

### EFQM (MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL)

#### LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Durante estos últimos diez años se ha producido un cambio cultural en los equipos directivos de las empresas. Se ha descubierto a la calidad como un arma con la que poder competir en el mercado, con la finalidad de captar y fidelizar clientes. La calidad ha sido entendida como una estrategia corporativa con la que situarse en el mercado y aventajar a los competidores. EFQM son las siglas del inglés European Foundation for Quality Management. Esta norma persigue lograr la excelencia empresarial.



Las empresas turísticas pueden elegir entre diferentes sistemas de gestión de calidad para conseguir su estrategia diferenciadora:

a) Norma Básica

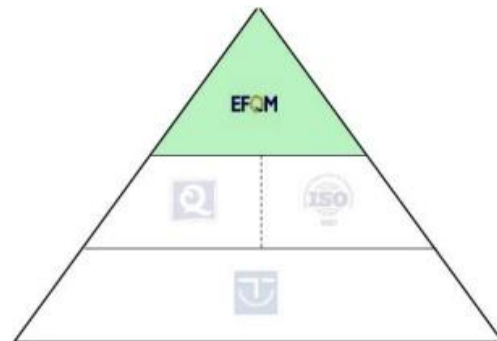
Plan de Mínimos de Calidad, que cumple con lo mínimo para poder dar un servicio de calidad.

b) Norma Media

Las ISO,s y la Q de Calidad Turística. Estas normas son muy completas, pero se especializan cada una en un área. Calidad, medioambiente, seguridad alimentaria, servicio turístico, etc.

c) Norma Excelente

La EFQM es la norma que reúne un conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización, basadas en conceptos fundamentales como la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo, la perseverancia, los procesos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.



Para poder poner en práctica cualquier norma y en especial la EFQM, la empresa tiene que tener una Cultura Empresarial. Esta Cultura es lo que identifica la forma de ser de una empresa y se manifiesta en las formas de actuación ante los problemas y oportunidades de gestión y adaptación a los cambios. Deben ser interiorizados en forma de creencias y talentos colectivos que se deben transmitir y enseñar a los nuevos miembros, como una manera de pensar, vivir y actuar.

Las empresas más avanzadas presentaran en el futuro inmediato, una forma muy diferente de gestionar la empresa que en la actualidad. Introducirán su cultura empresarial a todos los niveles de la empresa, y conseguirán un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. No es solo una forma de trabajar común sino también una misma forma de ver y entender la vida.

El éxito de cualquier gestión, depende en gran medida de las pequeñas mejoras, que en gran cantidad y a gran velocidad se pongan en práctica. También de la rapidez de adaptación que tiene la empresa ante los cambios. Para ello la empresa debe estar preparada, sino, no tendrá tiempo para reaccionar y se quedará atrás. En el mercado donde nos movemos, las carreras se ganan si estás preparado. De lo contrario veras pasar a la competencia siempre delante de ti. Para ganar hay que estar en forma continuamente y pendiente en todo momento de que nadie te pase, y sobre todo llegar el primero.



**LA NORMA EFQM**

La EFQM fue fundada en 1988 por los presidentes de las catorce mayores compañías europeas, con el apoyo de la Comisión Europea. La Fundación asume su papel clave en el incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas, reforzando la Calidad en todos sus aspectos.



**Fundación Europea para la Gestión de la Calidad**

- Asociación sin ánimo de lucro
- Integrada por 800 miembros (38 países)
- Fundada en 1988 con apoyo de la Comisión Europea y por Presidentes de 14 compañías.

*“la batalla por la Calidad es uno de los prerrequisitos para el Éxito de nuestras compañías y nuestra competitividad”*  
 Jacques Delors

Se trata de un modelo no normativo , cuyo concepto fundamental es la autoevaluación. Se basa en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la empresa usando como guía los criterios del modelo.



Esto no supone una contraposición a otros enfoques (aplicación de determinadas técnicas de gestión, normativa ISO, normas industriales específicas, etc.), sino más bien la integración de los mismos en un esquema más amplio y completo de gestión .

La utilización sistemática y periódica del modelo por parte del equipo directivo, permite a éste el establecimiento de planes de mejora basados en hechos objetivos y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar.

Conocer el Modelo EFQM es amarlo; la gente se queda extraordinariamente sorprendida de la sencillez que tiene el modelo, de ese sentido común estructurado. Sin embargo, hay que vencer reticencias porque supone un cambio de cultura y todo cambio genera un rechazo

inicial por el nivel de exigencia y mejora continua. EFQM trata de estructurar la mejora continua y la innovación, no por una moda, sino para ser competitivos.



### **¿PORQUE IMPLANTAR EFQM?**

El objetivo principal es identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la empresa, para posteriormente establecer planes de acción. Asimismo, este modelo contempla la obtención de una puntuación, con la ventaja adicional de comparar los resultados de la empresa con otras empresas similares o excelentes.

- Aporta método y sistematización a la empresa canalizándola a la mejora continua. Todos aportan, nadie falta.
- No es una herramienta, es una estrategia que sistematiza y controla los procesos
- Permite familiarizarse con el concepto de excelencia que impulsa EFQM
- Ayuda a la empresa a conocer detalladamente sus fortalezas y debilidades
- Mejora la calidad de los servicios ofertados
- Consigue implantar una autoevaluación permanente en la empresa
- Dota de competitividad a la empresa
- Establece una clara visión del futuro de la empresa



### ¿ PORQUE ELEGIR A ISQ-TURISTICA ?

- ISQ-Turística, a diferencia de otras empresas consultoras de calidad que implantan sistemas de forma general en todos los sectores. Nosotros sólo nos dedicamos al Sector Turístico Balear, con el que estamos especializados y conocemos a la perfección.
- ISQ-Turística trata a cada cliente de forma personalizada y con total confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente con la La Ley Orgánica, 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ISQ-Turística se adapta a los horarios y a la disponibilidad de los clientes, para que éstos no dejen paralizada su actividad de negocio.
- ISQ-Turística se diferencia por la sencillez de sus manuales y por una atención continua y permanente con sus clientes.
- ISQ-Turística es la primera consultora LOW-COST en las Islas Baleares.
- ISQ-Turística dispone de la posibilidad de implantar sistemas de calidad ON-LINE a través de una plataforma accesible vía web.
- ISQ-Turística GARANTIZA la CERTIFICACIÓN a todos sus clientes.

