

Metodología de autoevaluación



Principios de gestión



El modelo



Los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos

¿Qué es en realidad el modelo EFQM?

El uso principal del modelo es la auto evaluación: es una **herramienta para identificar mejoras** en nuestro sistema de gestión

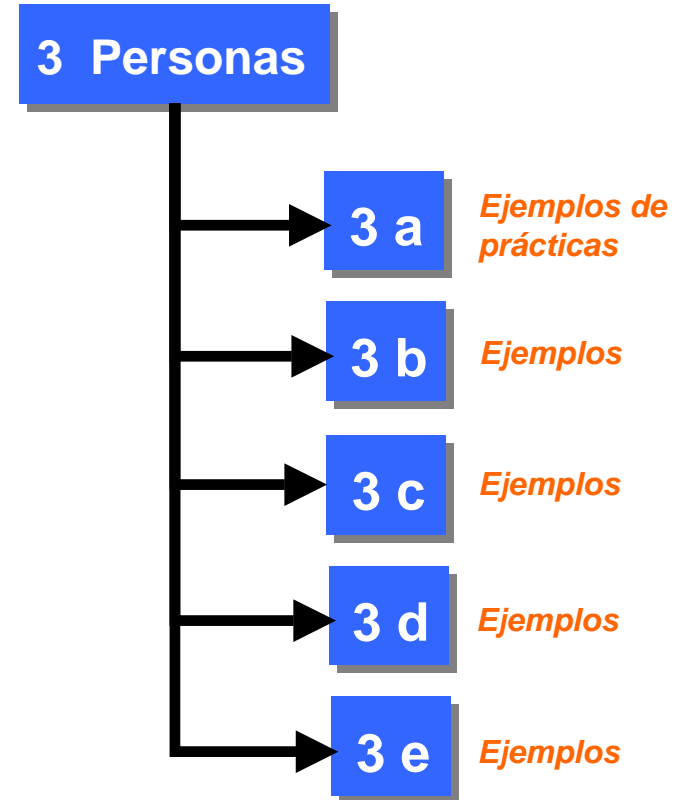
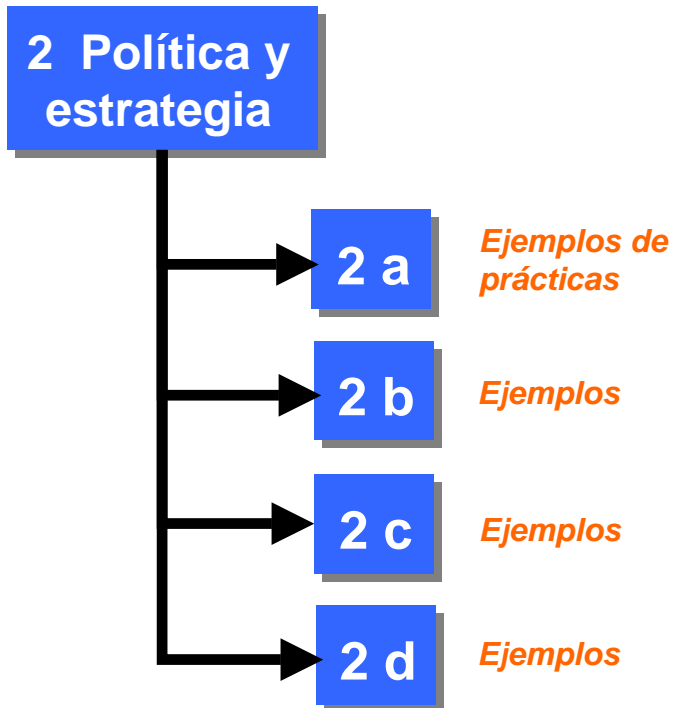
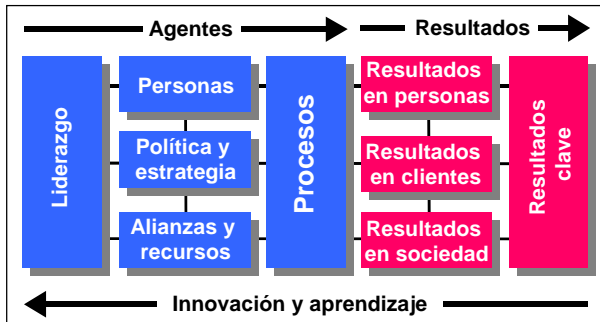


Nos muestra ejemplos de **prácticas de gestión excelentes** sobre las que reflexionar.
No es normativo ni prescriptivo: no dice qué y cómo hay que hacer las cosas

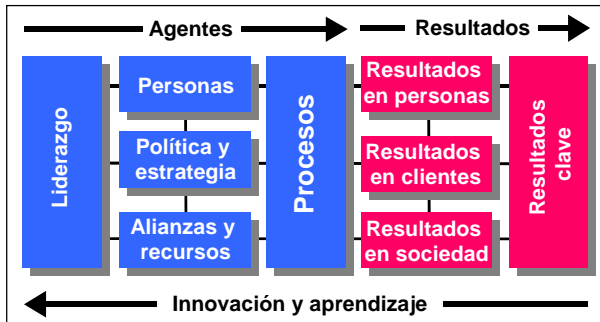
Proporciona un **método de análisis** que nos facilita examinar de forma sistemática las prácticas de gestión de nuestra organización



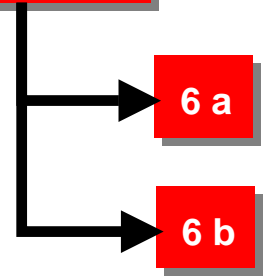
Prácticas de gestión



Prácticas de gestión



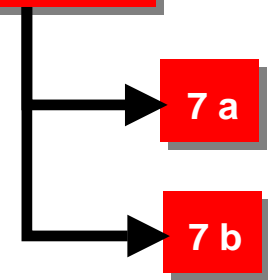
6 Clientes



Ejemplos de medidas de percepción

Ejemplos de medidas de rendimiento

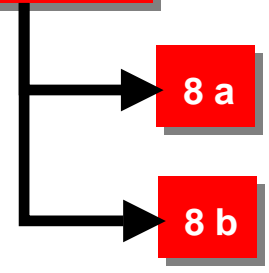
7 Personas



Ejemplos de medidas de percepción

Ejemplos de medidas de rendimiento

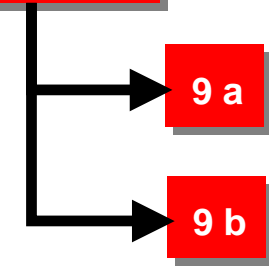
8 Sociedad



Ejemplos de medidas de percepción

Ejemplos de medidas de rendimiento

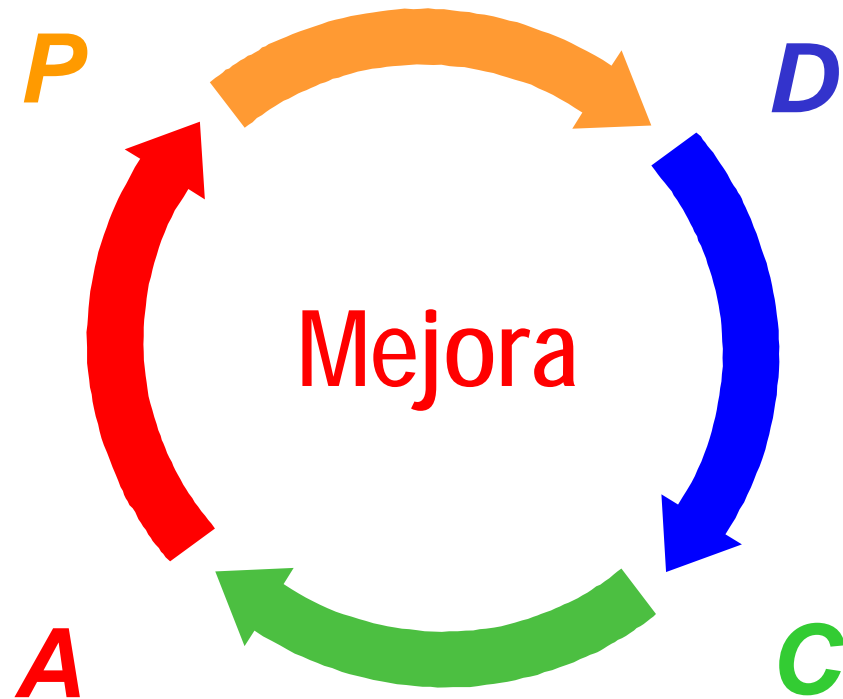
9 Clave



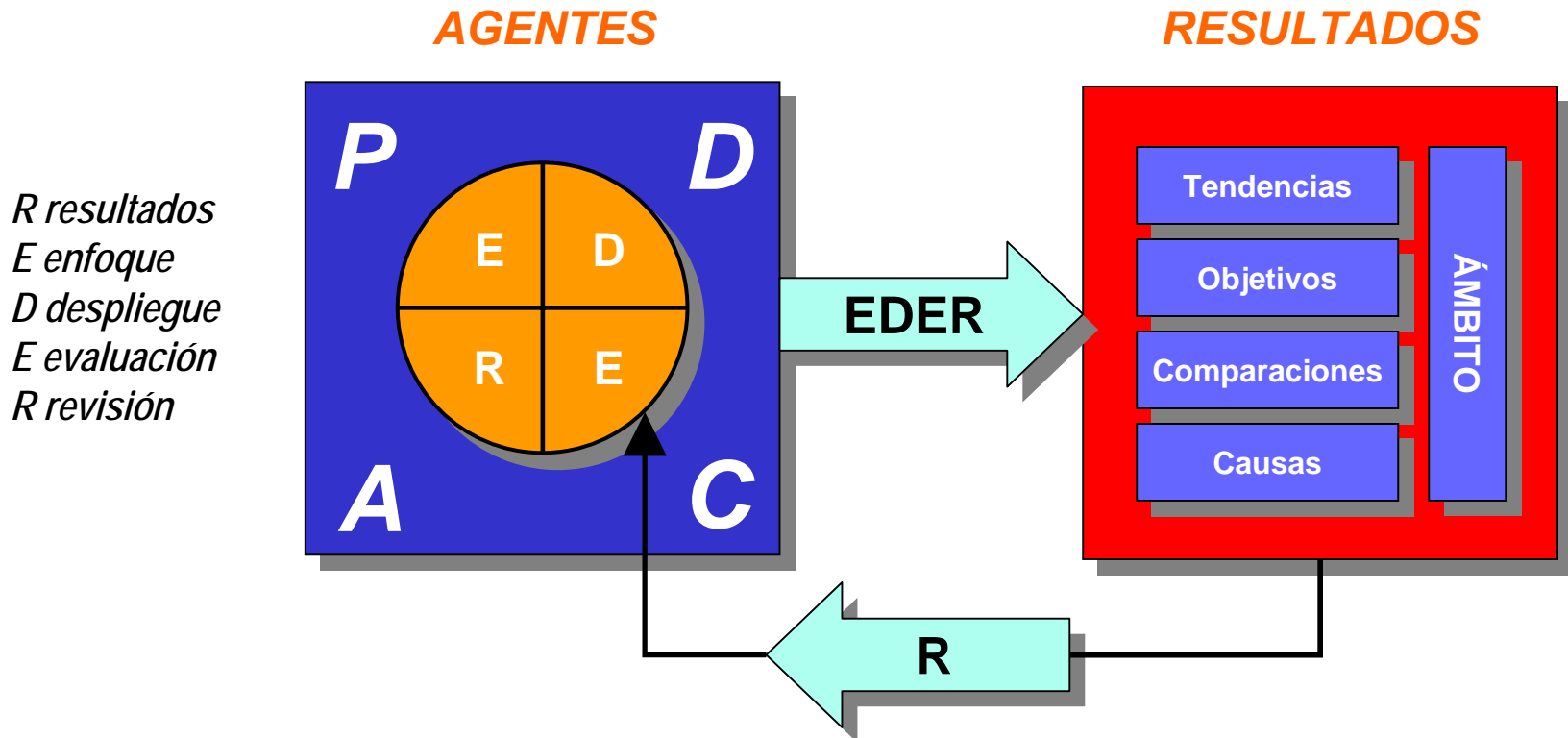
Ejemplos de resultados clave

Ejemplos de indicadores clave

Un sistema de
gestión se basa
en los cuatro
elementos del
PDCA



La lógica del modelo



En común: la participación del personal de la organización

Las metodologías de auto evaluación más comunes son:

- **Cuestionario de auto evaluación**
- **Formularios**
- **Simulación de presentación al Premio Europeo**



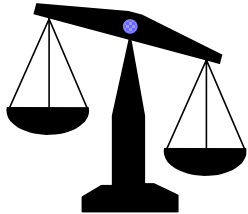
Características

Respuesta a una relación de preguntas, clasificadas según los criterios del Modelo EFQM de excelencia, de acuerdo a unos baremos preestablecidos



- ✓ **Se formulan una serie de preguntas por cada subcriterio del Modelo EFQM**
- ✓ **El número de preguntas oscila entre 50-120, según el modelo de cuestionario. La valoración puede ser: sí / no, 1 / 10, 0 / 100, likert.**
- ✓ **Cuestionarios más usados: PERFIL, cuestionario reducido de la EFQM, (también se utilizan cuestionarios de elaboración propia)**

Ventajas



- ✓ **Permite un primer contacto sencillo con la auto evaluación**
- ✓ **Facilita la participación de muchas personas**
- ✓ **Las preguntas pueden adaptarse a la organización**
- ✓ **Rapidez y facilidad de uso**

Inconvenientes



- ✓ **Limitación al generar áreas de mejora**
- ✓ **Poco creativo en el análisis. No permite argumentar, sólo puntuar las preguntas**
- ✓ **Posibles fallos de interpretación en algunas preguntas**
- ✓ **Gran subjetividad en las respuestas (depende mucho de la pregunta planteada)**
- ✓ **No posibilita las comparaciones con otros**

El cuestionario

- ✓ ¿Hemos identificado quiénes son los líderes de nuestra organización? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Han recibido formación en Calidad Total? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Han desarrollado y difunden la misión, visión y valores o principios éticos? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Son coherentes en su “día a día” con lo que difunden? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Imparten formación dentro de la organización? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Son accesibles y escuchan? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Animan a iniciar cambios y acciones de mejora? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Reconocen los esfuerzos y logros de las personas? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Participan en actividades de mejora con clientes y proveedores? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Difunden la Calidad Total fuera de la organización? Sí ___ No ___
- ✓ ¿Revisan y mejoran la efectividad de su liderazgo? Sí ___ No ___

Características

Utilización de un formulario para evaluar cada uno de los subcriterios del modelo EFQM

- ✓ **Cuaderno de 32 hojas (una por subcriterio del Modelo)**
- ✓ **Apartados: descripción del subcriterio, puntos fuertes, áreas de mejora, puntuación**
- ✓ **Basado en el trabajo individual y de equipo**
- ✓ **El rigor en la recogida de datos es muy importante. Se debe apoyar en evidencias (datos y hechos)**

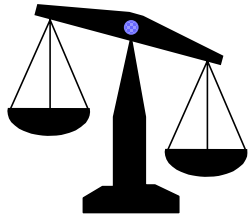


Proceso de trabajo



- ✓ Selección y formación del equipo de evaluación
- ✓ Recogida de datos individual del subcriterio asignado (ptos. fuertes y mejoras)
- ✓ Consenso en puntuación, áreas fuertes y de mejora
- ✓ Establecimiento de áreas de mejora definitivas y planes de acción

Ventajas



- ✓ Fácil de preparar
- ✓ Creatividad del proceso de análisis (visión individual)
- ✓ La discusión y consenso posterior crea visión común de situación de la organización
- ✓ Permite identificar una lista de puntos fuertes y áreas de mejora
- ✓ Aporta evidencias (datos) de los puntos fuertes y áreas de mejora

Inconvenientes



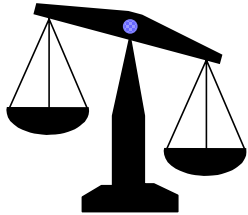
- ✓ Participación más limitada que otros métodos
- ✓ Requiere de formación inicial. Si no, hay riesgo de valoraciones sin evidencias

Características

Elaboración de una memoria siguiendo los criterios de presentación al premio de la EFQM

- ✓ **Planificación del proyecto y formación del equipo de redacción**
- ✓ **Preparación de una memoria con un máximo de 75 páginas**
- ✓ **La memoria debe cubrir los 32 subcriterios**
- ✓ **Un equipo de evaluadores (de la propia empresa o externos) revisa la memoria e identifica los puntos fuertes y las áreas de mejora**
- ✓ **El equipo emite una puntuación consensuada de la memoria y un informe con las áreas de mejora**

Ventajas



- ✓ Ayuda a la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora
- ✓ Facilita el seguimiento de la evolución de la gestión a lo largo del tiempo (vehículo de comunicación hacia la organización)
- ✓ Sirve para optar al sello y al premio europeo

Inconvenientes



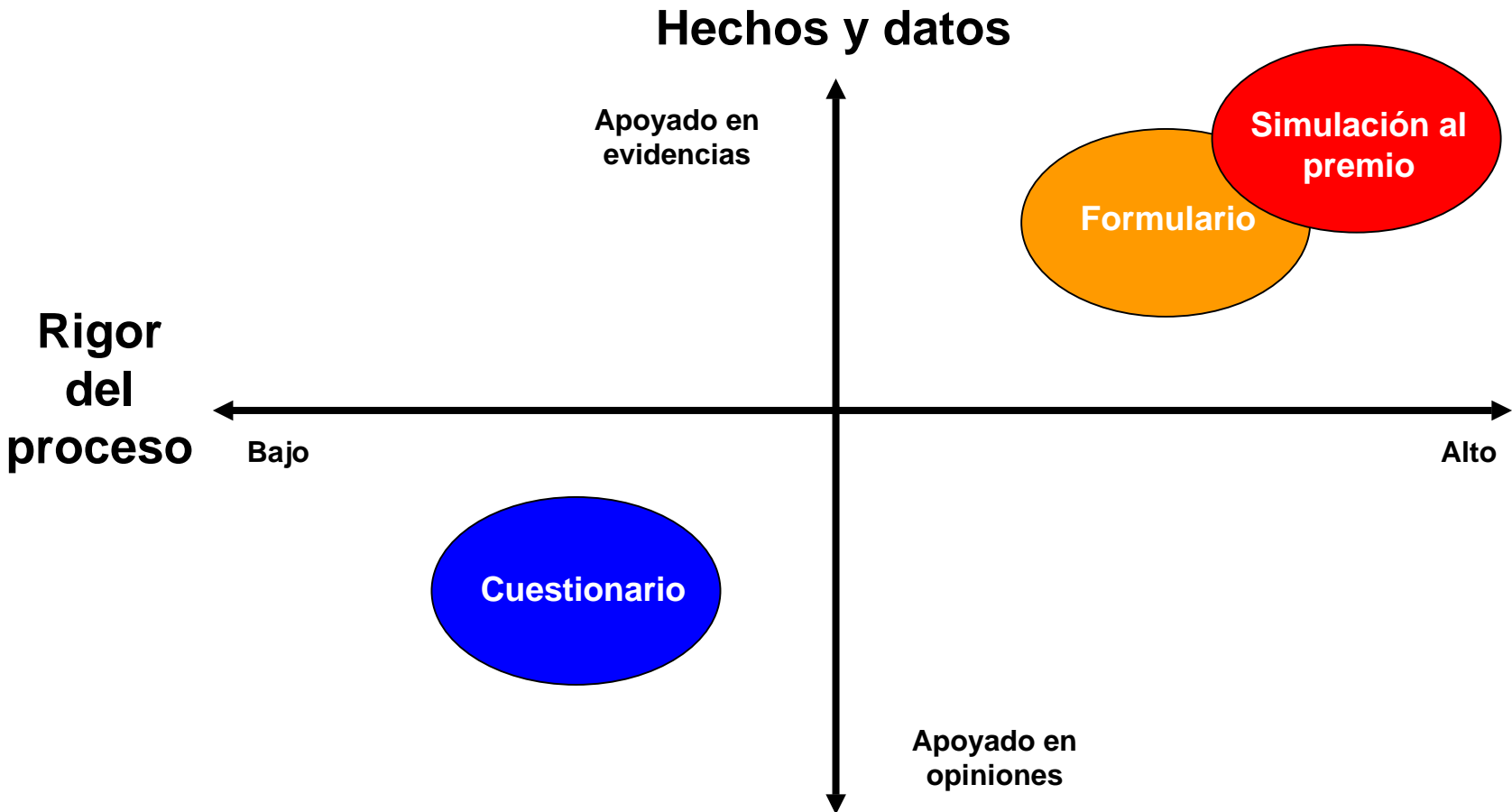
- ✓ La preparación de la memoria exige un gran esfuerzo y dedicación
- ✓ Peligro de que la memoria no recoja todas las prácticas de gestión de la organización

Comparación de métodos

	P. Fuertes y A. Mejora	Precisión de la puntuación	Conocimiento del modelo	¿Necesid. de evaluadores formados?	Recursos necesarios	¿Nivel de evaluación PDCA?
Cuestionario	NO	BAJO	NO	NO	BAJO / MEDIO	BAJO
Formulario	SÍ	MEDIO	SÍ	SÍ	MEDIO	ALTO
Simulación premio	SÍ	ALTO	SÍ	SÍ	ALTO	MEDIO

Hechos y datos vs. rigor del proceso

Comparación de métodos



¿Qué enfoque sería el correcto?

Organización madura	Cuestionario personalizado	Formularios apoyados por personal experimentado	Simulación de presentación al Premio
Nivel medio	Cuestionario estándar	Formularios con participación limitada	Formularios con amplia participación
Iniciando el camino de la excelencia	Cuestionario elemental	Cuestionario estándar	Cuestionario muy detallado
	Esfuerzo bajo	Esfuerzo medio	Esfuerzo alto

LOS EJES TRANSVERSALES



***Conceptos vitales para
la organización que
recorren el modelo
transversalmente***

- RELACIONES CON CLIENTES
- COMUNICACIÓN INTERNA
- FORMACIÓN Y APRENDIZAJE
- MEJORA DE PROCESOS
- RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN
- BENCHMARKING
- RELACIONES CON OTROS CENTROS

- INFRAESTRUCTURAS Y MEDIOS
- IMAGEN DEL CENTRO
- GESTIÓN PRESUPUESTARIA DEL CENTRO
- COMUNICACIÓN EXTERNA
- NUEVAS TECNOLOGÍAS
- GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
- ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Proceso



- 1. Seleccionar el eje**
- 2. Identificar los subcriterios que lo componen**
- 3. Elegir los ejemplos prácticos que relacionados**

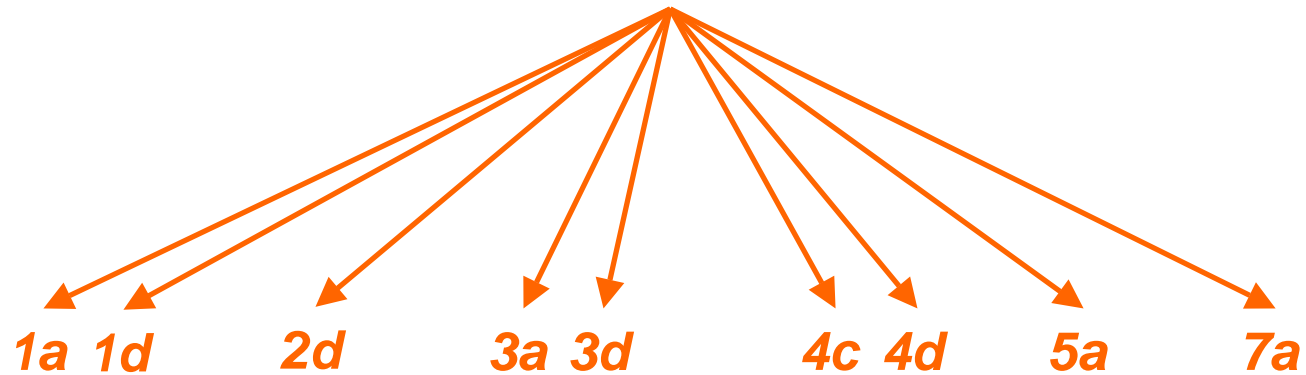
Seleccionar ejes

1. *Buenos resultados con los alumnos (académicos / inserción laboral)*
2. *Proceso educativo (enseñanza-aprendizaje) eficaz y eficiente*
3. *Satisfacción del personal*
4. *Recursos óptimos para desarrollar la oferta educativa (plantilla, instalaciones, económicos)*
5. *Buen clima escolar*
6. *Satisfacción de las familias y los alumnos*

Acción	Impacto sobre la organización	Capacidad para implantarla	Puntuación	Ranking

**Identificar
subcriterios**

COMUNICACIÓN INTERNA



**Seleccionar ejemplos
relacionados para cada
subcriterio**