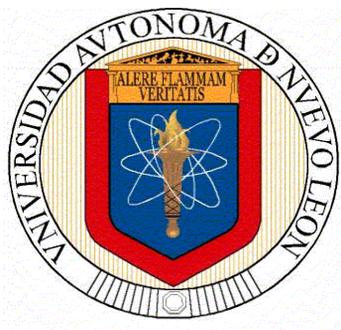


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA



TESIS

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL
PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE DEPORTISTAS AL CONDDE. CASO UAS.**

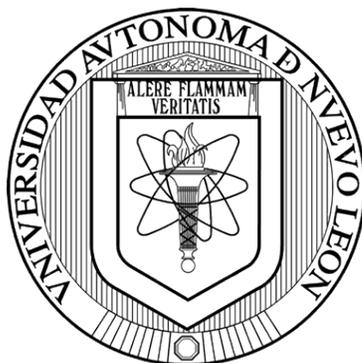
PRESENTADA POR

JESÚS ALFONSO CORVERA BALLARDO

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE
CON ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA**

JUNIO 2021

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO
9001:2015 EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE DEPORTISTAS
AL CONDDE. CASO UAS.**

Por

JESÚS ALFONSO CORVERA BALLARDO

Asesor

DRA. ALMA ROSA LYDIA LOZANO GONZÁLEZ

PRODUCTO INTEGRADOR

REPORTE DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

Como requisito parcial para obtener el grado de

MESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE

CON ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA

Nuevo León, junio 2021



Los miembros del Comité de Titulación de la Maestría en Actividad Física y Deporte de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que el Producto Integrador en modalidad de Reporte de Prácticas titulado "Propuesta De Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el Proceso de inscripción de Deportistas al CONDDE Caso UAS." realizada por el Lic. Jesús Alfonso Corvera Ballardo con matrícula 1989210, sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACION

Dra. Alma Rosa-Lydia Lozano González
Asesor Principal

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Co-Asesor

Dr. Daniel Carranza Bautista
Co-Asesor

Dra. Blanca R. Rangel Colmenero
Subdirección de Estudios de Posgrado

Nuevo León, junio 2021

Dedicatoria

Le dedico este trabajo a mi ángel que día a día se encuentra cuidando a mi familia y a mí en todo momento, su fuerza y su apoyo que siempre he tenido, ha sido una parte fundamental en mi desarrollo académico y personal, donde quiera que estés: ¡Gracias mamá!

A mi padre, por ser un gran ejemplo de fortaleza y esfuerzo para sacar adelante a mis hermanos y a mí, superando los obstáculos que la vida nos ha colocado y que, gracias a Dios, hemos salido avante. Su coraje, determinación y sobre todo su empuje hacia mí para concluir y continuar con mi preparación académica ha sido grandísimo, este esfuerzo de dos años en este posgrado va también para él.

A mis hermanos, por su paciencia, por su apoyo cuando no pude colaborar en mis obligaciones de casa y ellos entraron al rescate, al ayudarme en exposiciones, grabándome o participando como ejemplos, sin duda unos cómplices en este gran paso.

Agradecimientos

Agradezco a mi Dios, por permitirme estudiar esta maestría, seguir preparándome académicamente, ser un mejor profesionista y ser humano día con día.

A mi familia, papá y hermanos por aguantarme cuando estuve estresado por finales en cada semestre, por recluirme en el cuarto de tv y no dejarlos pasar, por los momentos que siempre estuvieron para mí, gracias por ser ese gran equipo que somos y que estoy seguro seguiremos cosechando logros y éxitos.

A mi Universidad Autónoma de Sinaloa, por apoyarme en mi formación de licenciatura y ahora ser parte en mi respaldo en esta etapa del posgrado, al maestro Abel por no dudar en darme su apoyo.

Al equipo de la Dirección General de Deportes, agradecerles por las facilidades en mi proyecto para titulación, a Aida “Mi ama de la oficina”, mi jefe Gilberto, mi director “Gringo”, a “El pariente” César, maestro Monreal, entre otros más que con afecto, les agradezco porque formaron directa e indirectamente.

Al maestro Cuén, por permitirme darme un espacio en la otra faceta de mi vida que me encanta que es la política y que, al terminar estos dos años, entraré con todo en el proceso electoral del 2021, gracias por enseñarme que “Nadie sabe de lo que es capaz de hacer, hasta que lo intenta”.

A mis amigos por siempre apoyarme en todo momento, echándome porras en mensajes de “tu puedes”, “ya mero terminas”, “échale ganas”, entre otras palabras y apoyo que siempre agradeceré, a mi amiga arremangada y próxima SNI Constanza, a los “Ay tú”, el par de médicos y el archi, Karely, Erick y al “Club del churro” amigos que siempre están y estarán para mí y yo para ellos.

Finalmente, a mi tutora y asesora Dra. Alma, que desde que hice mi entrevista para concurso de ingreso hicimos sinergia y buena plática, gracias por la paciencia y la constante guía, a mi co-asesora, la Dra. Raquel Morquecho que, sin dudarlo, me apoyó leyendo el documento para sus observaciones que retomé con gusto en base a su experiencia.

FICHA DESCRIPTIVA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

Fecha de Graduación: junio 2021

Nombre del Alumno: Jesús Alfonso Corvera Ballardo

Título del Producto Integrador: Propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de inscripción de deportistas al CONDDE. Caso UAS.

Número de páginas: 54

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

Resumen:

El presente estudio refiere a la propuesta para implementar mejoras en el proceso de inscripción de los alumnos deportistas de la Universidad Autónoma de Sinaloa al CONDDE, actividad que se realiza año con año como parte de las obligaciones que tiene la Dirección General de Deportes, entidad deportiva donde este proceso se lleva a cabo, debido a la responsabilidad de funciones que la Universidad le otorga a la misma y en cumplimiento a sus objetivos que son la promoción del deporte y la participación de alumnos en equipos representativos a nivel local, nacional e internacional.

Esta idea nace en la inquietud de dar calidad en los servicios otorgados a los alumnos de la institución, después de emplear la herramienta análisis FODA enfocado al proceso, para valorar los factores internos y externos que aquí intervienen.

Posterior a su realización y en consecuencia de análisis y auditorias de revisión por parte de auditores del Sistema de Gestión de la Calidad, se mejoraron documentos existentes en este proceso y de igual forma se agregaron encuestas de satisfacción mismas que sirvieron para conocer la percepción de los usuarios de dicho servicio, finalmente se elaboró un diagrama de flujo para este procedimiento.

Este proyecto se realiza en un tiempo de 10 meses, utilizando recursos que estuvieron al fácil alcance de mi persona, agradeciendo siempre el apoyo de las personas que estuvieron ahí.

Finalmente, se concluye con la aceptación de las mejoras al proceso para la inscripción de los deportistas al CONDDE por la alta dirección de la DGD de la UAS, acción que servirá como pauta para búsqueda de implementación de otros procesos existentes en esta unidad organizacional en un próximo ciclo de la calidad.

Dra. Alma Rosa Lydia Lozano González

Tabla de contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Justificación	4
Antecedentes teóricos y empíricos	5
Antecedentes teóricos	5
Antecedentes empíricos	10
Caracterización	22
Nivel de aplicación	25
Objetivos	26
Objetivo General	26
Objetivos Específicos	26
Tiempo de realización	27
Estrategias y actividades	28
Recursos	30
Producto	32
Conclusiones	34
Referencias	35
Anexos	38
Anexo 1	38
Anexo 2	44
Anexo 3	45
Anexo 4	46
Resumen auto biográfico	47

Resumen

El presente estudio refiere a la propuesta para implementar mejoras en el proceso de inscripción de los alumnos deportistas de la Universidad Autónoma de Sinaloa al CONDDE, actividad que se realiza año con año como parte de las obligaciones que tiene la Dirección General de Deportes, entidad deportiva donde este proceso se lleva a cabo, debido a la responsabilidad de funciones que la Universidad le otorga a la misma y en cumplimiento a sus objetivos que son la promoción del deporte y la participación de alumnos en equipos representativos a nivel local, nacional e internacional.

Esta idea nace en la inquietud de dar calidad en los servicios otorgados a los alumnos de la institución, después de emplear la herramienta análisis FODA enfocado al proceso, para valorar los factores internos y externos que aquí intervienen.

Posterior a su realización y en consecuencia de análisis y auditorias de revisión por parte de auditores del Sistema de Gestión de la Calidad, se mejoraron documentos existentes en este proceso y de igual forma se agregaron encuestas de satisfacción mismas que sirvieron para conocer la percepción de los usuarios de dicho servicio, finalmente se elaboró un diagrama de flujo para este procedimiento.

Este proyecto se realiza en un tiempo de 10 meses, utilizando recursos que estuvieron al fácil alcance de mi persona, agradeciendo siempre el apoyo de las personas que estuvieron ahí.

Finalmente, se concluye con la aceptación de las mejoras al proceso para la inscripción de los deportistas al CONDDE por la alta dirección de la DGD de la UAS, acción que servirá como pauta para búsqueda de implementación de otros procesos existentes en esta unidad organizacional en un próximo ciclo de la calidad.

Introducción

El presente documento para recibir el grado de maestro en actividad física y deporte con orientación en gestión deportiva presenta un trabajo a realizarse en la Dirección General de Deportes de la Universidad Autónoma de Sinaloa en el proceso de inscripción de alumnos deportistas de alto rendimiento a lo que es el Consejo Nacional del Deporte de la Educación (CONDDE) el cual año con año desde hace tiempo se lleva a cabo en esta organización deportiva, sin embargo, el objetivo de este proyecto es la propuesta de implementación de la Norma ISO 9001:2015 a este proceso de dicha unidad organizacional, con la finalidad de introducirlo a un proceso de mejora continua y con esto ofrecer un servicio de calidad para los alumnos deportistas que se acercan a esta dependencia universitaria.

La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución de educación superior pública estatal con presencia en los 18 municipios del estado de Sinaloa, con 146 años desde su fundación, con visión de futuro y compromiso con la sociedad en la cual la educación integral como lo es la cultura y el deporte son armas importantes para combatir el rezago social en la juventud de nuestro estado.

La Dirección General de Deportes es una unidad organizacional de la Universidad Autónoma de Sinaloa que, por su descripción en el organigrama institucional, marca que esta está dentro de las direcciones de la administración y tiene un alcance de manera estatal en lo que es la institución. A su vez, esta tiene distintos procesos debido a su compromiso social que tiene con la población Sinaloense, se ofrecen servicios de actividad física y deportivos a la comunidad universitaria y público en general. A su vez, es cuna de grandes deportistas mismos que académicamente se forman en sus aulas y se desarrollan físicamente en las canchas deportivas.

La DGD de la UAS, cuenta con un proceso administrativo que desde su participación en competencias a través del CONDDE, denominadas “Universiadas” tiene que llevar a cabo un proceso de inscripción y recopilación de datos de los alumnos deportistas a participar en estas justas deportivas, mismas que tienen que cumplir con ciertos requisitos de documentación para lograr su inscripción bajo la normativa que

establece el Consejo Nacional del Deporte de la Educación y en los cuales también intervienen los tiempos que ellos establecen.

En el proceso administrativo anteriormente mencionado es donde se propone implementar lo que es un modelo de gestión de la calidad, para buscar la mejora continua del proceso a través de la norma ISO 9001:2015 y mejorar el servicio que se ofrece a los alumnos deportistas.

La ISO, la cual es una organización que fue creada para establecer estándares de regulación en distintas áreas administrativas y de producción en organizaciones, se ha hecho notar en su mayoría por su norma 9001 la cual promueve una cultura de la calidad en los procesos de las organizaciones.

Planteamiento del problema

Con este tema se busca hacer eficiente el trabajo que se realiza en el departamento de inscripción y acreditación de deportistas de la Dirección General de Deportes de la UAS, para ofrecer un mejor servicio a la comunidad deportista universitaria, logrando la mejora continua a través de la renovación y la constante verificación de las funciones que se realicen.

Justificación

En este proyecto se quiere mejorar el servicio que se ofrece e innovar como una organización deportiva de una Institución como lo es la Universidad Autónoma de Sinaloa, misma que se mantiene en el top 5 de las mejores universidades en el deporte en nuestro país. Por lo anterior y en coherencia a los resultados que nuestros deportistas universitarios logran es importante poderles ofrecer un proceso administrativo de calidad. Al ser un proceso inmerso en una organización deportiva, interviene la propuesta de implementación de un modelo de gestión de la calidad el cual será normado por la ISO 9001:2015 y brindará un servicio eficiente a la comunidad que lo utilice en un periodo de mediano a largo plazo en función de la inclusión del mismo proyecto.

Antecedentes teóricos y empíricos

En el presente documento se presentan 19 artículos científicos, 2 libros, 1 tesis, 2 manuales y 1 sitio web, resultado de un análisis en las bases de datos *Scielo*, *Redalyc*, *Conrycit*, y *Google académico* a través de las palabras clave organización deportiva, calidad, ISO 9001, procesos administrativos, organización universitaria, deporte, en el periodo del 28 de marzo al 30 de septiembre 2020. Todos los artículos, libros y tesis, se leyeron y se analizaron.

Antecedentes teóricos

La norma ISO 9001 con la que se está trabajando para la propuesta de implementación en el proceso administrativo de la Dirección General de Deportes es una norma que busca adoptar el enfoque basado en procesos, mismos que se implementan, desarrollan y tienen una mejor eficacia en un sistema de la calidad, para generar mayor satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos. (García, Quispe & Ráez, 2003).

Gutiérrez (2006), argumenta que la calidad se puede conceptualizar en dos vertientes, el primero es el concepto tradicional en donde menciona que, es el grado de conformidad de un producto o servicio con respecto a una norma o estándar, es decir que la calidad del producto cumpla en conformidad con las especificaciones que estén en ellas, el otro es el nuevo concepto de calidad el cual menciona a la calidad como la satisfacción de los usuarios o adecuación al uso.

Mientras que Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) consideran que existe una mayor variabilidad en los conceptos de calidad ya que los distintos conceptos varían de unidades de análisis como lo pueden ser los productos, procesos, sistemas, mercado, entre otros, mismas que acentúan en diferentes dimensiones de lo que es calidad.

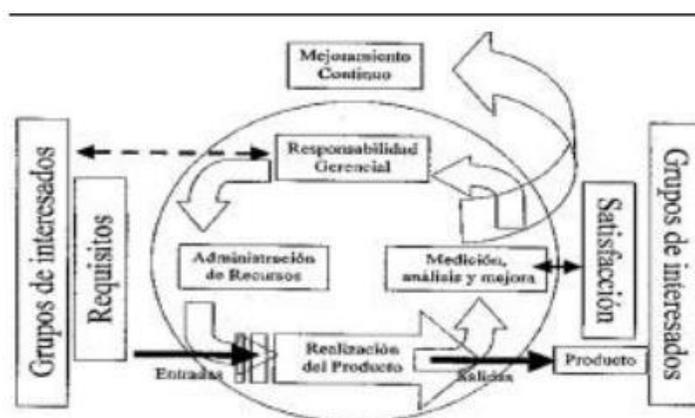
Según la norma ISO 9000 (2015) menciona que un sistema de gestión de calidad, le corresponden actividades, a través de las que la entidad identifica sus objetivos y establece sus procesos, así como los recursos que necesita para lograr los resultados que esperan, ese mismo, gestiona los procesos que intervienen y sus recursos que necesita para otorgarle valor y obtener los resultados de las partes interesadas correspondientes.

La gestión de la calidad como disciplina nace en la década de 1980, cuando en Norte América, Europa y Asia, se muestra a un fuerte número de propuestas de tipo estratégico en organizaciones empresariales, relacionando los temas de calidad. (Castro-Silva & Rodríguez, 2017)

A continuación, se presenta una figura la cuál describe el modelo de un sistema de gestión de la calidad.

Figura 1.

Modelo de un sistema de gestión de la calidad



Nota. Tomado de: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS (p.90) por García, Quispe & Ráez, 2003, *Industrial Data*, 6(1).

Según la norma 9000 de ISO (2015), menciona que los procesos son capaces de definir, medir y mejorar, mismos que, interactúan para proveer resultados afines con los objetivos de la organización y pasan los límites, los procesos tienen actividades interconectadas con entradas que generan salidas.

ISO 9001 es la norma de sistemas de gestión la cual conocen más personas y es la que más certifica en el mundo. De manera tradicional, distintos sectores a los cuales más implementan y certifican desde el nacimiento de la misma en el 1987, es el sector industrial y de manufactura, aunque de igual manera en los últimos años ha tomado

protagonismo en sectores como el tecnológico y la prestación de servicios, además del servicio público.

En esta nueva incursión en sectores es donde la norma ha alineado su evolución y ha demostrado cambios mismos que continuará realizándolos.

La ISO 9001:2015 nace para adecuarse a los cambios en entornos cada vez más activos y complejos, que se encuentran en constante cambio en el mundo empresarial, así como la inclusión de nuevas actividades y mejoras tecnológicas.

La norma 9001 está basada en el ciclo de la mejora continua para la calidad de los procesos, este también es conocido como ciclo PHVA por sus siglas Planear, Hacer, Verificar y Actuar propuesto en su inicio por Edward Deming.

Cevallos (2004) comenta que los anteriores pasos mencionados entran a un ciclo de mejora de manera continua para cualquier actividad. Actualmente se elaboran variaciones al modelo, pero en sus fundamentos el modelo presentado por Deming es el más factible.

Según García, Quispe y Ráez (2003) explica de la siguiente forma el ciclo PHVA:

Tabla 1.

Ciclo PHVA

Planificar	Hacer	Verificar	Actuar
Involucra personas correctas	Implementa como mejorar las causas de las problemáticas en la organización.	Analiza los datos	Incluye la mejora en el proceso
Recolecta datos		¿Alcanzaron los resultados esperados?	Transmite la mejora a tus colaboradores en la empresa
Comprensión de los requerimientos de los clientes.		Comprensión y documentación de las diferencias.	
Prepararse debidamente en los		Recolecta datos necesarios.	Revisa los problemas y errores

procesos que intervienen.			Identifica nuevos problemas o proyectos
¿Cumple con las necesidades?		¿Qué aprendiste?	
Desarrolla el plan para preparar al personal.		¿Hay algo por resolver?	

Nota. Adaptado de: MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS (p.89-94) por García, Quispe & Ráez, 2003, *Industrial Data*, 6(1).

La ISO 9001 representa la calidad en los procesos administrativos por lo tanto Sotelo (2016) sostiene que la misma promueve 8 principios de la calidad mismos que utiliza la directiva también llamada, alta dirección con la finalidad de llevar a la organización a una mejora continua de su desempeño, los 8 principios son los siguientes:

- Enfoque al cliente: Toda organización depende de la clientela y por ende deben entender sus necesidades que actualmente tienen y las que tendrán, así que debe satisfacerlas esforzándose en sobre pasar lo esperado por los mismos clientes.
- Liderazgo: El liderazgo de las personas establece el unir en un propósito y orientar hacia un fina la organización. Son los lideres quienes deben instituir y mantener un buen ambiente de trabajo interno, en donde las personas que colaboran se involucren totalmente en búsqueda de alcanzar los objetivos planteados.
- Participación del personal: Los colaboradores en todos los niveles es parte fundamental de la organización y el compromiso que ellos adquieran muestra la posibilidad que sus habilidades sean útiles para que destaque la organización.
- Enfoque basado en procesos: Es el resultado esperado, se alcanzará de manera más eficiente cuando todas las actividades y recursos se gestionen como proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión: Es la identificación, entendimiento y gestión de todos los procesos que intervienen en el sistema, este participa en la eficiencia y eficacia de la organización en búsqueda del logro de sus objetivos.

- Mejora continua: Busca el que destaque de manera constante en la organización y esta debe ser un objetivo permanente en cualquier entidad.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Toda decisión eficaz se basará en la revisión detenida de datos e información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización y quienes lo proveen son independientes, pero con una relación mutua puede beneficiar a ambas partes interesadas creándole valor a esta convivencia.

A su vez, Castro-Silva y Rodríguez (2017) argumentan que el SGC debe tomar como base la relación entre el cliente, proveedor, distribuidor y la comunidad; con la finalidad de enfocar su atención en la eficacia de la calidad, que dependerá del proveedor. Lo antes mencionado hace sugerencia a que existe una tendencia para el desarrollo del proveedor, ya que el cliente requiere de ciertas cosas específicas determinadas.

En nuestro proyecto estaremos aplicando la Norma ISO 9001:2015, debido a que es la más actual y la que se encuentra en vigencia por parte de este organismo evaluador y es así que lo marca la línea institucional de la Universidad Autónoma de Sinaloa, dicha norma, expone Fontalvo y De La Hoz (2018) que ésta, tiene con ella contenido distinto a la norma del 2008 esto debido para generar un impacto y un mejor resultado con clientes y partes interesadas, teniendo importancia el estudio del contexto, la planeación estratégica, la gestión en los cambios y los riesgos, con lo que se busca que las organizaciones visualicen el riesgo de la planeación, implementación, mantenimiento y la mejora de su sistema.

Lo que se propone implementar, será en un proceso en una organización deportiva que atiende a alumnos deportistas para buscar ofrecer un mejor servicio y de calidad, por lo anterior Morales Sánchez (2009) comenta que los estudios sobre la calidad, así como satisfacer al consumidor de servicios deportivos, deberán contener un elemento integral en la gestión de las organizaciones que trabajen este ramo, como parte de sus objetivos principales involucrados en su filosofía como organización.

“Las organizaciones deportivas no son distintas al resto, en la necesidad que tienen de evaluar continuamente la calidad” (Nuviala, Grao-Cruces, Fernandez-Ozcorta & Nuviala, 2012).

La institución, como parte de su compromiso con la sociedad y sus estudiantes promueve la práctica deportiva de manera recreativa como forma de actividad física para la salud y de alto rendimiento. En aseguramiento a la anterior Lleixà, González, Monguillot, Daza y Braz (2015) comentan que las finalidades educativas y saludables son, en la actualidad las que los especialistas en esta área coinciden en dar a las actividades físicas y deportivas en una edad escolar. Estos consideran que el deporte en la edad escolar desde una visión global y tomando en cuenta sus dimensiones ha sido mencionada en diferentes estudios.

El deporte es un apoyo para a la juventud para salir adelante y complementarse de manera integral como lo tiene marcado en sus objetivos la Institución, pero también comenta Vargas (2007) que este suele resistir a los fenómenos de la destrucción de la sociedad por afectar a las estructuras sociales en la actualidad en consecuencia de los impactos de los fenómenos como la globalización, crisis económicas y sociales, así como políticas que afectan de formas distintas a los estilos de vida en una búsqueda de posibilidades nuevas en acción y movimiento en la agudización de procesos de exclusión, marginamiento y discriminación, estos explican, más lo los justifican que algunas manifestaciones de desapego y desintegración, se manifiestan a través de comportamientos de poca responsabilidad personal, cívica, ciudadana en entorno natural y social, es por ello que se busca reforzar fuertemente que los servicios que se prestan en esta organización sean de calidad para trabajar fuerte en beneficio de la juventud del estado, la comunidad universitaria y el pueblo Sinaloense en general ante gran adversidad que se vive actualmente no solo en el Sinaloa, sino en todo México.

Antecedentes empíricos

Existen casos de estudio que han sido puestos en marcha para atender la calidad en los servicios que ofrecen las organizaciones deportivas en la cual consideran al consumidor como elemento clave para las acciones y los rumbos que se tienen en el área

deportiva, es ahí el auge que ha tenido este tema en distintos lugares, es el caso que trabajó Martínez y Martínez (2008) en donde su estudio, tiene como objetivo la comprobación si de manera estadística existe diferencia en el patrón de respuesta de la escala en formato libre con el que se realizó con escalas utilizadas de manera común: Likert de 1 a 5 y de 1 a 7 y diferencial semántico de -3 a +3. En esta manera, si existe una diferencia considerable, los gestores en el deporte deberán reconsiderar la manera en que se evalúa el servicio.

Tomaron una muestra de manera aleatoria con 116 consumidores de distintos centros deportivos municipales, cada uno de ellos para ser específico, pero el más importante es el de la ciudad de Cartagena. La muestra tomada es alrededor del 6% de los usuarios de estos centros, así que los encuestados se les pidió que expusieran lo que ellos percibían en cuanto a los servicios deportivos de calidad, a través de términos lingüísticos y números.

Finalmente se concluye que en este estudio los consumidores de los servicios deportivos de este centro eligen expresar su percepción de calidad en escalas del 1 al 10 y no del 0 a 10, en segundo término, la evidencia empírica mostró una existencia en la diferencia estadística con los diferentes formatos de respuestas analizados y la escala elegida por ellos.

El siguiente trabajo es un estudio que realizó Morales Sánchez (2009) y su estudio fue producto de la colaboración del Patronato Deportivo Municipal de Benalmádena (Málaga, España) y el departamento de ella (Psicología Social; Antropología Social; Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Málaga), mismo que tenía el objetivo de la evaluación de la calidad en sus servicios deportivos a través de los programas de actividad física, con la intención de generar una gestión eficaz con la calidad y con ello aumentar la satisfacción de los usuarios.

Dicha investigación les permitió a ellos hacer una estima con rigurosidad y exactitud el índice de fiabilidad y universalidad de los modelos planteados y con ello calcular un adecuado Plan, se seleccionó un múltiple diseño para emplear distintas variaciones en su forma de clasificarse y adaptarlos a las personas y servicios que se

aplicaría el cuestionario, mismo que se hizo a 930 personas que utilizan las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga) mismos que participaron de forma voluntaria.

Como conclusión se determinó que en un análisis de la universalidad se permitió corroborar que una buena parte de la mayoría de los modelos que se plantearon en los cuestionarios, tienen un alto índice de fiabilidad y universalidad y estiman su correspondiente plan de optimización.

Está el caso de estudio de Morales, Hernández-Mendo y Blanco (2009), en él sostienen que el los intereses en la actualidad de las organizaciones para la calidad en los servicios, tienen que obedecer a las diversas razones con base en la conceptualización de la excelencia, como el aumentar los clientes, hacer fieles a los consumidores en potencia, el ofrecimiento de oportunidades objetivas para mejorar el desarrollo de la organización, así como la optimización del costo y beneficio, al igual que su imagen. El modelo que se empleó en este trabajo, fue el SERVQUAL, este ofrece una herramienta de las más empleadas para la valoración de la calidad en los servicios y se compone por cinco dimensiones:

1. Fiabilidad, está la define con el prestar un servicio con los cuidados necesarios y un establecimiento en el tiempo.
2. Capacidad de respuesta, disponer de las personas que colaboran en la organización para la prestación de los servicios de manera pronta a sus usuarios.
3. Seguridad, atender a los colaboradores para inspirarles una imagen de confianza.
4. Empatía, es el poder comprender la visión que tiene tu usuario.
5. Aspectos tangibles, como luce todo lo que es la infraestructura del lugar, así como sus materiales para comunicación.

El objetivo del estudio de Morales, Hernández-Mendo y Blanco (2009) es el de confirmar tanto la estructura factorial del SERVQUAL, su facilidad de ajustar en consecuencia para adecuar los diferentes índices de fiabilidad y validez, así como la

correcta adaptación al español y sus adecuaciones para el entorno de programas sobre el deporte y educación física.

La muestra fue de 930 usuarios de instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga). El Patronato Deportivo Municipal de Benalmádena es una organización de manera autónoma y local, que depende del Ayuntamiento de Benalmádena, tiene la misión de fomentar, así como la promoción de actividades deportivas en esta localidad, construyendo y dándole mantenimiento a la infraestructura que se necesite, así como a los programas de instalaciones para mantener la satisfacción de los intereses en cuanto a este tema de los pobladores de este municipio, al igual que el turismo deportivo.

Se adaptó el cuestionario SERVQUAL para servicios municipales deportivos, componiéndose en las secciones siguientes:

1. Basados en lo que los usuarios esperan, así como lo que el cliente desea en correlación a los servicios.
2. En esta segunda, presenta como cuantifica las evaluaciones de la clientela en relación a la importancia de los cinco puntos de SERVQUAL.
3. La tres, cuenta la percepción de los usuarios en los servicios del lugar con relación a la calidad.
4. La cuatro, está posterior al segundo cuestionario, es con preguntas abiertas que a la organización le interese conocer la perspectiva de los usuarios.

En conclusión, con el análisis se consideró que el cuestionario es una herramienta de fiabilidad y validez correcta.

Otro estudio de caso se realizó por Rial, Varela, Rial y Real (2010) siendo el instrumento de la encuesta aplicado a personas que utilizan los centros deportivos privados de la provincia de Pontevedra (España). Esto fue con el objetivo de realizar una aproximación de forma empírica para modelar y medir la calidad percibida del servicio ofrecido de dichos establecimientos del deporte. Con ello la elaboración y perfección de

las herramientas que se consideren útiles para el nivel aplicado, mismas que sean utilizadas por los garantes de estas organizaciones, permitiendo llevar a cabo el seguimiento de manera objetiva del servicio ofrecido y su identificación de las zonas para mejorar.

A su vez, partiendo del objetivo general, se derivan dos objetivos específicos, que son:

- Que se desarrolle una herramienta para la evaluación adecuada de la calidad percibida.
- Modelizar la concordancia con la calidad percibida y la satisfacción.

La información del estudio anterior fue tomada por medio de la entrevista de manera personal, con el apoyo del cuestionario estructurado, que se elaboró de manera específica para el estudio en mención, estas entrevistas se realizaron en las instalaciones de dichos centros, por el personal de fuera con estos establecimientos, con previo permiso y su duración fue de 15 minutos en cada entrevista

Tras obtener los resultados, se presenta una herramienta que tiene la capacidad de evaluar la calidad percibida de manera fácil, debido a lo sencillo y su rápida aplicación, fiable y válida, convirtiéndolo en una forma utilizable para este trabajo y que se puede emplear de forma habitual por el personal responsable.

Por ultimo respecto a este estudio los autores agregan que este estudio aún no se centra solamente en servicios deportivos de aspecto privado, en donde los costos para pagar resultarían variables. Esta ejecución de nuevos trabajos en el tema de los servicios del deporte de forma pública (municipales, universitarios, entre otros) figuran de manera más relevante con la gente, con esto se podrá comparar la obtención de resultados en medida del paso del tiempo, incluyendo las nuevas líneas de discusión al respecto (Rial, Varela, Rial & Real, 2010)

Tal como hemos presentado los antecedentes de experiencias realizadas en cuanto a la evaluación de la calidad en distintos tipos de centros deportivos, tenemos otro estudio realizado por Gálvez y Morales (2011), este parte del anterior estudio realizado por Morales en 2009 en donde realizo estudios en otro centro deportivo municipal a una

muestra de participantes más grande, trabaja de igual forma la mira del interés en aumento por saber lo que los usuarios perciben en relación a la calidad de los servicios del deporte que se les da, esta manifiesta una de las principales herramientas en donde se apoyan las entidades con el fin de profundizar las características de sus usuarios. Los cambios constantes que se generan en el tema deportivo hacen difícil obtención de la calidad total en gestión de los servicios, siendo esta parte de los principales aspectos a preocupar para los investigadores, ya que se debe determinar los criterios donde la calidad es imprescindible para tener una adecuada optimización con los usuarios y su organización, que puede sumar de manera positiva en el momento del alcance de un grado alto de fidelización.

En este estudio se tomó una muestra de 110 participantes todos ellos realizan alguna actividad en los servicios municipales que oferta el mismo, se aplicó un cuestionario para la evaluación de la calidad percibida de los servicios municipales deportivos, teniendo la finalidad de comprobar primeramente sus propiedades psicométricas a través del análisis factorial exploratorio, obteniendo la estructura factorial y la fiabilidad de sus escalas.

En conclusión, con el estudio, se retoma que dichas indagaciones que apoyan respaldan a la teoría de la universalidad en el deporte, son escasas, pero el uso de estas permite la posible capacidad de diseño de estudios que sean óptimos desde la perspectiva del costo-beneficio, siendo más eficientes en la gestión deportiva.

Abordando el tema de la gestión en el deporte, existe un estudio realizado por Méndez (2014) donde el argumenta que, de manera general, el conocer la gestión del deporte, de manera tradicional, no ha sido correcto, desarrollando por tradición de manera intuitiva, sin procesar los contenidos que hay en las variables que los administradores manejan las cuales suelen ser bastante, difíciles y normalmente no se toman de manera documentada. Al mismo tiempo, los profesionales de la gestión deportiva se han dedicado a la práctica de la teoría. He ahí el detalle que el encontrar referencias que nos aclaren el camino en este tema para el conocimiento son pocas.

En el siglo XX, se ven las primeras apariciones de la gestión deportiva desenvolviéndose de diferente forma en medida del contexto donde se encuentre. En América del Norte, la gestión del deporte lo asocian al hacer dinero, a partir de la lógica de un negocio, al igual que las ligas profesionales y el sistema deportivo entre colegios y universidades.

Europa, orienta a la gestión deportiva hacia la intervención política con la administración pública, de generar la práctica del deporte por medio del distintivo de deporte para todos, adoptando una cultura más social, jurídica e incluso económico-política. Lo anterior se presentó en los años de 1950, donde se enfoca a la organización política de la educación física y el deporte.

En la actualidad se tiene una amplia infraestructura deportiva, donde existen también más expertos, la actividad física y el deporte mismos que asegura Méndez (2014) representan cerca del 2% del PIB en España. Desde su nacimiento a la actualidad el autor concretiza que la gestión del deporte en España depende de distintas etapas:

- a) Fase de gestación (antes de 1970)
- b) Nacimiento (cerca de 1970)
- c) Periodo de madurez (posterior a 1970)
- d) Evolución y enfoque rumbo a la excelencia (A fines del siglo XX y principios del XXI)
- e) Exigencia de una gestión global y transversal con modelos nuevos de dirección y gestión, consolidación como disciplina científica y ampliación del mercado laboral (Siglo XXI).

En contexto de gestión del deporte, revisamos el caso de la gerencia de alto rendimiento en Venezuela, estudio realizado por Aguilar y Guerra (2015) donde coinciden con el anterior autor, que los organismos del deporte de alto rendimiento han realizado transformaciones en conjunto con las que suceden en la sociedad, viniendo de organizaciones sencillas en un principio del deporte moderno hasta ser institutos que cuentan con estructuras de organización complejas; en consecuencia, se ha adquirido aspectos burocráticos, racionales, formales, de jerarquía, eficientes y con solidez

comercial, hasta ser hoy un fenómeno que cuenta con discrepancias políticas, de tipo económico y social en el mundo, por ello es una ventana al mundo para naciones, mismas que algunos las manejan como políticas de estado, debido a la importancia que le dan.

El deporte de alto rendimiento, tal es el caso del estudio este tiene una alta necesidad de un trabajo gerencial fuerte que pueda contra las dificultades que caracterizan a este tipo de organizaciones, ya que sus objetivos son únicamente el tener niveles altos en cuestión de competencia a nivel internacional en las distintas disciplinas que se trabajen.

A raíz de esto Aguilar & Guerra (2015) argumentan que, en Venezuela el organismo encargado del deporte de alto rendimiento, muestra debilidad, esto según personas que lo aseguran en entrevistas realizadas a personas que están en puestos gerenciales en la estructura deportiva de este país.

Por lo anterior existen autores que aseguran las debilidades del sistema de gestión existente en este país, mismos que han sido dificultades para el aumento del nivel competitivo de sus equipos representativos nacionales.

A continuación, se presenta una tabla en la cuál se muestra el desempeño de la selección deportiva nacional de Venezuela en Juegos Olímpicos y Panamericanos:

Tabla 2.

Distribución de medallas y porcentajes de efectividad en juegos olímpicos (2000-2012) y juegos panamericanos (1999-2012).

JUEGOS OLIMPICOS 2000-2012					
PAISES	ATLETAS	TOTAL MEDALLAS	%	MEDALLAS ORO	%
ARGENTINA	542	20	3.69	5	0.92
BRASIL	988	59	5.97	9	0.91
COLOMBIA	272	13	4.77	2	0.73
CUBA	662	94	14.19	27	4.07
MÉXICO	416	20	4.80	4	0.96
VENEZUELA	276	4	1.44	1	0.6

JUEGOS PANAMERICANOS 1999 - 2011

PAISES	ATLETAS	TOTAL MEDALLAS	%	MEDALLAS ORO	%
ARGENTINA	1649	270	16.37	48	2.91
BRASIL	2093	522	24.94	129	6.16
COLOMBIA	910	215	23.62	48	5.27
CUBA	1823	580	31.81	189	10.36
MÉXICO	1832	285	15.55	80	4.36
VENEZUELA	1150	244	21.21	46	4.00

Nota. Recuperado de Gerencia del deporte de alto rendimiento en Venezuela Actualidad Contable p. 5, por Aguilar, P. & Guerra, W. 2015, *FACES*, 18 (31),

Tras el procesamiento de los datos y en respuesta de las preguntas realizadas se retomaron ciertos aspectos que se distribuyeron en cuatro categorías las cuales son las del proceso de planificación, de organización, de dirección y de control. Para finalizar se concluye que a partir de esta investigación se puede evidenciar que la gerencia de alto rendimiento en Venezuela cuenta con el talento humano con gusto por el deporte y pasión de servicio, pero que en muchas de las ocasiones no ha sido aprovechada debido a prácticas que no deben ocurrir e inciden en problemas para el desarrollo correcto de la organización y del deporte en general.

Un estudio realizado en Cuba por Serrano, González, Fonet, Ramírez y Lahera (2015) comenta que en el aspecto internacional el deporte muestra un aumento en su trascendencia, incrementa su comercialización, la competitividad, así como el número de naciones que participan y el uso de nuevas tecnologías con el objetivo de tener un rendimiento deportivo mayor, demostrando la necesidad de gestión en lo que la universidad innove con efectividad.

Este es el caso de la Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte y su Red en Cuba donde el estudio de los problemas existentes dentro de su institución ha servido para mejorar, así como aprovechar las oportunidades que estas tienen.

Anterior al estudio e implementación de este modelo, se empezaron a detectar que, en la Facultad de Cultura Física de Granma, existían faltas innovación en la gestión de la institución con temas del deporte tales como:

- Pocos proyectos universitarios de innovación en tema del deporte.

- Pocos resultados de procesos universitarios, como proyectos en materia de docencia e investigación en temáticas deportivas.
- Limitado trabajo con proyectos que afinen resultados en el deporte.
- Bajo nivel de participación de los profesionales en objeto de proyectos enfocados al deporte.

Finalmente, y después de la implementación del mismo se concluye que:

1. El gestionar en la innovación universitaria con proyectos en el tema deportivo, desde una perspectiva psicológica predominantemente constructivista, es posible que se tenga influencia notable de algunos sobre otros en un medio apropiado, que ayude de manera emergente a su competencia y el integrarse en procesos instituciones en función de crear y aplicar nuevos productos, procesos y servicios.
2. Se necesita el transformar la gestión innovativa en la universidad con proyectos en el medio del deporte con las localidades donde se encuentran más actividad de innovación de las universidades de la Red de Cultura Física, donde en ocasiones es poca su efectividad en relación a los proyectos, resultados aplicados, influencia en personas, en concordancia con detalles estructurales y factores de tecnología.
3. Lo que se presentó, es un modelo para gestionar el proceso innovativo de las universidades en el contexto deportivo, se puede perfeccionar, a otros aspectos, sin embargo, tiene la visualización de competencias volitivas de los que intervienen en las organizaciones, aquí se incluyen la representatividad de los proyectos correspondientes que impacten desde los resultados en distintas publicaciones, presentaciones, obras protegidas y tesis.

Dentro de una Universidad donde es una cuna de conocimientos y de formadores de individuos en sus salones de clase y de manera integral en las canchas y auditorios es imposible que no estén en una constante evaluación, es por ello que Rodríguez y Pérez

(2018) realizaron un trabajo investigativo con el objetivo de implementar un proceso para perfeccionar la gestión de procesos estratégicos dentro de la Universidad de Cienfuegos.

Las universidades necesitan cumplir con lo que son los principios de la gestión de la calidad en sus procedimientos, con esto necesita cumplir con el enfoque en procesos que marca la gestión. Estas instituciones están obligadas de manera moral en su mayoría por generar una mejora en la calidad de su gestión en cumplimiento de sus objetivos.

En el año 2014 la Universidad de Cienfuegos inicia cambios en la gestión de los procesos principales, los cuales connotan el carácter universitario de la gestión asumida como antecedente. De esta manera en el trabajo investigativo se partió del análisis documental de los procesos y la evaluación de los resultados desde el uso de indicadores estandarizados. De lo más significativo como resultado se confirma la carencia de documentación que permitía describir procesos claves y al mismo tiempo evidenciaba la escasa socialización. Otro resultado negativo fue la falta de herramientas que permiten lograr la elaboración de la documentación para el proceso en cuestión, no contar con una estandarización de los procedimientos de trabajo, fallos en la puesta en práctica de indicadores facilitadores de la evaluación del desempeño en los procesos de una manera preventiva (Rodríguez & Pérez, 2018)

A partir de esto fue que se tomó la iniciativa para realizar una mejora en la gestión del proceso estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación en la institución, que sirvió de inicio para un perfeccionamiento en la gestión de procesos de la universidad, identificándose con base a un análisis y se encuentra el interés por mejorar la gestión en los procesos centrandose la atención en otros procesos más importantes dentro de la universidad.

Por último, tenemos un estudio realizado en Baja California, México por Hernández, Arcos y Sevilla (2013) mismos que lo desarrollaron en enfoque a la Universidad Autónoma de Baja California y aseveran que, el objetivo de la intervención fue el estudiar la muestra que les permitiera reconocer el contexto de los 21 sistemas de gestión de la calidad instaurados hasta ese momento en la UABC. Dicho trabajo tuvo la respuesta los encargados de los 18 sistemas, en donde ocho estaban aplicados en unidades

académicas y diez en unidades administrativas. Los resultados que arrojó la estadística, detecto que, del total, solamente 17 sistemas están certificados y uno en proceso de serlo.

Finalmente, esperando resultados distintos en el estudio, se comenta que se continúe con trabajos de investigación relacionados con la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior del sector público en México, de manera que se muestre el resultado de lo que los sistemas de gestión en ellas destacan al implementar la Norma ISO 9001: 2008.

En consideración a los lineamientos que el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional tiene, considera que el logro de mejores niveles de calidad en programas educativos y de servicios es a través de la norma ISO 9001. El promover la participación de las instituciones públicas en este tipo de programas de mejora de los SGC promueve a que las Universidades e instituciones de Educación Superior ofrezcan un servicio de mayor calidad a los estudiantes y a la comunidad de donde sean.

Caracterización

La Universidad Autónoma de Sinaloa tiene sus inicios al haberse fundado en el puerto de Mazatlán, con complicaciones en temas políticos en el año de 1874 los poderes estatales se trasladan a Culiacán y, con ellos, de igual forma el Liceo Rosales, modificando su nombre original a Colegio Rosales, pero probando, al mismo tiempo, una transformación a su oferta educativa: donde inicia la impartición de carreras profesionales como la de ingeniero agrimensor, topógrafo e hidrógrafo, abogado, contador (tenedor de libros), químico (ensayador de metales) y profesor de educación básica. (Universidad Autónoma de Sinaloa, 2020)

La Dirección General de Deportes de la Universidad Autónoma de Sinaloa tiene sus inicios cuando el Honorable Consejo Universitario, primero de junio de 1950, se aprobó el primer reglamento especial de Educación Física, con la autoridad del Rector C. Rodolfo Monjaráz Buelna.

Dicho reglamento fue redactado por el instituto de Ciencias y Humanidades contiene XI capítulos dentro de ellos 30 artículos y 2 más correspondientes. De manera general, el deporte se realiza en acuerdo con las situaciones de la época. En su misma incorporación dentro de las actividades, se contaron con sesiones de educación física obligatorias para el alumnado, estas con fundamentos deportivos y en acuerdo con el calendario deportivo extraescolar del estado.

Para su organización se contó con sesiones clase de E.F., que fueron representadas con el responsable único y en consecuencia a una gran cantidad de monitores auxiliares se vio la necesidad de la enseñanza de esta rama. (Universidad Autónoma de Sinaloa, 2019)

Lo anterior ha sido una parte esencial del desarrollo deportivo de la Universidad Autónoma de Sinaloa, la cual a lo largo del tiempo ha sido cuna de grandes exponentes deportivos que han triunfado no solamente con esta casa de estudios, sino en el ámbito profesional y olímpico.

Hoy en día inmersos en un ambiente globalizado y de grandes exigencias de calidad en el ámbito académico, el deporte forma una parte fundamental en la educación integral de los más de 160mil estudiantes que actualmente cuenta la institución, fomentándolo en los 18 municipios del estado a través de las 4 unidades regionales, todo esto con la búsqueda de la masificación deportiva, objetivo planteado en el plan de desarrollo institucional “Consolidación Global 2021” del actual Rector Dr. Juan Eulogio Guerra Liera.

A su vez, fortalecer el gran desempeño en el alto rendimiento que nuestros deportistas y entrenadores han logrado y con ello mantener a la UAS, dentro del top 5 de las mejores universidades en el deporte durante los últimos 7 años en lo que es el ranking de la Universiada Nacional.

Por último, la Universidad Autónoma de Sinaloa como entidad promotora de la Responsabilidad Social, adquiere el compromiso con la sociedad en el estado al ofrecer servicios de actividad física y deporte para los sinaloenses que lo requieran para lo cual se cuenta con escuelas deportivas de gimnasia, natación, futbol y un gimnasio para la comunidad universitaria y sociedad civil.

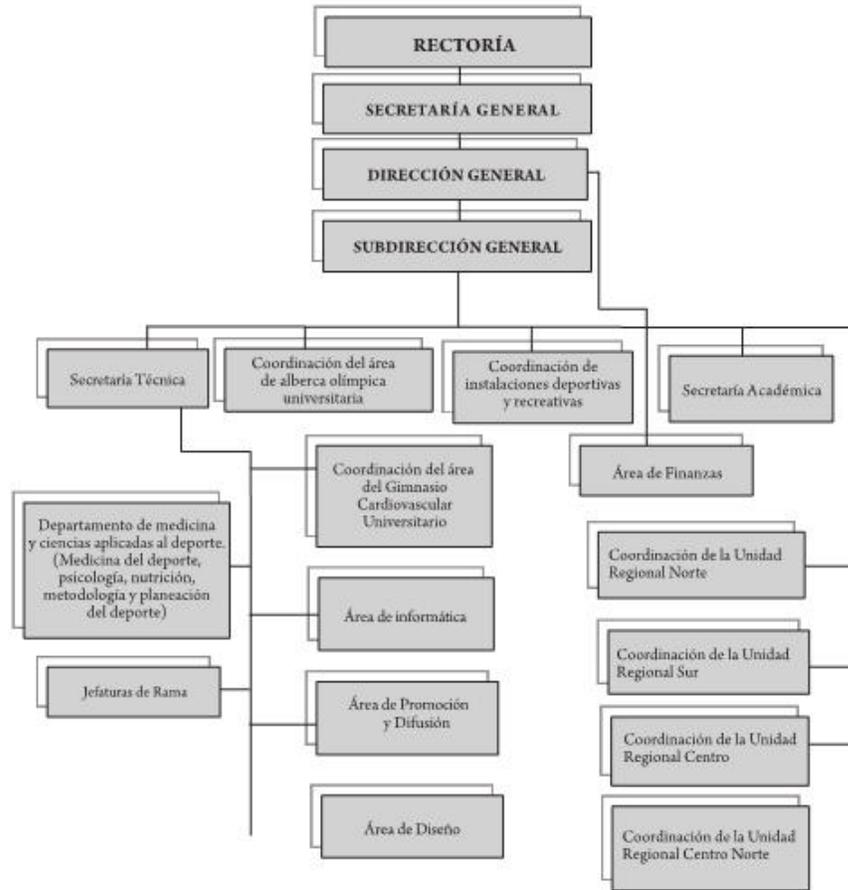
La unidad organizacional cuenta con distintos departamentos y una distribución marcada jerárquicamente por un organigrama mismo que permite, trabajar de manera armónica entre todos sus departamentos para desempeñar las labores de manera efectiva.

A continuación, se presenta el organigrama de la Dirección General de Deportes UAS.

Figura 2.

Organigrama de la Dirección General de Deportes de la Universidad Autónoma de Sinaloa

Nota.



Recuperado de Reglamento de la Dirección General de Deportes, por Universidad Autónoma de Sinaloa, 2019, Dirección de Editorial Universidad Autónoma de Sinaloa.

Nivel de aplicación

La inscripción de los estudiantes deportistas de la Universidad Autónoma de Sinaloa es un proceso que año con año se realiza en esta y todas las instituciones que participan en el calendario deportivo regido por el Consejo Nacional del Deporte de la Educación, CONDDE, circulando anualmente más de 200 deportistas por este departamento de esta unidad organizacional, para la realización de su trámite y poder contar con su participación debidamente validada para su competencia.

Por lo anterior, se busca que este servicio que presta la Dirección General de Deportes de la Universidad Autónoma de Sinaloa, sea de calidad y aproveche los recursos de tiempo y esfuerzo del personal administrativo, así como el de los deportistas estudiantes de la institución.

Objetivos

Objetivo General

- Proponer la implementación de las características de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de inscripción de deportistas de la UAS al CONDDE.

Objetivos Específicos

- Conocer las debilidades, fortalezas y oportunidades que hay dentro de la unidad organizacional y los beneficios que habrá al lograr la implementación de la norma ISO 9001:2015 en este proceso.
- Definir acciones para la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en el proceso de la DGD de inscripción de deportistas de la Universidad Autónoma de Sinaloa al CONDDE.
- Lograr los cambios necesarios dentro del proceso para lograr una mayor eficiencia y eficacia en el servicio que se presta a los alumnos deportistas.

Tiempo de realización

CALENDARIZACIÓN DE ACTIVIDADES									
ACTIVIDADES	FECHA								
	2019		2020						
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ASISTIR A LA CAPACITACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 POR PARTE DEL SGC-UAS DE									
CONSTRUCCIÓN DEL MARCO TEORICO									
REALIZACIÓN DE DIAGNOSTICO DE LA UNIDAD ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES									
ANÁLISIS FODA									
REVISAR LA EVALUACION HECHA POR EL AUDITOR DEL SISTEMA DE LA CALIDAD DE LA UAS									
REALIZAR MEJORAS Y CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL PROCESO CON BASE A LAS SUGERENCIAS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD									
REALIZAR JUNTAS INFORMATIVAS CON CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS QUE INTERVIENEN EN ALGUNA PARTE DEL PROCESO									1
PRIMERA REVISIÓN DEL DOCUMENTO DE PRODUCTO INTEGRADOR									
REVISIÓN DE LA INFORMACIÓ DOCUMENTADA DEL PROCESO									
SEGUNDA REVISIÓN DEL PRODUCTO INTEGRADOR									
CORRECIÓN DE DETALLES EN PI									
REVISIÓN FINAL DEL PRODUCTO INTEGRADOR									

Estrategias y actividades

Como parte de las estrategias realizadas para las practicas realizadas en la Dirección General de Deportes y sobre todo en la propuesta de la implementación de la ISO 9001:2015 en este proceso es primero una retroalimentación grupal de las personas que estamos inmersas en esta unidad organizacional al conocer las actividades que aquí se realizan y de las que mayor atención al público, en este caso estudiantes deportistas de la misma institución académica se acercan con nosotros para su participación deportiva.

De igual manera los involucrados en el proceso y las personas de apoyo técnico, acudimos a una capacitación realizada e impartida por los expertos en calidad de la Universidad, exponiendo desde la temática de conceptos hasta los pasos a realizar para implementar lo que es un sistema de calidad en el proceso que tenemos en la DGD.

Posterior a eso, se realiza algo que es fundamental para la elaboración de todo lo que se querrá obtener como beneficios a la implementación de dicha metodología de calidad, hablamos del análisis de factores internos y externos como lo es el FODA, el cual se realiza desde una perspectiva muy real para así obtener los mejores resultados para el beneficio de la institución.

A continuación, se presenta el análisis FODA realizado en la Dirección General de Deportes de la UAS.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Personal comprometido con su trabajo -Liderazgo participativo -Facilidad de acceso a la práctica deportiva -Instalaciones necesarias para la práctica deportiva 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de visión y normatividad institucional en lo referente al deporte. -Escasa estructura, recurso y coordinación para la organización de eventos deportivos. -Políticas laborales inadecuadas en la admisión de personal docente. -Insuficiente capacitación, formalización y actualización de nuestro personal. -Rezago tecnológico por falta de equipamiento para el acceso del personal académico.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Plan de desarrollo deportivo con una política normativa. -Apoyo de gobierno federal, estatal y municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos financieros limitados -Intereses institucionales divididos. -Indefinición de un programa nacional deportivo y de capacitación.

<ul style="list-style-type: none">-Vinculación con sectores empresariales y productivos.-Competencias deportivas de nivel Internacional y nacional.	<ul style="list-style-type: none">-Indiferencias entre las instituciones de educación para promover el deporte.
--	---

Recursos

Los recursos utilizados en esta propuesta de implementación de la norma ISO, fueron diversos, iniciando por los recursos materiales como, computadora, impresora, hojas, iPad, periféricos de comunicación y software institucionales.

Los anteriores fueron utilizados para la planeación, investigación, redacción, capacitación, elaboración de formatos establecidos como pasos para el proceso, entre otras actividades necesarias para que la propuesta de implementación de esta metodología de la ISO entre en el proceso de inscripción de deportistas.

Los recursos económicos fueron los gastos de combustible hechos en los traslados a los lugares de trabajo y capacitación del sistema de gestión de la calidad de la Universidad.

Los recursos humanos que intervinieron en este proyecto, son los involucrados en el proceso que son dos personas, así como los capacitadores del sistema de gestión de la calidad de la UAS y de igual manera la participación importante de la alta dirección de la unidad organizacional donde se está llevando a cabo esta propuesta de implementación.

Se debe comentar que se utilizaron de igual manera bases de datos como la del CONDDE, para verificar la información que esta solicita a los alumnos deportistas para su inscripción anual a este Consejo, así como la plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad de la UAS, para verificar la información de las guías de la ISO para la elaboración de la información documentada.

Como parte de lo anteriormente mencionado en lo que respecta a la información documentada, es importante agregar que se realizó con base a los requerimientos de la ISO 9001:2015 y con el apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad UAS, en primer instancia se recopiló la información en un formato para el diagnóstico de la Unidad Organizacional que es la Dirección General de Deportes, agregando desde sus datos generales, misión y visión, objetivos de la UO, conocer su calendarización de trabajo, su organigrama, los servicios que presta, entre otros. (ANEXO 1)

De igual forma, con base a los requerimientos que el Consejo Nacional del Deporte de la Educación solicita a todas las Instituciones de Educación Superior para su correcta

inscripción se elaboró un formato el cuál los deportistas tendrán que llenar los campos correspondientes a la información solicitada para su posterior registro en la plataforma del CONDDE. (ANEXO 2)

En consecuencia, al formato antes mencionado, deben ser adjuntados ciertos requisitos estipulados por el mismo consejo del deporte, los cuales consisten en documentos en físico que deben cargarse a la base de datos del CONDDE, para lo anterior se elaboró de igual manera un formato en el cual debe ser llenado los campos de acuerdo a la documentación entregada y con esto tener un control de lo recibido en el departamento de inscripción y credencialización encargado de este proceso. (ANEXO 3)

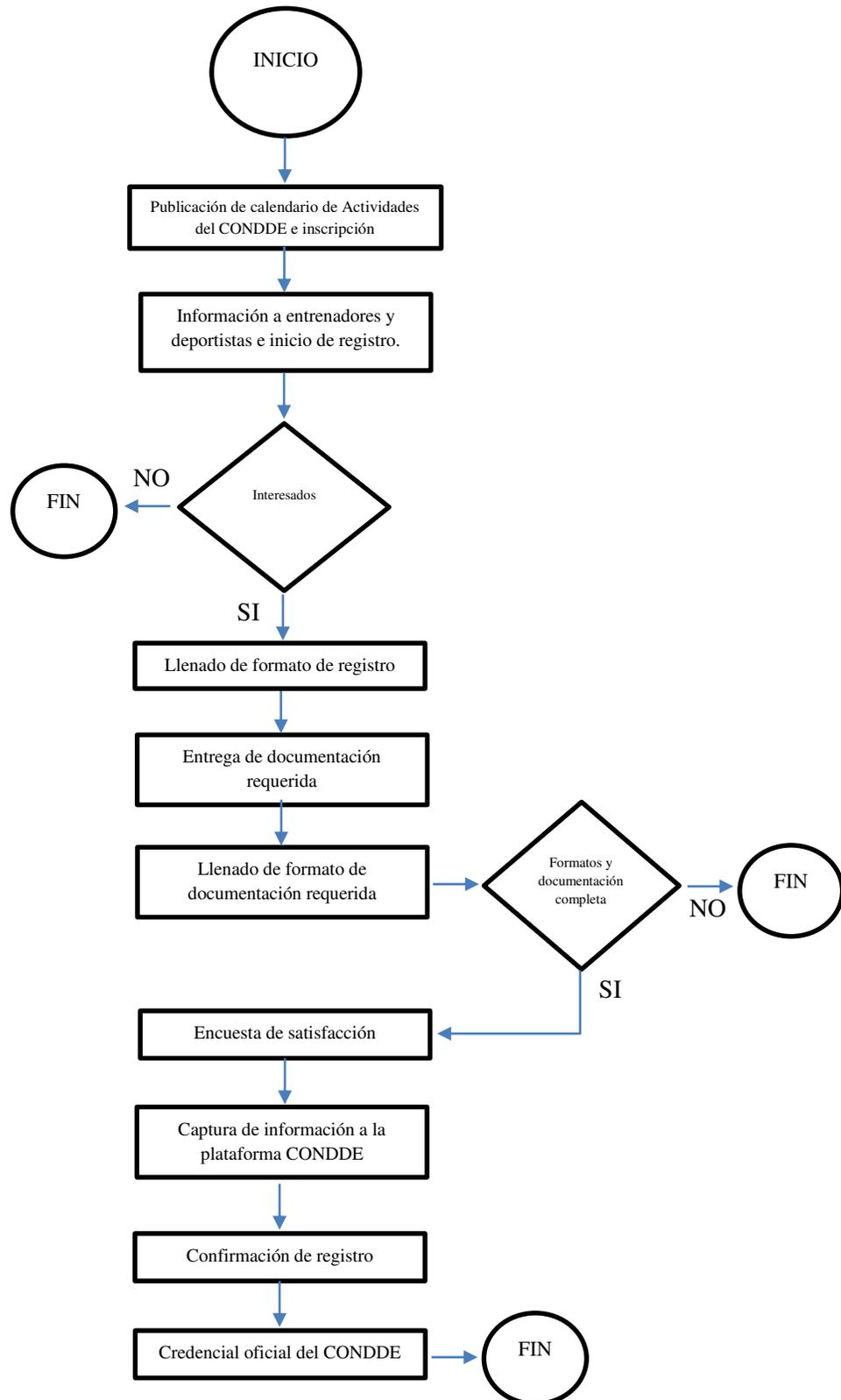
Al termino del proceso, se les realizará una encuesta de satisfacción del cliente, en donde se preguntará sobre el servicio ofrecido de parte de los responsables del proceso y lo que ellos consideran al respecto. (ANEXO 4)

Producto

Se obtiene como resultado del trabajo realizado en este proyecto de propuesta de implementación de la Norma ISO 9001:2015 en este proceso, la información documentada necesaria para la implantación del sistema de calidad en este proceso, así como un personal responsable del mismo, informado y capacitado para dar un servicio de a los estudiantes deportistas de la Universidad Autónoma de Sinaloa con la calidad merecida, posterior a un gran esfuerzo colectivo entre dependencias internas de la institución y el apoyo de la alta dirección de la Unidad Organizacional donde se lleva a cabo el proceso mencionado.

Con esto y después de distintos pasos realizados por varios meses se cuenta con la información documentada necesaria para buscar la posible certificación de la ISO por parte de los organismos externos correspondientes y así, dejar la semilla para una posible búsqueda de un segundo proceso en la DGD para implementar la metodología de la ISO y mejorar la calidad que se ofrece en los servicios que cuenta, llevando a esta institución educativa a la vanguardia en servicios de calidad en el ámbito deportivo.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo de lo que es el proceso. (Elaboración propia)



Conclusiones

La búsqueda de la mejora continua en las organizaciones en general cada vez se fortalece al existir un campo más competitivo entre las entidades dedicadas a un mismo ramo, en nuestro caso particular, la Universidad Autónoma de Sinaloa, una institución de educación media superior y superior, en donde en sus aulas no solamente se encuentra formando a grandes personas académicamente, sino que también busca complementarlos de manera integral con el tema de lo deportivo, al incluirlo de diversas maneras para su práctica recreativa así como el del alto rendimiento.

La Dirección General de Deportes, unidad organizacional encargada en la promoción deportiva y toda su cadena de trabajo que esta conlleva, tiene la responsabilidad de contar con equipos representativos de nuestra institución en las justas deportivas organizadas por el Consejo Nacional del Deporte de la Educación A.C., por sus siglas, CONDDE, las cuales a su vez cuentan con requerimientos especiales que todos los deportistas de país deben cumplir; es aquí, donde se encontró la propuesta de que este proceso que año con año se realiza se someta a revisión buscando la implementación de la metodología de la ISO 9001-2015 al contar con su formación de mejora continua de la calidad en los servicios que se ofrecen a los deportistas al momento de su registro.

Si bien, esto fue algo nuevo en esta unidad organizacional, al ser algo con lo que no se estaba familiarizado, se tomó a bien contar con esta propuesta para en un futuro buscar la certificación, con el apoyo y el respaldo del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, los cuales son los responsables en toda la institución de guiar y llevar a cabo en conjunto con los encargados del proceso un trabajo de calidad. En consideración a lo anterior, personal de esta unidad organizacional se vio interesado a buscar la posibilidad de implementar dicha metodología para procesos que también involucran servicios deportivos al público en general, dejando un gran precedente en lo que es la cultura de la calidad de los servicios en el ámbito deportivo universitario.

Referencias

- Aguilar, P. & Guerra, W. (2015) Gerencia del deporte de alto rendimiento en Venezuela Actualidad Contable *FACES*, 18 (31), 5-29
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25743363002>
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006) *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.,
- Castro-Silva, H. F., & Rodríguez, F. (2017). Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(22), 18-25.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&tlng=es.
- Cevallos A., J. (2004) Redes de mejora de la calidad. *Industrial Data*, 7(1), 20-23
<https://doi.org/10.15381/idata.v7i1.6098>
- Curra Sáenz, L. A. & Duarte Salamanca, J. C. (2016). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el Colegio Técnico en Administración Microempresarial "Ciudad del Sol". (Trabajo de pregrado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso.
<http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1694>
- Fontalvo, T. J. & De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44
- Gálvez Ruiz, P. & Morales Sánchez, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: Generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 123-130
- García P., M., Quispe A., C., & Ráez G., L. (2003). MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS. *Industrial Data*, 6(1), 089-094.
<https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>
- Gutiérrez, M. (2006). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos para el control total de calidad*. México: Limusa

- Hernández, G., Arcos, J. & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, (39), 81-115. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000200004>
- Lleixà, T., González, C., Monguillot, M., Daza, G. & Braz, M. (2015) Indicadores de calidad para los centros escolares promotores de actividad física y deportiva *Apunts Educación Física y Deportes*, 120, 27-35
[http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2015/2\).120.04](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2015/2).120.04)
- Martínez, J.A. & Martínez, L. (2008). La medición de la calidad percibida en servicios deportivos; un enfoque en primera persona. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 8 (31), 244-255
<Http://cdeporte.rediris.es/revista/revista31/artmedición96.htm>
- Méndez, B., Cancela, J. & Gambau, V. (2014) Diseño y propiedades psicométricas del cuestionario de evaluación de la gestión de calidad en federaciones deportivas. *Apunts Educación Física y Deportes*, 3 (117), 69-76
<http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.%282014/3%29.117.07>
- Méndez Rial, B. (2014) Evolución de la gestión del deporte en el territorio español: síntesis RETOS. *Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 26, 134-137 <https://doi.org/10.47197/retos.v0i26.34415>
- Morales Sánchez, V. (2009) Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: análisis de generalizabilidad. *Revista de psicología general y aplicada*, 62 (1-2), 99-109 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64744106018>
- Morales, V., Hernández-Mendo, A. & Blanco, Á. (2009) Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150
- Norma Internacional ISO 9000 (2005). Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO
- Nuviala, A.; Grao-Cruces, A.; Nuviala, R. & Fernández-Ozcorta, E. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica*, 14(2), 589-598. <http://dx.doi.org.10.11144/Javeriana.upsy14-2.abss>

- Rial, J. Varela, J., Rial, A. & Real, E. (2010) Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10 RICYDE. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6 (18), 57-73
<http://dx.doi.org/10.5232/ricyde2010.01804>
- Rodríguez, R. & Pérez, D. (2018) Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22 (2), 192-213.
<https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Frevistacientifica.fce.unam.edu.ar%2F>
- Serrano Tamayo, M., González Alarcón, E., Fonet Hernández, E., Ramírez Espinosa, B. & Lahera Martínez, F. (2015). Modelo para la gestión de la innovación universitaria por proyectos en el contexto deportivo. *Revista de Investigación Educativa*, (21), 77-97. <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/40267>
- Sotelo Asef, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620.
<https://mail.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247>
- Universidad Autónoma de Sinaloa., (2019) *Reglamento de la Dirección General de Deportes*, Culiacán de Rosales, Sinaloa, México: Dirección de Editorial Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Universidad Autónoma de Sinaloa., (2020) *Historia de la UAS*, Recuperado el día 19 de abril de 2020 en <https://www.uas.edu.mx/nuestra-universidad/historia-de-la-uas>
- Vargas O., C. (2007). Perspectivas y enfoque amplio para la gestión del deporte, la educación física deporte escolar y el tiempo libre recreación. *Entramado*, 3 (2), 54-66.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/3323/2715>

Anexos

Anexo 1



Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión
Diagnóstico para la Implementación del
Sistema de Gestión de la Calidad

Unidad Organizacional	DIRECCION GENERAL DE DEPORTES		
Titular de UO	DR. JOSE GUADALUPE PEREZ REYES		
Domicilio	Prolongación Josefa Ortiz de Domínguez s/n C.U. C.P. 80040		
Correo Electrónico	Uas dir deportes@hotmail.com		
No. De Personal	221	Teléfono y/o Fax	7-12-72-24
Modalidad	Sitio - Unico	Multisitio	Número De Sitios

I. INTRODUCCION
<p>1. Misión de la unidad organizacional</p> <p>Contribuir en la formación integral de los alumnos deportistas universitarios, con organización, sistematización y masificación del deporte, hacia el alto rendimiento, la capacitación y formación de recursos humanos.</p>
<p>2. Objetivos generales de la unidad organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover el deporte e impartirlo en gran escala haciendo participar a todas las unidades académicas de nuestra Universidad, con la finalidad de crear un ambiente sano antes que nada y preparar deportistas de alto nivel para competencias locales, nacionales e internacionales con otras universidades del país y del extranjero. • Impulsar y capacitar a sus entrenadoras y entrenadores a nivel licenciatura y posgrado para impartir el deporte de manera científica y fomentar talentos deportivos para que representen a nuestra institución en los eventos internos, locales, estatales, interinstitucionales, nacionales. • Participar en las diferentes ligas de nuestro municipio en todos los deportes, realizar conferencias, mesas redondas y coadyuvar en la formación y salud de nuestros deportistas y su entorno. • Facilitar a las y los estudiantes universitarios la práctica de las diferentes disciplinas deportivas que ofrece la Universidad, tanto a nivel convivencia como de alto rendimiento.
<p>3. Características del producto y servicio que la unidad organizacional proporciona.</p> <p>Explique en qué consiste el servicio y producto que ofrecen.</p> <p>Servicios de Actividad Física y deporte a alumnos y sociedad</p>
II. ADMINISTRACION.
<p>4. ¿Tienen actualizados sus procesos documentados y los siguen?</p> <p>Explique si tienen procedimientos, políticas, normas de trabajo o algún otro documento que sirva para guiar el trabajo del personal.</p> <p>Los eventos deportivos de cada ciclo se rigen bajo los procesos y directrices CONDDE, donde cada área tiene asignada una tarea específica, así como los tiempos en que cada quien cumple con su función.</p>



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

PROMOCIÓN DEPORTIVA.- Agosto- Septiembre de 2018

INTRAMUROS.- OCTUBRE DE 2018

INTERFACULTADES.- NOVIEMBRE DE 2018

ESTATAL INTERNO (INTER UAS).-

25 y 26 DE ENERO DE 2019, EN CULIACÁN SINALOA.

ESTATAL (INTER INSTITUCIONAL).

DEL 01 AL 03 DE MARZO DE 2019 EN CULIACÁN, SINALOA

FECHA LÍMITE PARA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y JUNTA PLENARIA: VIERNES 22 DE FEBRERO DEL PRESENTE A LAS 11:00 HRS. EN EL PALCO DEL POLIDEPORTIVO "DR. JESÚS ALFREDO CUEN OJEDA"

DISCIPLINAS	SEDE
AJEDREZ	ITESM CAMPUS SIN.
ATLETISMO	UAS
BALONCESTO	UAS
BÉISBOL	UAdeO GUASAVE
BOXEO	CLASIFICATORIO
ESCALADA DEPORTIVA	CLASIFICATORIO
ESGRIMA	CLASIFICATORIO
TOCHITO (FÚTBOL BANDERA)	UAS
FÚTBOL BARDAS	UAS
FUTBOL ASOCIACIÓN	UAdeO GUASAVE
GIMNASIA AERÓBICA	CLASIFICATORIO
HANDBALL	UAS

HALTEROFILIA	UAS
JUDO	CLASIFICATORIO
KARATE DO	UAS
LUCHA UNIVERSITARIA	CLASIFICATORIO
RUGBY SEVENS	UAS
SOFTBOL	UAS
TAE KWON DO	UAS
TENIS	ITESM CAMPUS SIN.
TENIS DE MESA	UAS
TIRO CON ARCO	UAS
TRIATLÓN	UAS
VOLEIBOL SALA	UAS
VOLEIBOL DE PLAYA	UAS

COPAS DE REGION		
Instituciones	Deportes	Fechas
ITSON	Softbol, Voleibol y Tochito	Del 22 al 24 de febrero
UABC	Béisbol, Baloncesto y Tochito	Del 8 al 10 de marzo
UAS	Softbol, Béisbol y Fútbol bardas	Del 22 al 24 marzo
UABCS	Playa	16 y 17 de marzo

UNIVERSIADA REGIONAL.-

UABC (Tijuana, B.C.) "del 31 de marzo al 4 de abril de 2019"	CETYS (Mexicali, B.C.) "del 4 al 8 de abril de 2019"
1. Soft bol	1. Voleibol Sala
2. Fútbol bardas	2. Baloncesto
3. Voleibol Playa	3. Béisbol
4. Tenis	4. Tochito
5. Tenis de mesa	5. Atletismo
6. Ajedrez	6. Karate do
7. Halterofilia	7. Tiro con arco
8. Handball	8. Triatlón
9. Tae kwon do	9. Rugby
10. Fútbol asociación	

UNIVERSIADA NACIONAL.-DEL 30 DE ABRIL AL 17 DE MAYO EN MERIDA, YUCATAN (UADY)



5. ¿Cuentan con su Planeación Estratégica al 2021?

Anote si tienen planes de mejoramiento de sus servicios, productos u objetivos, o nuevos servicios o productos que quieran ofrecer, cambios tecnológicos, etcétera.

Si hay una Planeación Estratégica 2021, se adjunta el programa de metas estrategicas del POA. Se busca la integración de un sistema de gestion de la calidad en el proceso de inscripcion a alumnos para deportistas CONDDE.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad



**Plan Estratégico de Desarrollo
Consolidación Global 2021**

Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión
Coordinación General de Planeación y Desarrollo
Proceso de Planeación, Programación, Implementación y Evaluación Institucional

VII. Metas Estratégicas
EJE 4: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN COLEGIAL, ESTUDIANTE E INVESTIGADORA

POLÍTICA 4.1: Impulsar el fortalecimiento de la organización académica-administrativa y avanzar en la documentación de las acciones constructivas y de apoyo, en el marco del compromiso y respeto a los derechos y atribuciones de los interesados.

OBJETIVO 4.1.1: Impulsar acciones innovadoras de documentación y descentralización académica y administrativa que aseguren la calidad documental operativa y la transparencia en el manejo de la calidad y el trabajo.

Indicador 4.1.1.1: Avanzar la organización académica-administrativa a favor de la integración y aplicación de métodos e instrumentos que al menos se cumplan de manera:

Meta / Indicador	2016	2017	2018	2019
Visión de organización de la dependencia administrativa elaborada y aprobada	1	0	0	0

POLÍTICA 4.4: Fortalecer la práctica deportiva universitaria como elemento **coad. 22** en la formación integral del estudiante.

OBJETIVO 4.4.1: Fortalecer la práctica del deporte como medio de promoción de las acciones y procesos de la salud.

Indicador 4.4.1.1: Avanzar la práctica deportiva para generar una cultura pro-deportiva y que apoye la formación integral de los estudiantes, promoviendo hábitos saludables y una mentalidad competitiva.

Meta / Indicador	2016	2017	2018	2019
Crear un programa para la promoción del deporte como medio para combatir la obesidad, las adicciones y la inseguridad de los estudiantes.	12	12	12	12
Desarrollar programas deportivos por UA.	7	200	7	7
Organizar los talleres de actividades deportivas, para generar más deportistas de alto rendimiento.	1	0	1	1
Estudiantes que participan deportes recreativos.	217	0	217	217
Estudiantes que participan en actividades deportivas orientadas al alto rendimiento.	27	0	27	27

Indicador 4.4.1.2: Fortalecer la participación estudiantil en eventos deportivos nacionales e internacionales.

Meta / Indicador	2016	2017	2018	2019
Crear un programa para la formación y el mejoramiento de atletas que avancen en su participación en actividades.	1	0	1	1
Alumnos de alto rendimiento deportivo.	300	300	300	300

Indicador 4.4.1.3: Obtener recursos de capacitación para los responsables y promotores del deporte.

Meta / Indicador	2016	2017	2018	2019
Responsables y promotores deportivos capacitados.	1	0	1	1

EJE 5: INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN INTEGRAL UNIVERSITARIA

POLÍTICA 5.1: Promover la mejora de la calidad de vida y el desarrollo pleno de los miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

OBJETIVO 5.1.1: Fortalecer la cohesión, vitalidad y hábitos saludables para promover la mejora en los estilos de vida de los integrantes de la comunidad universitaria.

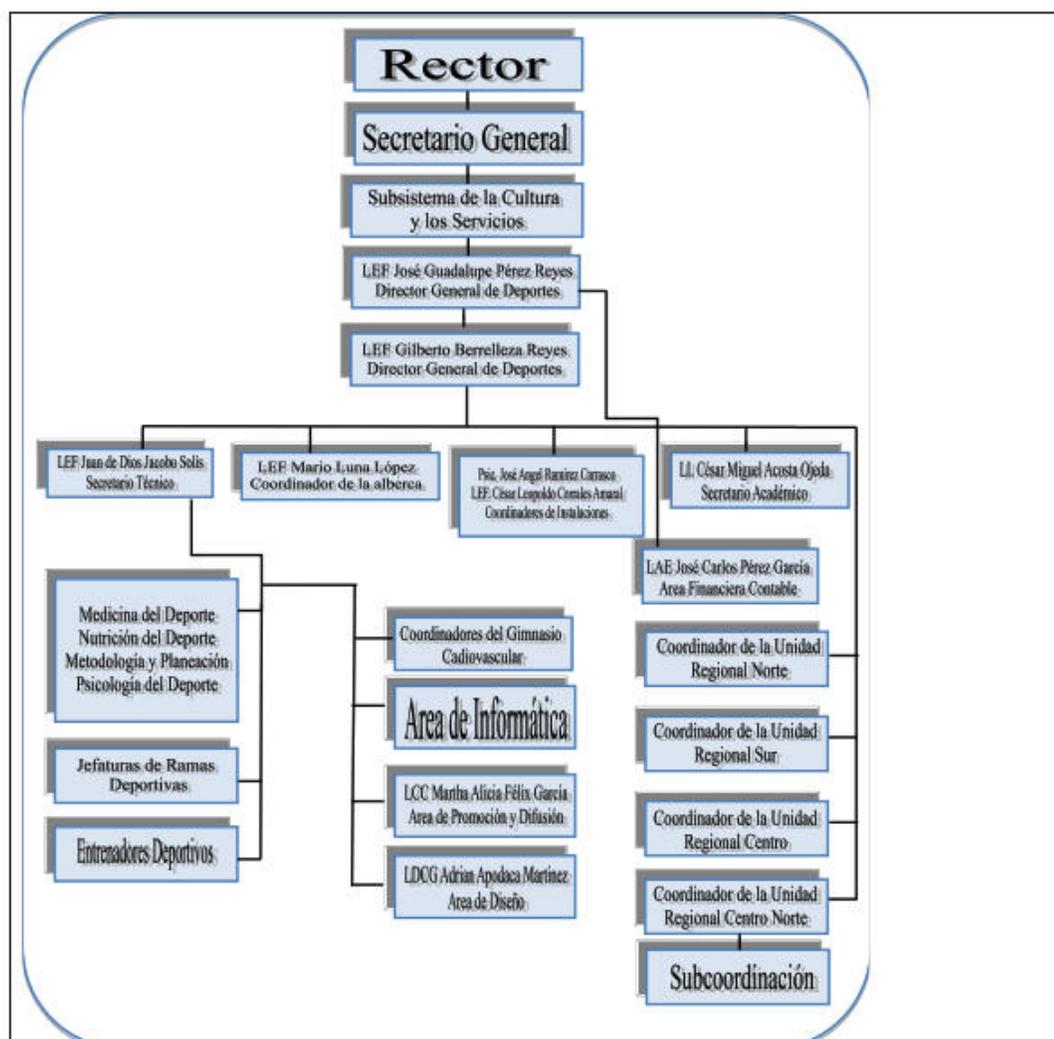
6. ¿Cómo es la estructura de la unidad organizacional?
Haga un organigrama y diga si funciona y si el personal lo tiene claro.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad



El organigrama se rige en orden y secuencia el cual está marcado y fundamentado en nuestro reglamento interno de la Unidad Organizacional.

7. ¿Cree que se tienen buenos controles en las áreas que integran la unidad organizacional?

Anote si tienen bajo control las actividades y los activos de la unidad organizacional.

Cada área tiene claras y concretas sus funciones dentro de los procesos CONDDE, así como los servicios que se prestan a la comunidad a través de las escuelas deportivas.

8. Visión de la unidad organizacional al 2021.

Si tienen visión anótela; si no tienen, anote los principales cambios que, en su opinión, deberían suceder en 3 o 5 años. Describa el perfil de la unidad organizacional con los detalles que considere convenientes.

VISIÓN.- Somos la mejor potencia deportiva en juegos universitarios y en representaciones internacionales, nacionales y estatales.



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

III. SERVICIOS Y PRODUCTOS		
<p>9. ¿Sabe quiénes son sus clientes/usuarios? Anote quiénes son sus clientes/usuarios: INTERNOS (dentro de la universidad, pueden ser: estudiantes u otras UO con los que tiene vínculo) y EXTERNOS (fuera de la universidad). Anote sus gustos, costumbres, necesidades o los requisitos que le solicitan en el servicio que les ofrece.</p>		
<p>INTERNOS.- Estudiantes, trabajadores universitarios. EXTERNOS.- Sociedad civil</p>		
<p>10. Anote el grado de satisfacción que tienen sus clientes/usuarios con los servicios que la unidad organizacional ofrece. Anote qué es lo que les gusta a sus clientes/usuarios de sus productos y servicios, y qué les disgusta.</p>		
<p>QUE LES GUSTA.- La variedad de disciplinas que tiene la institución para la práctica deportiva QUE LES DISGUSTA.- La capacidad que se cuenta en ocasiones por la alta demanda de nuestras instalaciones, y en cuanto a los deportistas de alto rendimiento, el límite de los tiempos que nos marca el CONDDE para el registro.</p>		
<p>11. ¿Cómo califica el nivel de calidad que la unidad organizacional ofrece a sus clientes/usuarios? Muy buena calidad, se les brinda la atención en lo que está en nuestras manos.</p>		
IV. RECURSOS HUMANOS		
<p>12. Antigüedad promedio del personal y su nivel de estudios. La antigüedad promedio del personal es de 18 años con un nivel de estudios básico de licenciatura.</p>		
<p>13. Clima laboral y relaciones con su personal. Anote cómo aprecia el ambiente laboral en la unidad organizacional, y cómo es la relación entre el personal; y si cree que el mismo lo aprecia igual. Es un clima laboral de respeto, ya que por las diferencias que hay en los roles de las diferentes áreas y disciplinas, hace que cada quien se aboque a sus tareas con sus tiempos, métodos y conocimientos al respecto y se percibe de la misma manera del personal hacia los directivos.</p>		
<p>14. ¿Cuenta con programas de capacitación para el personal y se llevan regularmente a cabo? Anote si se ofrece regularmente capacitación a su personal, o si por el tipo de trabajo que realizan no la necesitan. Por lo variado de la plantilla así como sus necesidades, la capacitación se apoya año con año, con un enfoque particular en los intereses de los implicados para capacitarse, es decir, que los entrenadores hacen llegar su propuesta de capacitación en el área específica donde se desempeñan como actualización para cargas de entrenamiento y nuevos métodos de cargas deportivas, así como las actualizaciones en, jueceo y arbitraje que les demande su trabajo.</p>		
V. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA UNIDAD ORGANIZACIONAL		
<p>Haga una lluvia de ideas y anote los problemas que más afectan los resultados de la unidad organizacional: administrativos, de personal, de servicio o productos que oferta a sus clientes/usuarios, con sus proveedores, tecnológicos, financieros, con su entorno, etc. Anote en prioridad del más importante al menos importante.</p>		
#	Problema	Prioridad
1	Falta de información de procesos administrativos institucionales	10
2	Capacitación docente y administrativa	10
3	Recurso económico limitado para actividades	10
4	Falta de infraestructura deportiva para clientes internos y externos en	8



Universidad Autónoma de Sinaloa

Sistema de Gestión

Diagnóstico para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

	escuelas deportivas.	
5	Falta de renovación de infraestructura tecnológica	8
6	Necesidad de renovación de espacios físicos del área administrativa.	8

MATRIZ ESTRATÉGICA DE ANÁLISIS SITUACIONAL FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Todas las condiciones que les hayan ayudado a lograr los objetivos y las metas establecidas.	Todas las condiciones que les han obstaculizado el logro de sus objetivos y metas.
<ul style="list-style-type: none"> -Personal comprometido con su trabajo -Liderazgo participativo -Facilidad de acceso a la práctica deportiva -Instalaciones necesarias para la práctica deportiva 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de visión y normatividad institucional en lo referente al deporte. -Escasa estructura, recurso y coordinación para la organización de eventos deportivos. -Políticas laborales inadecuadas en la admisión de personal docente. -Insuficiente capacitación, formalización y actualización de nuestro personal. -Rezago tecnológico por falta de equipamiento para el acceso del personal académico.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Situaciones del entorno que les pueden favorecer y que no han sido aprovechadas.	Situaciones del entorno que les pueden afectar y que se deben enfrentar con proactividad.
<ul style="list-style-type: none"> -Plan de desarrollo deportivo con una política normativa. -Apoyo de gobierno federal, estatal y municipal. -Vinculación con sectores empresariales y productivos. -Competencias deportivas de nivel Internacional y nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos financieros limitados -Intereses institucionales divididos. -Indefinición de un programa nacional deportivo y de capacitación. -Indiferencias entre las instituciones de educación para promover el deporte.

Anexo 2



Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General de Deportes
 Procedimiento de: Inscripción de alumnos deportistas al CONDDE.

FORMATO PARA DATOS DE DEPORTISTAS

DATOS PERSONALES

Fecha de registro	Género	Edad	Fecha de Nacimiento	CURP
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)		Deporte

DATOS INSTITUCIONALES

Nombre de la escuela o Facultad			
Nombre de la Carrera			
Semestre – Trimestre – Cuatrimestre en curso		Número de cuenta	
MARQUE CON UNA "X" SEGÚN LA MODALIDAD QUE LLEVE			
Bimestral	Trimestral	Cuatrimestral	Semestral
Fecha de ingreso al nivel superior			

Elaborado por: Personal de Dirección General de Deportes	Revisado por: Responsable de Proceso	Aprobado por: Director de Dirección General de Deportes	
Fecha de Emisión: 01 de Noviembre de 2020	Código del documento: FD-DGD-IADC-01	Versión: 01	Página 1 de 1

Anexo 3



Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General de Deportes
 Procedimiento de: Inscripción de alumnos deportistas al CONDEE.

FORMATO PARA RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

DATOS PERSONALES

Fecha de registro	Género	Edad	Fecha de Nacimiento	CURP
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)		Deporte

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA PLATAFORMA CONDEE

MARQUE CON UNA "X" LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS			
Acta de Nacimiento	Formato Único Académico	Kardex	CURP impreso
EN CASO DE SER NUEVO INGRESO			
Certificado de bachillerato			

Elaborado por: Personal de Dirección General de Deportes	Revisado por: Responsable de Proceso	Aprobado por: Director de Dirección General de Deportes	
Fecha de Emisión: 01 de Noviembre de 2020	Código del documento: FRDD-DGD-IADC-01	Versión: 01	Página 1 de 1

Anexo 4



Universidad Autónoma de Sinaloa
Sistema de Gestión de la Calidad
Dirección General de Deportes
Encuesta General a Usuarios

Proceso: Inscripción de alumnos deportistas al CONDDE.

La siguiente encuesta tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios que ofrece la Dirección General de Deportes a través de sus procesos, por lo que nos interesa conocer su opinión.

Les agradecemos de antemano su colaboración respondiendo lo que a continuación se enuncia:

Califique de 1 a 5 los siguientes aspectos (1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo):

ASPECTOS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1.-La atención al solicitar su servicio fue adecuada.					
2.-La atención al recibir su servicio fue adecuada.					
3.- Capacidad del personal para atender su solicitud.					
4.- Los requisitos para la solicitud del servicio son claros					
5.- En forma general el servicio recibido.					

EN CASO DE QUE EL SERVICIO NO HAYA SIDO DE SU AGRADO MENCIONE:

- MAL TRATO ENTREGA TARDIA NO TIENEN EL DOCUMENTO
 OTROS ESPECIFIQUE _____

INDIQUE AREA Y SERVICIO: _____

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

QUEJAS:

FELICITACIONES:

Fecha de aplicación:	
-----------------------------	--

Elaborado por: Personal de Dirección General de Deportes	Revisado por: Responsable de Proceso	Aprobado por: Director de Dirección General de Deportes	
Fecha de Emisión: 01 de Noviembre de 2020	Código del documento: EGU-DGD-IADC-01	Versión: 01	Página 1 de 1

Resumen autobiográfico

RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

C. JESÚS ALFONSO CORVERA BALLARDO

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y Deporte
Con Orientación en Gestión Deportiva

Reporte de Prácticas Profesionales: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE
LA NORMA ISO 9001-2015 EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE
DEPORTISTAS AL CONDDE. CASO UAS.

Campo temático: Gestión Deportiva

Lugar y fecha de nacimiento: Culiacán, Sinaloa ,23 de junio de 1992.

Lugar de residencia: Culiacán, Sinaloa.

Procedencia académica: Facultad de Educación Física y Deporte, Universidad
Autónoma de Sinaloa

Experiencia Propedéutica y/o Profesional:

- Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión
Deportiva, 2018 - 2020

- Licenciatura en Cultura Física, 2012 – 2017

E-mail: Jacorverab@gmail.com