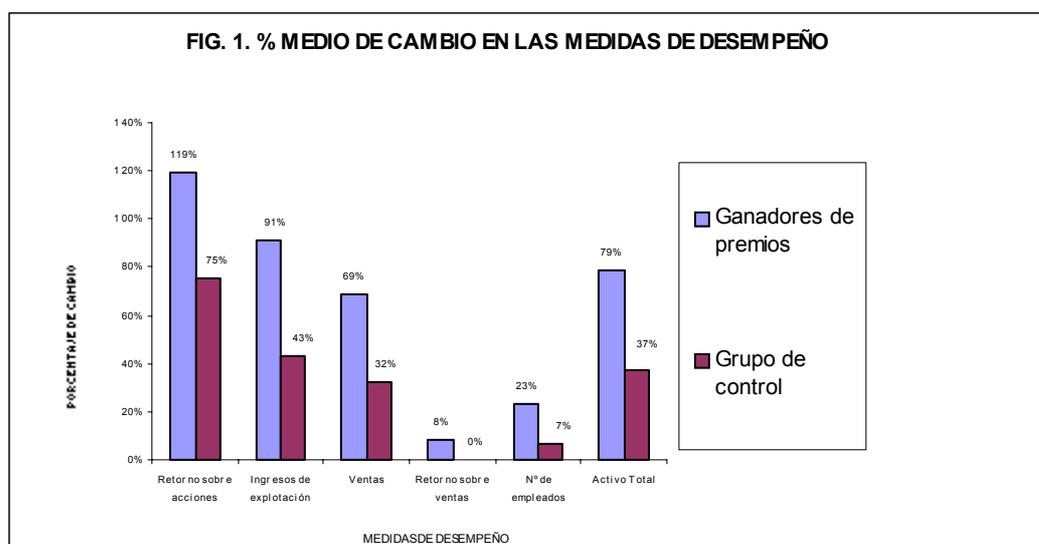


BENEFICIOS QUE APORTAN LOS MODELOS DE EXCELENCIA

Quizás la pregunta más frecuentemente contestada sobre la adopción del Modelo es “¿Cómo sabes que tiene resultados?”. Una de las respuestas más convincentes a esta pregunta procede de un extenso estudio realizado en el año 2000 por el Dr. Vinod Singhal del Instituto Tecnológico de Georgia y el Dr. Kevin Hendricks de la Universidad Western Ontario.

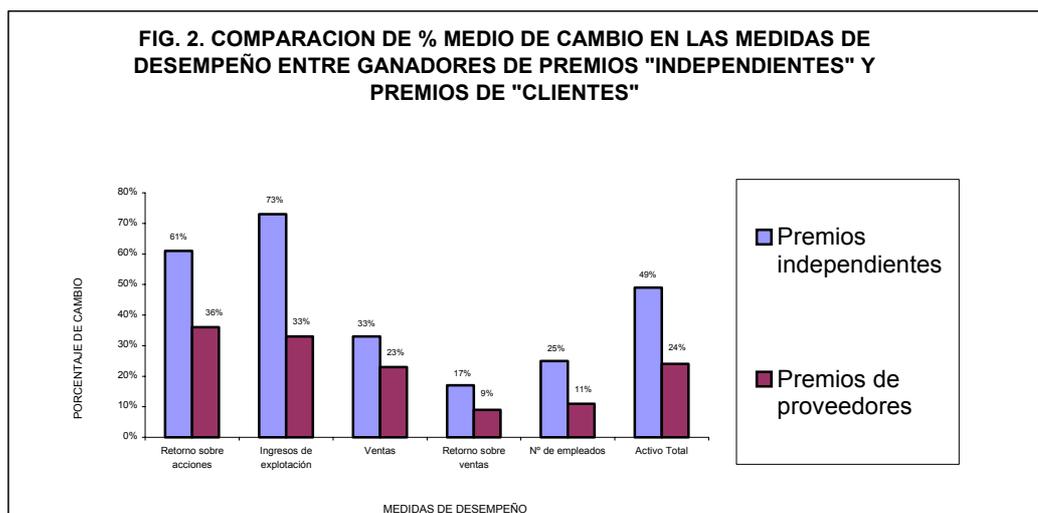
El estudio realizado durante cinco años de más de 600 ganadores de premios a la calidad mostró que, en conjunto, experimentaron incrementos o mejoras significativas en el valor de sus acciones ordinarias, ingresos de explotación, ventas, retorno sobre ventas, empleo y ganancia neta.

Los Drs. Singhal y Hendricks compararon el rendimiento financiero de casi 600 empresas ganadoras de premios a la calidad frente a una muestra de control de empresas similares en tamaño y operando en los mismos sectores. Se siguió la trayectoria de ambos grupos durante un periodo de cinco años comenzando desde un año antes a cuatro años después de que los ganadores de premios ganaran su primer premio. Como media, los ganadores de premios obtuvieron significativamente mayores incrementos que el grupo de control en diversos indicadores de desempeño financiero (Figura 1). Los ganadores de premios experimentaron un 44% más de retorno en el precio de las acciones, un 48% más de crecimiento en los ingresos de explotación y un 37% más de crecimiento en ventas comparado con el grupo de control. Asimismo, los ganadores de premios también superaron los resultados en los indicadores de retorno sobre ventas, crecimiento en el número de empleados y crecimiento del activo.



Un descubrimiento interesante es que las empresas que han ganado premios basados en modelos como el Malcolm Baldrige o el Modelo Europeo de Excelencia u otros premios independientes, experimentaron mejores resultados que aquellos que ganaron sólo premios de sus clientes (Figura 2). Después de realizar los ajustes estadísticos, los ganadores de premios independientes obtuvieron como media un 61% de incremento en el retorno sobre acciones, un 73% de incremento en los ingresos por operaciones, un 33% de incremento en ventas, un 17% de incremento en el retorno sobre ventas, un 25% de incremento en el empleo y un 49% de incremento en su activo, estando todos ellos muy por encima de los incrementos experimentados por los ganadores de premios de clientes. Esta evidencia proporciona un evidente argumento de por qué las empresas deberían usar criterios como el Modelo Europeo de

Excelencia para su planificación, formación y evaluación, y por qué los gobiernos e instituciones deberían apoyar tales iniciativas de premios.



Hay una percepción común entre las empresas pequeñas de que los modelos de gestión de la excelencia son más aplicables a empresas grandes. Los estudios indican que esta percepción puede no ser cierta. Después de realizar los ajustes estadísticos, las empresas pequeñas ganadoras de premios obtuvieron como media un 63% de incremento en los ingresos de explotación, un 39% de incremento en ventas, un 17% de incremento en retorno sobre ventas, un 21% de incremento en los niveles de empleo y un 42% de incremento en sus activos, estando todos de ellos muy por encima de los incrementos experimentados por las organizaciones ganadoras de premios de mayor tamaño (Figura 3). De manera similar, los descubrimientos indicaron que los ganadores con bajo capital intensivo lo hicieron significativamente mejor que los ganadores con alto capital intensivo (Figura 4).

En resumen, los resultados de este estudio indican que la adopción eficaz de los principios de la excelencia incluidos en los criterios de diversos premios a la calidad y excelencia es una buena decisión económica.

