

Exploración del Modelo EFQM para la evaluación de gestión de la calidad en la
empresa Ecuaintegral Consulting S.A

Autor: Chacha Guevara, Julio Fernando

Director: PHD. Casas Álvarez, Gustavo José

Universidad de las Fuerzas Armadas, ESPE

julio.chacha@celec.gob.ec; jf21276@hotmail.com

julio-septiembre 2017

http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/07/11.22-Exploraci%C3%B3n-del-Modelo-EFQM-para-la-evaluaci%C3%B3n-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-en-la-empresa-Ecuaintegral-Consulting-S.A..pdf

RESUMEN

En este artículo permitió presentar los resultados de la autoevaluación sobre el funcionamiento del sistema de gestión de una organización con base en el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), la cual se llevó a cabo en la empresa Ecuaintegral Consulting S.A. Se analizaron los datos asociados a los siguientes agentes facilitadores y resultados: Liderazgo, política y estrategia, procesos, resultados en las personas y consecuencias en los clientes. El análisis y diagnóstico descriptivo, así como el correlacional se utilizó con la finalidad de realizar una aplicación del modelo a ser utilizado.

La técnica de correlación empleada fue la de correlación de Pearson. Se encontró que las variables de mayor puntaje fueron: liderazgo, política, estrategia y procesos.

En la relación de los agentes facilitadores se identificó que los procesos influyen en la política y estrategia; así también, en la relación entre los resultados, se identificó que los clientes influyen en los resultados en las personas.

Palabras clave

Gestión de Calidad, autoevaluación, liderazgo, política, estrategia

ABSTRACT

In this article allowed to present the results of sel-assessment on the functioning of the management system of the one organization, based on the model of the European Foundation for Quality Management (EFQM), which was carried out in the company Ecuaintegral Consulting S.A. The data associated with the following facilitator and results were analyzed: leadership; politics and strategy; processes; results in people and results in clients. The descriptive and correlational analysis and diagnosis was used with the purpose of making an application of the model to be used.

The correlation technique used was the Pearson correlation. It was found that the variables with the highest scores were: leadership, politics, strategy and processes.

In the relationship of facilitators, it was identified that processes influence policy and strategy; so, in the relationship between the results, it was identified that the clients influence the results in the people.

Keywords

Quality Management, self-assessment, leadership, politics, strategy,