



Profundiza más

Recurso de Profundización

Valores fundamentales y conceptos del Modelo Malcolm Baldrige

El Modelo Malcolm Baldrige se basa en los siguientes valores fundamentales y conceptos (National Institute of Standards and Technology, n.d.-c):

- **Perspectiva sistémica:** La perspectiva sistémica significa la administración de todas las partes de la organización como un todo unificado para lograr su misión y enfocarse hacia su visión.
- **Liderazgo visionario:** Los directivos de la organización deben establecer una visión para la organización, crear un enfoque hacia el cliente, demostrar valores y ética organizacionales claros y visibles, y establecer altas expectativas para la fuerza laboral.
- **Excelencia centrada en el cliente:** La organización debe considerar las características de sus productos y servicios, los modos de acceso y soporte a los clientes, y todos los valores y comportamientos organizativos que contribuyan a crear valor para sus clientes.
- **Valorando las personas:** El éxito de una organización depende de una plantilla comprometida que se beneficie de un trabajo significativo, una dirección organizativa clara, la oportunidad de aprender y la responsabilidad por el desempeño. La organización de éxito tiene una cultura de equidad e inclusión que aprovecha la diversidad de orígenes y características, conocimientos, habilidades, creatividad y motivación de sus empleados, socios y colaboradores.



Profundiza más

- **Agilidad y resiliencia:** La agilidad requiere capacidad de cambio rápido y flexibilidad en las operaciones. La resiliencia organizativa es la capacidad de anticiparse, prepararse y recuperarse de catástrofes, emergencias y otras problemáticas y, cuando se producen, proteger y mejorar el compromiso de los colaboradores y los clientes, el desempeño financiero y de la red de suministro, la productividad de la organización y el bienestar de la comunidad.
- **Aprendizaje organizacional:** El aprendizaje organizacional incluye tanto la mejora continua de los enfoques existentes como un cambio o innovación significativa, que conduzca a nuevos objetivos, enfoques, productos y mercados.
- **Centrarse en el éxito y la innovación:** Garantizar el éxito de la organización ahora y en el futuro requiere comprender los factores a corto y largo plazo que afectan a la organización y a su entorno. También requiere la capacidad de impulsar la innovación organizacional.
- **Gestión basada en hechos:** La gestión basada en hechos requiere medir y analizar el desempeño de la organización, tanto dentro de ella como en su entorno competitivo.
- **Responsabilidad Social:** Los líderes de la organización deben enfatizar en las contribuciones al público y en la consideración del bienestar y el beneficio de la sociedad. Los líderes deben ser modelos para la organización y sus colaboradores en la protección de la salud pública, la seguridad y el medio ambiente.
- **Ética y Transparencia:** La organización debe enfatizar en el comportamiento ético en todas las transacciones e interacciones con las partes interesadas. Los directivos deben ser modelos de comportamiento ético y dejar muy claras sus expectativas sobre el personal.



Profundiza más

- **Entregando Valor y Resultados:** Los resultados de desempeño deben ser elegidos y analizados para que se entregue y equilibre el valor para aquellas partes claves interesadas. Por lo tanto, los resultados deben incluir no solo resultados financieros, sino también resultados de productos y procesos; resultados de satisfacción y participación del cliente y de la fuerza laboral; resultados de liderazgo, estrategia y desempeño social. La organización debe elegir y analizar resultados que le ayuden a ofrecer y equilibrar el valor para sus principales partes interesadas.

En la Figura 1 puedes apreciar el rol planteado para los valores fundamentales y conceptos del Modelo. Alrededor de estos, se encuentran los “elementos” del Modelo que conforman su estructura y sobre los cuales se establecen los requisitos para las organizaciones. Los elementos del Modelo los revisaremos en nuestra siguiente clase.



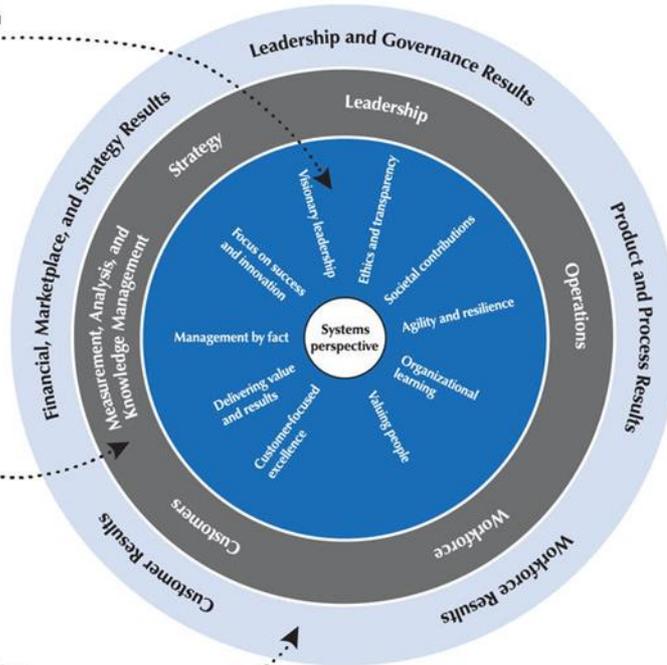
Profundiza más

The Role of Core Values and Concepts

The Baldrige Criteria build on core values and concepts...

which are embedded in systematic processes... (Criteria categories 1-6)

yielding performance results. (Criteria category 7)



From Baldrige Performance Excellence Program. 2023. 2023-2024 Baldrige Excellence Framework®: Proven Leadership and Management Practices for High Performance. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <https://www.nist.gov/baldrige>.

Figura 1: Valores fundamentales y conceptos – Modelo Malcolm Baldrige

Fuente: (National Institute of Standards and Technology, n.d.-c)

Premio Deming

Un especial capítulo en los modelos de excelencia es el conocido “Premio Deming”, el primero en ser desarrollado. El Premio Deming es un reconocimiento japonés establecido en honor a W. Edwards Deming, el padre de la calidad total por la “Union of Japanese Scientists and Engineers” (JUSE – Unión de Ingenieros y Científicos de Japón) desde 1951 (Japan Union of Scientists and Engineers, 2024). Este modelo se centra en la mejora



Profundiza más

continúa a través del enfoque en los procesos y el uso de datos para tomar decisiones informadas (APD, 2022).

Se basa en los principios de la calidad total y sus elementos o criterios se encuentran enmarcados en el establecimiento de objetivos y estrategias de negocio y liderazgo de la alta dirección, utilización e implementación adecuadas de la Administración de Calidad Total (ACT) y los resultados de la ACT (Japan Union of Scientists and Engineers, n.d.-c). Según (Cantú, 2011), estos elementos son:

- o Políticas y Objetivos.
- o Organización.
- o Flujo de Información.
- o Estandarización.
- o Educación y desarrollo de los recursos humanos.
- o Aseguramiento de la calidad.
- o Gestión y control.
- o Mejora.
- o Resultados (efectos de Administración de Calidad Total).
- o Planes futuros.

El modelo fomenta una cultura organizacional donde todos los empleados están comprometidos con la calidad y la mejora continua. Las organizaciones que adoptan este enfoque tienden a experimentar mejoras significativas tanto en calidad como en satisfacción del cliente (APD, 2022).

Hay varias categorías en los reconocimientos: el Premio Deming, el Gran Premio Deming, el Premio Deming para Individuos, el Premio Deming al Servicio Distinguido por Difusión y Promoción (en el extranjero) y el Premio Deming a la Práctica Distinguida (Japan Union of Scientists and Engineers, n.d.-c).



Profundiza más

Las siguientes organizaciones han obtenido el Premio Deming (Japan Union of Scientists and Engineers, n.d.-a) (Japan Union of Scientists and Engineers, n.d.-b):

- Toyota Motor Company.
- Nippon Electric Co. Ltd.
- Cataler.
- Komatsu Indonesia.
- OTICS Corporation.
- Indus Towers.
- Aiphone.
- Tata AutoComp Systems Limited.
- SCG Logistics Management Company Limited.
- Toyota Auto Body Co. Ltd.

Para conocer sobre el Premio Deming puedes acceder a:
https://www.juse.or.jp/deming_en/award/