

Artículo

Influencia de la aplicación de la normativa ISO 9001:2008 en programas deportivos

Ignacio Rivera Gumucio^{1*}

¹ Universidad Andrés Bello, Facultad de Educación; ignacio.rivera@ind.cl

* Correspondencia: ignacio.rivera.gu@gmail.com

Resumen: Hoy en día la oferta de actividades deportivas que realizan las diferentes instituciones es variada, por lo que es completamente necesario realizar una gestión de calidad para asegurar la satisfacción del usuario. El Instituto Nacional de Deportes de Chile no se encuentra ajeno a esta realidad ya que adoptó la aplicación de la normativa ISO 9001:2008. Siendo la institución estatal encargada de ejecutar los planes y programas, se quiso revisar si la aplicación de la normativa beneficia en los procesos internos, y con ello, favorecer la planificación, control y evaluación de los servicios deportivos que ofertan. Esa eficacia en gestión fue estudiada a través de un cuestionario, el cual fue validado por expertos en el área, donde se recogieron datos relevantes para conocer la influencia que tiene la aplicación de la norma en la realización de los programas deportivos. En relación a lo anterior se pudo apreciar que un 83% evaluó de forma positiva la influencia que tiene la ISO en la programación, control y evaluación de los programas, por lo que se puede afirmar que dichos procesos hacen optimizar la gestión interna de la institución y con ello mejorar el producto final.

Palabras Clave: Normativa ISO 9001; gestión deportiva; gestión de calidad; deporte recreativo; Sport Management.

1. Introducción

Cada día va mejorando la gestión deportiva en el país, lo cual conlleva a que las distintas instituciones vean diferentes opciones para ir optimizando esta labor. La gestión llevada adecuadamente ayuda a que los procesos administrativos sean más eficientes por lo que se espera que el producto final, el servicio deportivo, sea de mayor calidad.

La gestión deportiva no es un momento exacto, o un evento aislado, sino más bien es un proceso que conlleva tiempo y que incluye múltiples y complejas variables en todo el espectro de la organización. (Blejmar, 2005, p. 23) Por lo que la gestión debe ser considerada en su totalidad por la institución, no puede ser pensada como una situación en particular. Pero como explica Dorado (2008, p. 2) la gestión de calidad es el reto del futuro y una herramienta imprescindible de cualquier organización. Es decir, si se pretende que el sector deportivo mejore en relación a sus servicios deportivos, se debe pensar en mejorarlos desde su eficacia y eficiencia. Todo esto con el fin de lograr la satisfacción del cliente sostenida en el tiempo. Es un proceso sin final ya que debe preocuparse constantemente de lograr esta satisfacción, y para ello se deben hacer mejoras continuas en la organización que permitan asegurar el adecuado trabajo.

En ese mismo contexto Dorado (2008, p. 12) indica que en el último tiempo se ha visto reflejado que hay un aumento en la implantación de sistemas de gestión de calidad, y que estos están basados en dos principales pilares; la filosofía de la calidad total y la mejora continua.



Copyright: © 2021 por los autores. Presentado para su posible publicación en acceso abierto.

La aplicación de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para cualquier organización, puesto que va ayudar a mejorar el desempeño en su totalidad y con ello intentará lograr que el desarrollo sea sostenible en el tiempo. (Instituto Nacional de Normalización, 2015, p.viii)

Para llevar a cabo una gestión de calidad puede ser mirada desde distintos aspectos, uno de los cuales es el enfoque en procesos. La cual permite a la organización mejorar el desempeño global a través de la interrelación e interdependencia entre los distintos procesos del sistema. (Instituto Nacional de Normalización, 2015, p. ix)

Estos procesos deben ser sostenibles en el tiempo, como se explicó anteriormente, un sistema de gestión de calidad basada en procesos conlleva a que como organización se busque la mejora continua, obteniendo así un ciclo de continua revisión con el fin de satisfacer a los usuarios. Esto debido a que los intereses y las necesidades de los clientes van cambiando y se van adaptando día a día. Es por tanto, un concepto dinámico. (Teruelo, 1996, p. 110)

En un sistema de gestión de calidad aplicando el enfoque en procesos permite; la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos, la consideración de los procesos como un valor agregado, el logro eficaz del proceso, la mejora continua con base en la evaluación de los datos y la información. (Instituto Nacional de Normalización, 2015, p. x)

Según este enfoque, el sistema debe mirarse como un todo. Donde a su vez, se puede aplicar el ciclo PHVA en todos los procesos de la organización. Este ciclo, como se puede ver en la Figura 1, puede describirse de la siguiente manera (Instituto Nacional de Normalización, 2015, p. x-xi):

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, tomando en consideración las necesidades de los clientes y la naturaleza de la organización

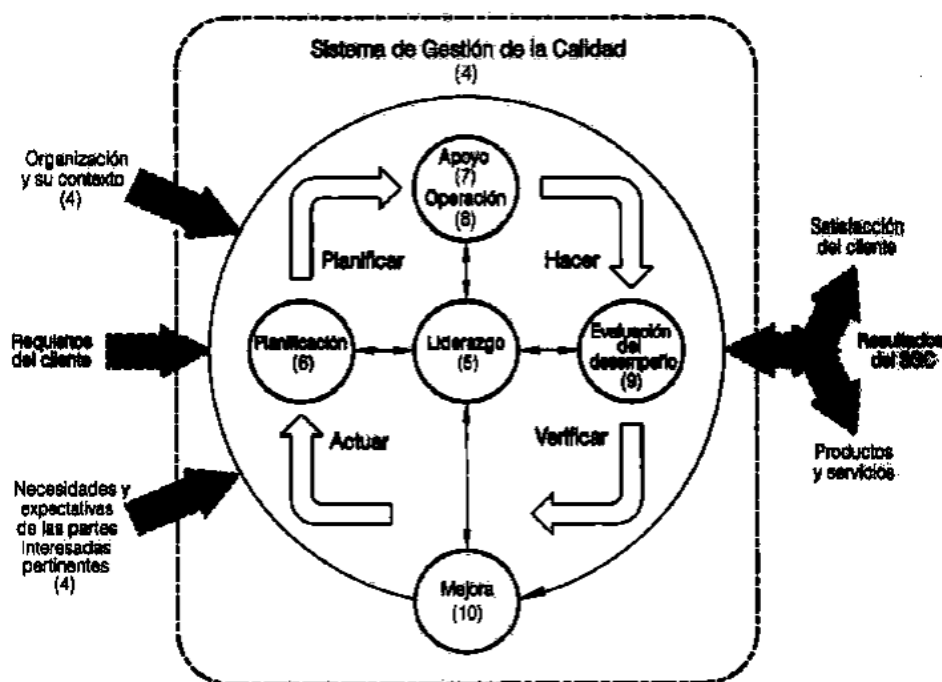
Hacer: efectuar lo planificado

Verificar: realizar seguimiento y evaluación de los procesos e informar los resultados

Actuar: tomar acciones en relación a la información obtenida en caso de ser necesario.

Figura 1

Ciclo PHVA para un sistema de gestión de la calidad.



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a capítulos del documento del cual fue extraído. Tomado de *Sistemas de gestión de calidad-requisitos* (p. xi), por Instituto Nacional de Normalización, 2015.

Dentro de la gestión de calidad, y para efectos de esta investigación, se quiso estudiar a la institución estatal encargada de la ejecución de los planes y programas deportivos del país. El Instituto Nacional de Deportes Chile (IND) fijó su atención en querer mejorar la calidad del cliente, asegurando así, una fidelización por parte de la población con los servicios deportivos que ofrece esta institución pública. El IND declara dentro de la ley en la cual fue creada, que fijará su atención en 4

ámbitos del deporte; formación para el deporte, deporte de competición, deporte de alto rendimiento y proyección internacional y deporte recreativo. (*Ley del Deporte, 2001, p. 2*) Es en esta última modalidad deportiva es donde se hará énfasis para la siguiente investigación debido a que el IND adoptó las normas ISO en dichos programas deportivos recreativos con el fin de mejorar la satisfacción de sus usuarios, a través del aseguramiento de una gestión de calidad con enfoque en los procesos.

¿Por qué implementar este sistema de gestión de calidad en el deporte recreativo y no en otro? Esto debido a que estos programas son masivos. Esto quiere decir que uno de los factores de medición de dichos servicios deportivos es la cantidad de usuarios que participan. Por lo tanto, la satisfacción del cliente y su fidelización son objetivos clave en este servicio.

El IND a través de los programas recreativos intenta abarcar la totalidad del grupo etario de la población puesto que tiene servicios deportivos desde jóvenes de los 15 años hasta el adulto mayor, pasando por programas tales como; mujer y deporte, pueblos originarios, entre otros. Todo esto hace que la satisfacción del cliente sea difícil de abarcar ya que cada grupo de interés tiene sus propias características.

Para lograr lo anterior, el IND adecuó su sistema de gestión hacia la normativa ISO 9001, la cual no es más que un conjunto de requisitos que la organización debe cumplir para estructurar y poner en marcha un sistema que logre mejorar sus procesos internos (*Marcelino-Ramírez, 2014, como se citó en Bolaños & Baquerizo, 2018, p. 126*)

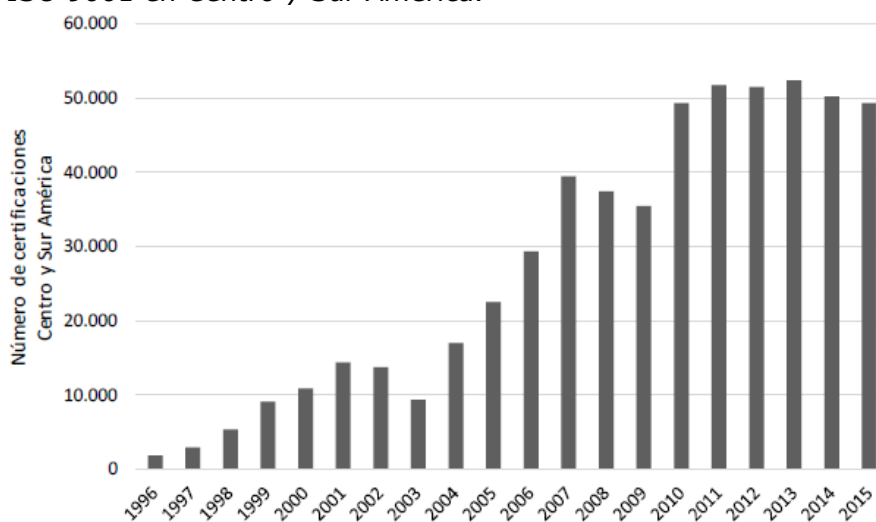
La normativa ISO 9001, permite a las instituciones tres propósitos (*Bolaños & Baquerizo, 2018, p. 126-127*):

1. Proporcionar productos y servicios que cumplan con los estándares que los clientes requieren.
2. Aumentar la satisfacción de los clientes.
3. Mejora continua del sistema de gestión que se ha implementado.

Esta normativa se ha hecho cada vez más requerida por las diferentes organizaciones en todo el mundo. De hecho, según Alzate-Ibañez (2017, p. 578-579) se puede apreciar en la Figura 2 el aumento significativo que ha tenido en los últimos años la certificación en las organizaciones en Centro y Sur América.

Figura 2

Certificaciones ISO 9001 en Centro y Sur América.



Nota: Tomado de *ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones emergentes* (p. 579), por (Alzate-Ibañez, 2017).

Por todo lo anterior, el objetivo de estudio hace referencia a investigar la influencia que tiene la aplicación de la normativa ISO 9001:2008 en la planificación, control y evaluación de los programas deportivos del IND en la Región de Valparaíso.

Se quiere evaluar si la ISO 9001 realmente cumple con mejorar los procesos internos de la organización, esto desde el punto de vista de la organización y sus trabajadores.

Esta investigación permitirá a que las organizaciones deportivas valoren la importancia de los sistemas de gestión de calidad. Entendiendo que la realidad en cada una de las organizaciones es distinta en relación a presupuestos y objetivos, se pretende que puedan adaptar un sistema de calidad orientado realmente a sus necesidades y posibilidades. Contribuirá, a su vez, que el IND conozca

el impacto de la normativa en sus servicios deportivos de tipo recreativo, como así también, servirá para apoyar el crecimiento deportivo a nivel institucional desde la gestión basada en procesos.

Como hipótesis para este estudio se propone que la normativa ISO 9001:2008 influye positivamente en la planificación, control y evaluación de los programas deportivos del IND, porque el sistema de gestión de la calidad mejora los estándares de los procesos que realizan incidiendo así en la eficacia de éstos.

2. Material y Método

El presente estudio cuantitativo corresponde al tipo no experimental explicativo, al ir más allá de la descripción de conceptos y otorgan una relación entre ellos, es decir, se centra en explicar el por qué ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables están relacionadas y como su nombre lo indica están orientados a explicar un fenómeno (Hernandez Sampieri et al., 2014, p. 95). Por lo que se pretende revisar el efecto que tiene la ISO 9001 en una organización.

El universo estuvo constituido por todos los funcionarios del IND de la Región de Valparaíso que trabajan en directa relación con los programas deportivos recreativos. En relación a esto, como el universo es reducido debido a la naturaleza de las funciones, se consideró la muestra como la totalidad de ellos. En esta muestra se encuestó a los 6 encargados de programas del deporte recreativo del IND de Valparaíso, de los cuales era 1 mujer y 5 hombres con un promedio de edad de 35 años.

Para la validación del instrumento de medición, el cual fue un cuestionario de 18 preguntas en una escala métrica de 1 a 7, donde 1 era la peor y 7 la mejor evaluación. En esta validación se trabajó con dos profesionales del área con grado Magister y un profesional con grado Doctor y especialista en metodología de investigación. Se validó en relación al contenido y su constructo de la herramienta donde los profesionales mencionados anteriormente revisaron la coherencia en las preguntas en relación a los objetivos planteados y la operacionalización de las variables.

En relación a las preguntas, se realizó una operacionalización de variables donde se trabajó en las 3 dimensiones principales del estudio; Planificación, control y evaluación.

El cuestionario fue aplicado a encargados de programas de ejecución directa del IND el segundo semestre académico del año 2014 en sus puestos de trabajo, el cual fue informado a su jefatura directa, con previa autorización del Director Regional de la institución.

CUESTIONARIO

La información que nos puedas entregar respecto de la normativa ISO 9001:2008 de acuerdo compete a sus responsabilidades dentro de la institución es muy valiosa para la presente investigación "¿Cómo influye la aplicación de la normativa ISO 9001:2008 en la ejecución, control y evaluación de los programas deportivos del IND? Por ello solicitamos su colaboración para responder este breve cuestionario que no te tomará más de 10 minutos. Se trata de forma anónima, por tanto, puede responder con toda tranquilidad. La idea es que sea completamente sincero(a) en sus opiniones. Agradecemos enormemente su disposición y tiempo.

Cada respuesta se valorará con nota 1 a 7, siendo 1 la peor y 7 la mejor.

Nº	Pregunta
1	¿Qué nivel de conocimiento tiene sobre la normativa ISO 9001:2008 en relación a las funciones que le atañen?
2	¿Qué nivel de influencia tiene la normativa ISO en el momento de planificar la implementación del programa?
3	¿Qué nivel de influencia tiene la normativa ISO en el momento de generar acuerdos con las diferentes alianzas estratégicas?
4	En relación de la compra de los implementos deportivos ¿Qué influencia tiene la normativa ISO en cuanto al tiempo del proceso?
5	¿Cuánto mejora la normativa ISO la entrega de la implementación deportiva?
6	¿El proceso de contratación del Recurso Humano se ve beneficiado con la normativa?
7	En relación a la inducción del RR.HH. ¿Qué tan necesaria es para un adecuado desempeño de sus tareas como instructor?
8	En relación a los instrumentos de control ¿Qué tan necesarios son para el adecuado funcionamiento del programa?
9	¿Cómo calificaría el ingreso de información al sistema informático?
10	¿El informe mensual regional ayuda a un correcto control de los programas para que se desempeñen de manera adecuada?

- 11 En relación a la evaluación de rendimiento del RR.HH. ¿Cree que es asertiva en cuanto al desempeño que el instructor pudo tener y con esto acercarse a la realidad?
- 12 ¿El informe anual regional de programas ayuda a una completa evaluación de éste?
- 13 En general ¿Cuál es la evaluación que le otorga a la eficacia que tiene el proceso de programación de los programas deportivos recreativos?
- 14 En general ¿Cuál es su evaluación sobre la eficacia que tiene el proceso de control y evaluación de los programas deportivos recreativos?
- 15 ¿Cuál es su evaluación general sobre la normativa ISO 9001:2008 en relación a la eficacia que tiene la gestión llevada a cabo por usted para con el/los programa/s?
- 16 ¿Cómo cree que sería la calidad de gestión del programa si es que no se aplicara la normativa ISO?
- 17 ¿Recomendaría a otra institución pública la aplicación de la normativa ISO 9001:2008 para mejorar su eficacia en la gestión?
- 18 ¿Cómo calificaría la influencia que tiene la aplicación de la normativa ISO 9001:2008 en la ejecución, control y evaluación de los programas deportivos recreativos?

3. Resultados

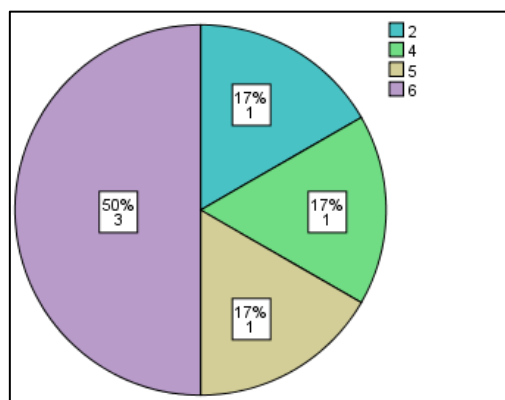
Los siguientes datos fueron obtenidos del cuestionario previamente presentado a seis encargados de programas recreativos del IND. Así también, fueron ordenados según las tres dimensiones; planificación, control y evaluación.

3.1. Planificación de programas deportivos recreativos.

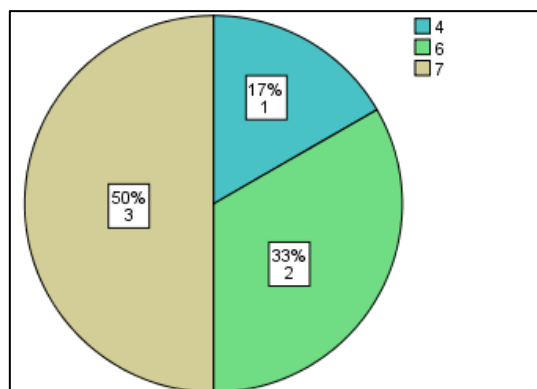
Como se puede apreciar en la Figura 3, la mayor frecuencia se ve reflejada es el nivel de valoración 6 (50,3%), siendo ésta la mejor declarada. Esto habla de que la mitad de los encuestados evalúan de buena manera el conocimiento que tienen de la normativa ISO. Este dato se ve respaldado con mayor énfasis al ver que tan sólo un encuestado declara un conocimiento deficiente sobre el tema, representando al 17%

Figura 3

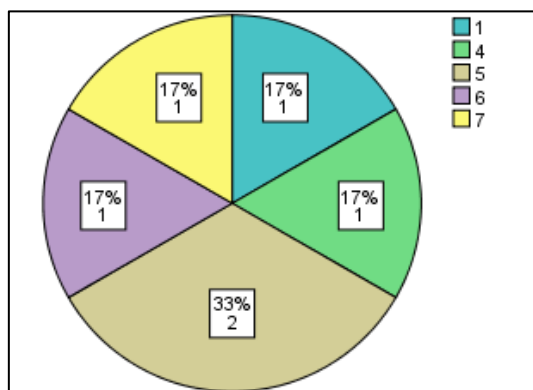
Nivel de conocimiento sobre la normativa ISO 9001:2008



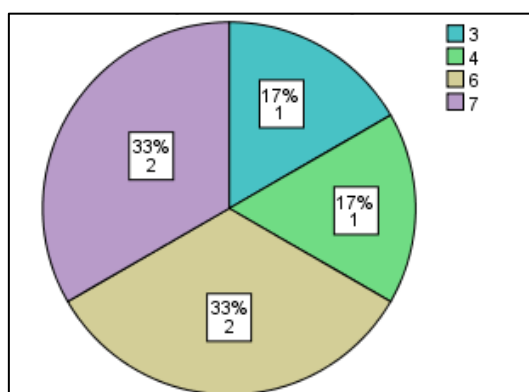
En la Figura 4 se puede apreciar que un 83% de los encuestados evalúan a la ISO como un factor influyente en la planificación del programa. La peor evaluación fue de valoración 4, la cual obedece al 17% de los encuestados.

Figura 4*Influencia que tiene la ISO al momento de planificar el programa*

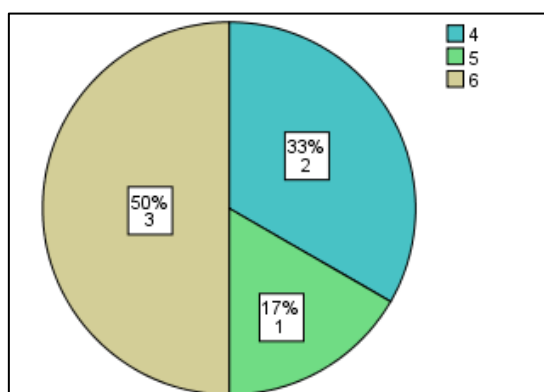
La evaluación sobre la ISO en relación a su fortaleza sobre la generación de alianzas estratégicas se encuentra repartida a diferentes niveles ya que el 17% lo evalúa con valoración 1, siendo el mismo porcentaje que evalúa esta tarea con un 7. Aún más se ratifica la variación de valoración al apreciar que la mayor frecuencia se encuentra en la nota 5, siendo ésta suficiente. Dentro de este balance en la evaluación obtenida, se puede dar una leve tendencia hacia un rango positivo ya que tan sólo un individuo apreció esta pregunta con nota deficiente, siendo el resto suficiente, bueno y excelente. (Ver Figura 5)

Figura 5*Influencia que tiene la ISO en acuerdos con Alianzas Estratégicas*

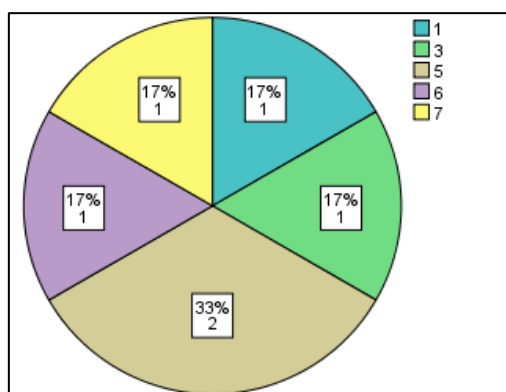
En la Figura 6, se ve que cuatro de los seis encuestados valoran con una positiva relación entre la ISO y el proceso de compras de implementos deportivos que se encuentra dentro del proceso de ejecución. Este 66% no logra verse disminuido con el 17% que reflejan las valoraciones deficientes. A su vez no hay diferencia entre la evaluación máxima y los que valoran este procedimiento con un 6.

Figura 6*Influencia que tiene la ISO en la compra de implementos deportivos*

Se puede ver en la pregunta 5 que los encargados de programa valoran positivamente la entrega de material, ya que el 50% declara que la ISO mejora mucho este procedimiento, a contraparte hay un 33% que no lo cree así, evaluándolo con un 4. Por otra parte, es interesante mencionar que no hay encuestados que evaluaran este ítem con nota deficiente. (Ver Figura 7)

Figura 7*Influencia que tiene la ISO en la entrega de implementos deportivos*

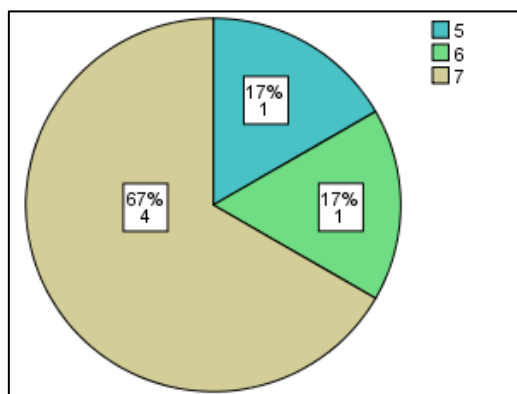
En el proceso de contratación de RR.HH. no hay claridad en relación a las evaluaciones existentes ya que un 34% valora este ítem como deficiente, es decir, que no creen que este proceso se vea beneficiado por la normativa, a contra posición otro 34% cree lo contrario declarando que sí se ve beneficiado. Esta equivalencia se reafirma ya que dos de los encuestados valoran este ítem con un 5 (Ver Figura 8)

Figura 8*Influencia que tiene la ISO en la contratación del RR.HH.*

En la Figura 9 se aprecia que la valoración es bastante positiva ya que el 84% del total declara que la inducción es muy necesaria para un adecuado desempeño del Recurso Humano en sus tareas como instructores deportivos. Esto se ve fortalecido con el porcentaje restante ya que lo declara con valoración 5.

Figura 9

Influencia de la ISO en la inducción del Recurso Humano.

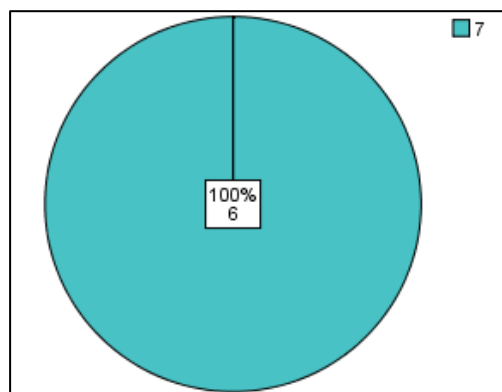


3.2. Control y evaluación de programas deportivos recreativos.

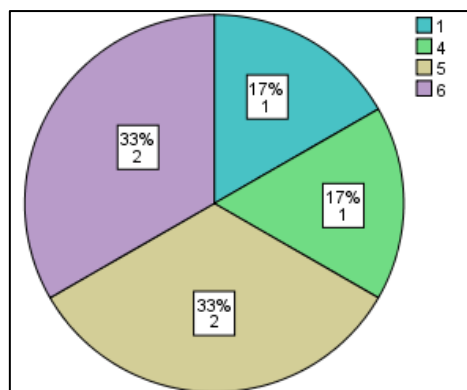
En la pregunta 8, donde se señala la necesidad de los instrumentos de control sobre el adecuado funcionamiento del programa, se aprecia que son completamente indispensables puesto que el 100% de los encuestados lo valoraron con 7. (Ver Figura 10)

Figura 10

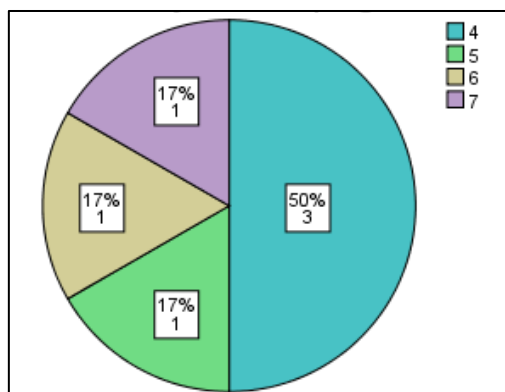
Influencia que tiene la ISO en los instrumentos de control



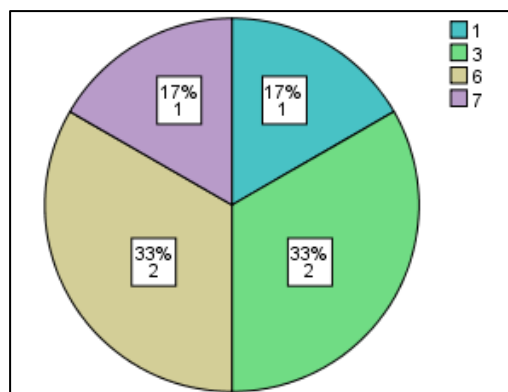
Otro de los puntos esenciales en el control de los programas, es el ingreso de información al sistema informático, donde el instructor debe ingresar los registros y la asistencia de usuarios. En la pregunta 9, donde se ve reflejado este ítem se aprecia que no hay una claridad en la calificación puesto que dos individuos valoraron la plataforma con 6, a su vez uno de ellos lo hizo con valoración mínima expresando que el ingreso de información es pésimo. Por otra parte, hay un 50% que lo evalúa como suficiente. Cabe destacar también que no hay encuestados que hayan expresado una total satisfacción en este punto. (Ver Figura 11)

Figura 11*Evaluación del sistema informático*

En la Figura 12, se puede observar que es una de las peores calificaciones obtenidas en los ítems ya revisados, ya que cuatro de seis individuos valoraron con 5 o inferior, representando el 67% del total. Tan sólo un encuestado valoró esta pregunta con nota máxima, lo que lleva a que tal vez el informe mensual regional no es tan necesario para un adecuado desempeño del programa.

Figura 12*Ayuda que supone el Informe Mensual regional*

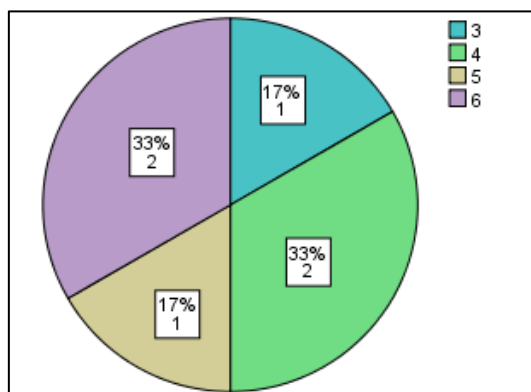
En la pregunta 11 se refleja una opinión dispersa ya que tres personas lo evaluaron como que tiene poco o nada de asertividad, siendo una calificación de 1 a 3. A contraposición de ello, los otros tres encuestados declararon una evaluación de 6 a valoración máxima, siendo esta evaluación muy positiva. En relación a este punto no hay una observación concluyente ya que las calificaciones son demasiado variadas y distantes. (Ver Figura 13)

Figura 13*Asertividad de la evaluación de rendimiento*

Al igual que el informe mensual regional, este no tiene una muy buena evaluación por parte de los encargados de programa demostrado por el 50% de ellos que valoraron este ítem con 4 o inferior, a su vez tan solo dos personas calificaron que ayuda mucho a esta evaluación final de programa. (Ver Figura 14)

Figura 14

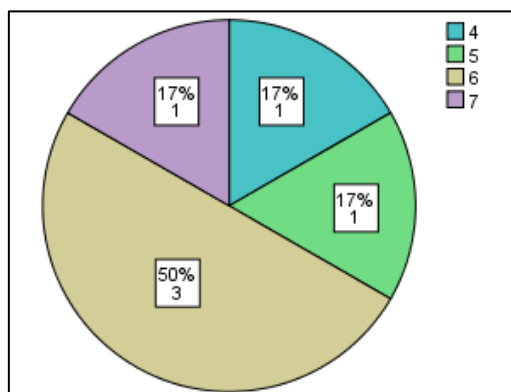
Ayuda que supone el Informe Anual regional



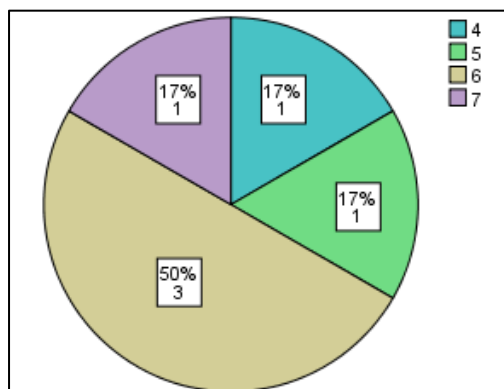
Dentro de lo ya evaluado hay preguntas generales que atañen directamente a procesos, en la pregunta 13 se hace referencia a la ejecución de los programas. Se puede apreciar en la Figura 15 que es bastante positiva la evaluación realizada ya que el 67% lo hace con 6 o superior, a su vez no hubo evaluaciones deficientes y tan solo dos personas lo evaluaron entre 4 y 5, entendiendo así que la valoración general de este proceso es bastante positiva.

Figura 15

Eficacia del proceso de ejecución de programas deportivos

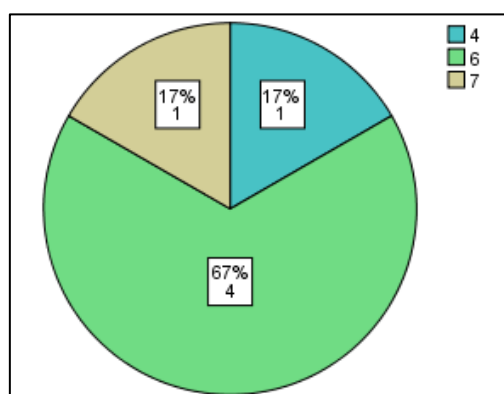


Dentro de la generalidad del proceso de control y evaluación de programas, la valoración se observa bastante positiva, demostrado con el 67% que declara que es una eficacia favorable expresado en valoraciones 6 o superior. Se ve fortalecido esta evaluación con que no se encuentran valores inferiores a 4 (Ver Figura 16)

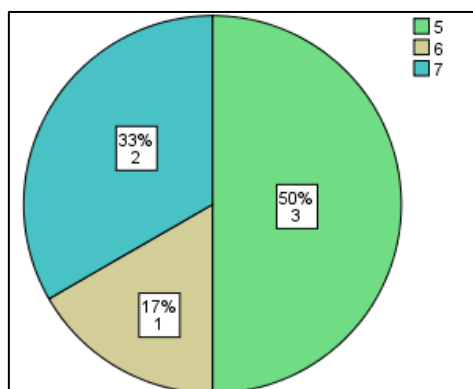
Figura 16*Eficacia del proceso de control y evaluación de programas deportivos recreativos*

3.3. Evaluación general la normativa ISO sobre los programas deportivos recreativos.

Cinco de los seis encuestados aprecian positivamente que la normativa ISO es una ayuda para la gestión llevada por ellos en relación a la aplicación de los programas, esto reafirmado con que el restante lo evalúa con valoración 4. Esto quiere decir que no hay evaluaciones deficientes en este ítem (Ver Figura 17)

Figura 17*Eficacia de la normativa en relación a la gestión llevada a cabo por los encargados de programa*

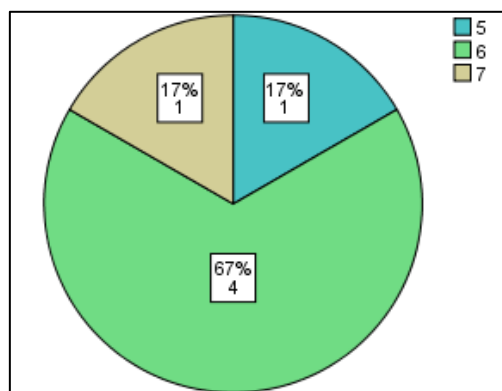
En relación a la pregunta 16 la cual evalúa la posibilidad de calidad de gestión en el supuesto de que la normativa no se encontrara presente en la institución. Se aprecia en la Figura 18 que el 50% del total evalúa con 6 o superior indicando así que creen que la gestión de los programas sería mucho peor en caso de que la normativa ISO no se aplicara en la institución, mientras que el otro 50% fue evaluado con 5.

Figura 18*Calidad de gestión en caso de no aplicarse la ISO 9001*

Al igual que en la pregunta 16, la valoración es bastante positiva ya que cinco de los seis encuestados cree que de todas maneras recomendaría la aplicación de la normativa ISO 9001 a otras instituciones para que mejores su gestión. Esto se traduce a una conformidad por parte de los funcionarios a la normativa ISO ya que indirectamente manifiestan que la norma ayuda a una adecuada gestión en el ámbito público. (Ver Figura 19)

Figura 19

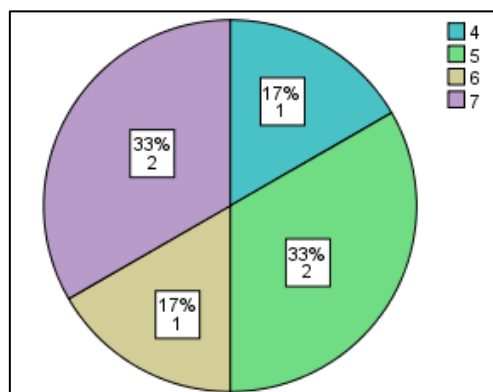
Recomendación de la aplicación de la normativa a otras instituciones



En la Figura 20 se aprecia que el 50% valoró la influencia de la normativa con 6 o superior, es decir, lo evaluó de manera positiva. El otro 50% lo apreció entre 4 y 5, en un rango suficiente, por lo que se puede ver que la influencia es bastante positiva para la gestión que se realiza en el IND, pero también hay algunos procesos que entorpecen o, que no son 100% efectivos por lo que esta valoración no es del todo positiva. Lo interesante es que en esta evaluación general realizada en la pregunta 18, no hay notas deficientes por lo que acentúa aún más la positiva atribución que los encargados de programa perciben.

Figura 20

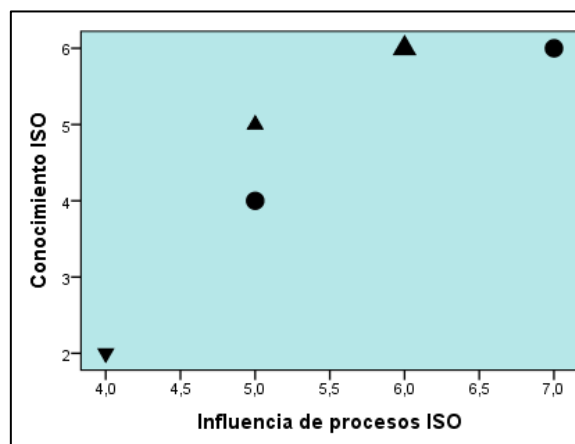
Influencia en la programación, control y evaluación de los programas



Como se observa en la Figura 21 hay una relación directamente proporcional entre el nivel de conocimiento de los encargados de programa y la influencia que supone la normativa ISO 9001. Es decir, entre menor conocimiento de los procesos, peor es la evaluación hacia la influencia que esta tiene, como también, entre mayor conocimiento de la normativa mejor es la valoración que se le otorgó a la influencia que esta tiene. Esto indica que si se considera solamente los encuestados que tienen un nivel de conocimiento por encima de la nota 6, la evaluación de la influencia es 100% positiva obteniendo resultados entre las notas 6 y 7.

Figura 21

Relación entre el conocimiento sobre la ISO y la influencia que esta supone



4. Discusión

Criado & Calvo de Mora (2009, como se citó en Bolaños & Baquerizo, 2018, p. 131) menciona que es necesario que los trabajadores tengan actitud de apertura hacia el aprendizaje para obtener una mayor adaptación a los cambios. Esto se pudo ver reflejado en la Figura 21 donde los trabajadores que mayor conocimiento tenían de la norma, mejor era su valoración. Por lo que, si se considera a los funcionarios que tienen un alto nivel de conocimiento, mejoraría la evaluación sobre la ISO. Es por lo anterior que el factor humano en cualquier sistema de gestión de calidad es un componente vital para su correcto funcionamiento.

Los encuestados declararon que la normativa sí era capaz de ordenar los procesos y con ello, lograr que la actividad que se ofrece a los usuarios sea realmente lo que se planificó. Por lo que se entiende que si una institución logra tener procesos de gestión de calidad, tendrá más oportunidades de que sus servicios deportivos tengan éxito. Aunque como era de esperarse, no todos los procesos fueron evaluados con valoración máxima, y esto va en relación a que la organización se ha comprometido con un sistema de gestión para evitar errores lo más posible, pero no se puede decir que la certificación sea sinónimo de calidad, o que todo lo que no está certificado no tenga calidad (Tarí & Molina, s. f., p. 158-159).

El IND al haber implementado la ISO 9001 intenta con ello alinear los procesos internos y así lo demuestra la valoración realizada por sus trabajadores en la mayoría de los ítems presentados pero esto no necesariamente indica que el servicio final será de calidad ya que para ello se debe realizar a la perfección esta planificación, así también hay otros factores importantísimos a la hora de la ejecución. Tal como expone Torres-Torres (2022, p. 1564) "la propuesta por sí sola no garantiza un servicio de calidad, pero si os puede asegurar que la empresa llevará a cabo una serie de procedimientos que controlarán dicha calidad".

Luego de poder analizar los resultados obtenidos a través del instrumento de evaluación y después de revisar los datos obtenidos en el estudio bibliográfico se puede afirmar que la hipótesis planteada para esta investigación fue correcta ya que efectivamente la normativa ISO 9001 influye positivamente en la planificación, control y evaluación de los programas, debido a que el sistema de gestión de la calidad mejora los estándares de los procesos internos, incidiendo directamente en su eficacia, con el objetivo final de llevar un servicio de calidad a sus usuarios. Lo cual es importante ya que permite ganarse la confianza de sus usuarios y con ello crecer (Unterreiner & Gisbert, 2019, p. 95) en relación a un proceso de fidelización.

En conclusión el IND mejoró sus procesos internos en base a este sistema de gestión de la calidad, y con ello intentar mejorar la satisfacción del cliente. Ya que una certificación ISO bien implementada donde la calidad es el factor medular, hace que el trabajo realizado por los funcionarios de la organización mejore y los clientes se sientan más satisfechos (Carriel et al., 2018, p. 643).

Cabe mencionar que el año 2015, el IND no continuó con la certificación de la normativa ISO, pero al ver los beneficios que había traído a la institución, siguieron utilizando los procesos que propuso la normativa, con esto se aseguraron una gestión de calidad en lo que conlleva la planificación, control y evaluación de programas deportivos recreativos del IND.

El presente estudio puede ayudar a entender a otros profesionales de la gestión deportiva y a encargados de recintos deportivos que una actividad deportiva y su éxito, no dependen del azar y si es que se hacen los procesos como corresponde y llevado a una gestión deportiva de calidad, se puede a lo menos, mejorar el producto final que llega al usuario o cliente.

Financiación: Esta investigación no recibió financiación externa.

Referencias Bibliográficas

- Alzate-Ibañez, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 575-588.
- Blejmar, B. (2005). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan* (1º). Noveduc.
- Bolaños, A., & Baquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *Revista INNOVA Research Journal*, 3(2), 123-135.
- Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Dorado, A. (2008, junio). *La gestión del deporte a través de la calidad*. VI Congreso AGESPORT Andalucía «Herramientas en la gestión deportiva actual», Sevilla, España.
- Ley del Deporte, Pub. L. No. 19.712 (2001).
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos (NCh ISO 9001)*.
- Tarí, J. J., & Molina, J. F. (s. f.). *Etapas para implantar la norma ISO 9001:2000*. Universidad de Alicante.
- Teruelo, B. (1996). Dos herramientas para la mejora de la gestión de las entidades deportivas municipales. *Revista Apunts*, 46.
- Torres-Torres, J. F. (2022). La experiencia de implantar la norma ISO 9001:2015 en el departamento de Tecnologías en una Unidad de salud. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(2), 1553-1567.
- Unterreiner, J., & Gisbert, V. (2019). Pequeñas y medianas empresas y la norma ISO 9001. *Revista 3C Tecnología*, 8(3), 84-97. <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno/2019.v8n3e31.84-97>