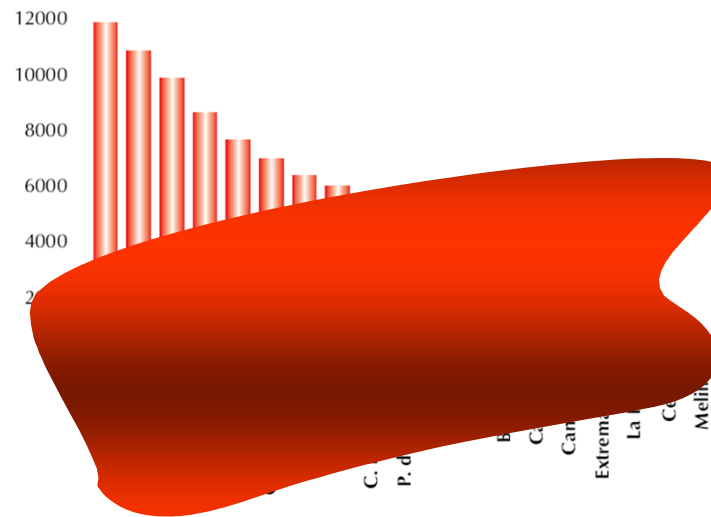


Observatorio de la Excelencia en la Comunidad de Madrid



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 v $K1,2,3... = 50 + 0,5*(P++ - P -) + 0,25*(P+ - P -)$ 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