

Brasil – octubre 2017 - ISSN: 1696-8352

LA EXCELENCIA GERENCIAL BAJO LA ÓPTICA DEL MODELO DE GESTIÓN ADOPTADO POR EL PROGRAMA GAÚCHO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PGQP): UNA INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Jocias Maier Zanatta¹

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Jocias Maier Zanatta (2017): “La excelencia gerencial bajo la óptica del modelo de gestión adoptado por el programa gaúcho de qualidade e produtividade (PGQP): una investigación exploratoria”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Brasil, (octubre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/br/2017/excelencia-gerencial-pgqp.html>

RESUMEN:

El presente estudio tiene como objetivo reflejar teóricamente sobre el concepto de excelencia gerencial por la óptica del Modelo de Excelência da Gestão (MEG), para contribuir a perfeccionar el proceso de evaluación de las organizaciones participantes del Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP). En cuanto a la metodología, el estudio se caracterizó como exploratorio, a nivel bibliográfico y con abordaje cualitativo de los datos. Se verificó con el estudio la relevancia de la temática, posibilidad de utilización del Modelo de Excelencia de la Gestión (MEG) por cualquier tipo de organización, y el foco del Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) en la mejora de los procesos gerenciales, diseminación de la gestión cultura de la excelencia y utilización de referenciales comparativos. Se concluye con el estudio, que el concepto de excelencia en la óptica del Modelo de Excelencia da Gestão (MEG) está relacionado al logro de los criterios propuestos.

Palabras clave: Excelencia, Gestión, Criterios, Organización.

THE MANAGEMENT EXCELLENCE UNDER THE MANAGEMENT MODEL ADOPTED BY THE PROGRAMA GAÚCHO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PGQP): AN EXPLORATORY RESEARCH

ABSTRACT

The present study aims to reflect theoretically on the concept of managerial excellence from the perspective of the Modelo de Excelência da Gestão (MEG), in order to contribute to improve the evaluation process of the organizations participating in the Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP). As for the methodology, the study was characterized as exploratory, at a bibliographical level and with a qualitative approach of the data. It was verified the relevance of the theme, the possibility of using the Management Excellence Model (MEG) for each type of organization, and the focus of the Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) on improving managerial processes, culture of excellence and use of comparative benchmarks. It is concluded with the study that the concept of excellence from the point of view of the Modelo de Excelencia da Gestão (MEG) is related to the achievement of the proposed criteria.

Keywords: Excellence, Management, Criteria, Organization.

¹ Mestre em Desenvolvimento pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), MBA em Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria e Administrador pela Sociedade Educacional Três de Maio (SETREM) – Professor e Administrador Hospitalar – E-mail: josk85@hotmail.com

A EXCELÊNCIA GERENCIAL SOB A ÓTICA DO MODELO DE GESTÃO ADOTADO PELO PROGRAMA GAÚCHO DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (PGQP): UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo refletir teoricamente sobre o conceito de excelência gerencial pela ótica do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), de forma a contribuir para aprimorar o processo de avaliação das organizações participantes do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP). Quanto a metodologia, o estudo caracterizou-se como exploratório, em nível bibliográfico e com abordagem qualitativa dos dados. Verificou-se com o estudo a relevância da temática, possibilidade de utilização do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) por qualquer tipo de organização, e o foco do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) na melhoria dos processos gerenciais, disseminação da cultura da excelência e utilização de referenciais comparativos. Conclui-se com o estudo, que o conceito de excelência na ótica do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) está relacionado ao atingimento dos critérios propostos.

Palavras chave: Excelência, Gestão, Critérios, Organização.

1 INTRODUCCIÓN

La complejidad de las organizaciones y su interacción con los diversos actores sociales hace necesaria la adopción de un modelo de gestión orientado por la excelencia, frente a la libre competencia y competitividad impuestas por la globalización de los mercados. Un modelo de excelencia en gestión viene al encuentro de estas necesidades, dando soporte para el mantenimiento y evolución de las organizaciones, el cual es el Modelo de Excelência da Gestão (MEG), propuesto por la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), institución sin fines de lucro que administra el Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ).

El presente estudio tiene como objetivo reflejar teóricamente sobre el concepto de excelencia gerencial por la óptica del Modelo de Excelência da Gestão (MEG), para contribuir a perfeccionar el proceso de evaluación de las organizaciones participantes del Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade - PGQP.

De acuerdo con Albuquerque y Bonacelli (2011), en Brasil hay un movimiento por la excelencia gerencial intermediado por Intitutos e Centros de Pesquisas (ICPs), los cuales actúan como actores importantes en el proceso de creación y de difusión de tecnologías. El objetivo mayor es promover la evolución de la calidad y de su gestión, movimiento que contempla el desarrollo de modelos, herramientas y prácticas de excelencia. Sin embargo, se tiene poca claridad de cómo el término "excelencia gerencial" ha sido comprendido por los diferentes actores.

En el Estado del Rio Grande do Sul, el Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) se utiliza del MEG de la FNQ para disseminar la cultura de la excelencia para las organizaciones gauchas. Las organizaciones que se adhieren a este modelo pueden participar en el ciclo de evaluaciones, compitiendo o no la premiación, que contempla en orden de importancia los niveles de medalla, trofeo de bronce, trofeo de plata, trofeo de oro o trofeo de diamante.

En Río Grande do Sul, en los últimos 22 años, participaron del Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) más de once mil organizaciones, entre iniciativa privada, organismos públicos y tercer sector, y cerca de 1,3 millones de personas relacionadas con la gestión de la calidad. Este compromiso de los empresarios gauchos demuestra la importancia del premio en la propuesta de desarrollo del Estado.

2 METODOLOGÍA

Se trata de una investigación exploratoria, desarrollada a nivel bibliográfico y con abordaje cualitativo de los datos. Inicialmente se hizo una investigación junto a los libros con miras a identificar la concepción epistemológica de la palabra "excelencia". En la secuencia se hizo un análisis documental en el reglamento del Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) con miras

a comprender las variables que definen el concepto en el ámbito del premio. Por último, se hizo un análisis comparativo.

Para la realización de este estudio teórico se utilizaron los criterios de excelencia determinados por la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) y aquellos constantes en artículos científicos relacionados con la temática propuesta. Esto es determinante para obtener la amplitud de conocimiento necesaria para el debate teórico sobre el concepto de excelencia.

3 RESULTADOS Y DISCUSIONES

En el sentido común, la excelencia es un término que transmite la idea de algo perfecto o de una acción realizada por alguien en busca de la perfección. A pesar de poco comprendido por la mayoría de las personas, la excelencia no es un concepto nuevo, pues originalmente fue presentado por el filósofo Aristóteles (2001) como una virtud relativa a nosotros, es decir, "disposiciones de carácter a través de la experiencia en torno a algo, con el fin de actuar de modo excelente lo que generará la excelencia moral " (ROMANOWSKI, CUNHA, 2011). Así, la excelencia pasó a ser usada como un patrón de lo que repetidamente hacemos, que puede ser interpretado como un hábito, una acción que promueve mejoras continuamente (kaizen).

En el contexto de la gestión empresarial, de acuerdo con Vilas Boas y Costa (2013), el término "excelencia" está asociado al término "calidad", cuya razón tal vez esté en la diseminación internacional de premios ("90 premios de calidad o excelencia en negocios, en al menos 75 países "), entre los que destaca el premio Deming Prize. En Brasil, para diseminación de la cultura de la excelencia, la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) utiliza los programas estaduais y sectoriales, teniendo como uno de los premios de mayor destaque el Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGPQ).

Para Albuquerque y Bonacelli (2011), el Modelo de Excelência da Gestão (MEG) de la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) es "un instrumento en apoyo a la evaluación, diagnóstico y desarrollo de los sistemas de gestión de las organizaciones. Por eso puede ser usado tanto para autoevaluación y obtención de un diagnóstico organizacional, como para candidatura de organizaciones al Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ).

En cuanto al modelo de gestión, se constató que el MEG estimula que las organizaciones estén atentas a las necesidades y expectativas de las diversas partes interesadas, y utilice esas informaciones para formular su planificación estratégica y desdoblamiento de las acciones, con el objetivo de actuar con excelencia en la organización cadena de valor y generar valor agregado a todas las partes interesadas.

Como se puede observar en la Figura 1, el MEG / FNQ es flexible y no dirige las acciones de las organizaciones a las herramientas y prácticas de gestión específicas, siendo utilizado para evaluación, diagnóstico y orientación de cualquier tipo de organización.

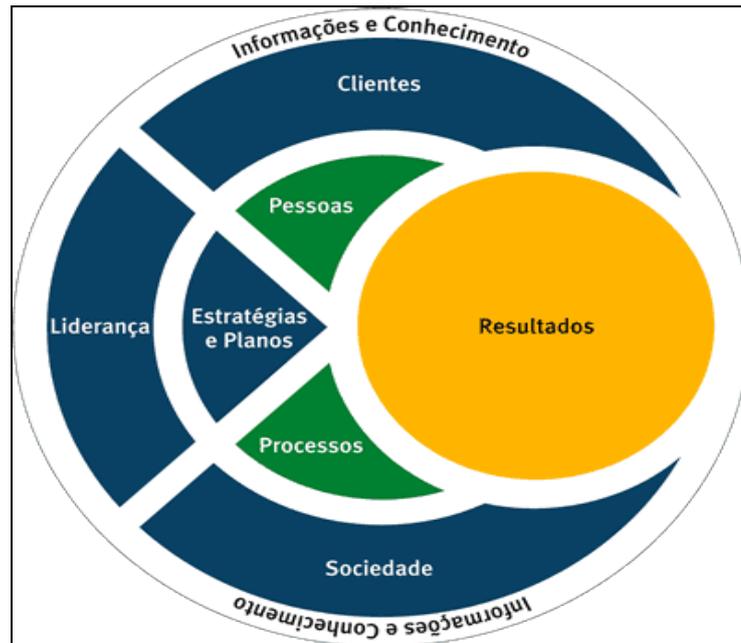


Figura 1: Modelo de excelencia de la gestión de la FNQ: una visión sistémica de la gestión organizacional
 Fonte: Fundação Nacional da Qualidade – FNQ (2014)

La metodología de la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) proporciona a las organizaciones realizar la autoevaluación y obtener un diagnóstico de la gestión en busca de la excelencia, de acuerdo con su nivel de madurez. Hay tres etapas de madurez en la búsqueda de la excelencia en la gestión, en orden ascendente: (1) el compromiso con la excelencia; (2) hacia la excelencia; (3) excelencia (FNQ, 2011). Tales etapas de madurez conquistadas por las empresas participantes refleja la experiencia, el conocimiento y el trabajo de investigación de diversas organizaciones y especialista de Brasil y del exterior (FNQ, 2014).

En esta metodología, hay once fundamentos que orientan los criterios de excelencia, los cuales son: pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional, cultura de innovación, liderazgo y constancia de propósitos, orientación por procesos e informaciones, visión de futuro, generación de valor, valorización de las personas, conocimiento sobre el cliente y el mercado, desarrollo de alianzas y responsabilidad social. Estos fundamentos se expresan en la práctica de la gestión por medio de ocho criterios de evaluación, los cuales proporcionan una visión sistémica de la gestión organizacional, siendo ellos: liderazgo, estrategias y planes, clientes, sociedad, informaciones y conocimiento, personas, procesos y resultados (FNQ, 2011).

La atención de los criterios propuestos por el Modelo de Excelência da Gestão (MEG) y la disseminación de la cultura de la excelencia están enfocados en la mejora de los procesos gerenciales y en el incremento del valor agregado de la organización. A medida que los indicadores gerenciales convergen hacia una tendencia favorable frente a los referenciales comparativos, la organización demuestra su evolución en la búsqueda de la excelencia.

La breve investigación realizada presupone que el modelo de excelencia de la gestión utiliza criterios de excelencia visando un análisis sistémico de la gestión organizacional, con el enfoque de agregar valor a la organización, midiendo los resultados a través de indicadores de desempeño relacionados con las prácticas de gestión.

4 CONSIDERACIONES FINALES

Con el estudio preliminar realizado, se verificó que en relación a la temática propuesta, existe gran número de material científico a ser explorado, teniendo en cuenta la gran adhesión de las empresas gauchas al Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGPQ). La trayectoria de éxito del premio y el expresivo número de personas con el pensamiento orientado hacia la excelencia en la gestión hace relevante e necesario la profundización en el tema propuesto.

La propuesta de la Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) de utilización del Modelo de Excelência da Gestão (MEG) como metodología para cualquier tipo de organización se muestra audaz en una primera mirada, sin embargo, se nota que la flexibilidad y adaptabilidad del modelo lo hace ampliamente utilizable.

Se hace necesario reforzar que el Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGPQ) está enfocado en la mejora de los procesos gerenciales y diseminación de la cultura de la excelencia. Para movilización de las organizaciones y de las personas y la diseminación de la cultura de la excelencia, existen diversos comités regionales y sectoriales que realizan entrenamientos y actúan como soporte a las organizaciones participantes de los ciclos de evaluación del programa.

Se percibe que uno de los diferenciales de la metodología utilizada por el Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGPQ) es la exigencia de la utilización de referenciales comparativos de indicadores y la evaluación externa propiciada a quienes concurren la premiación, oportunizando momento impar para el aprendizaje y la agregación de conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

ALBUQUERQUE, M. E. E.; BONACELLI, M. B. M. **A introdução da concepção de excelência gerencial nos institutos e centros de pesquisa brasileiros: o projeto excelência na pesquisa tecnológica.** **REAd – Revista Eletrônica de Administração** (Porto Alegre), v. 17, n. 3, p. 592-616, 2011. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-23112011000300001>.

ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco.** 10.ed. São Paulo: Martin Claret, 2001.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ). **Crítérios rumo a excelência.** Fundação Nacional da Qualidade: São Paulo, 2011.

____. **Modelo de excelência da gestão.** Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/avalie-se/metodologia-meg/modelo-de-excelencia-da-gestao>>. Acesso em: 31 mai, 2014.

ROMANOWSKI, J. P.; CUNHA, M. P. Considerações sobre o conceito de excelência em Aristóteles aplicado ao docente e discente do ensino técnico de nível médio. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 10, 2011, Curitiba. **Anais do...** Curitiba: PUCPR, 2011.

VILAS BOAS, G. A. R.; COSTA, H. G. **Modelo de autoavaliação para suporte à gestão organizacional: experimentação em indústria do segmento de malharia.** Produção [online], v. 23, n. 2, p. 297-311, abr./jun. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132012005000070>.