

Gestión XXI



Septiembre 2007

Boletín 14

Sumario

Actualidad / Novedades



Inteligencia Emocional en el Entorno Empresarial



Curso Superior de Dirección y Gestión de Empresas



De la Calidad a la Excelencia: Experiencias en la Administración Pública

Editorial

LAS EMOCIONES MUEVEN LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

Todas las organizaciones disponen de una **parte racional**, estrategia, sistemas, herramientas de gestión... y otra que se materializa mediante **las emociones**, y que corresponde a las personas.

Ambas partes están totalmente ligadas pero una de ellas, la gestión de las emociones, influye poderosamente sobre la otra; los sistemas racionales de gestión.

La estrategia emocional parte de la base de que, lo que la persona piensa, siente y hace está sincronizado, y esto no ocurre en el ámbito organizacional.

Trasladando este pensamiento a una empresa, la estrategia corresponde a lo que ésta **piensa**, el modelo de negocio es lo que **hace**, y lo que **siente** está formado por las personas que colaboran en ella, en consecuencia a sus sentimientos y emociones.

Las personas están cada día mas valoradas, sin embargo es un hecho que existe aún un importante desfase entre la organización racional y la gestión de las emociones con relación a las personas que desarrollan su carrera profesional en la empresa.

En el ámbito de la empresa es muy común que lo que no se ve ni se percibe, es como si no ocurriese, sin embargo las emociones son fundamentales.

Pensar estratégicamente es una necesidad y sienta las bases que posibilitan la conexión entre la parte racional y la emocional.

En consecuencia, **es necesario ser estratégico en lo emocional** ya que la estrategia y el modelo de negocio al que se puede aspirar depende de las personas que trabajan en cada organización.

Desayuno de trabajo “Coaching en el entorno empresarial”

En la mañana del viernes 6 de julio, en el Hotel AC de Logroño, tuvo lugar el **Desayuno Empresarial MB.45 Consultores “Coaching en el entorno empresarial”**. En este Desayuno se habló del Coaching como concepto, de su aplicación a la vida personal y profesional y de las ventajas de utilizarlo e integrarlo en la dirección de empresas y equipos.

José María Martín, Gerente de GMB.45, expuso a los participantes el **significado del Coaching en la empresa, los beneficios que reporta** y su proceso de evolución. Explicó cómo plantear objetivos y lograr los objetivos y metas partiendo de técnicas de autoconocimiento y desarrollo.

Con su frase *“La diferencia entre un sueño y un objetivo es que para alcanzar el último realizamos un recorrido y una serie de acciones”*, consiguió un clima participativo en el que se profundizó en los cambios, las creencias limitadoras y potenciadoras y su influencia a la hora de lograr el éxito de nuestros objetivos.

A lo largo del desayuno los participantes manifestaron sus impresiones sobre el coaching y su facilidad y dificultad para aplicarlo en el logro de sus “sueños-objetivos” empresariales.



Evaluadores de los Premios Excelencia

Alberto Díaz, Gontzal Roscales y José Medrano, **consultores de MB.45**, participaron como **evaluadores** en los **procesos de reconocimiento para la obtención de los Certificados a la Excelencia** en los servicios públicos de La Rioja, convocados por el Gobierno de la Rioja.

Enhorabuena por apostar por la calidad

Desde MB.45 queremos transmitir nuestra más sincera enhorabuena a : **Logroño Integración del Ferrocarril 2002 SA, Residencial Montesclaros S.L., Señalizaciones Muro S.L., Servicios Eléctricos del Norte s.L., J.I.G. Internet S.L., J.I.G. Consultring S.L., Restaurante Cheff Nino, Graficas Isasa S.L., Mobiliario Vergara, Indema S.L., Industrias Tobia S.L. y Climatizaciones Mayoral S.L.** por la obtención del certificado de calidad **ISO9001:2000**.

Así como a: **Colegio Sagrado Corazón (Jesuitas), Laboratorio Regional “La Grajera”, Colegio Lasalle El Pilar** por el reconocimiento Q de Plata del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Y a: **Colegio Vuelo Madrid-Manila, IES Cosme García, Escuela Riojana de Administraciones Públicas ERAP, Centro de Coordinación Operativa SOS 112 y Colegio Inmaculado Corazón de María (Escolapias)** por el reconocimiento Q de Bronce del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) otorgado por el Gobierno de La Rioja, como organizaciones que avanzan **en gestión**.

También nuestra enhorabuena al **Servicio de Prestaciones** de la Consejería de Servicios Sociales por su **Premio Nacional Ciudadanía** otorgado por el Ministerio de Administraciones Públicas.



Inteligencia Emocional en el entorno de la empresa

¿Qué podemos hacer para que la inteligencia emocional se desarrolle en nuestras empresas?, ¿qué ha de tener un programa de inteligencia emocional para que tenga éxito?

Seguro que tiene conocimientos teóricos sobre la inteligencia emocional y conoce las ventajas que conlleva su desarrollo, tanto a nivel personal como profesional:

La comunicación mejora; el trabajador se siente más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida; aumenta la motivación; las relaciones personales mejoran; las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas; se mejora el clima laboral; los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan; mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa... y también mejoran un sin fin de pequeñas y sutiles cosas además de la rentabilidad de la empresa.

Aunque es sencillo entender y comulgar con la teoría, llevarla a la práctica es mucho más costoso. Y es que la clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados. Porque, para lograr desarrollar la inteligencia emocional en la empresa, todos deben desarrollar la suya propia.

Por eso, si queremos gestionar y dirigir el desarrollo de la inteligencia emocional es necesario facilitar un clima de confianza y apertura, elevar el nivel de conciencia y autoconocimiento de cada empleado e incrementar su motivación.

Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de inteligencia emocional, donde a través de una metodología vivencial y participativa, se crea un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá "trabajar" en sí mismo para alcanzar sus objetivos dentro del marco de las necesidades de la empresa.

Para que los talleres de inteligencia emocional sean eficaces: Los objetivos deben estar bien definidos y hallarse dentro del área de la inteligencia emocional. Deben ser guiados por profesionales de la inteligencia emocional, y darse en un clima de confianza, apertura y sinceridad. Han de seguir una metodología vivencial, utilizando métodos tipo "in-door / out-door training" o juegos y experiencias que faciliten la conexión con la realidad individual y de la empresa. Han de propiciar la introspección, la reflexión y la toma de conciencia, y han de conectar con las emociones y la motivación de cada participante.

También es preferible que los talleres estén incluidos en un programa más amplio donde se inserten sesiones de coaching y tutorías individuales bien sea de forma externa como interna.

De esta forma, se logrará un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como el participante se sentirán satisfechos con el proyecto de mejora asumido.

Y es que, como se evidencia en la propia esencia de la inteligencia emocional, las emociones son el motor de cualquier acción. Si no utilizamos métodos que contacten directamente con el interior de las personas difícilmente lograremos provocar cambios en ellos, o en nosotros mismos, por eso, cualquier programa bien estructurado que pretenda incidir sobre las actitudes y conseguir energía para el cambio y la mejora, debe contar con talleres de inteligencia emocional.

"Aquel que conquista a otros es fuerte; aquel que se conquista a sí mismo es poderoso".



Grupo MB.45 Consultores lanza su Programa Superior de Dirección y Gestión de Empresas, con la intención de proporcionar al alumnado los conocimientos necesarios para la gestión y dirección de empresas desde el punto de vista de la estrategia empresarial y la toma de decisiones en el mercado económico actual.

Este programa proporciona el conocimiento necesario para abordar los entornos modernos de la empresa de hoy; tanto a nivel de empresario, como de director. El alumno se cualifica en temas de planificación y organización, finanzas, gestión, recursos humanos, marketing, economía y mercados.

Curso Superior de Gestión Empresarial MB.45

La actual competitividad del mercado obliga a las empresas a **diferenciarse** unas de otras en base a la **cualificación de su capital humano** y en el grado de **satisfacción de las necesidades de sus clientes**.

El **Curso Superior de Gestión Empresarial MB.45** pretende cubrir las demandas de eficacia, calidad y excelencia llevando a cabo su función formativa mediante un riguroso sistema de planificación, diseño, desarrollo y evaluación del Plan de Estudios, de modo que el **alumno reciba un valor añadido** en línea con las exigencias de **calidad total** que requieren las empresas.

Este plan formativo pretende que los participantes adquieran las **competencias**, es decir, conocimientos, habilidades y actitudes, necesarias que les permitan **dirigir empresas**, así como la utilización de metodologías para la **creación de valor para los clientes** y obtener **ventajas competitivas para la empresa**.

Por ello, el enfoque del Programa armoniza las tres esferas claves del desempeño empresarial: conocimientos (saber), actitudes (querer) y medios (poder).

Tanto las distintas materias del programa así como la metodología utilizada están diseñadas para que al finalizar, los alumnos participantes comprendan que una gestión eficiente de la empresa implica tratarla como un ente global, lo cual exige ser capaces de interpretar la interdependencia y las interrelaciones existentes entre las distintas áreas de gestión empresarial.

El **Curso Superior de Gestión Empresarial MB.45** aporta a los participantes una **visión global** y estratégica de la **actividad empresarial**, integrando todas las áreas operativas y ofreciendo una rica y variada gama de herramientas de gestión que se aglutinan a la hora de tomar decisiones.

Duración: 150 horas lectivas

Posibilidades de formación: Existe la posibilidad de cursar el ciclo completo o por módulos independiente.

Información: MB.45 CONSULTORES

e-mail: marketing@mb45.com

Tlfno.: 941 213 389

EL CLIENTE COMO ORIGEN DEL NEGOCIO

Disponer de una metodología para establecer mediciones de la satisfacción del cliente y obtener conclusiones válidas para la Planificación Estratégica y la Mejora de los Procesos.

ESTRATEGIA Y SU DESPLIEGUE

Proporcionar un método sencillo y eminentemente práctico que normaliza el proceso de planificación estratégica en cualquier tipo de organización, partiendo de la reflexión y diagnóstico.

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL MARKETING

Disponer de conocimientos y herramientas básicos de marketing para poder enfocar el marketing de su empresa.

GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HUMANOS

Poner a disposición de los asistentes las herramientas claves de la gestión integral de recursos humanos a través del modelo más avanzado de gestión de RRHH; el modelo de Gestión por Competencias.

DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIRECTIVAS

Proporcionar a los asistentes técnicas y herramientas que potencien habilidades de liderazgo y comunicación, con el objetivo final de involucrar a sus colaboradores en los objetivos de la organización.

COACHING

Conocer las bases metodológicas del coaching como disciplina y aplicación, así como los procesos claves que permitan la potenciación de la persona y el cambio organizacional.

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA

Conocer a nivel de aplicación la analítica de la cuenta de explotación y los balances, el análisis para el cierre de los ejercicios fiscales, controlar y gestionar los costes; y sistematizar un modelo de cuadro de mando integral

GESTIÓN POR PROCESOS

Disponer de una metodología para el análisis, supervisión y mejora de los procesos de una organización, aunque estos sean interfuncionales, de la cadena de valor de la organización, de carácter funcional o de soporte. La implementación de esta metodología cubre con las recomendaciones del Modelo EFQM de excelencia

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Disponer de una visión integrada de las distintas iniciativas y normativa sobre Responsabilidad Social Corporativa, y un conocimiento de los requisitos específicos en aspectos de Gestión Medioambiental, uniendo a las iniciativas, el Modelo EFQM de Excelencia.

CALIDAD Y EFQM

Introducir al alumno en las particularidades del Modelo EFQM de Excelencia y conocer la existencia de la metodología de Autoevaluación como herramienta de diagnóstico. Conocer los beneficios que se derivan de implantar una sistemática de Autoevaluación enfocada a la mejora.

Laboratorio Regional “La Grajera” (Logroño): NUESTRA EXPERIENCIA CON EFQM (José Antonio García)

El **Laboratorio Regional** es un ente público de la Comunidad Autónoma de La Rioja que presta un **servicio de análisis a organismos públicos y privados en los ámbitos agroalimentario, sanitario y ambiental**.

Está situado en los alrededores de Logroño en la finca de la CAR aledaña al pantano de La Grajera, de donde le viene el nombre popular de “Laboratorio de La Grajera”. Estructuralmente, se divide en dos áreas analíticas (Química y Biológica) con sus correspondientes líneas de trabajo y un área de Servicios Generales.



El Laboratorio se inicia en la vía de la calidad con la norma EN 45001, posteriormente ISO 17025, impuesta por la legislación europea en los laboratorios dedicados al Control Oficial de sustancias alimentarias; con el tiempo, se extiende su alcance no sólo al ámbito obligatorio sino también al análisis de enfermedades animales y vegetales, siendo, en estos campos pionero a nivel nacional e incluso a nivel europeo.

Las normas de aseguramiento de la calidad proporcionan una herramienta de validación técnica y obligan a una actualización analítica.

Continuando en esta vía de mejora, se decide incorporar normas y modelos estandarizados (normas ISO y similares) como fuente de introducción de Buenas Prácticas. Una vez **asegurada la calidad técnica, se abordó el**

reto de buscar la excelencia en la gestión mediante la adopción del modelo EFQM. Esto se ha ido traduciendo en cambios en la cultura del centro que **han supuesto un soplido de aire fresco y el inicio en prometedoras vías de trabajo:** alianzas externas con otros centros, trabajo en equipo, benchmarking, orientación al cliente, mayor participación de las personas en la gestión,... Actualmente, el Laboratorio está afrontando el objetivo de certificar la gestión ambiental (ISO 14001) y la seguridad laboral (OHSAS 18001).

El esquema de Política y Estrategia del Laboratorio, reflejado en la figura inferior, es el habitual en cualquier centro, porque estamos convencidos de que **hay una menor diferencia entre un centro público y uno privado que entre una organización bien o mal gestionada.**



Jesuitas - Centro Sagrado Corazón (Logroño): NUESTRO CAMINO HACÍA LA EXCELENCIA (José Ángel Apellániz)

Convencidos de que en los centros de FP hemos de preparar a nuestros alumnos para que se integren en las empresas del futuro y de que éste pasaba por una gestión excelente de las mismas, comenzamos a recabar información y a formarnos en el modelo EFQM.

A finales de los 90, se realizaron las primeras encuestas de satisfacción a los alumnos de FP y los primeros proyectos de mejora, comprobando una mejora de los resultados.

Las posibilidades que veíamos en este modelo, nos llevó a pedir a los responsables de la red de centros de Jesuitas que se comenzase a aplicar para nuestra gestión. En junio del 2002, se estableció un plan de 4 años con una consultora externa, para implantar herramientas avanzadas de gestión acordes con el modelo EFQM.

El plan de implantación partía de la premisa siguiente, **“a gestionar, se aprende gestionando”**. De esta forma el primer año, definimos nuestra Misión, Visión y Valores, identificamos las necesidades y expectativas de nuestros clientes con respecto a los servicios que prestamos, elaboramos y pasamos las encuestas de satisfacción, realizamos nuestro Mapa de Procesos y diseñamos entre los miembros del Equipo Directivo tres procesos piloto.

Al año siguiente se realizó el primer Plan Anual de Mejora, formamos al personal del centro en la Gestión por Procesos, les asignamos responsabilidades y se comenzaron a diseñar y a gestionar los procesos.

Se identificaron las dimensiones de satisfacción de las personas del centro y elaboramos la encuesta y medimos la satisfacción del personal. También se identifican las competencias de los profesores-tutores y se realizaron entre los alumnos la evaluación de competencias de los mismos. Este mismo curso realizamos el Plan estratégico y elaboramos el Cuadro de Mando Integral.

El tercer año incorporamos los procesos de Gestión de Personas y Liderazgo y el cuarto los de Gestión de Recursos y Alianzas.

Por último realizamos la autoevaluación mediante la herramienta Perfil del Club de Excelencia que nos validó un auditor externo con una puntuación de 424 puntos.

Este año hemos realizado la memoria para presentarnos a los Certificados del Gobierno de la Rioja a la Excelencia en los Servicios Públicos logrando en la evaluación externa la Q de Plata, con una valoración entre 401 y 450 puntos según el modelo.

En este proceso hemos encontrado inconvenientes y ventajas. Entre los primeros destaca el **aumento de la carga de trabajo** que supone el gestionar los procesos, la satisfacción de los clientes y las personas, las competencias, la planificación los recursos, la realización de la memoria, etc. Y vencer la **resistencia al cambio** de aquellos que pensaban “que ya lo hacíamos suficientemente bien” o de los que se definen como “románticos de la educación” y que piensan que gestionarse bien es cosa de “empresas”.

Entre las ventajas que hemos encontrado destacan, el **aumento de la satisfacción de clientes y personas**, la **mejora de los resultados**, una mayor **implicación del personal**, la **optimización de los recursos**, y sobre todo poder ir **controlando si lo que estamos haciendo en el día a día nos lleva a alcanzar nuestra misión**.

Para nosotros gestionarnos según el modelo EFQM nos supone un reto como organización que asumimos con ilusión, ya que, además de facilitarnos la mejora de la formación integral que proporcionamos a nuestros alumnos, en lo académico, en lo profesional y en valores humanos y cristianos, nos permite familiarizar a la sociedad riojana, a través de nuestros 1.700 alumnos y sus familias, con los principios de la excelencia y, de esta manera, contribuir a la mejora de la calidad en nuestra tierra. El trabajo es mucho y duro pero los resultados que hemos obtenido nos hacen sentirnos recompensados y valorar muy positivamente la experiencia. No nos arrepentimos de haber iniciado este camino es una inversión para que nuestra organización y nuestra tierra, por medio de la calidad, aseguren su futuro.



TEL. 902 45 50 45

www.mb45.com

E-mail: mb45@mb45.com

VIZCAYA

Avda. Gordoniz, 29-3º. Bilbao
C/Pedro Elejalde, 24-26 Gernika

MADRID

Avda. de Madrid, 4 Madrid

LA RIOJA

Avda. Juan Carlos I, 16-2 Izq Arnedo
C/. Velez de Guevara, 51 bajo Logroño

NAVARRA

Plaza de San Adrián, 6. Esquiroz-Pamplona
Avda. Zaragoza, 37-1ºB Tudela

CANTABRIA

C/. Camilo Alonso Vega, 50 bajo Santander

BURGOS

C/. Estación, 19-4ºC Miranda de Ebro

