

Prólogo del autor

“Una joven ejecutiva atrapada en una retención de tráfico, miraba a través de la ventana de su vehículo hasta lograr ver por la de la tienda de instrumentos musicales de al lado, donde se exponía un piano. Al frente de dicho piano se sentaba un joven pianista que, por la expresión de su rostro, tocaba una melodía que evidentemente adoraba. La joven no podía escuchar una sola nota pero se sentía fascinada sólo de verle tocar. Cuando el joven terminó su particular concierto, ella buscó su mirada, elevó sus brazos y aplaudió entusiasmada, dibujando en sus labios las palabras ¡bravo! ¡bravo!. El pianista se puso de pie y se inclinó respetuosamente respondiendo al saludo. Después ambos se echaron a reír, la retención se deshizo y la joven arrancando de nuevo su motor, se fue complacida consigo misma, con la especie humana y con la vida en general”.

En Ruta Excelente, obra de la que me siento muy orgulloso de ser su autor y en la cual está basado el presente resumen Guía Práctica de Implantación de una Gestión Excelente, tiene cedidos desinteresadamente sus derechos de explotación al Club Excelencia en Gestión. Dicha obra es producto del análisis de decenas de iniciativas que he tenido la oportunidad de conocer a lo largo de los pasados quince años, tanto desde mi privilegiado observatorio que es el Club Excelencia en Gestión, como desde mi trabajo a lo largo de ocho años en la “Digital”, hoy ya extinguida.

Cuando me decidí a poner en negro sobre blanco mis propias observaciones acerca de cómo las organizaciones se transforman y cambian para adaptarse y afrontar los muchos desafíos que continuamente se les presentan, inmediatamente pensé hacerlo desde la perspectiva que nos ofrecen los distintos referentes de excelencia en gestión, porque sin un referente en el que apoyarse, es mucho más complejo cambiar y mucho más fácil perderse y desanimarse.

También me pareció que debía tratar de ofrecer opciones a dos de las barreras más ampliamente conocidas en la implantación de grandes cambios o procesos de transformación como el que se plantea con la excelencia en gestión. La primera de ellas es que muchos directivos rechazan la idea de embarcarse en un gran cambio, sin conocer previamente cómo se llevará a efecto, qué dificultades habrán de superarse, cuando se empieza y cuando se termina y, sobre todo, qué beneficios se obtendrán al final del proceso de transformación.

La segunda guarda relación con el papel del líder. Si el liderazgo de los altos directivos es el motor que debe impulsar el cambio en la organización, es necesario que se explicita ese papel en algo concreto y práctico, con ejemplos que ilustren lo que suele funcionar y lo que no.

El desarrollo de esta guía ha durado varios años y recoge el testimonio, vivencias, aciertos y errores, de mucha gente, de dentro y fuera de España. Además ha contado con el consejo y la opinión experta de directivos ligados al Club Excelencia en Gestión, a través de sus empresas u organizaciones. A todos ellos les agradezco su contribución y en particular a: José Herrador, Fernando Azofra, Antonio Martín Crespo, Jaime Luezas, José Manuel Sedes, Eduardo Tolosa, Enrique Fibla, Joaquín Membrado, José Luis Altolaquirre, Ignacio Ruiz, Abelardo Rubio, Antonio Agruña, Esher Díaz, Dolores Olivera, Francisco Montesdeoca, Susana Fábrega, Teresa Román, Gabino Venegas, Tom Dillon, Ken Potashner, Ed O'Connell y sobre todo a alguien por el que siempre sentiré gran afecto y admiración, Emilio Haase, q.e.p.d.

El autor

Juan Liquete

Financiación

En la financiación de este proyecto se ha contado con un anticipo reembolsable del Programa de Fomento de la Investigación Técnica del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica (2000-2003) del Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Descripción General

La presente guía práctica resulta de gran utilidad en organizaciones que aún no se hayan planteado abordar la implantación de una gestión excelente, o que se encuentren en los primeros pasos de este proceso. Es aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización.

La posibilidad de iniciar un proceso para la implantación de la excelencia en gestión, debe ser especialmente considerada por aquellas organizaciones en las que se den una o varias de las siguientes situaciones:

- ↳ Presencia de problemas recurrentes en la organización.
- ↳ Necesidad de satisfacer las crecientes expectativas de los clientes.
- ↳ Obtención de un mayor rendimiento a los esfuerzos e inversión en la utilización de metodologías y herramientas de calidad.
- ↳ Mejora del posicionamiento competitivo en el sector.
- ↳ Reducción continuada de los costes.
- ↳ Aumento sustancial de la rentabilidad exigible o cambios en la naturaleza de la industria en donde operan.
- ↳ Interés específico por conocer la amplitud y el alcance de la excelencia en gestión.

Si has asumido la responsabilidad de ayudar en la definición e implantación de una gestión excelente, apuesta por este modelo de referencia apoyado en la experiencia y la acción del Club Excelencia en Gestión, así como por su red de organizaciones asociadas, y procede a adaptarlo e integrarlo en vuestra realidad.

© Club Excelencia en Gestión

*ruta-e es una marca registrada del Club Excelencia en Gestión y toda la documentación que contiene está protegida por los derechos de copyright. El Club Excelencia en Gestión autoriza la descarga e impresión de los documentos para uso **estrictamente personal**, no estando permitida su **transmisión a terceros** ni su **utilización con fines comerciales** sin la autorización escrita previa de los titulares de los derechos de propiedad intelectual.*