

“UN PUNTO DE INNOVACIÓN: LA CULTURA DE LA CALIDAD HUMANA EN LA EMPRESA”

Una nueva iniciativa en el marco del modelo EFQM

Por abel alba.

Agente de Buenas Practicas del proyecto europeo EQUAL RESEM SENET

Presentación

Europa es una realidad plural donde estamos todos y todos somos necesarios la construcción de una nueva Europa solo se puede entender desde *la defensa de la diversidad*, ya que la propia idea de Europa nace de la voluntad de entendimientos de pueblos, lenguas y culturas diferentes. En este contexto las formas de exclusión es una amenaza para el modelo de convivencia y también son una desventaja competitiva para las empresas aunque no se aprecie a primera vista.

La iniciativa comunitaria **EQUAL** se encuadra en la Estrategia Europea de Empleo cuyo objetivo general es *la cooperación transnacional para la promoción de nuevas formas de combatir las desigualdades en relación al mercado laboral* en todos los grupos sociales de Europa.

El proyecto **EQUAL RESEM SENET** (RED SOLIDARIA DE EMPLEO) es un proyecto del EQUAL y forma parte de la Estrategia Integrada a nivel comunitario de **Lucha contra la Discriminación** (en particular basada en el sexo, la raza o el origen étnico, la religión o las creencias, la discapacidad, la edad o la orientación sexual) **y la Exclusión Social**, centrándose en el mercado de trabajo. El EQUAL RESEM SENET **es un laboratorio de elaboración y promoción de nuevas modalidades de gestión de las políticas de empleo.**

El EQUAL RESEM SENET sirve de campo de pruebas para desarrollar y difundir **nuevas maneras de aplicar las políticas de empleo** a fin de combatir todo tipo de discriminación y desigualdad sufrido por las personas que tratan de acceder al mercado de trabajo y quienes ya forman parte de éste.

En la línea de **actuación con las empresas**, el EQUAL- RED SOLIDARIA DE EMPLEO esta investigando sobre la aplicación de esas políticas europeas en las propias empresas mediante el **análisis de la igualdad de oportunidades y la diversidad** como un aspecto muy importante de la **Calidad Total** que fomenta el **modelo EFQM**.

¿Cómo se puede implantar bajo el marco del modelo EFQM las nuevas maneras de aplicar las políticas de empleo?

En primer lugar, desarrollando una **cultura de la calidad** en la empresa cuya máxima es tener:

AGRUPACIÓN DE DESARROLLO PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y EL EMPLEO SOLIDARIO - ES ES346

Una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Cabe decirlo de otro modo centrado en las personas: *la responsabilidad social en el capital humano se basa y pasa por tener definido e incorporado un modo de comportamiento adecuado a la dignidad y potencialidad de las personas para un mayor beneficio a la empresa y a los que la forman.*

El desarrollo y compromiso con la excelencia en el nivel de las personas genera una reacción en cadena que garantiza, en gran medida, el éxito de los programas de mejora continua en el ámbito de las organizaciones. Este proceso se resuelve en el afianzamiento de una "cultura de la calidad" que refuerza el círculo de satisfacción al cliente, fidelidad del mismo y mejores resultados económicos para la empresa.

Las modificaciones que supone esta cultura de la calidad, no se restringen sólo a mejoras estructurales, se definen a partir de una innovación que pone al hombre en el centro de la empresa. Es un cambio cualitativo que requiere de cambios en las actitudes internas de la organización a partir de motivaciones que ponen al individuo en la clave de la excelencia tanto a nivel de gestión como de humanidad.

Nos parece que ese cambio de cultura tiene un marco idóneo en el modelo EFQM como un sistema de gestión que busca las buenas prácticas para la excelencia.

En segundo lugar, un modo de tener definido esa cultura de la que hablamos es la implantación en las organizaciones de **un código de alta calidad humana** en donde se establecen las normas o directrices para un modo de actuar excelente en la empresa.

Podemos definir la **responsabilidad social** como la visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Cabe decirlo de otro modo centrado en las personas: *la responsabilidad social en el capital humano se basa y pasa por tener definido e incorporado un modo de comportamiento adecuado a la dignidad y potencialidad de las personas para un mayor beneficio a la empresa y a los que la forman.* Hablamos entonces, de una cultura empresarial y de unos valores compartidos que son la base para un mejor desarrollo e implicación de las personas en la empresa.

Un modo de tener definido esa cultura es la implantación de un **código de alta calidad humana** en donde se establecen las normas o directrices para un modo de actuar excelente con relación a las personas. Por tanto, el concepto de responsabilidad social del capital humano o agentes internos es un principio transversal. Es decir, impregna todo el espíritu de la empresa; esta en el espíritu de actuación del liderazgo porque en toda acción que se planifique supone un proceso de valoración de las implicaciones que tendrán en el capital humano esa misma acción.

Con el Modelo EFQM entendemos que la innovación en la gestión de calidad, expresada en su sentido más amplio, no sólo es un factor estratégico primordial para la competitividad, sino que es un **valor social** que favorece a

AGRUPACIÓN DE DESARROLLO PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y EL EMPLEO SOLIDARIO - ES ES346

los empleados, los consumidores y los ciudadanos en general, y está unido indisolublemente a la prosperidad, la mejora de las condiciones de trabajo, la calidad de vida y la creación de empleo.

La línea de reflexión que se ha iniciado quiere profundizar en el concepto de **responsabilidad social como un principio transversal y constitutivo de los valores propios de la empresa** mostrando que, para que realmente una empresa u organización sea coherente y responsable socialmente, primero debe serlo con sus clientes internos. Dicho de otro modo, la responsabilidad social empieza con las propias personas que integran la organización.

La relación entre empresa y sociedad está evolucionando claramente hacia unas relaciones comerciales condicionadas por los valores e inquietudes de los ciudadanos y de la sociedad en general.

El CÓDIGO DE ALTA CALIDAD HUMANA quiere ser una forma de administrar y tomar decisiones que alcanzan o superan las expectativas éticas, legales, comerciales y sociales. Está orientado a establecer nuevos métodos de lucha contra la discriminación y la igualdad de oportunidades en el mercado laboral.

El Modelo **EFQM** ofrece a las organizaciones un marco óptimo en el que encaja perfectamente la implantación de un código de conducta o de alta calidad humana, gracias a una de sus principales virtudes: su carácter orientativo y no prescriptivo en cuanto a la forma de enfocar y desplegar cada uno de los subcriterios. Dicho carácter orientativo permite una interpretación abierta, que permite albergar también una perspectiva ética de cada uno de los 32 subcriterios en que se subdividen los 9 criterios del Modelo **EFQM**.

Podemos concluir que el Modelo **EFQM** de Excelencia es un modelo vivo, abierto y flexible, con un enfoque orientado hacia la persona y el papel social de la organización, que puede constituir el marco adecuado para la profundización en la gestión de buenas prácticas de las organizaciones.