

## La agenda económica

### Gestión

por Francisco Barrionuevo



# LA EXCELENCIA, ¿MODA O NECESIDAD?

La calidad no es solo percibida por nuestro cliente, a través de los productos y servicios que le ofrecemos, además debe de ser el motor o instrumento del cambio dentro de nuestras empresas. El término excelencia en el mundo empresarial no es más que la aplicación de una serie de criterios que están definidos en la metodología de calidad total llamada EFQM (European Foundation Quality Management).

Esta metodología provoca la ampliación de los objetivos dentro de la empresa. Todos sabemos que el beneficio es el primer objetivo de una compañía, pero no a cualquier precio y, por tanto, una estrategia basada en el beneficio y nada más –olvidándose de crear valor a los actores principales como son el cliente, los colaboradores (cliente interno), los accionistas y la sociedad– tendrá consecuencias negativas a medio y largo plazo. Por tanto, la diferencia está ahí, la empresa ‘excelente’ no renuncia a los beneficios empresariales, faltaría más, sino que los asegura a más largo plazo, consiguiendo crear y mejorar capacidades esenciales muy necesarias para los tiempos que corren.

En mi opinión, tengo que ser categórico en cuanto a la importancia de este asunto, la excelencia debe ser un medio y un fin en sí mismos dentro de cualquier organización empresarial, sin importar el tamaño de esta compañía.

Esta necesidad se agudiza aún más en las organizaciones empresariales intensivas en conocimiento, pues las relaciones humanas adquieren mayor relevancia e interés. Presido el Centro Andalus para la Excelencia en la Gestión y desde aquí animo a los empresarios y empresarias de Málaga a que implanten esta ‘cultura’ dentro de sus empresas. Esto tendría una consecuencia directa en la asunción de un reto y la empresa en bloque trabajaría para conseguirlo, pues solo el hecho de intentarlo ya es un premio para todos.

LA EMPRESA ‘EXCELENTE’  
NO RENUNCIA A LOS  
BENEFICIOS, LOS ASEGURA  
A LARGO PLAZO