



# Modelos de calidad

**Diana Gavilán Bouzas**

Faculta de Ciencias de la Información  
Universidad Complutense de Madrid



# Un mapa para no perdernos

## Modelos de calidad

módulo **2**

diana gavián bouzas

### ¿Qué es un Modelo de Calidad?

**Modelo:** herramienta que representa una realidad simplificada

**Modelo de calidad:** esquema de control referido a los aspectos que conducen a la Calidad Total en una organización



## ¿Para Qué Nos Sirven?

- Obtener una visión global
- Ver y entender las interrelaciones
- Evitar el olvido de factores
- Asignar un valor relativo a cada aspecto
- Identificar nuestra posición y nuestro campo de acción

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelos de Calidad

- JAPÓN: Premio Deming
- EEUU: Premio Malcolm Baldrige
- EUROPA: Modelo de la EFQM

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## European Foundation for Quality Management (EFQM)

- Fundada en 1984 por 14 compañías líderes
- Actualidad: 500 miembros de diversos sectores
- Potenciar la presencia de las empresas europeas en mercados internacionales
- Promover el Premio Europeo de la Calidad (1991)

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Premio Europeo de Calidad

European Foundation for Quality Management (EFQM)

- European Quality Award
- European Quality Prize
- Premio Europeo a la Calidad para Organismos Públicos (1998- AVE)
- Premio Europeo a la Calidad de las PYMES

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia

- Ayuda a las organizaciones a conocerse mejor para mejorar
- Amplio y completo
- Herramienta de ayuda a la gestión
- Modelo causal no normativo ni prescriptivo
- Autoevaluativo y no auditado
- Orientado al establecimiento de planes de mejora para las AM
- Punto de partida: autoanálisis de la situación actual
- Detección de los PF y las AM
- Consta de criterios (9) y un conjunto de reglas (REDER)
- Terminología: criterio, subcriterio, agentes, resultados y actores

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavilán bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia



Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavilán bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia. Criterio Liderazgo (100)

- Actuación de la dirección que refleja un compromiso con la calidad
  - Misión, visión y valores
  - Planes de calidad
- Implicación con los actores internos
- Implicación con los actores externo

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia. Criterio Estrategia (80)

- Estrategia enfocada hacia los *actores*
  - Fundamento coherente basado en información relevante y global
  - Se desarrollan, revisan y actualizan.
  - Se comunican y ponen en práctica, a través de un despliegue en acciones que la implantan en todos los niveles.

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



Modelo Europeo de Excelencia.

## Criterio Personal (90)

- Aprovechamiento y desarrollo del potencial de los RRHH en apoyo de la estrategia y los procesos
  - La **planificación, gestión** y mejora de los recursos humanos acorde con las necesidades.
  - **Desarrollo y mantenimiento de los conocimientos**, capacidades e implicación.
    - » La fijación de objetivos y el control del rendimiento
  - **Participación, reconocimiento**, diálogo eficaz y cuidado del personal.

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



Modelo Europeo de Excelencia.

## Criterio Alianzas y Recursos (90)

- Planificación y gestión de los recursos internos y las relaciones externas para el logro de la estrategia
  - ⇒ Recursos económicos y financieros
  - ⇒ Alianzas externas: relaciones con proveedores
  - ⇒ Recursos materiales
  - ⇒ Recursos inmateriales
    - Información.
    - Tecnología y la propiedad intelectual.

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



Modelo Europeo de Excelencia.

## Criterio Procesos (140)

- Diseño, gestión y mejora de la organización de los procesos para el logro de la estrategia
  - Identificación, **definición y normalización** de procesos críticos para el éxito (quejas, formación...)
  - **Revisión**, control y definición de objetivos de mejora a través de la innovación y creatividad.
  - Gestión y mejora de las **relaciones con el cliente** (SAC).

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



Modelo Europeo de Excelencia.

## Criterio Resultados en Personas (90)

- Logros alcanzados con el personal
  - Medidas directas: percepción que tienen los empleados de la satisfacción
  - Medidas indirectas: indicadores de la satisfacción del personal

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia. Criterio Resultados en Clientes (200)

- Logros alcanzados con clientes externos
  - Medidas directas: percepción de los clientes
  - Medidas indirectas: indicadores de la satisfacción de los clientes externos

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia. Criterio Impacto en la Sociedad (60)

- Logros alcanzados con relación al entorno social
  - Información
  - Incidencia en la economía local-nacional
  - Implicación en la sociedad
  - Acciones para preservar el entorno
  - Galardones y premios
- Medidas directas: percepción que tiene la sociedad
- Medidas indirectas: indicadores internos del impacto en la sociedad

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Modelo Europeo de Excelencia. Criterio Resultados Claves (150)

- Logros alcanzados con relación a los objetivos y a las expectativas de los **dueños**

- Indicadores económicos
- Indicadores de resultados (asistenciales)

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Autoevaluación

- Examen global-sistemático-regular de actividades y resultados obtenidos aplicando los criterios del modelo de excelencia
- Se obtiene los PF y las AM
- Punto de partida de la planificación empresarial

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas

## Lógica REDER



Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas

## Autoevaluación. Ventajas



- Aceptación de los criterios
- Metodología puntuada
- Aplicable en diferentes contextos
- Base del Premio Europeo

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Autoevaluación. Puntuación

¿Qué significa  
**hacer las cosas bien?**  
¿Qué significa que  
**las cosas salen bien?**

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Hacer bien las cosas

Existen pruebas :  
**evidencias**  
de que lo hacemos bien

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Autoevaluación. Puntuación

### Hacer las cosas bien

<b>Bien pensadas</b>	→	<b>enfoque</b>
⊖ Con fundamento		⊖ Sólido
⊖ Coherentes		⊖ Integrado
<b>Bien puestas en funcionamiento</b>	→	<b>despliegue</b>
⊖ Sistemático		⊖ Sistemático
⊖ Implantada donde corresponda		⊖ Implantado
<b>Bien evaluadas y mejoradas</b>	→	<b>evaluación y revisión</b>
⊖ Medición		⊖ Medición
⊖ Corrección		⊖ Mejora
⊖ Aprendizaje		⊖ Aprendizaje

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Las cosas salen bien

Los resultados  
indican que lo hacemos bien

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas



## Autoevaluación. Puntuación

### Salir las cosas bien

- Se logra el **objetivo**
- La **tendencia** es mejorar
- Somos **tan buenos como** el mejor
- Las cosas salen bien **porque** lo hacemos bien
- Las cosas **siempre** salen igual de bien para **todos**

### Criterios Resultados

#### grado de excelencia

- comparación con el **objetivo**
- **tendencia**
- comparación **“best in class”**
- resultados **procedente** del enfoque

#### alcance

Como implementar la calidad y no morir en el intento

diana gavián bouzas

Como implementar la calidad y no morir en el intento

**Un mapa para no perdernos**  
**Modelos de calidad**

módulo **2**

diana gavián bouzas