

El modelo EFQM

Para ayudar a las empresas a la implantación de la Gestión de la Calidad Total, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad estableció un marco de referencia que se conoció como Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total (que desde sus inicios ha sido conocido como el modelo EFQM). Aunque cada organización es única, este modelo ofrece una estructura general de criterios que puede aplicarse ampliamente a cualquier organización o componente de una organización.

Es preciso indicar que es un modelo orientado hacia la autoevaluación; es decir, trata de que las empresas tengan una guía que les permita conocer en qué estado se encuentran y en qué sentido deben dirigirse o qué acciones deben acometer para avanzar y mejorar su situación.

La declaración de principios en los que se basa dicho modelo es la siguiente: «La satisfacción del cliente, los empleados y la satisfacción e impacto en la sociedad se consiguen mediante iniciativas de liderazgo, política y estrategia, gestión del personal, recursos y procesos que llevan finalmente a la excelencia en resultados empresariales». Estos principios quedan plasmados en nueve criterios, de los cuales cinco se denominan «agentes» y cuatro son de «resultados» (ver figura).

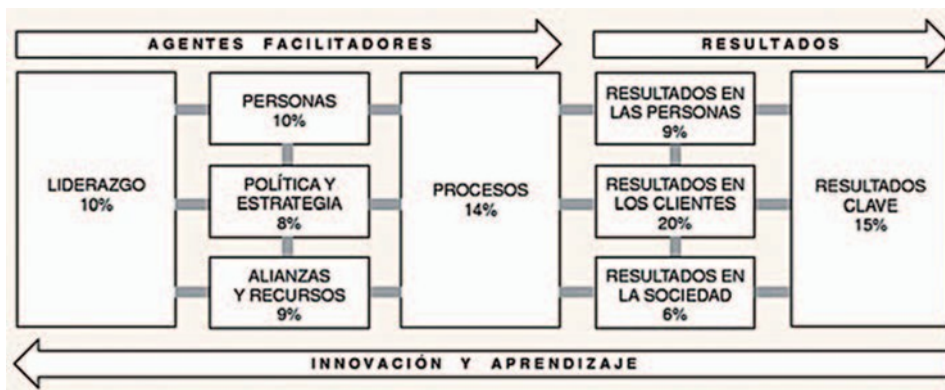
Los criterios agentes están relacionados con la forma con la que la organización gestiona sus recursos con el objetivo de mejorar sus resultados, evaluados en los criterios «resultados».

El modelo se configura en un modelo de autoevaluación por puntos. El total máximo de puntos que se pueden obtener (1.000 puntos) se reparte entre los diversos criterios de agentes y resultados según una ponderación ya predeterminada.

El modelo EFQM

El modelo EFQM es un modelo dinámico que ha experimentado diversas revisiones. En la última, de 2003, se establecieron tres adaptaciones o versiones para Grandes Empresas, Pequeñas y Medianas Empresas y para el Sector Público y las organizaciones de Voluntariado.

Figura: Esquema del modelo EFQM



Fuente: EFQM, 2003.

También es un modelo dinámico en lo que se refiere a la terminología que emplea y que es empleada para definirlo. Por ejemplo, con la entrada en vigor de las nuevas normas ISO 9000:2000 y la orientación de estas hacia la Gestión de la Calidad Total, se comienza a extender la utilización del término Excelencia para referirse al modelo.

Es más, en los últimos años, a partir de la irrupción con fuerza del paradigma de la innovación en la gestión de empresas, también se suele aludir al modelo en términos de excelencia e innovación y, en la misma línea, en los últimos años también se subraya la orientación del modelo hacia la Responsabilidad Social Corporativa.

El modelo EFQM

Referencia::

Robayo, J. (2014). Administración por procesos. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/JuanRovayo/administracion-por-procesos-33174540>

Caballero, E. (2014). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de:
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70599/fichero/3.-+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad.pdf>

Heras, I. (2008). Gestión de la Calidad y Competitividad. Recuperado de:
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>