

# “CUANTO MEJOR SEA LA GESTIÓN MEJORES PRODUCTOS Y SERVICIOS RECIBIRÁN LOS CIUDADANOS”

La directora general de Madrid Excelente, Irene Navarro, tiene muchos objetivos encima de la mesa. Entre ellos, potenciar el sello de calidad de su organización en más empresas regionales, independientemente de su tamaño y sector. Eso sí, se incidirá en sectores tan pujantes como la salud, la educación, el turismo o las TICS. Ámbitos en los que el talento de los profesionales se debe imponer.

# U

**sted aterrizó en Madrid Excelente hace solo unos meses. ¿Qué objetivos se ha marcado en esta nueva etapa para la institución?**

Queremos que la Fundación Madrid por la Excelencia se convierta en un escaparate para las organizaciones e instituciones de la región. La Comunidad de Madrid cuenta con empresas con procedimientos de gestión de gran calidad y es necesario mostrar lo que hacen bien. Queremos promocionar la labor de las mejores y potenciar la capacidad empresarial de la región.

Por otro lado, queremos extender la excelencia en la gestión a todos los sectores. La excelencia es algo transversal y es necesario incidir en la necesidad de contar con estándares de alta calidad en todos los sec-

Redacción Directivos y Empresas

tores: Educación, Sanidad, Turismo... Cuanto mejor sea la gestión mejores servicios y productos, tanto públicos como privados, recibirán los ciudadanos.

Otro de los objetivos es aumentar el número de empresas con la marca Madrid Excelente, poniendo especial atención en los sectores más punteros de nuestra Comunidad.

Además, queremos que las mejores empresas públicas de la Comunidad de Madrid se certifiquen con nuestro sello, pues significará, en primer lugar, que siguen unos procedimientos de calidad, pero, sobre todo, que tienen que ir mejorándolos año tras año. Y todo esto al final redundará en beneficio del ciudadano. Pues si las empresas públicas están bien gestionadas los ciudadanos reciben mejores servicios públicos y son, además, más transparentes.

También queremos impulsar proyectos como la Cátedra Madrid Excelente con un ámbito interuniversitario y el Observatorio de la Excelencia de la Comunidad de Madrid.

Y por supuesto, pondremos en marcha proyectos nuevos, que ya estamos preparando, y de los que tendréis noticias muy pronto.

**Se le presupone una alta calidad en la gestión y excelencia en las grandes empresas. ¿Tienen mucho que envidiar las Pymes madrileñas en este sentido?**

Las Pymes pueden envidiar los recursos que tienen las grandes, pero en cuanto a gestión puede estar igual de bien gestionada una Pyme que una gran empresa.

La excelencia no es algo relegado solo para las grandes, cualquier empresa, independientemente de su tamaño y sector, puede ser excelente en su gestión.

Además, todas las empresas necesitan estar bien gestionadas, pero las Pymes más si cabe, porque necesitan crecer. Y si la empresa está bien gestionada mejora sus resultados, lo que le permite ganar tamaño y crecer.

**¿Cómo valora Madrid Excelente el boom emprendedor en el sector de**



Irene Navarro  
*Directora general de Madrid Excelente*





**las nuevas tecnologías y qué cabida tienen en la institución?**

Lo valoro de manera muy positiva. Es necesario impulsar y apoyar el ecosistema emprendedor en España, en todos los sectores, no solo en el de las nuevas tecnologías. Las empresas son el motor económico de este país, son las que crean empleo. Por lo que hay que favorecer la actividad emprendedora. En España hay mucho talento. Tenemos la generación mejor formada de la historia y no podemos desaprovechar este talento. Pero tampoco deberíamos relegar al profesional senior, cuya experiencia y dedicación ha de servir de ejemplo y de mentorización para los más jóvenes.

Y por supuesto que los emprendedores tienen cabida en Madrid Excelente. De hecho, hemos hecho varias jornadas de formación sobre emprendimiento y el IV y V Congreso Internacional de Excelencia lo dedicamos

al emprendimiento con casos de éxito de emprendedores españoles, *business angels*, pautas para empezar un negocio desde cero, etc.

En Madrid Excelente contamos con los emprendedores. Lo único que una de las condiciones para solicitar nuestro sello es que la empresa tenga tres años de andadura y esto es así porque la organización tiene que tener recorrido para poder evaluar su gestión.

**Acaban de celebrar una nueva edición de los Pre-**

**mios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes. ¿Cuáles son los próximos grandes eventos que tienen en agenda?**

En mayo celebraremos una jornada sobre transformación digital de las empresas con Atento, compañía que forma parte de nuestro consejo asesor.

También estamos organizando para después del verano el noveno

**Estamos organizando para después del verano el noveno Congreso Internacional de Excelencia, que este año centraremos en Educación Digital. Expertos nacionales e internacionales darán a conocer tendencias en innovación educativa"**

Congreso Internacional de Excelencia, que este año centraremos en Educación Digital. Expertos nacionales e internacionales darán a conocer las tendencias y prácticas en innovación educativa que están transformando la educación en el mundo, se hablará sobre las nuevas profesiones y habilidades que demanda la revolución tecnológica y se contará con buenas prácticas educativas sobre herramientas tecnológicas para la educación, que permitirán identificar recursos para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje en todas sus etapas.

**Dado el alto número de empresas registradas en la Comunidad, ¿considera bajo el número de ellas que disponen del sello de Madrid Excelente?**

Uno de mis objetivos es incrementar el número de empresas con el sello Madrid Excelente. Es una de nuestras prioridades. De hecho, ya estoy visitando personalmente a muchos directivos. Estoy segura de que a corto/medio plazo vamos a incrementar considerablemente el número de empresas excelentes, que ya lo son, pero que desde la Comunidad de Madrid queremos destacar y ponderar.

De todas formas, hay que tener en cuenta de que es un sello de excelencia que certifica el compromiso con la calidad total de las mejores empresas madrileñas. Solo aquellas que apuestan por la innovación y la me-

jora constante, la satisfacción de las personas y la contribución activa al desarrollo social y económico de la región pueden ser Madrid Excelente.

**Madrid es la comunidad con menos presión fiscal. ¿Este hecho va ligado a la excelencia de las empresas regionales?**

Una menor presión fiscal permite a las empresas tener más presupuesto e invertirlo en otras cosas: en mejorar aspectos de su gestión, en tecnología, en crear puestos de trabajo, etc.

Madrid es la comunidad autónoma más competitiva de España y la única española, junto con el País Vasco, con una tasa de competitividad superior a la media europea en 2016, según ha publicado recientemente la Comisión Europea mediante el Índice de Competitividad Regional de la UE. Y en esto tienen mucho que ver las empresas madrileñas como motor económico de la región.

**¿Se puede promover más aún la actividad empresarial desde las administraciones? ¿Le consta que el gobierno regional está trabajando en ello?**

Por supuesto. El Gobierno regional promueve la actividad empresarial porque las empresas son fundamentales para nuestra economía. Son las que crean empleo y el motor económico de Madrid. Por ello, el Gobierno dota a la región de estabilidad, seguridad y libertad para hacer negocios.

Además, la Comunidad de Madrid tiene la presión fiscal más baja de España, tanto para los ciudadanos como para las empresas, gracias a lo cual los madrileños tienen más recursos para ahorrar, invertir o consumir y es una puerta abierta a la inversión extranjera.

**Según su experiencia, ¿cuáles son los sectores más competitivos de Madrid y sobre los que recaen las mayores inversiones extranjeras?**

Madrid es una de las plazas financieras más importantes del mundo y un gran polo tecnológico y de innovación. La Comunidad cuenta con profesionales altamente cualificados y con una magnífica red de infraes-

tructuras y transporte, lo que hace a nuestra Comunidad una región atractiva para invertir y vivir. Madrid concentra el 25% de las principales empresas de alta y media-alta tecnología de España y se ha consolidado como el referente nacional de la industria aeroespacial, farmacéutica y de componentes eléctricos y tecnologías de la información.

La Comunidad de Madrid atrajo el 68,5% de la inversión extranjera recibida en España durante el tercer trimestre de 2016, según los últimos datos publicados por el Ministerio de Economía y Competitividad. Por lo que Madrid es la región que lidera la inversión extranjera en el conjunto nacional.

En el acumulado de enero a septiembre de 2016, el 21,2% de la inversión bruta extranjera provino del sector de las actividades inmobiliarias. Además, cada vez más empresas de otros países traen a Madrid sus centros de operaciones, valga como magnífico ejemplo el centro de operaciones de informática de Roche.

**¿Qué papel está jugando Madrid Excelente en esta etapa de transformación digital para la mayoría de ellas?**

Estamos viviendo un momento en que las innovaciones tecnológicas se suceden a un ritmo vertiginoso, y quien no se suba al carro digital se juega su supervivencia a corto plazo. Conscientes de esta necesidad, a mediados de 2016 organizamos en la sede de ABC una reunión con las empresas de nuestro consejo asesor para analizar y debatir estos temas y que cada firma diera su visión para ayudar a otras empresas en el camino de la transformación digital.

Por otro lado, el VIII Congreso Internacional de Excelencia, que celebramos el 25 de abril de 2016, se centró precisamente en la economía digital, y en el que expertos en transformación digital ofrecieron sus mejores estrategias de innovación y adaptación, y en el que mostramos casos de éxito de empresas que estaban por delante en estos aspectos.

“Madrid es la comunidad autónoma más competitiva de España, junto con el País Vasco, con una tasa de competitividad superior a la media europea en 2016, según ha publicado recientemente la Comisión Europea”

**A nivel europeo también hay movimiento entre asociaciones actos que tengan que ver con la calidad empresarial. ¿Existe homogeneización de criterios para fomentar la excelencia a nivel continental?**

Por supuesto, la excelencia no está relegada a una región, un país o un continente. La excelencia es universal y tiene que estar regulada. Hay organismos en Europa, en Asia, en América... Con sellos de calidad que reconocen la excelencia en gestión como lo hace Madrid Excelente. Y digo que la excelencia está regulada porque hay ocho principios de la Excelencia reconocidos a nivel internacional, en los que también se basa el modelo de gestión del sello Madrid Excelente, y que son:

1. Liderazgo y coherencia
2. Desarrollo de alianzas
3. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora
4. Responsabilidad Social de la Empresa
5. Gestión por procesos y hechos
6. Orientación al cliente
7. Desarrollo e implicación de las personas
8. Orientación a resultados





En Madrid Excelente, además, hemos dado más importancia que otros modelos a la Responsabilidad Social Corporativa y a la orientación al cliente porque creemos que son dos pilares fundamentales hoy en día en la gestión de una empresa.

**La RSC es uno de los criterios que estudia su organización en las empresas. ¿Qué grado de integración tiene esta área a la gestión de las Pymes madrileñas?**

La RSC es un factor clave de competitividad para las empresas, puesto que supone una ventaja basada en el compromiso con la sociedad y con el entorno que las rodea.

Las empresas madrileñas están concienciadas en que la RSC es hoy un pilar esencial que tiene que estar incorporado en la gestión de las organizaciones. El fin último de cualquier empresa es ganar dinero, pero la rentabilidad económica no es incompatible con la ética o la incorporación de criterios sociales y medioambientales.

El gran reto es acabar de implementar estas políticas en las Pymes. Cada vez son más las pequeñas y medianas empresas que adoptan compromisos

en este sentido, aunque aún queda camino que recorrer. Las empresas que obtienen el sello Madrid Excelente, por ejemplo, tienen que implementar obligatoriamente acciones de RSC y siete de cada 10 son empresas Madrid Excelente son Pymes. Por lo tanto, las Pymes van interiorizando la necesidad de desarrollar prácticas socialmente responsables en beneficio de toda la sociedad.

*“En Madrid Excelente hemos dado más importancia que otros modelos a la Responsabilidad Social Corporativa y a la orientación al cliente porque creemos que son dos pilares fundamentales hoy en día en la gestión de una empresa”*

**Madrid Excelente cuenta con un Consejo Asesor en el que están presentes grandes empresas, ¿en qué consiste esa colaboración público-privada? ¿tienen pensado incluir más empresas dentro del Consejo Asesor?**

Efectivamente, contamos con un consejo asesor de excelencia empresarial, que actualmente está integrado por ocho empresas comprometidas con la calidad y la excelencia, y que son: Roche Farma, Banco Santander,

Caixabank, El Corte Inglés, Indra, Air Europa, Mutua Madrileña y Atento, que ha sido la última empresa en incorporarse al consejo asesor.

El consejo se reúne al menos dos veces al año para planificar y revisar actividades conjuntas con el objeto de promover la excelencia en el ecosistema empresarial. Cuando se creó este consejo asesor se fijaron como prioridades promover la excelencia,

la innovación, la internacionalización y la productividad en las empresas como pilares clave en la gestión para ser más competitivas.

Efectivamente prevemos incorporar próximamente a más compañías en sectores productivos de importancia para la Comunidad de Madrid. Los requisitos básicos son que destaquen por la calidad y la excelencia en su gestión y que sean sectores clave en la actividad empresarial. 