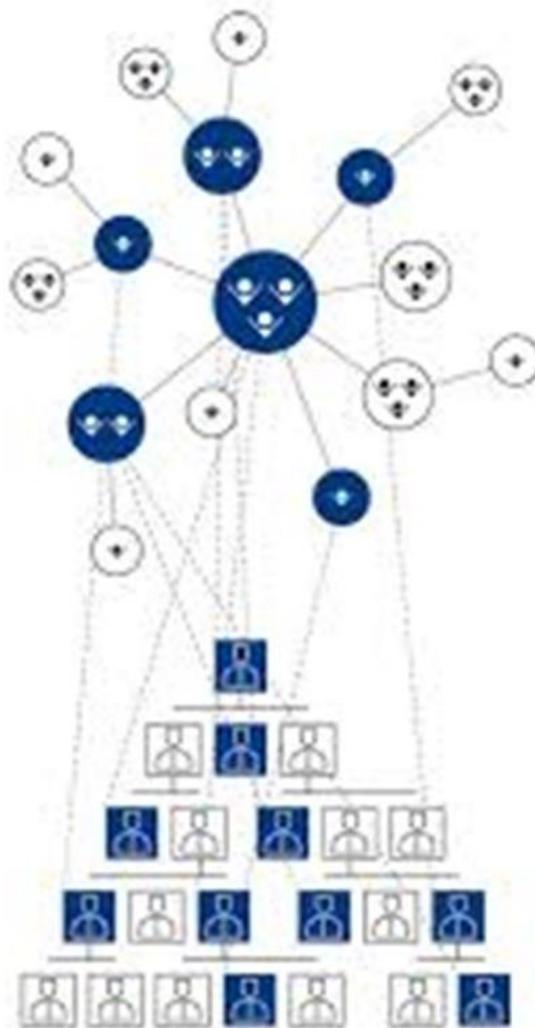
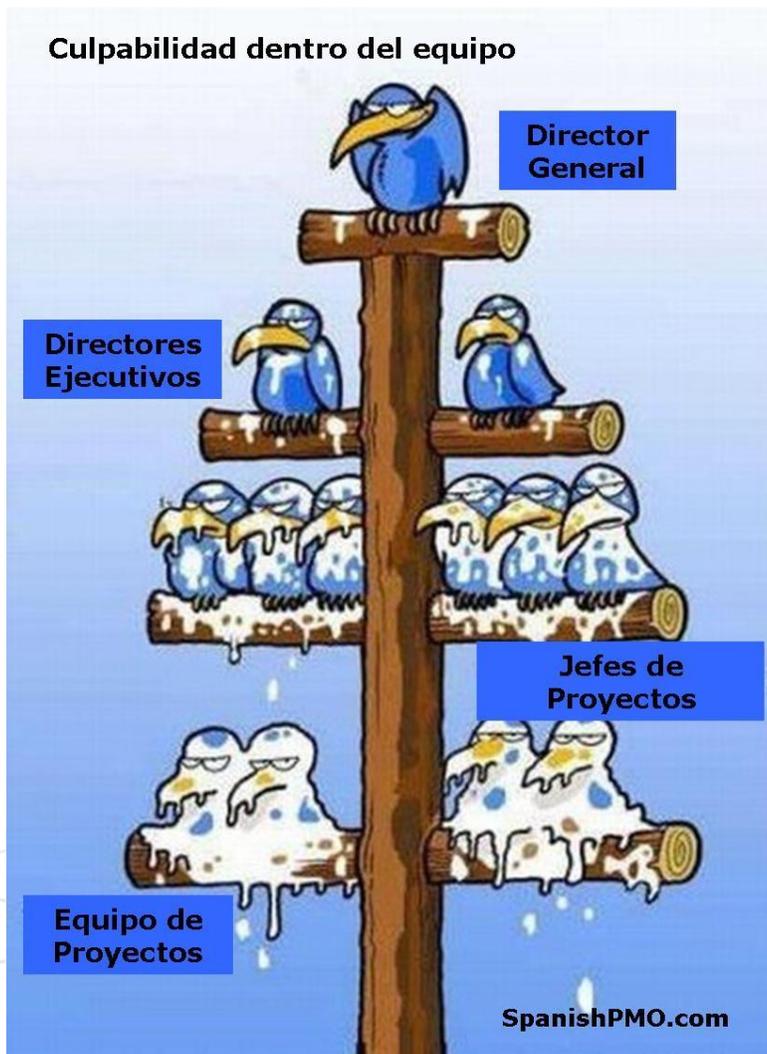




© Copyright 2019
 Guillermo González Robayo

Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



Niveles de Cualificación



Procesos Estratégicos

Procesos Misionales

Procesos de Apoyo

Procesos de Control

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



Precisiones sobre la Calidad

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

Numeral 2.2.1 NTC-ISO 9000:2015

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

Numeral 2.2.1 NTC-ISO 9000:2015

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeños previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

Numeral 2.2.1 NTC-ISO 9000:2015

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



2.3 Principios de Gestión de la Calidad

2.3.1 Enfoque al Cliente

2.3.2 Liderazgo

2.3.3 Compromiso de las personas

2.3.4 Enfoque a procesos

2.3.5 Mejora

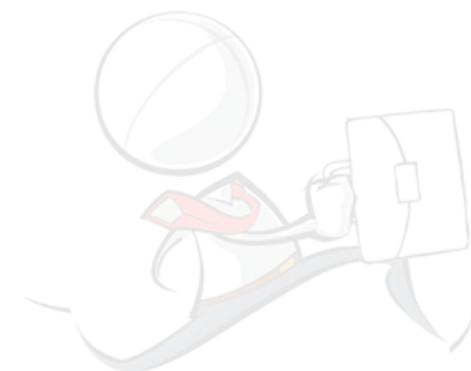
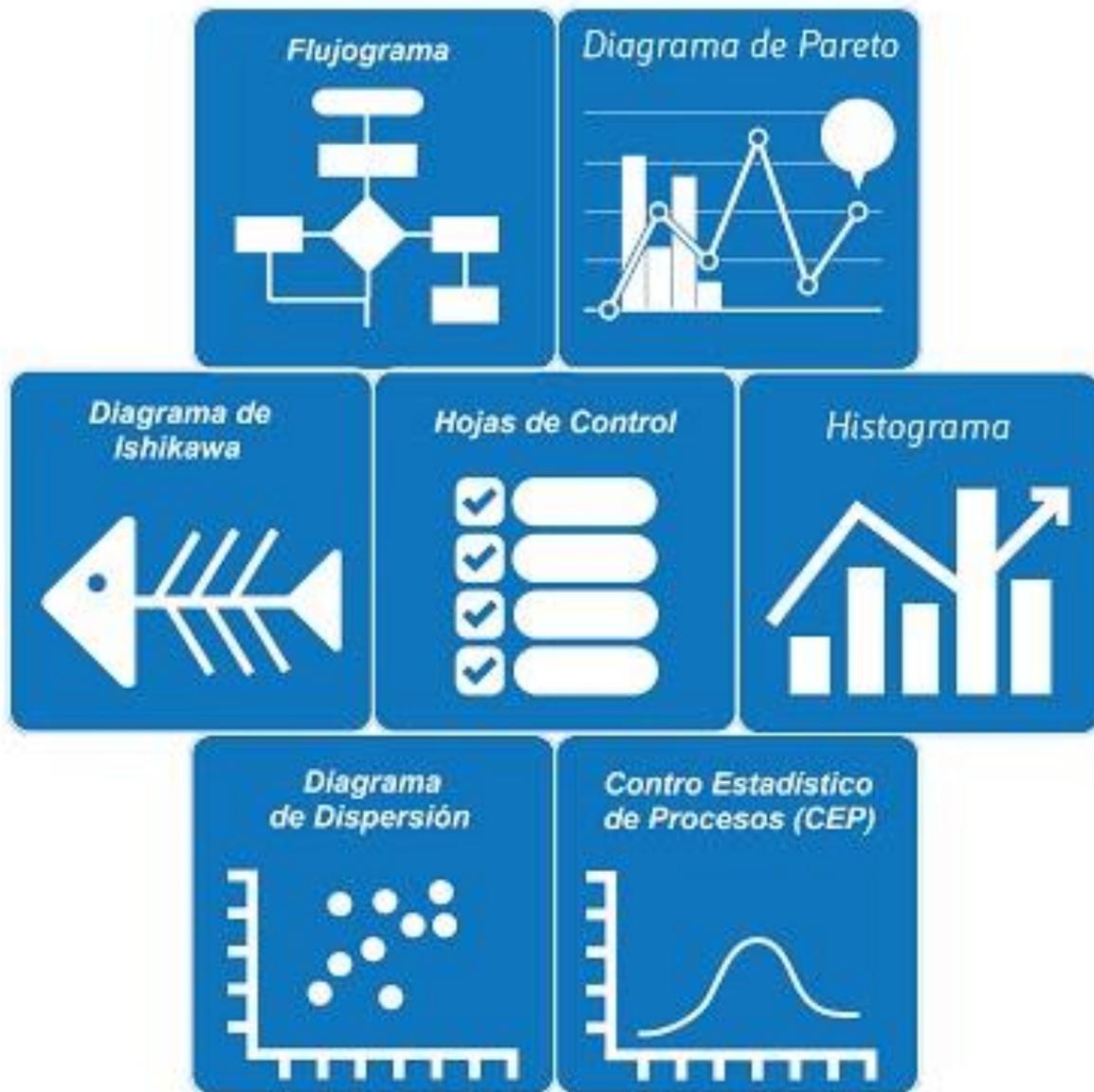
2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia

2.3.7 Gestión de las relaciones

NTC-ISO 9000:2015

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com





“
 El cerebro no es un vaso por llenar, sino
 una lámpara por encender
 — Plutarco —



Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com

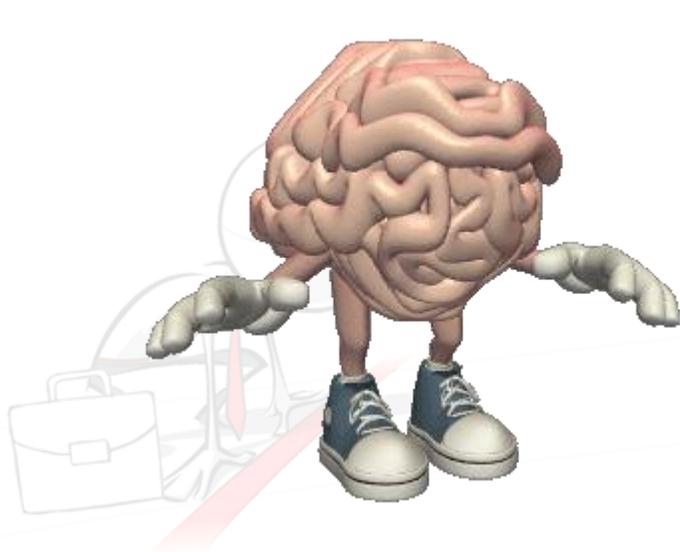
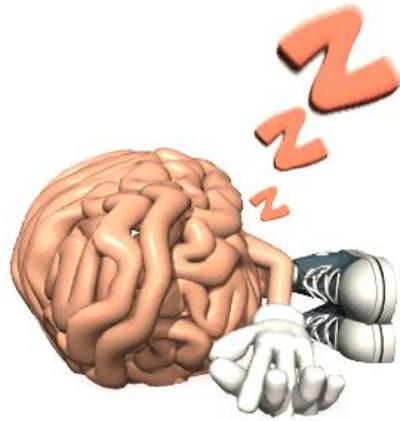




- Enfoque holístico
- Pensamiento sistémico
- Equipos de alto desempeño

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





DONDE ESTA LA LIMITACIÓN

- En las creencias limitantes

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com

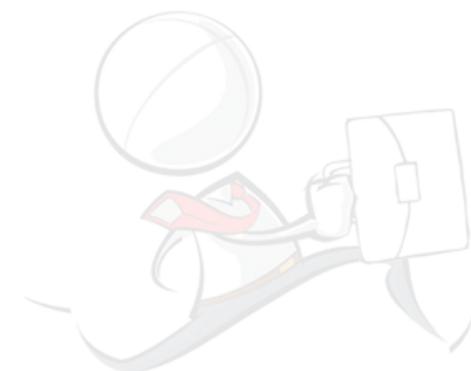
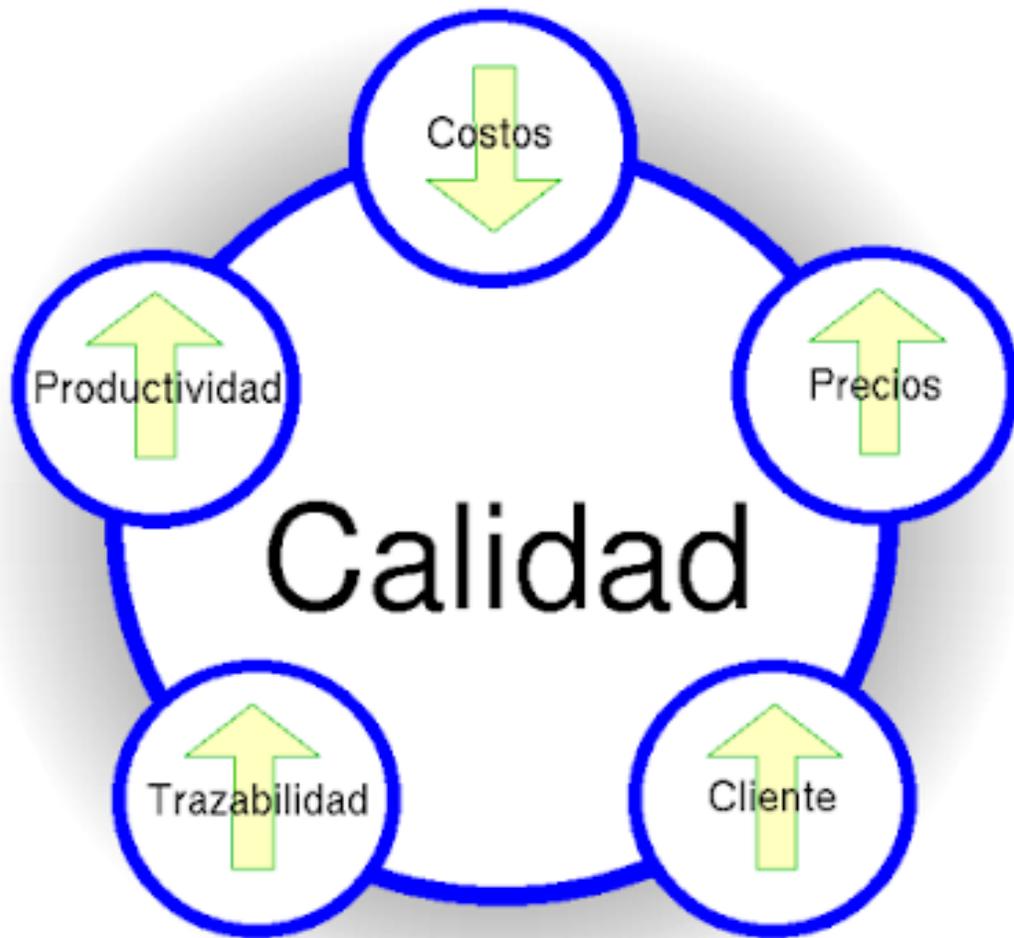




- La calidad se ve
- La calidad se siente
- La calidad cuesta

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





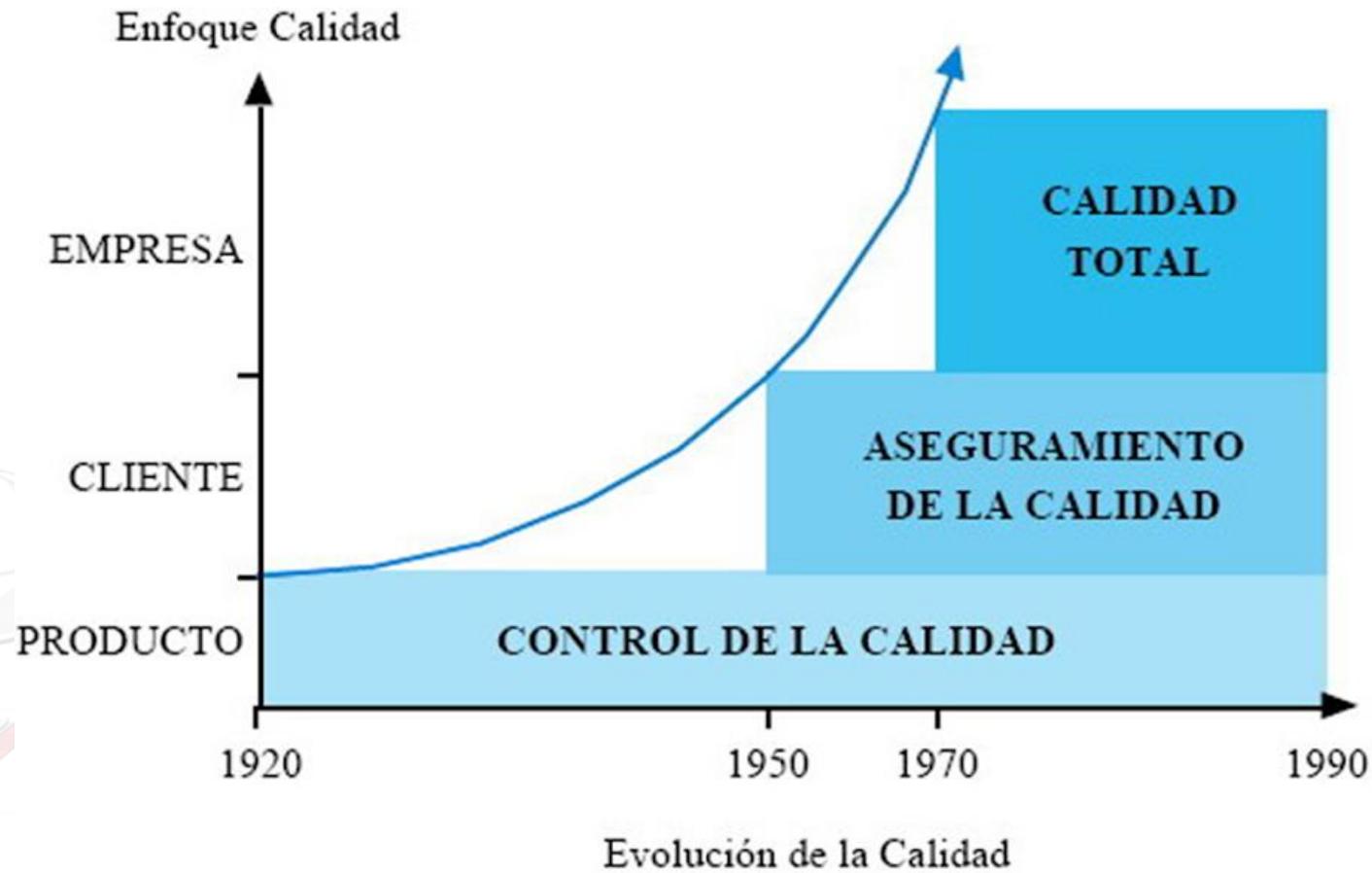
Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





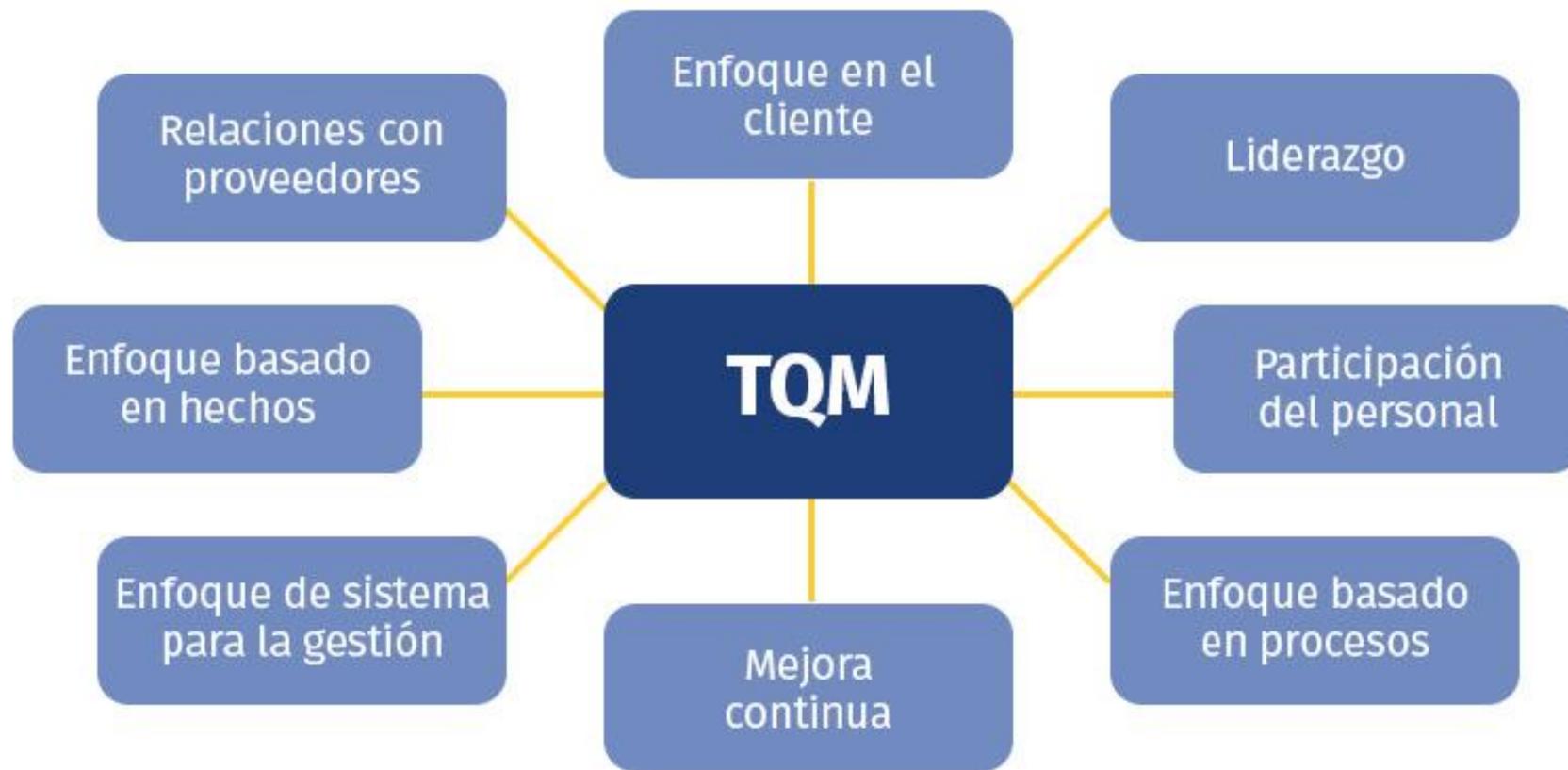
Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN
 Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización
GERENCIA
DEL DEPORTE
 informaciongidede@gmail.com



Especialización
GERENCIA
DEL DEPORTE





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



Estructura de Alto Nivel Norma ISO 9001:2015

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para verificar en los procesos

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada



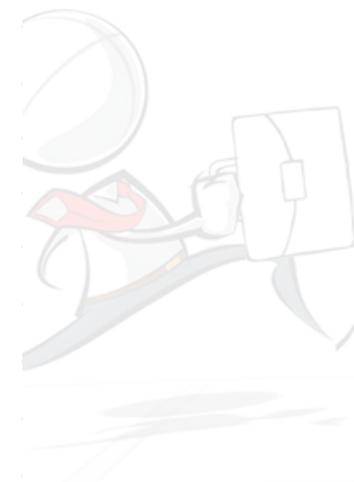
Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y prestación del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

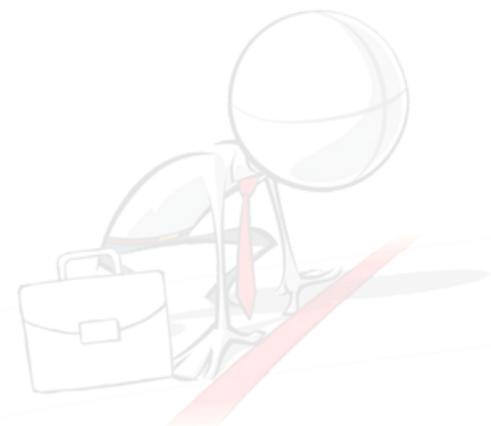
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua



Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com





Guillermo González Robayo
 consultor.guillermo@gmail.com



Y ahora si,

Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



VI Congreso Nacional
Gerencia del Deporte



Programa
**CIENCIAS DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN**
Facultad de Ciencias de la Salud

Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**
informaciongidede@gmail.com



Especialización
**GERENCIA
DEL DEPORTE**



Los Componentes de la Gestión de la Calidad

© Copyright 2019 – Guillermo González Robayo

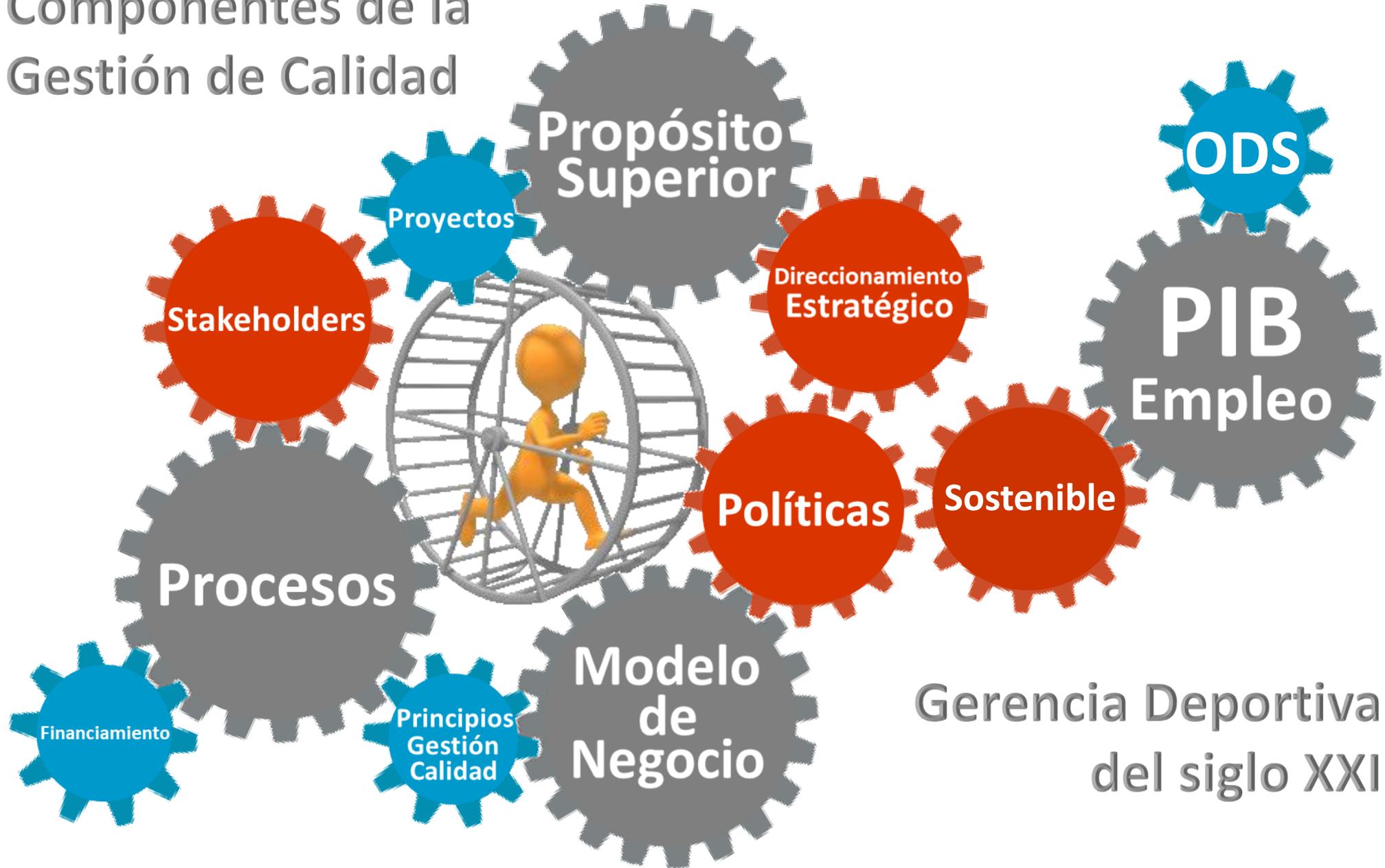
Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com



Componentes de la Gestión de Calidad

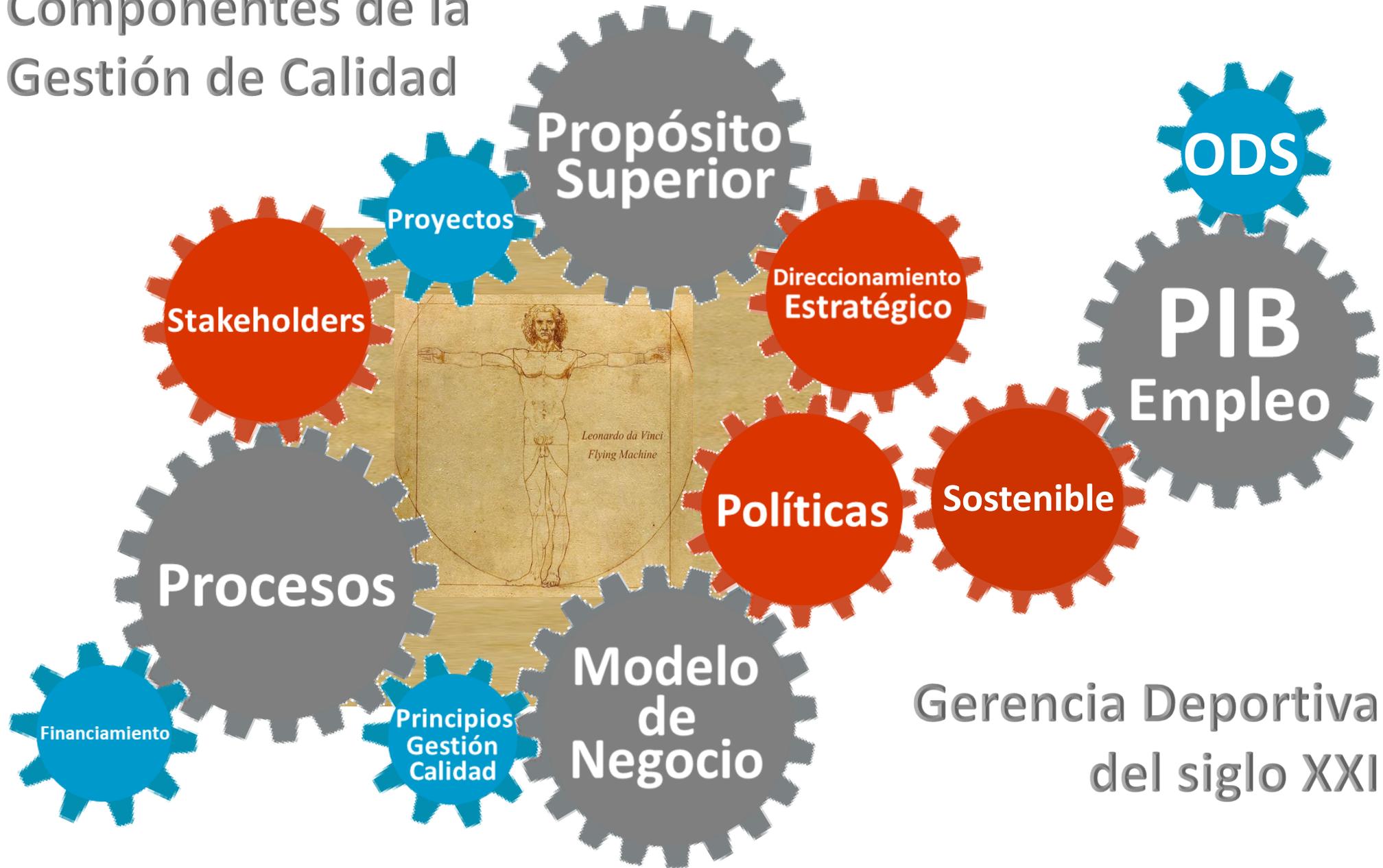


Componentes de la Gestión de Calidad



Gerencia Deportiva del siglo XXI

Componentes de la Gestión de Calidad



Gerencia Deportiva del siglo XXI

Componentes de la Gestión de Calidad



Gerencia Deportiva del siglo XXI

Componentes de la Gestión de Calidad









CADENA DE SUMINISTRO DE LOS EVENTOS DEPORTIVOS



Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI y la Creación de Valor

Cientes

Oferta,
Propuesta,
o Promesa
de Valor

Stakeholders



Entrega
de Valor

Cientes

Percepción
de Valor

Stakeholders

Captura
de Valor

Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI y la Creación de Valor

Cientes

Oferta,
Propuesta,
o Promesa
de Valor

Stakeholders



Cientes

Stakeholders

Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI y el enfoque al cliente



Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI y la Gestión por Procesos



Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI y los Contextos

Cientes

Político
Económico
Social
Tecnológico
Ambiental
Legal

Stakeholders

Globalización
Glocalización
Libre Comercio
Entretenimiento
Transformación Digital
Sofisticación Tecnológica
Cuarta Revolución Industrial

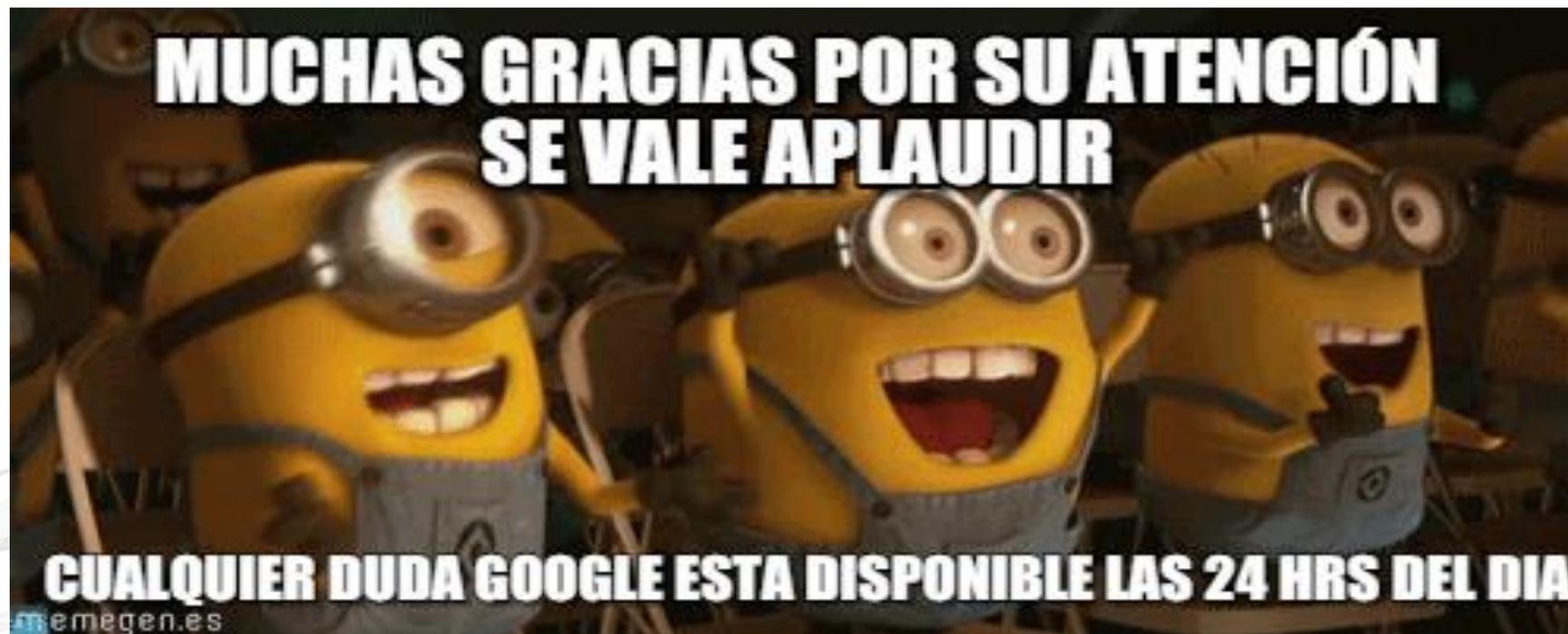
Cientes

VICA
VUCA

Stakeholders

Componentes de la Gestión de la Calidad en la Gerencia Deportiva del Siglo XXI





Guillermo González Robayo
consultor.guillermo@gmail.com

