

El Modelo de la EFQM

HISTORIA

- Fue anunciado por la EFQM en 1991, bajo el patrocinio de la **Comisión Europea** .
- En octubre de 1992 se entregaron por primera vez los premios (entre ellos, uno concedido a una empresa española). En años sucesivos, se incorporaron pequeños retoques y se anunciaron versiones especiales para organizaciones de servicios públicos y para PYMEs.
- El 21 de abril de 1999 se anunció la nueva versión.

EFQM

- La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) , fue creada en 1988 por los presidentes de 14 importantes compañías europeas, bajo los auspicios de la Comisión Europea. Actualmente cuenta con más de 600 miembros, desde pequeñas compañías hasta grandes multinacionales, institutos de investigación, escuelas de negocios y universidades.
- **La misión de la EFQM es:**
 - Estimular y ayudar a las organizaciones europeas a participar en actividades de mejora que las lleven, en última instancia, a la excelencia en la satisfacción de sus clientes y de sus empleados, en su impacto social y en sus resultados empresariales.
 - Apoyar a los directivos de las organizaciones europeas en la aceleración del proceso de convertir la Gestión de Calidad Total en un factor decisivo para conseguir una posición de competitividad global.
- Una herramienta básica para conseguir estos fines es la Autoevaluación o autodiagnóstico : Un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización usando un modelo como guía.

El Modelo de la EFQM

- **Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar.**
-
- El **Modelo EFQM de Excelencia** tiene como objetivo ayudar a las organizaciones (empresariales o de otros tipos) a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.

El Modelo de la EFQM

- El Modelo consta de dos partes:
- Un conjunto de **critérios** de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización.
- Un conjunto de **reglas** para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio
- Hay dos grupos de **critérios** :
 - Los **Resultados** (Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus **actores** (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores).
 - Los **Agentes** (Criterios 1 al 5) son aspectos del **sistema de gestión** de la organización. Son las causas de los resultados.

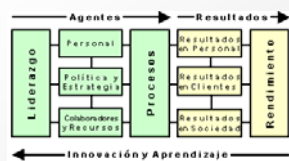
El Modelo de la EFQM

- El Modelo consta de dos partes:
 - Un conjunto de **critérios** de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización.
 - Un conjunto de **reglas** para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio
-
- Hay dos grupos de **critérios** :
 - Los **Resultados** (Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus **actores** (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores).
 - Los **Agentes** (Criterios 1 al 5) son aspectos del **sistema de gestión** de la organización. Son las causas de los resultados.
-
- Para cada grupo de criterios hay un conjunto de **reglas de evaluación** basadas en la llamada "**lógica REDER**"



El Modelo de la EFQM TESIS:

La **satisfacción** del cliente, el trabajador (**cliente interno**) y el **impacto social positivo** se alcanzan a través del **liderazgo** gerencial que conduce la **política y estrategia** de la empresa y la gestión de los **recursos humanos y materiales** hacia la consecución de la **excelencia** para alcanzar los mejores **resultados** empresariales.



El Modelo de la EFQM

ERRORES MAS FRECUENTES:

1. Navegar sin rumbo fijo (falta ideas claras)
2. No utilizar enfoque sistemático (no aplicar círculo Deming)
3. Aplicar autoevaluación al margen de la gestión.
4. Tratar los criterios de forma independiente
5. No involucrar al personal lo suficiente
6. Procesos clave mal identificados
7. Estudiar solo desviaciones cuantitativas frente a objetivas
8. No saber cuando hay que aplicar otras técnicas además de la mejora continua
9. Priorizar intuitivamente sin análisis científico
10. Creer que la alta dirección es exclusivamente supervisora

Diferencias entre las versiones del Modelo de la EFQM de 1991 y 1999

- Nuevo nombre del modelo: **Modelo EFQM de Excelencia** (se suprime la palabra "empresarial")
- El **Criterio 4** pasa a llamarse "**Colaboradores y Recursos**"
- En los nombres de los **criterios 6, 7 y 8**, se sustituye la palabra "**Satisfacción**" por "**Resultados**".
- El nuevo nombre del **Criterio 9** es "**Rendimiento Final de la organización**".
- Se introduce la lógica **REDER** que integra de una forma más completa las antiguas **reglas de evaluación**
- Se subraya la importancia de la **innovación** y el **aprendizaje**.