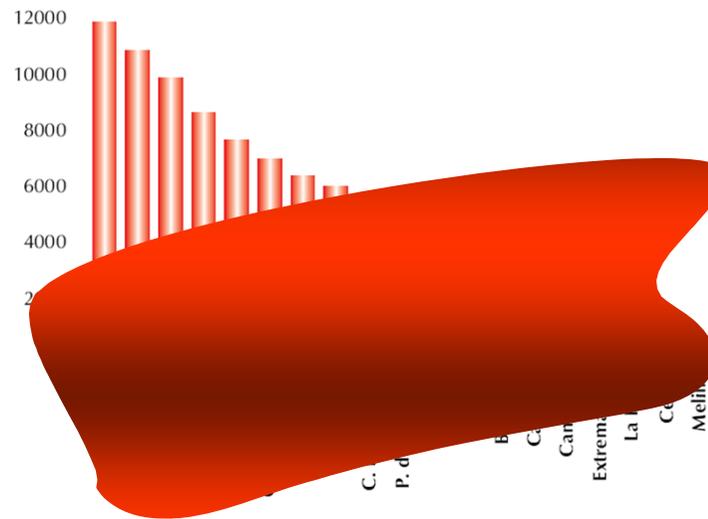


Observatorio de la Excelencia en la Comunidad de Madrid



Observatorio de la Excelencia

Objetivo General

- Conocer la situación en materia de Excelencia en la Gestión del tejido empresarial de la Comunidad de Madrid, así como las tendencias futuras.

Objetivos Específicos

- Obtener datos cuantitativos relativos a la Excelencia empresarial de la Comunidad de Madrid.
- Conocer la percepción de la utilidad de la gestión de la Calidad por parte de las empresas de la Región.
- Obtener un Índice General de Excelencia e índices sectoriales.
- Definir prioridades de actuación de la Fundación Madrid por la Excelencia para favorecer el fomento de la cultura de la Excelencia entre las empresas de la región.



Metodología del Observatorio de la Excelencia

La metodología utilizada ha sido una triangulación metodológica con fases cualitativa, cuantitativa y documental. Las principales características se recogen en las siguientes fichas técnicas

CUALITATIVA

10 entrevistas en profundidad a expertos en calidad.

Durante el 9 de junio y el 17 de julio de 2006.

DOCUMENTAL

Consulta de Fuentes secundarias e informes sobre la Gestión de la Calidad.

CUANTITATIVA

Ámbito: Comunidad de Madrid.

Universo: empresas con empleados de los sectores de industria, construcción, hostelería y turismo, comercio y otros servicios .

Muestra : 1.037 encuestas telefónicas con apoyo de email y fax .

Fecha de realización: 20 de julio al 7 de septiembre de 2006.

Muestreo: aleatorio con afijación por cuotas semiproportional (sector de actividad y tamaño de empresa) y error del +/-3,10% para datos globales, con un nivel de confianza del 95,5% en condiciones normales de muestreo 2 sigma, $p=q=0,5$.

Cálculo del Índice Madrid Excelente 2006 (IMEx06)

- El cálculo se llevó a cabo con la información de las distintas variables de tipo cualitativo que miden la Excelencia empresarial según el Modelo de Referencia de la Marca de Garantía Madrid Excelente con opciones de respuesta de categoría dicotómica (Sí/No), múltiple y con escala de frecuencia siempre, frecuentemente, ocasionalmente y nunca.
- Para la creación del índice se ha estimado el grado de importancia de cada dimensión del Modelo de Referencia de la Marca de Garantía (Excelencia, Responsabilidad Corporativa, Confianza de los Consumidores).

ESQUEMA METODOLOGICO DEL INDICE MADRID EXCELENTE

| EXCELENCIA | 50% | RESPONSABILIDAD CORPORATIVA | 25% |
|--|-----|--|------------|
| Orientación a Resultados | 16% | Dimensión y Económica/ Buen Gobierno | 33,3% |
| Orientación al Cliente | 20% | Dimensión Medioambiental | 33,3% |
| Liderazgo y Coherencia | 10% | Dimensión Social | 33,3% |
| Gestión por Procesos y Hechos | 14% | CONFIANZA CONSUMIDORES | 25% |
| Desarrollo e implicación de las personas | 10% | Preventa | 33,3% |
| Proceso Continuo de Aprendizaje, Innovación y Mejora | 15% | Venta del Producto/Prestación del Servicio | 33,3% |
| Desarrollo de Alianzas | 9% | Garantía y Soporte | 33,3% |
| Responsabilidad Social de la Organización | 6% | | |

$$\text{Índice Madrid Excelente (IMEx)} = (\text{IEx})(0,50) + (\text{IRC})(0,25) + (\text{ICC})(0,25)^*$$

$$(\text{IEx}) = \sum K1(0,16) + K2(0,20) + K3(0,10) + K4(0,14) + K5(0,15) + K6(0,15) + K7(0,9) + K8(0,6)$$

$$*(\text{IRC}) = \sum K1(0,33) + K2(0,33) + K3(0,33)$$

$$*(\text{ICC}) = \sum K1(0,33) + K2(0,33) + K3(0,33)$$

Dónde $K1,2,3... = 50 + 0,5(P+ - P-)$ para preguntas de respuesta dicotómicas y $K1,2,3... = 50 + 0,5*(P++ - P- -) + 0,25*(P+ - P-)$ para las de frecuencia.

Resultados del IMEx06

- El Índice Madrid Excelente 2006 (IMEx06) en las empresas de la Comunidad de Madrid se sitúa en 46,86 puntos sobre los 100 posibles.
- El Índice de la Excelencia (IEx) se sitúa en 49,56 puntos.
- El índice de Responsabilidad Corporativa (IRC) se posiciona en 30,20 puntos.
- El Índice confianza de los consumidores (ICC) alcanza una puntuación de 58,13 puntos.

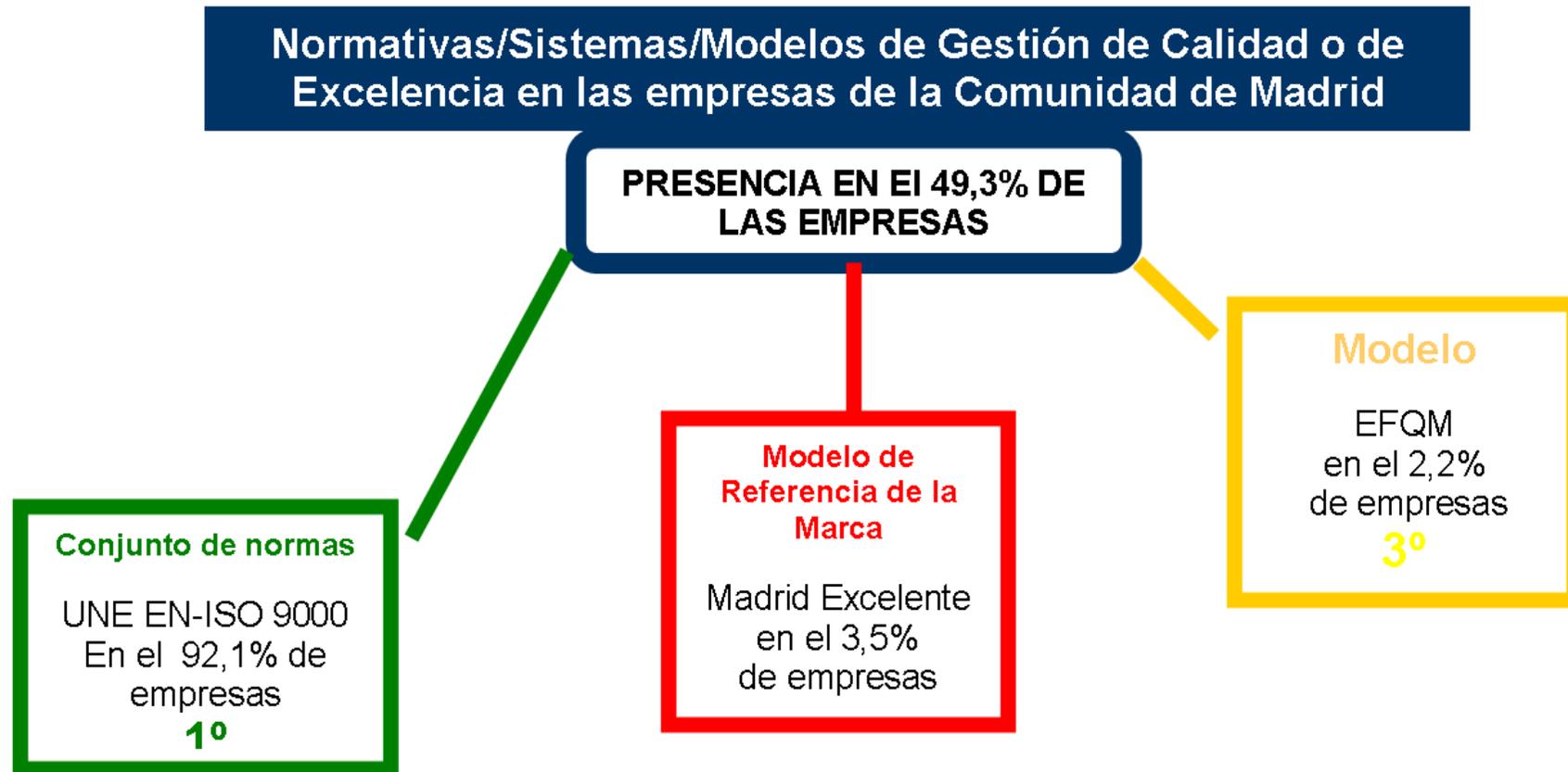
Resultados del IMEx06

| ÍNDICE IMEx 2006 por Sector de Actividad | | | | | | |
|--|-----------|--------------|----------|----------------------|-----------------|-------|
| ÍNDICE | Industria | Construcción | Comercio | Hostelería y Turismo | Otros Servicios | Total |
| IEX | 56,99 | 47,38 | 50,45 | 40,52 | 50,00 | 49,56 |
| IRC | 35,74 | 29,89 | 28,88 | 23,29 | 31,38 | 30,20 |
| ICC | 64,13 | 55,13 | 61,48 | 51,28 | 57,40 | 58,13 |
| IMEx | 53,46 | 44,95 | 47,82 | 38,90 | 47,19 | 46,86 |

| ÍNDICE 2006 por Tamaño de Empresa | | | | | |
|-----------------------------------|----------|------------|-------------|------------|-------|
| ÍNDICE | De 1 a 9 | De 10 a 49 | De 50 a 199 | Más de 200 | Total |
| IEX | 47,84 | 58,92 | 61,67 | 74,39 | 49,56 |
| IRC | 28,62 | 38,74 | 40,68 | 56,01 | 30,20 |
| ICC | 57,20 | 63,11 | 65,85 | 75,54 | 58,13 |
| IMEx | 45,37 | 54,92 | 57,47 | 70,08 | 46,86 |

| ÍNDICE IMEx 2006 según Presencia de algún Sistema de Gestión de Calidad | | | |
|---|-------|-------|-------|
| ÍNDICE | Sí | No | Total |
| IEX | 63,10 | 45,49 | 49,56 |
| IRC | 39,42 | 27,45 | 30,20 |
| ICC | 70,52 | 52,64 | 58,13 |
| IMEx | 59,03 | 42,77 | 46,86 |

Presencia de reconocimiento de Excelencia en la Región



Cultura de la Excelencia en las empresas de la Comunidad de Madrid

| NOTORIEDAD DE SISTEMAS, MARCAS Y PREMIOS DE CALIDAD | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Orden | Normativas/Sistemas/ Modelos de Gestión | Marcas de garantía | Premios |
| 1º | UNE EN-ISO 9000 (75,6%) | Madrid Excelente (52,5%) | Príncipe a la Excelencia empresarial (22,7%) |
| 2º | Modelo de referencia Madrid Excelente (27,5%) | Sellos Oro, Plata y Bronce (22,5%) | Líder en Calidad (10,8%) |
| 3º | EFQM (22,8%) | EQQ de personas (11,6%) | Solucion a la Excelencia (6,1%) |
| MAYOR IMPORTANCIA PARA LAS EMPRESAS | | | |
| 1º | UNE EN-ISO 9000 (69,9%) | Madrid Excelente (40,7%) | Príncipe a la Excelencia empresarial (39,9%) |

Cultura de la Excelencia en las empresas de la Comunidad de Madrid

- La certificadora más conocida por las empresas de la Comunidad de Madrid es AENOR, 8 de cada 10 empresas conoce esta compañía certificadora. El segundo lugar lo ostenta la Cámara de Comercio, conocida por más de la mitad de las empresas de la Comunidad autónoma (50,6%). Y en tercer lugar se encuentra la certificadora BVQI, con un 28,6% en conocimiento
- Más de la mitad de los responsables de calidad de las empresas de la Comunidad de Madrid (55,2%) no conocen la diferencia real entre Certificación y Sistema de Calidad.
- El 48,4% de las organizaciones considera que los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen bastante o mucha utilidad.
- Entre las funciones que las empresas consideran que deben cumplir tanto las certificaciones como los Sistemas de Gestión de la Calidad, destacan: la utilidad comercial (59,6%) y la mejora de la calidad general ofrecida por la empresa (55,3%).

Dificultades en la adopción de un Sistema/Modelo de Gestión

| Dificultades en el seguimiento de Sistemas/Modelos de Gestión | Frenos en la adopción de un Modelo de Gestión o de Excelencia |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Poca predisposición del personal (30,1%).▪ Dificultad de adaptarse a la nueva terminología (25,7%).▪ Aumento en el tiempo final de producción (15,5%).▪ Incumplimiento de los procesos (11,5%). | <ul style="list-style-type: none">▪ Creencia de no utilidad (38,9%).▪ Coste económico (17,8%).▪ Falta de capacidad organizativa en la empresa (15,5%).▪ Desconocimiento de los modelos de gestión (10,5%)▪ Otros (48,0%) :Tamaño pequeño de la empresa |