

En esta sección se trata de realizar un pequeño resumen del contenido del proyecto fin de carrera.

Dicho proyecto consta de diez capítulos incluido éste, además de dos anexos. Los capítulos se estructuran en la manera que se describe a continuación:

Capítulo 1 (Objeto del proyecto)

En este capítulo se trata de explicar el porqué de la realización del mismo. Se explica que es un proyecto real que nace del interés de la Residencia Geriátrica Vicente Ferrer de dar un paso más en la calidad después de tener certificad la calidad según la Norma ISO 9001:2000.

Capítulo 2 (Resumen del proyecto)

Es éste el capítulo donde nos encontramos y en el cual se intentará resumir el contenido del proyecto.

Capítulo 3 (La Calidad Total o Excelencia)

Se trata en éste de introducir a la Calidad, al concepto de Calidad, y la evolución de éste a lo largo de la historia.

En otro de sus apartados se verá como la Calidad puede ser una forma de estrategia. A su vez se definirá el concepto de Excelencia y se tratará de establecer las diferencias entre ambos.

También se de tratarán de definir los conceptos que integran la Calidad Total.

Por último se hará un análisis detallado de los principios fundamentales de la excelencia empresarial que son el pilar básico del Modelo EFQM, pilar fundamental de este proyecto.

Capítulo 4 (El Modelo de Excelencia Europeo (EFQM))

Aquí se tratará de introducir al modelo de Excelencia Europeo EFQM, núcleo central del proyecto.

En el se verá que dicho modelo está formado por nueve criterios, los cuales, se dividen en agentes facilitadores y en resultados. A su vez los criterios se dividen en subcriterios los cuales vienen detallados en dicho capítulo.

Tras la descripción detallada de los subcriterios se hará referencia a la autoevaluación siguiendo el esquema REDER esquema válido para aquellas organizaciones que quieran servirse de ella para realizar benchmarking. También se puede ver en este apartado la puntuación asignada a cada uno de los criterios.

En este capítulo se puede a su vez tener una visión conjunta de la relación entre el EFQM y otras herramientas de mejora continua estableciéndose la relación entre cada una de ellas y los distintos criterios abordados por el EFQM.

El apartado más relevante desde el punto de vista económico es el que hace referencia al informe de dos Doctores americanos en el cual se ven las ventajas de adoptar un modelo de excelencia.

Para finalizar el capítulo se hace referencia a la modificación realizada del modelo en el año 2003, que aunque ha sido pequeña, merece la pena reseñarla.

Capítulo 5 (Otros modelos de Excelencia)

El contenido de éste está basado en los otros dos modelos de excelencia fundamentales además del modelo europeo.

Estos modelos son el modelo japonés y el americano los cuales son parecidos al europeo pero en los cuales se observan diferencias con respecto a este. Por ello se describen ambos modelos en este capítulo, llegándose a una conclusión importante, en la cual se observa la mayor diferencia, la cual estriba en que EFQM se enfoca fundamentalmente en los agentes, con la finalidad de buscar el aseguramiento a largo plazo, mientras que los otros buscan aspectos que lleven a resultados más a corto plazo y respuestas más rápidas a los cambios del mercado.

Capítulo 6 (Preparación al V Premio Andaluz de la Excelencia)

En este capítulo se hace un pequeño resumen de lo que son los Premios de Excelencia. Una vez terminado esto se centra en el Premio que a este proyecto le compete, que no es otro, que el Premio Andaluz de la Excelencia Empresarial.

Sobre éste se hace un resumen de la información disponible, en el cual se incluyen todos los campos que la convocatoria del premio integra. A modo de resumen se puede decir que abarca desde los distintos premios y menciones que se otorgan pasando por evaluación de candidaturas y concesión del premio.

Se adjunta a su vez un pequeño informe en el cual se muestra la documentación requerida.

También se hace referencia al modo de redacción de la memoria anexando una guía práctica para la redacción de la memoria, apoyada por una estructura para la redacción de la misma.

Para finalizar el capítulo se hace un informe económico de las costas para acudir al premio.

Capítulo 7 (El modelo EFQM y las normas ISO 9000)

Es éste un capítulo en el cual se quiere realizar un análisis comparativo entre el modelo de Excelencia EFQM y las normas ISO: 9000.

Para ello se muestran dos tablas en las cuales se describen tanto los principios de excelencia como como los principios de gestión de la calidad.

Se observa analizando ambos cuadros que tanto la excelencia como la gestión enfocan sus conceptos fundamentales hacia "Orientación a resultados" y "Responsabilidad Social"

Cabe destacar que para ambos modelos el pilar fuerte es establecer una política de mejora continua.

Se mostrarán también puntos de convergencia entre ambos, y para terminar, se establecerán diferencias entre ambos a distintos niveles, que vienen recogidas en un cuadro resumen.

Capítulo 8 (Memoria)

Este es el núcleo central del proyecto, siendo esto lo que se presenta al V Premio Andaluz de la Excelencia Empresarial.

Basándonos en la guía para la redacción de la memoria y estructurando según las sugerencias anteriormente descritas se ha redactado la memoria.

El esquema seguido es el del modelo EFQM descrito en el capítulo 4 en el cual se han abordado todos los criterios desde agentes facilitadores, hasta resultados.

Cabe resaltar los indicadores usados en resultados, ya que al tratarse de una residencia geriátrica son muy originales.

Capítulo 9 (Evaluación y Puntuación)

Es aquí donde se ha querido realizar una valoración de la memoria la cual se ha realizado siguiendo el esquema REDER, a partir del cual podemos sacar los puntos fuertes de la organización y las áreas de mejora.

Capítulo 10 (Conclusiones)

Para terminar el proyecto se han plasmado una serie de conclusiones derivadas del trabajo realizado.