

# Modelos de Excelencia

Los modelos de excelencia empresarial, también llamados modelos de calidad total, son herramientas que al día de hoy son parte fundamental y necesaria para las organizaciones, ya que ayudan a la autoevaluación de la organización. Estos modelos han surgido de diversos organismos así como de instituciones con la intención de que se puedan aplicar en todas las empresas.

Existen varios e importantes métodos de los que se puede hacer uso para implantar sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, pero existen cuatro que han sobresalido de los demás ya que constituyen las bases y criterios para evaluar los premios de excelencia que llevan su propio nombre.

Cada uno de estos métodos han sido creados con el fin de promover la calidad empresarial, con este objetivo cada uno de los métodos tiene sus fundamentos en una serie de criterios y procesos de evaluación que permite conocer la situación actual de la organización y de esta manera da la oportunidad de tomar medidas para la realización de las mejoras necesarias.

Los cuatro métodos son los siguientes:

## Método Deming

Este método consiste en la aplicación de las teorías de Control Total de la Calidad. Su creador es el doctor Deming Prize, ha sido desarrollado desde 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE).

Este método centra su atención en la evaluación de las diferentes áreas de una organización para conocer los resultados obtenidos después de seguir el método del control de calidad. Para poder hacer posible esto se han planteado diez aspectos básicos para poder realizar la valoración.

- Políticas y objetivos.
- Organización operativa.
- Educación y diseminación.
- Flujo de información.
- Calidad de productos y procesos.
- Estandarización.
- Gestión y control.
- Garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos.
- Resultados.
- Planes para el futuro.

# Modelos de Excelencia

## Modelo Malcome Bladrige

Este modelo tiene su origen en la necesidad de Estados Unidos por mejorar la calidad de los productos que se producían en ese país en la década de los 80's, ya que con la llegada de productos japoneses y de mejor calidad les resultaba complicado competir. En este cambio las organizaciones se centran en la revisión de sus procesos, centrando sus esfuerzos en pruebas de calidad y tomando en cuenta las necesidades de los clientes.

Este modelo plantea siete criterios que son:

- Liderazgo.
- Plan estratégico.
- Clientes y mercado objetivo.
- Recursos Humanos.
- Administración.
- Resultados.
- Información y análisis.

## Modelo EFQM de Excelencia:

El origen de este modelo es en la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM por sus siglas en inglés) este organismo fue creado en 1988 por 14 importantes compañías europeas que buscaban el optimizar sus procesos de calidad interna, el esquema que presenta este método es muy similar al de Malcom Bladrige, solo que el EFQM hace especial énfasis en el liderazgo de los altos directivos y gerentes para lograr eficientar a los empleados. Este método utiliza para medir el impacto de un producto cinco criterios básicos que son:

- Lo conseguido por la empresa durante el proceso.
- Lo logrado con respecto a los objetivos de la organización.
- Lo conseguido por los competidores.
- Lo conseguido por organizaciones referentes en el campo comercial.
- Las relaciones causa-efecto entre agentes y resultados.

## Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Calidad

El modelo Iberoamericano tiene su origen en 1999 gracias a la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), es muy similar al método EFQM ya que ha sido tomado como referencia.

# Modelos de Excelencia

El modelo Iberoamericano se compone de nueve criterios.

- Liderazgo y estilo de gestión.
- Política y estrategia.
- Desarrollo de las personas.
- Recursos asociados.
- Clientes.
- Resultados de clientes.
- Resultado del desarrollo de las personas.
- Resultados de sociedad.
- Resultados globales.

Referencia

ISO Tools EXCELLENCE (2011) ¿Cuáles son los principales modelos de excelencia? Recuperado el día 2 de mayo de 2016, a partir de <https://www.isotools.org/2015/03/11/cuales-son-los-principales-modelos-de-excelencia/>