

SISTEMAS DE CALIDAD EN ACTIVIDAD FÍSICO-DEPORTIVA



UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Dr. Alfonso Martínez-Moreno
Col N°. 10360
Francisco Cavas García

Tema 9.

Modelo EFQM



El Modelo EFQM de Excelencia. Aspectos generales

El Modelo EFQM de Excelencia tiene un **carácter globalizador** que cubre todos los aspectos del funcionamiento de una organización. Permite, por lo tanto, efectuar una aproximación integral a todos sus procesos de desarrollo y a todos los niveles de su estructura. Todo ello, dentro de un **marco de referencia** que se basa en los **conceptos fundamentales de la excelencia**, de tal forma que el análisis y la transformación de las organizaciones efectuados desde esta perspectiva se apoyan en un conjunto de principios que dota de significado a las acciones tanto individuales como colectivas que se desarrollan en el seno de la organización.

Principios fundamentales de la excelencia

Responsabilidad social de la organización. Excelencia es exceder el marco legal mínimo en el que opera la organización y esforzarse por comprender y dar respuesta a las expectativas que tienen sus grupos de interés en la sociedad.

Desarrollo de alianzas. Excelencia es desarrollar y mantener alianzas que añaden valor.

Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora. Excelencia es desafiar el statu quo y hacer realidad el cambio aprovechando el aprendizaje para crear innovación y oportunidades de mejora.

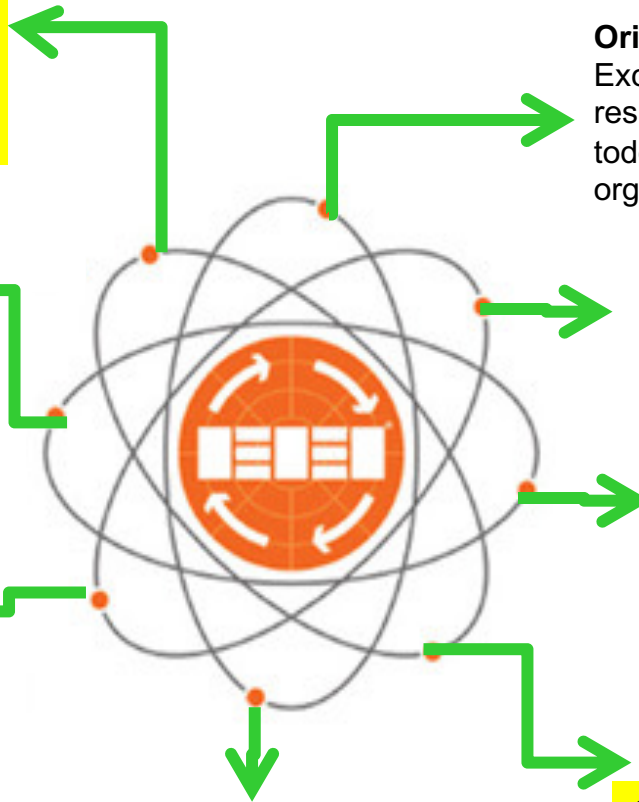
Desarrollo e implicación de las personas. Excelencia es maximizar la contribución de los empleados a través de su desarrollo e implicación.

Orientación hacia los resultados. La Excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.

Orientación al cliente. La Excelencia consiste en crear un valor sostenido para el cliente.

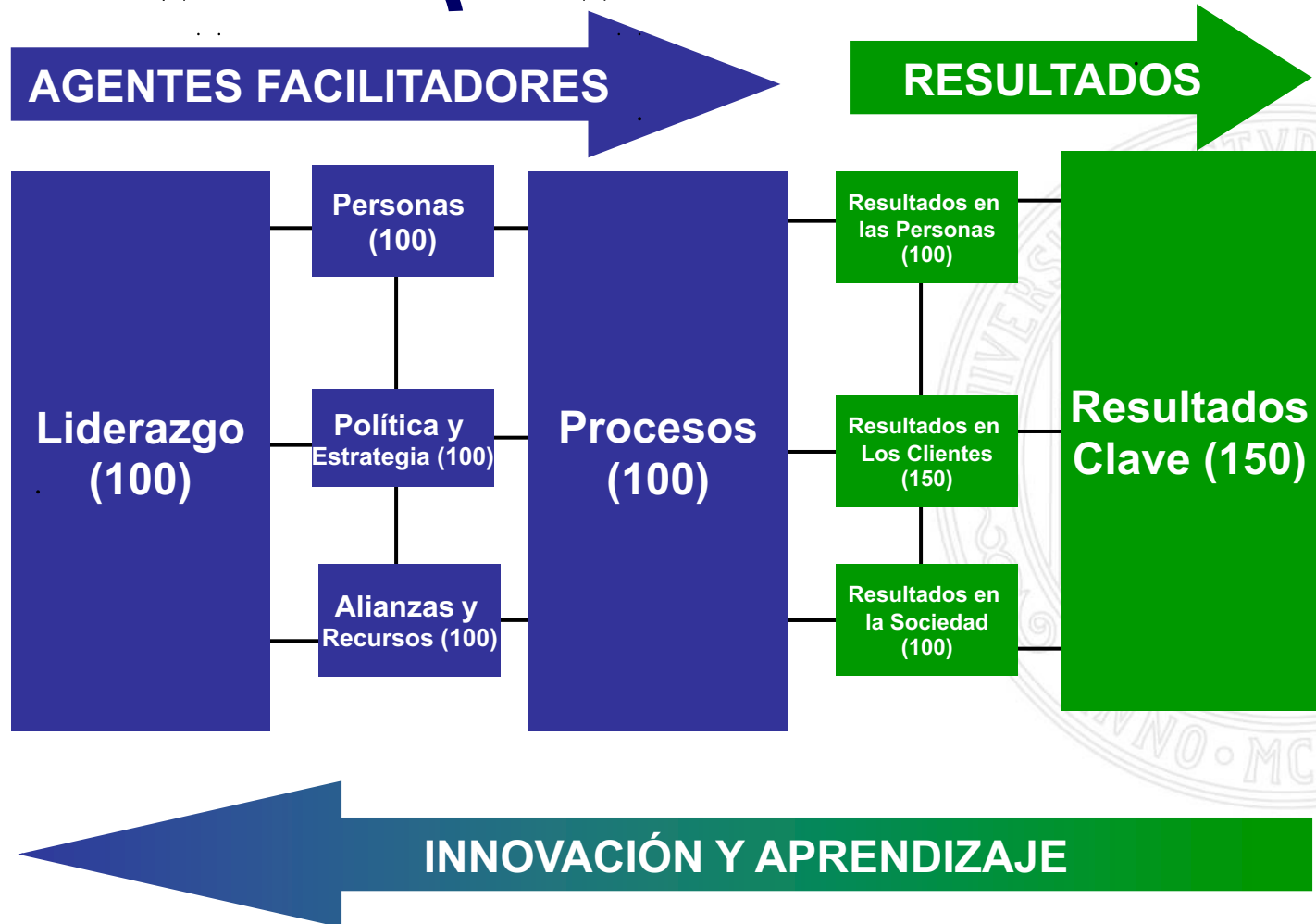
Liderazgo y coherencia. Excelencia es ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que además, sea coherente en toda la organización.

Gestión por procesos y hechos. Excelencia es gestionar la organización mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.

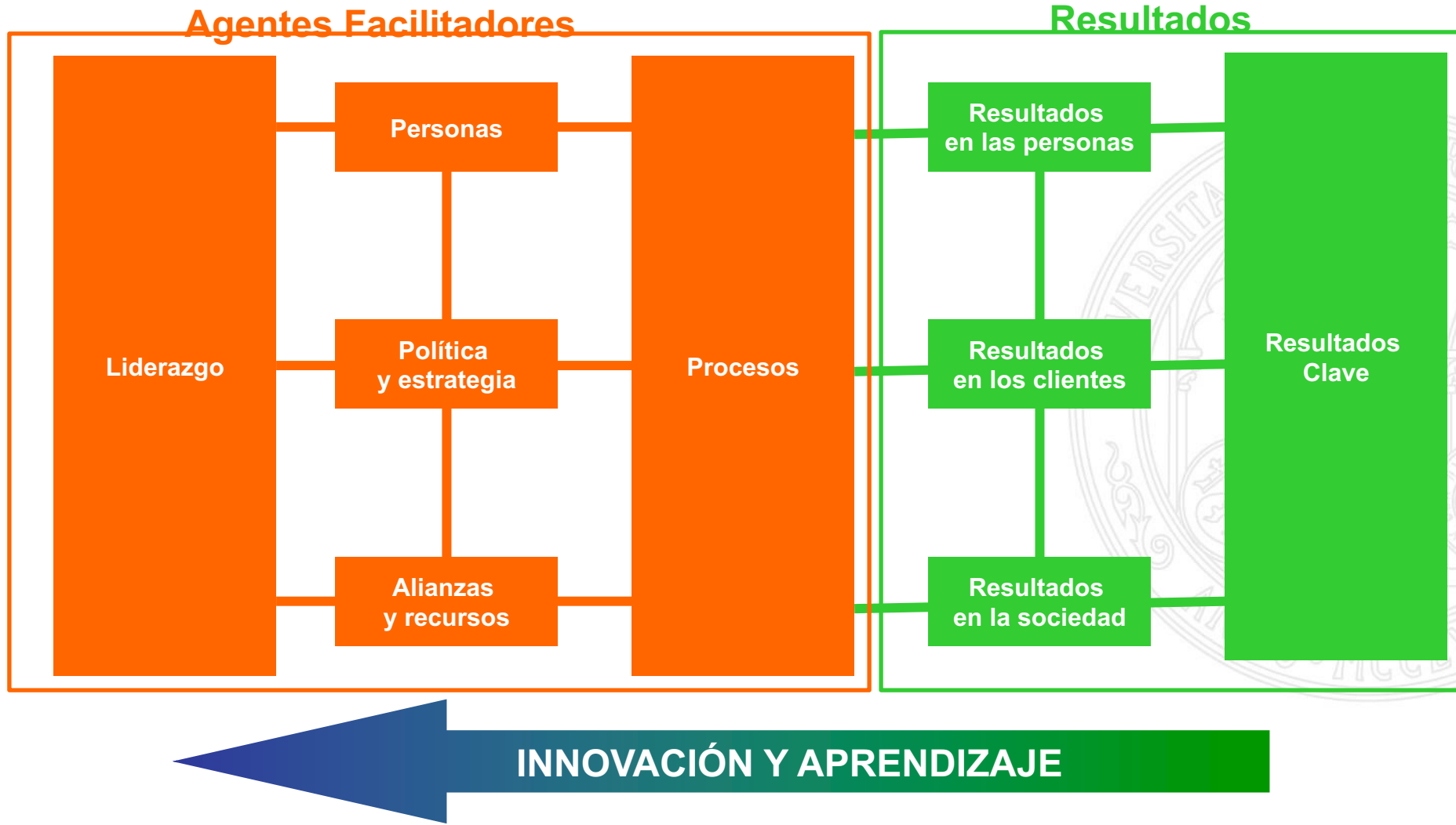


Estructura del modelo

MODELO EFQM



Estructura del modelo

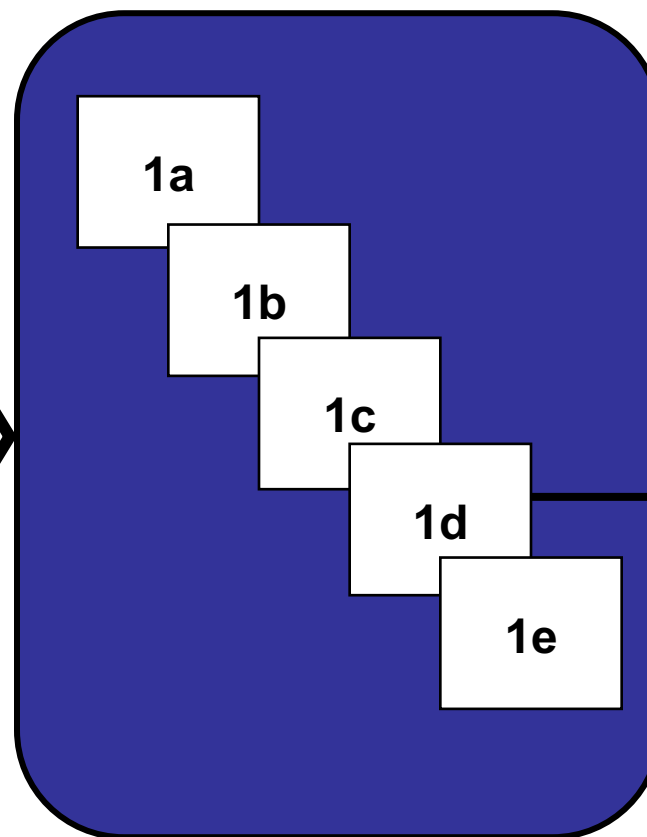


Estructura del modelo

Criterio
Área de gestión de una
Organización según el Modelo



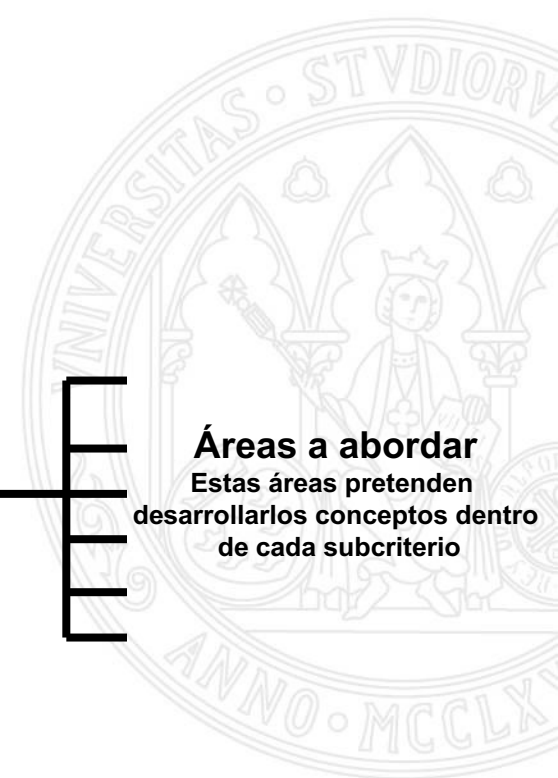
Subcriterio
Divisiones en las que están estructurados
los distintos criterios



Todos los subcriterios tienen el mismo peso
específico dentro de su propio criterio

CRITERIOS

Áreas a abordar
Estas áreas pretenden
desarrollarlos conceptos dentro
de cada subcriterio



La autoevaluación en el Modelo EFQM

La autoevaluación ofrece un **diagnóstico** exhaustivo, como **imagen instantánea** del **estado** de la **organización** en un **momento determinado**, mostrando una serie de **puntos fuertes** (lo que se está gestionando de modo adecuado), **áreas de mejora** (las que son susceptibles de mejorar) y una puntuación



La *European Foundation for Quality Management [EFQM]* (2003), define la autoevaluación como “**un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con el Modelo EFQM de Excelencia**”

El proceso de autoevaluación

Ventajas del modelo EFQM como herramienta de Autoevaluación.

- Participación de todos los actores en los ciclos de evaluación y proyectos de mejora.
- Considerar todos los aspectos, para el rendimiento organizacional.
- Apto para ser aplicado y adaptado
- Compromete a cada uno de los integrantes para mejorar su ambiente laboral y su relación con el usuario.

La autoevaluación mediante cuestionario

Ventajas

- Ofrece una buena introducción a la autoevaluación.
- Fácil de usar: una formación básica es suficiente para empezar.
- Puede involucrar rápidamente a numerosas personas de la organización.
- Ayuda al Servicio a determinar su posición actual así como las orientaciones y prioridades futuras.
- La presentación de los resultados es sencilla.
- Permite comparaciones con los resultados de otros Servicios y de otras Instituciones.
- Estimula, en el Servicio, la cultura de la mejora continua mediante la autoevaluación periódica, la medida de sus progresos y las consiguientes correcciones.
- Puede facilitar los debates de grupo sobre las oportunidades de mejora en la organización.
- Las preguntas pueden adaptarse a la organización.

Inconvenientes

- No supone un examen exhaustivo de todos los aspectos de una organización.
- La precisión depende de la adecuación de las preguntas planteadas.
- No se genera directamente ninguna relación de puntos fuertes y áreas de mejora.
- El uso reiterado de cuestionarios en una organización puede dar lugar a un bajo índice de respuestas.
- La circulación del cuestionario puede crear expectativas inciertas entre el personal de la organización.





Preguntas y Respuestas

