Vision 04/07/2014

RECONOCIMIENTO / ESTUDIO JAUME I

Las organizaciones con un Reconocimiento a la Excelencia adoptan el Modelo EFQM de una manera homogénea y consistente

Ésta es una de las principales conclusiones de un estudio realizado por investigadores de la Universitat Jaume I pertenecientes al Grupo de investigación "Excellentia: calidad, innovación y personas", con el propósito de analizar el patrón de adopción del Modelo EFQM. La investigación se desarrolló el pasado año 2013, en el marco de un acuerdo de colaboración entre el Club Excelencia en Gestión y el mencionado Grupo de Investigación, sobre una muestra de 180 organizaciones españolas que contaban con un Sello de Excelencia concedido por el CEG. La investigación se enmarca en sendos proyectos de investigación financiados por la Universitat Jaume I y el Ministerio de Ciencia e Innovación (Ref. P1.1B2011-52 y ECO2011-25809). Ana Belén Escrig Tena, Profesora de la Universitat Jaume I, te da a conocer a través de este artículo los detalles más interesantes de este estudio.

Las organizaciones que cuentan con un Reconocimiento a la Excelencia siguen un patrón similar en la utilización de buenas prácticas de gestión asociadas al Modelo EFQM, enfatizando el mismo tipo de actuaciones y encontrando "facilidades" y "dificultades" en el mismo tipo de prácticas, independientemente del nivel de excelencia alcanzado, los años de experiencia con el Modelo y el tamaño. Este patrón similar de adopción del Modelo se podría explicar por la senda que recorren las organizaciones hasta llegar a conseguir el máximo nivel de excelencia. De las organizaciones que en 2013 ostentan el Sello de Excelencia Europea 500+, el 67% había conseguido un nivel inferior en evaluaciones anteriores. Por tanto, es posible afirmar que el modelo EFQM se ajusta a su propósito de proporcionar pautas para seguir una ruta hacia la mejora, puesto que las organizaciones muestran una transición desde niveles más bajos hasta niveles más altos de excelencia. Además, el 46% de las organizaciones con un Sello 500+ en 2013 habían conseguido este nivel de excelencia en evaluaciones anteriores, lo que indica que las buenas prácticas se mantienen en el tiempo y que un alto rendimiento puede ser sostenible.

Las organizaciones consultadas perciben mejoras en los diferentes tipos de resultados desde que empezaron a utilizar el Modelo EFQM, fundamentalmente en los resultados en los clientes y resultados clave, seguidos de los resultados en las personas, y en menor medida en los resultados en la sociedad. Las buenas prácticas de gestión que parecen estar más relacionadas con la mejora en los resultados son aquellas que tienen que ver con el establecimiento de un modelo de liderazgo, con la identificación de las necesidades de los grupos de interés y su consideración en la elaboración del plan estratégico, y con la gestión de los procesos. Además, se evidencia que las organizaciones perciben mejoras en los resultados independientemente

del nivel de sello conseguido, de los años que lleven involucradas en la excelencia en la gestión e independientemente del tamaño.

La investigación también constata que el uso de buenas prácticas de gestión vinculadas al Modelo EFQM está promoviendo un estilo de dirección participativo, con una mayor participación de la dirección en los procesos de mejora de la calidad o promoviendo grupos de mejora en los que participan los empleados. De hecho, en el 60,6% de las organizaciones consultadas, la utilización del Modelo EFQM parece ser el fruto de un análisis de los resultados y de los procesos internos, más que obedecer a presiones externas, siendo la promoción de un estilo participativo una motivación importante para la adopción del Modelo EFQM.

El estudio termina insistiendo en la relevancia que tienen las prácticas relativas a la gestión de los recursos humanos en un contexto de excelencia en la gestión, evidenciando cómo las organizaciones consultadas practican una evaluación del rendimiento orientada al desarrollo y en la que existe una participación de los empleados en la evaluación.