

Modelo Boliviano de Excelencia y su relación con el Modelo Iberoamericano y con el vivir bien propuesto por el Gobierno



The Bolivian Model of Excellence and its relationship with the Ibero-American Model and with living well proposed by the Government

Doi: <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2902>

Ing. Lucio Héctor Goitia Castro
Universidad Privada del Valle, Cochabamba, Bolivia
luciogoitia@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8350-2492>

Fecha de recepción: 15 de mayo de 2020

Fecha de aceptación: 02 de junio de 2020

RESUMEN

El propósito de este trabajo es analizar ¿Cuáles son las prácticas de talento humano (TTHH) que tienen una relación positiva con la gestión del compromiso? tomando como caso de estudio una empresa de tecnología de la ciudad de Quito – Ecuador. Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de información y el análisis correlacional para responder la pregunta de investigación. Los resultados permiten identificar los factores que influyen de manera directa y positiva en el compromiso de los colaboradores con la organización y sus objetivos, evidenciando la influencia de la gestión de talento humano como un componente estratégico.

ABSTRACT

The purpose of this work is to analyze the kinds of human talent practices that have a positive relation on commitment management based on the study case of a technological company in Quito, Ecuador. A questionnaire was used as an instrument to gather information and make a correlational analysis to answer the research question. The results enable to identify the factors that have a direct and positive influence on the collaborators' commitment to the organization and its objectives while evidencing the influence of human talent management as a strategic component.

RÉSUMÉ

Le but de ce travail est d'analyser les types de pratiques de talent humain qui ont une relation positive sur la gestion des engagements sur base du sujet d'étude d'une entreprise technologique dans la ville de Quito, Équateur. Un questionnaire a été utilisé comme instrument de collecte d'informations et d'analyse corrélacionnelle afin de répondre à la question de la recherche. Les résultats permettent d'identifier les facteurs qui influencent de manière directe et positive les engagements des collaborateurs envers l'organisation et ses objectifs, en mettant en évidence l'influence de la gestion du talent humain comme composante stratégique.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar quais são as práticas de talento humano (TTHH) que têm uma relação positiva com a gestão do compromisso?, tendo como estudo de caso uma empresa de tecnologia da cidade de Quito - Equador. O questionário foi utilizado como instrumento de coleta de informação e análise correlacional para responder à questão de investigação. Os resultados permitem identificar os fatores que influenciam de maneira direta e positivamente no compromisso dos colaboradores com a organização e os seus objetivos, evidenciando a influência da gestão do talento humano como componente estratégico.

PALABRAS CLAVE:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, BUENAS PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO, GESTIÓN DEL COMPROMISO.

KEY WORDS:

ORGANIZATIONAL COMMITMENT, HUMAN TALENT MANAGEMENT, GOOD PRACTICES OF HUMAN TALENT, COMMITMENT MANAGEMENT.

PALAVRAS CHAVE:

COMPROMISSO ORGANIZACIONAL, GESTÃO DE TALENTO HUMANO, BOAS PRÁCTICAS DE TALENTO HUMANO, GESTÃO DE COMPROMISSO.

MOTS CLÉS:

ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL, GESTION DU TALENT HUMAIN, BONNES PRATIQUES DU TALENT HUMAIN, GESTION DES ENGAGEMENTS.



INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 14 años, el modelo de Gobierno de Bolivia ha planteado mecanismos para legitimar la acción estatal por medio del vivir bien, presentado por el expresidente Evo Morales (2006 - 2019) al momento de brindar su informe de gestión en enero de 2013 a la Asamblea Legislativa Plurinacional, donde en su momento, ha planteado los 13 pilares de la Agenda Patriótica del 2025 para lograr una Bolivia digna y soberana. Dichos pilares se encuentran alineados con las 25 características del vivir bien, que dan prioridad a la naturaleza antes que al ser humano (Ministerio de Autonomías, 2013).

A fin de obtener una mayor alineación de las empresas con estos objetivos, en el año 2012, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural emite la Resolución Ministerial 098/2012, que crea el “Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión” y se modifica con la Resolución Ministerial 104/2013, con el nombre de “Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien” como galardón que el Estado Plurinacional de Bolivia otorga en reconocimiento a aquellas unidades productivas que: se esfuerzan por mejorar, cumplen una función social, generan empleo digno, trabajan con la comunidad y respetan a la madre tierra, difundiendo las mejores prácticas en el sector productivo para el vivir bien.

Con este premio, el gobierno busca consolidar un Modelo Boliviano de Excelencia que contribuya al desarrollo del país, reconociendo los esfuerzos que realizan las empresas y que influye en la mejora de la calidad de vida de todos los bolivianos.

Sin embargo, debido a las diversas características políticas y culturales que se tiene en el país, aun no existe una gran aceptación de las empresas para la alineación de sus prácticas de gestión, con las acciones propuestas en el modelo boliviano.

En razón de lo expuesto, el presente ensayo realiza un abordaje teórico de los principios y conceptos vinculados al Modelo Boliviano de Excelencia y su relación con el Modelo Iberoamericano de Excelencia, con el objetivo de identificar similitudes y diferencias entre los mismos. De igual manera se realiza un análisis de la participación de las empresas en el Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien durante los 7 años de su aplicación para determinar el grado de participación de las empresas en el mismo.

Pastor (2013) menciona que, las premiaciones a la calidad y la excelencia se realizan a partir de los años 1951 en Japón, 1987 en Estados Unidos, 1992 en Europa y 1999 en los países Iberoamericanos (Pastor, Pastor y Calcedo, 2013). Bolivia ha comenzado su premiación en el año 2013. Todos estos galardones se basan en el cumplimiento de un modelo que sirve como referencia para realizar una gestión que garantice la mejora dentro de las empresas.

Esmeralda Giraldo Casado (2008) en su tesis doctoral, destaca que la aplicación de modelos de excelencia empresarial mediante técnicas como la autoevaluación resulta un instrumento eficaz para alinear las actuaciones de las organizaciones hacia sus objetivos. Pese a la importancia del tema, por el beneficio que estos modelos generan en las empresas, no se ha identificado algún otro autor que haya procurado realizar un análisis comparativo del Modelo Boliviano con alguno de los modelos mencionados, o algún análisis de estadístico sobre la participación de empresas en la premiación de Bolivia.

De acuerdo con lo expuesto, se ha considerado que este análisis conceptual comparativo entre los modelos y el grado de participación de las empresas en la premiación, genera un aporte innovador, dado que ofrece una comprensión sobre la orientación dada por el gobierno al Modelo Boliviano y proporciona una referencia sobre el grado de aceptación del Premio a la Excelencia por parte de las empresas e instituciones de Bolivia.

DESARROLLO

A continuación, se abordan algunos elementos conceptuales, con el objeto de facilitar la comprensión de las premiaciones de excelencia a nivel mundial, el direccionamiento del Modelo Boliviano propuesto por el gobierno y sus implicaciones en la participación a la premiación en Bolivia.

Modelos de Excelencia a nivel mundial

Pastor (2013) afirma que, se entiende por Modelo de Excelencia a un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos que sirven como referencia para estructurar un plan que lleve a una empresa o a una parte de la misma hacia la mejora continua de su gestión y sus resultados. Los modelos están basados en una serie de principios de la excelencia que cubren todas las áreas clave de gestión de una organización (p. 1059).

Los modelos más conocidos fueron concebidos como herramientas para conseguir los premios de la calidad, de sus países o un grupo de ellos. Las empresas que se presentan a dichos premios deben demostrar que su forma de gestión se adecua a los criterios desarrollados en dichos modelos denominados orientadores (Pastor et al., 2013).

- Japón - Premio Nacional a la Calidad “Deming” (1951)
- Estados Unidos - Premio Nacional de Calidad “Malcolm Baldrige” (1987)
- Europa - Premio Europeo a la Calidad “EFQM” (1992)
- Iberoamérica - Premio Iberoamericano a la Calidad “FUNDIBEQ” (1999)

Asimismo, existe una gran cantidad de modelos, los cuales a su vez tienen sus propias premiaciones (nacionales, regionales, etc.) que son de un orden inferior, ya sea porque no poseen el prestigio de los anteriores, porque su alcance es nacional, o porque son adaptaciones de los pioneros (japonés, americano y europeo), entre los que se mencionan algunos:

1. Cono Sur
 - Argentina - Modelo para una Gestión de Excelencia (1993)
 - Brasil - Modelo de Excelencia de la Gestión (1991)
 - Chile - Modelo Chileno de Gestión de Excelencia (1996)
 - Uruguay - Modelo de Mejora Continua (1993)
2. Centroamérica y el Caribe
 - México - Modelo Nacional para la Competitividad (1991)
 - Cuba - Modelo Excelencia de la República de Cuba (1999)
 - El Salvador - Modelo para una Gestión de Excelencia (2010)
 - República Dominicana - Modelo de Excelencia en la Gestión (2005)
3. Países Andinos
 - Ecuador - Modelo Malcom Baldrige (1994)
 - Colombia - Modelo de Excelencia para Organizaciones de Clase Mundial (1975)
 - Perú - Modelo de Excelencia en la Gestión (1991)
 - Bolivia - Modelo Boliviano de Excelencia (2013)

Los premios a la excelencia son creados y promovidos en los países con el propósito de fomentar la calidad y competitividad de las organizaciones públicas y privadas en diferentes sectores, que en algunos casos se consideran clave, para el desarrollo de una sociedad.

Estos premios se otorgan a las organizaciones que han realizado un esfuerzo importante para mejorar su competitividad, cuyos ganadores obtienen prestigio y un reconocimiento al mérito de dicho esfuerzo. También se busca animar a otras organizaciones a luchar por conseguir dicha distinción, lo cual genera un efecto en cadena positivo para el sector y la sociedad en general.



Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión

Es creado en 1999 por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad). Ese mismo año se publican las bases del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

FUNDIBEQ es una organización supranacional apoyada y constituida por una serie de empresas, sin ánimo de lucro, que está promoviendo y desarrollando la gestión global de la calidad en el ámbito iberoamericano. La asociación es constituida el 18 de marzo de 1998 e integra la experiencia de otros países con los desarrollos actuales en la implantación de modelos y sistemas de excelencia para conseguir que sus miembros mejoren su competitividad y consoliden su posición competitiva internacional (FUNDIBEQ, 2019a).

Este modelo se basa en los siguientes conceptos fundamentales (FUNDIBEQ, 2019b).

- Lograr resultados equilibrados
- Añadir valor a los clientes
- Liderar con visión, inspiración e integridad
- Gestionar por procesos
- Alcanzar el éxito mediante las personas
- Favorecer la creatividad y la innovación
- Desarrollar alianzas
- Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible

El Modelo Iberoamericano hace un gran hincapié en cuestiones relativas a la cultura, los valores y la ética y concibe la organización como conjunto de subsistemas relacionados y conectados entre sí, donde todos tienen un papel y una importancia específica en el logro del objetivo primordial, la excelencia y la mejora continua de la organización.

Crterios y Subcriterios del Modelo Iberoamericano

Consta de 9 criterios agrupados en dos tipos, 5 criterios de “Procesos Facilitadores” y 4 “Criterios de Resultados” que a su vez se dividen en 28 subcriterios con una serie de puntos que se pueden abordar dentro de cada uno de ellos (FUNDIBEQ, 2019b).

A) Procesos Facilitadores

- Liderazgo y estilo de gestión: Analiza cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.
- Estrategia: Analiza cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quien interactúa, lo cual se realiza en base a programas adecuados para tal fin.
- Desarrollo de las personas: Analiza cómo la organización desarrolla, conduce y hace aflorar el potencial de las personas, de forma individual, en equipo o de la organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.
- Recursos, proveedores y alianzas: Analiza cómo la organización gestiona sus recursos internos, como ser: los financieros, de información, de conocimientos, tecnológicos, de propiedad intelectual, materiales y recursos externos, incluidas las asociaciones con proveedores, distribuidores, alianzas y órganos reguladores, con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión de la misma.
- Procesos y clientes: Analiza cómo la organización diseña, desarrolla, produce y sirve productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y futuros.

B) Criterios de Resultados

- Resultados de clientes: Lo que está consiguiendo la organización en relación con sus clientes externos.
- Resultados de personas: Lo que está consiguiendo la organización en relación con el desarrollo de las personas.
- Resultados de sociedad: Lo que la organización está consiguiendo en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad local, nacional e internacional.
- Resultados globales: Lo que está consiguiendo la organización en relación con su proyectado desempeño, y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de cuantos tienen un interés financiero o de otra índole en la misma.

Evaluación del cumplimiento del Modelo Iberoamericano

Si una organización se gestiona en función al modelo de Excelencia, es necesario que durante su trabajo se realicen los ajustes necesarios en las áreas correspondientes. Para esto es importante que la empresa frecuentemente realice una autoevaluación del cumplimiento del modelo, para lo que se necesita tener en cuenta lo siguiente:

- Determinar los resultados que busca conseguir, como parte de su proceso definido por su estrategia. Estos resultados abarcan el desempeño financiero y operativo de la organización y las percepciones de todos los grupos de interés involucrados.
- Planificar y desarrollar una sólida metodología para producir los resultados requeridos, tanto ahora como en el futuro, basándose en una mentalidad innovadora.
- Implantar la metodología de un modo sistemático para garantizar su plena y efectiva puesta en práctica.
- Evaluar y revisar la eficiencia y eficacia del método formulado y su implantación, en base a un seguimiento y análisis de los resultados obtenidos y en actividades de indagación tales como valoraciones comparativas y evaluaciones. En base a esta información, identificar, planificar y llevar a la práctica las mejoras necesarias.



Tabla 1

Atributos para la evaluación del Modelo Iberoamericano

Para los Procesos Facilitadores		
Elementos	Atributos	
Enfoque	Sólido	Procesos bien definidos y desarrollados
		De forma estructurada
		Se centra en aspectos relevantes
		<i>Basado</i> en las necesidades y los resultados de los grupos de interés
	Integrado	Apoya la política y la estrategia
		Se relaciona con otros métodos
Es creativo		
Desarrollo	Aplicado	Observa si el método ha sido implantado en áreas relevantes
	Sistemático	De forma estructurada
		Oportuno y flexible
Evaluación y Revisión	Medición	Medidas periódicas de como el método, la implantación y los resultados van evolucionando
	Aprendizaje	Como el aprendizaje se utiliza para identificar y compartir las mejores prácticas y las oportunidades de mejora
	Mejora	Análisis y uso de la información obtenida del aprendizaje para identificar, priorizar, planificar e implantar las mejoras
Para los Criterios de Resultados		
Elementos	Atributos	
Resultados	Tendencias	Positivas
		Que apoyan un buen desempeño
		Que se pueden mantener en el futuro
		Relevantes
	Objetivos	Tendencias positivas
	Comparaciones	Apoya la política y la estrategia
		Con organizaciones externas y/o las reconocidas como las mejores
Causas	En resultados claves	
Alcance		Los resultados son causados por el método aplicado
		Se centra en aspectos relevantes
		Integrados con la estrategia
		Con visión de futuro

Fuente: elaboración propia.

Modelo Boliviano de Excelencia

Dentro de los premios internacionales de relevancia, el más cercano que se tiene para los países Latinoamericanos es el Premio Iberoamericano a la Calidad. Este premio nace por primera vez en el año 1999. Es un proyecto adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de estado y de Gobiernos, coordinado por la Secretaria General Iberoamericana y gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de Calidad (FUNDIBEQ, 2019c).

En Bolivia, el año 2012, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural crea el Premio Nacional a la Excelencia en la Gestión, que al año siguiente modifican como Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien, para esta premiación se han desarrollado 4 Modelos diferentes, en función a la categoría de premiación en la que decidan participar las empresas.

Unidades Productivas Micro y Pequeñas: Basados en el “Modelo Boliviano de Trayectoria”

Innovación Productiva: En base al “Modelo Boliviano de Innovación” (incluye 2 Subcategorías: Personas innovadoras y Organizaciones innovadoras)

Unidades Productivas Medianas y Grandes: En base al “Modelo Boliviano de Excelencia” para unidades productivas privadas (esta es la única categoría en la cual la empresa ganadora está habilitada para representar a Bolivia en el Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión)

Unidades Productivas Públicas: En base al “Modelo Boliviano de Excelencia para Unidades Productivas Públicas”

Bolivia Limpia: Nueva categoría incluida recién a partir del año 2017 que no tiene un modelo específico (Incluye 3 Subcategorías: Iniciativas individuales, Iniciativas Empresariales e Iniciativas Municipales de Gestión de Residuos).

El Modelo Boliviano de Excelencia es el referente de evaluación de la Categoría 3 relativa a las Unidades Productivas Medianas y Grandes, participantes en el “Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien”. Este modelo trabaja mediante la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora (Ministerio de Desarrollo Productivo, 2020).

El Modelo Boliviano busca que las organizaciones mejoren de manera continua el desempeño en su gestión, buscando generar habilidades y competencias para acceder a nuevos mercados que sustenten la creación de valor y el desarrollo integral de la misma organización y del país en su conjunto (Ministerio de Desarrollo Productivo, 2020).

El Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien, es una herramienta que tiene el objetivo de aportar a la consolidación del modelo económico plural boliviano, a través de la promoción de la cultura de excelencia que incentive el desarrollo de un sector productivo solidario, equilibrado y armónico.

Quienes resultan ganadores de cada categoría son reconocidos públicamente en un evento de premiación, obteniendo el “Premio Nacional a la Excelencia” en los galardones de Oro, Plata y Bronce. Los ganadores pueden utilizar el logotipo del premio en sus productos, el cual lo identifica como una organización y/o unidad productiva excelente.

Vivir Bien: Propuesta de Modelo de Gobierno en Bolivia

El Vivir Bien, el modelo que busca implementar el gobierno nacional, se puede resumir como el vivir en armonía con la naturaleza, algo que retomaría los principios ancestrales de las culturas de la región. Éstas considerarían que el ser humano pasa a un segundo plano frente al medio ambiente (Vivir Bien – Propuesta de Modelo de Gobierno, 2010).

El artículo 8 de la Constitución Política del Estado de Bolivia, establece que “El Estado asume y promueve como principios ético–morales de la sociedad plural: ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maraei (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble)”.



Asimismo, indica que “El Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien” (Constitución Política del Estado, 2009).

De igual modo, la carta magna en su Artículo 306, señala que “El modelo económico boliviano es plural y orientado a mejorar la calidad de vida y el vivir bien de todas las bolivianas y los bolivianos” (Constitución Política del Estado, 2009).

El vivir bien en las diferentes culturas prevalecientes en Bolivia:

- **Aymara:** Antiguamente los pobladores de las comunidades aymaras en Bolivia aspiraban a ser qamiris (personas que viven bien).
- **Quechuas:** De igual manera las personas de esta cultura anhelaban ser un qhapaj (gente que vive bien). Un bienestar que no es el económico.
- **Guaraníes:** El guaraní siempre aspira a ser una persona que se mueve en armonía con la naturaleza, es decir que espera algún día ser iyambae.

El Vivir Bien da prioridad a la naturaleza antes que, al ser humano, estas son las 25 características que poco a poco se pretende implementar en el nuevo Estado Plurinacional referidas al “Vivir Bien” (Los 25 Principios del Buen Vivir, 2019).

Tabla 2

Características del Vivir Bien

25 Características del Vivir Bien				
Priorizar la vida	Llegar a acuerdos en consenso	Respetar las diferencias	Vivir en complementariedad	Equilibrio con la naturaleza
Defender la identidad	Aceptar las diferencias	Priorizar derechos cósmicos	Saber comer	Saber beber
Saber danzar	Saber trabajar	Retomar la unión de los pueblos	Reincorporar la agricultura	Saber comunicarse
Control social	Trabajar en reciprocidad	No robar y no mentir	Proteger las semillas	Respetar a la mujer
Vivir Bien y NO mejor	Recuperar recursos	Ejercer la soberanía	Aprovechar el agua	Escuchar a los mayores

Fuente: elaboración propia.

Diferencias entre el Modelo Iberoamericano y el Modelo Boliviano

Prácticamente el Modelo Boliviano de Excelencia en su conjunto se encuentra basado en todos y cada uno de los parámetros descritos en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión de FUNDIBEQ.

Fundamentalmente entre ambos modelos se tienen dos diferencias:

A) Primera Diferencia: El puntaje asignado a los criterios para el momento de la calificación, que demuestra la importancia que asigna el Modelo Boliviano a cada parámetro, el cual está más direccionado hacia el Vivir Bien.

- En el Modelo Boliviano, el puntaje asignado a la gestión del liderazgo y la política es mayor que el asignado a los recursos humanos, los recursos físicos y los clientes.
- En el Modelo Boliviano, el puntaje asignado a los resultados de sociedad es mayor que el asignado a los resultados de clientes y los resultados globales.



Mientras que el Modelo Iberoamericano de Excelencia busca una mejora en la gestión y los resultados de todas las áreas de la empresa, el Modelo Boliviano busca lo mismo, pero da una mayor importancia a la gestión de la empresa dirigida a lograr resultados positivos hacia la sociedad, en concordancia con los 25 parámetros del Vivir Bien y los artículos 8 y 306 de la Constitución Política del Estado.

Esto en parte afecta la satisfacción de los clientes y a los grupos de interés involucrados en la empresa (inversionistas, personal, proveedores, etc.) poniendo en riesgo la estabilidad y la supervivencia de la empresa a largo plazo.

Tabla 3

Comparación de puntajes entre el Modelo Iberoamericano y Modelo Boliviano

Modelo Iberoamericano de Excelencia		Modelo Boliviano de Excelencia	
Procesos Facilitadores (550 Puntos)		Procesos Facilitadores (600 Puntos)	
Liderazgo y estilo de gestión (120 Puntos)	Liderazgo y estilo de gestión (200 Puntos)	110 Puntos mas	
Estrategia (120 Puntos)	Política y estrategia (150 Puntos)		
Desarrollo de las personas (110 Puntos)	Desarrollo del talento humano (100 Puntos)	60 Puntos menos	
Recursos, proveedores y alianzas (90 Puntos)	Recursos y asociados (70 Puntos)		
Procesos y clientes (110 Puntos)	Clientes (80 Puntos)		
Criterios de Resultados (450 Puntos)		Criterios de Resultados (400 Puntos)	
Resultados de clientes (130 Puntos)	Resultados de clientes y usuarios (90 Puntos)	20 Puntos menos	
Resultados de personas (90 Puntos)	Resultados del desarrollo del talento humano (90 Puntos)		
Resultados de sociedad (90 Puntos)	Resultados de la sociedad (110 Puntos)	20 Puntos mas	
Resultados globales (140 puntos)	Resultados globales (110 Puntos)	30 Puntos menos	
TOTAL = 1.000 Puntos		TOTAL = 1.000 Puntos	

Fuente: elaboración propia.



B) Segunda Diferencia: El Modelo Boliviano tiene algunas acciones complementarias adicionales a las que se describe en el Modelo Iberoamericano y que tienen relación con la filosofía del vivir bien que se pretende implementar en Bolivia.

En el Criterio 1: Liderazgo y Estilo de Gestión

- Definir prioridades
- Fomentar la conciencia con la “madre tierra”
- Construir una “sociedad justa, equitativa y solidaria”
- Garantizar el “empleo digno”
- Fomentar la inversión y “distribución de la riqueza”
- Promover la “integración económica”
- Establecer la importancia y relacionamiento de los procesos
- Establecer políticas para el desarrollo “más allá de la acumulación económica”
- Desarrollar redes de contactos y de colaboración entre todas las partes interesadas

En el Criterio 2: Política y Estrategia

- Comprender y prevenir las “necesidades y expectativas del estado y los órganos reguladores”

En el Criterio 3: Desarrollo del Talento Humano

- Establecer medidas para “garantizar la estabilidad laboral” y el empleo digno
- Apoyar la “organización de los trabajadores” para su representación y defensa de sus derechos y demandas
- Promover la “equidad de género y la inclusión social”
- Establecer medidas que eliminen cualquier tipo de “práctica discriminatoria, racismo, trabajo infantil y/o forzoso”
- Establecer medidas que garanticen el uso del “tiempo libre de los trabajadores” (vacaciones, feriados, fines de semana, etc.)

Premio a la Excelencia en Bolivia y su participación a nivel internacional

Bolivia ha dado el primer paso para impulsar la competitividad interna que llevará a la superación y a la internacionalización de las empresas. En el año 2013, se ha dado inicio por primera vez a la implementación del “Premio a la Excelencia para el Vivir Bien”, que ha logrado la participación de 115 postulantes de todo el país, que han compartido y puesto en evidencia la forma en la cual están mejorando sus procesos y gestión para volverse cada vez más competitivos en un mundo cambiante.

Ese año, la participación la premio en cada categoría ha sido la siguiente (Ministerio de Desarrollo Productivo, 2014):

- Categoría Micro y Pequeña Empresa = 70 participantes (61%)
- Categoría Innovación = 33 participantes (29%)
- Categoría Medianas y Grandes Empresas = 9 participantes (8%)
- Categoría Empresas Públicas = 3 Participantes (2%)

A partir de entonces, cada año se realiza la convocatoria y premiación de empresas a nivel nacional en las 4 categorías mencionadas, y a partir del año 2017 se incluye la categoría Bolivia Limpia.

Tabla 4

Premio Boliviano a la Excelencia

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Participantes (empresas y personas)	115	200	190	331	456		120
Unidades Productivas Capacitadas (valor anual acumulado)		500	700	700	700		700
Evaluadores Capacitados en el Modelo Boliviano (valor anual acumulado)		220	310	320	493		500
Evaluadores Capacitados en el Modelo Iberoamericano (Valor anual acumulado)		12	12	12	12		12
Empresas que representaron a Bolivia en el Premio Iberoamericano		1 Enabolco 4to Lugar	1 Coronilla 3er Lugar			1 Coronilla 2do Lugar	

Fuente: elaboración propia.



Tabla 5

Premio Boliviano a la Excelencia

Categoría		Premio	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
1	Unidades Productivas Micro y Pequeñas	Oro	Apícola del Bosque	Andes Trópico	Confext	Colchones Resortin	Agua Rica	Industrias Tecnoalim	Tecnología Calzado	
		Plata	Saya Beer	Industrias Majorata	Modas Algheda		Modas Algheda	Nutritivo y Natural	Tejido Suri	
		Bronce	Café Munaipata	Maderera Paradise	Tejido Alpaca Suri		Chacoca	Moda Boliviana	Creaciones Paola	
2	Innovación Productiva	Personas	Oro	G. Arce	Jose Huanca	Jose Huanca	P. Lopez	C. Condori	C. Mamani	
			Plata	L. Condori	Franz Bernal	Marco Rocha	Jose Huanca	R. Quispe	Odón Lopez	
			Bronce	R. Quispe	Luis Condori	Luis Condori			O. Clemente	
	Organizaciones	Oro	Cimco	Coronilla	Los Verdes	Andean Valley	Litio Boliviano	Unilever		
		Plata	Proimpa Sucre	Eminlaga	Alimentos Palma Verde	Ovoprot		E mi Cbba		
		Bronce	Proimpa Cbba	Jurídica Bolivia	Liderquimbol			Banco Des Productivo		
3	Unidades Productivas Medianas y Grandes	Oro	ENABOLCO		Coronilla	Lab. Crespal			Eucaliptus	
		Plata	B ago	Coronilla	Eduardo				Montecristo	
		Bronce	Coronilla		Siderúrgica Acero		Andean Valley	Laboratorios Cofar		
4	Unidades Productivas Publicas	Oro	Spectrolab Oruro	Y pfb Transporte	E mapa	Palmito Libertad	Lacteosbol Cochabamba	Mi Teleférico	Palmito Shinahota	
		Plata	E mapa	Lab. Ypfb Santa Cruz	Metalúrgica de Vinto			Insumos Shinahota	Boltur	
		Bronce		Ácido Sulf. Eucaliptus	Palmito Libertad		Insumos Shinahota	Boltur	Enauto	
5	Bolivia Limpia	Organización	Oro					Lab. Cofar	Empacar	
			Plata							
	Emprendimiento	Bronce						Lab. Cofar		
		Oro					Innova Plast	Eminlaga		
		Plata					Bloque Ecolog	Moda Bolivia		
Bronce					Mekatronika	Reciclaje Elect				

Fuente: Elaboración Propia en base a resultados publicados anualmente. (Segunda versión del Premio Nacional a la Excelencia, 2014), (Premio Nacional a la Excelencia, 2015), (14 unidades productivas e innovadores son reconocidos, 2016), (Premio a la Excelencia, 2017), (Premio Nacional a la Excelencia, 2019).



Para postular al Premio Iberoamericano a la Calidad, acceden solo las organizaciones ganadoras de premios nacionales o aquellas que han sido merecedoras de reconocimientos de calidad y excelencia en la gestión de prestigio internacional.

Para que una empresa pueda representar a su país en esta premiación, esta debe haber ganado el premio nacional en la Categoría 3 de Unidades Productivas Medianas y Grandes y debe ser invitada por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

En el año 2014, por primera vez, Bolivia ha tenido la opción de enviar un representante del país para dicha premiación y esta responsabilidad ha recaído en la Empresa Constructora ENABOLCO como ganadora del premio de oro en Bolivia, posteriormente, el año 2015 se ha enviado a la empresa CORONILLA que había ganado el premio de plata el año anterior y el año 2018 esta misma empresa ha representado a Bolivia en el premio internacional.

Cabe aclarar que la participación de las empresas bolivianas en el Premio Iberoamericano a la Calidad ha sido positiva, ya que en su primera participación la Empresa ENABOLCO ha obtenido un 4to puesto en su categoría, la Empresa CORONILLA ha obtenido un 3er puesto y en su siguiente participación un 2do puesto.

RESULTADOS

Pese a que anualmente se tiene empresas ganadoras del premio en diferentes categorías, se puede apreciar que la mayor participación se encuentra en la categoría de “micro y pequeñas empresas” y en la de “proyectos de innovación”. Las empresas medianas y grandes representan un porcentaje mínimo de participación, siendo esta una categoría muy importante, porque la ganadora de la misma es la que representa a Bolivia en el Premio Iberoamericano.

El hecho de que en Bolivia exista un Modelo de Excelencia y una premiación al respecto, no significa que las empresas estén comprometidas con esta iniciativa, lo cual se puede ver en la cantidad de empresas capacitadas y la poca participación de empresas medianas y grandes en la premiación.

La falta de participación de nuevas empresas se puede apreciar en la repetición de los ganadores en diferentes años de todas las categorías, así como la presencia de solo 2 empresas que han representado a Bolivia en el Premio Iberoamericano.

Cabe recordar que las “micro y pequeñas empresas”, así como la “innovación productiva”, participan en base a otros modelos menos exigentes y no se involucran con el Modelo Boliviano de Excelencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En términos generales, se puede concluir que el Modelo Boliviano de Excelencia aun no cuenta con un apoyo pleno por parte de las empresas privadas del país, principalmente debido a la falta de divulgación del modelo entre las empresas Bolivia, así como también porque el mismo se encuentra orientado hacia el “Vivir Bien” promovido por el gobierno del expresidente Evo Morales (2006 - 2019) durante los últimos años, hecho que no se ha consensuado con las instituciones y empresas privadas al momento de su elaboración, y dichas empresas no comparten este lineamiento que les ha sido impuesto, ya que no se prioriza el crecimiento de las empresas, sino que mayormente se hace hincapié en los beneficios de los aspectos sociales y los principios ancestrales de las culturas de la región, restando importancia a los aspectos referidos a la supervivencia de las empresas.



El método de gobierno del expresidente Evo Morales, principalmente se ha basado en la aplicación de medidas dirigidas al beneficio de las clases populares, ejerciendo presión sobre las empresas privadas legalmente establecidas, medidas tales como: la imposición a las empresas privadas del pago de dos aguinaldos (independiente del estado financiero de las empresas), la presión impositiva sobre las empresas legalmente establecidas (a diferencia de la proliferación del comercio informal muy poco controlado), la creación de empresas subvencionadas por el estado (que hacían competencia en el mercado interno a la empresa privada nacional), etc. Medidas que, han llevado al distanciamiento de las empresas privadas con las iniciativas planteadas por el gobierno.

Todos estos puntos han generado que los sectores privados o empresariales no estén interesados en la aplicación del Modelo Boliviano de Excelencia, pese a los beneficios que esto puede traer a sus organizaciones.

No obstante, pese al poco apoyo que se le ha dado, el Modelo Boliviano de Excelencia sirve como punto de partida y referente nacional para direccionar la gestión de la empresa hacia la excelencia, y para realizar esto, es muy importante que las empresas cuenten con una estrategia definida para la implementación del modelo, con recursos financieros, técnicos y administrativos que dirijan sus esfuerzos para poder aplicarla, basándose en la búsqueda de intereses comunes donde prevalezca el beneficio para todos los grupos de interés.

El presente ensayo muestra los resultados preliminares en función al análisis de la información estadística de conocimiento público, no obstante, es importante que se hagan estudios estadísticos precisos, para analizar de manera más profunda el nivel de aceptación de las empresas sobre el Modelo Boliviano, así como la participación empresarial en el premio a la excelencia y la participación de Bolivia en el premio iberoamericano, ya que estos resultados son importantes para mejorar la competitividad de las empresas medianas y grandes en Bolivia, que no solo son uno de los pilares fundamentales de la economía nacional, sino que también, a lo largo del tiempo, trasladaran sus exigencias a las micro y pequeñas empresas del país.

Siendo que Bolivia cuenta con un modelo como herramienta de gestión que puede generar mejoras en las organizaciones, esta no se la está utilizando, por lo tanto, es importante que, para realizar un estudio más profundo se tomen las previsiones necesarias para contar con una transparencia de información y una rigurosidad técnica y política suficiente para garantizar resultados precisos que nos ayuden al análisis y búsqueda de soluciones.

Tomando en consideración lo anterior, una recomendación que se deriva del análisis realizado es definir estratos de participación, es decir analizar de manera diferente la participación de las empresas en cada una de las categorías, promoviendo que exista la participación de los principales actores, tales como: los participantes (MYPES, PYMES, Empresas Públicas, etc.), las asociaciones organizadas (Federación de Empresarios, Cámara de Industria, Cámara de Comercio, Sociedad de Ingenieros, etc.), las unidades académicas (Universidades, Institutos Técnicos, etc.) y el Gobierno, donde se discutan temas de alcance nacional que puedan tener un impacto directo en crecimiento de las empresas, con el objeto de generar las modificaciones correspondientes al Modelo, que sirvan para impulsar una gestión más eficiente que repercuta en el beneficio de las empresas y por ende, del estado.

De igual manera es importante que existan foros de discusión y análisis de los grupos de interés que actúan en las empresas (proveedores, clientes, trabajadores, socios, sociedad, gobierno, etc.) para escuchar sus necesidades y expectativas, estableciendo mecanismos de consulta necesarios para que estos grupos puedan identificar las deficiencias del modelo que ayuden a la elaboración y aplicación de un nuevo Modelo de Excelencia mejorado en Bolivia, que garantice que las empresas se interesen en su aplicación.

Bolivia no puede conformarse solo con tener un Modelo de Excelencia y una premiación, es importante analizar lo que ha estado ocurriendo a lo largo de los últimos 7 años y que esta información sirva para tomar decisiones que direccionen a la mejora del Modelo, con el fin principal de que las empresas lo apliquen y el Modelo cumpla con los objetivos para los cuales ha sido elaborado, la mejora continua, dirigida hacia la excelencia de las empresas a nivel nacional.

REFERENCIAS

Constitución Política del Estado (2009), Recuperado de <https://ftierra.org/index.php/component/attachments/download/6>

FUNDIBEQ (2019a). Modelo de Excelencia. Recuperado de <https://www.fundibeq.org/modelo-excelencia>

FUNDIBEQ (2019b). Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Recuperado de https://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_V_2019_Revisada.pdf

FUNDIBEQ (2019c). Premio Iberoamericano. Recuperado de <https://www.fundibeq.org/premio-iberoamericano>

Giraldo, E. (2008). Sistemas de Gestión de Calidad en Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.

Los 25 principios del Buen Vivir (11 de octubre de 2019). Vibromancia. El arte de sentirse bien. Recuperado de <https://vibromancia.com/los-25-principios-del-buen-vivir/>

Ministerio de Autonomías (2013). Agenda Patriótica 2025. Recuperado de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/bol141864.pdf>

Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (2014). Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien (resumen). Recuperado de https://comunidad.sociallab.com/uploads/Desafios/RESUMEN_PREMIO_NACIONAL_A_LA_EXCELENCIA_PARA_EL_VIVIR_BIEN.pdf

Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural (2020). Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien. Recuperado de <http://premio.produccion.gob.bo/>

Pastor Tejedor, A. C., Pastor Tejedor, J., Calcedo Ascoz, J. M., Royo Pérez, M. A., y Navarro Elola, L. (2013). Comparación de los modelos de evaluación de la excelencia empresarial. Estudios de Turismo y Gestión, 4, 1058-1072. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3887/388743877002>



- Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien otorga reconocimiento a 115 unidades productivas e innovadores (10 de diciembre de 2015). Enlace. Portal de Información Estatal. Ministerio de Comunicación. Recuperado de <http://enlace.comunicacion.gob.bo/index.php/2015/12/10/premio-nacional-a-la-excelencia-para-el-vivir-bien-otorga-reconocimiento-a-115-unidades-productivas-e-innovadores/>
- Premio a la Excelencia para el Vivir Bien 2017 (7 de diciembre de 2017), Enlace. Portal de Información Estatal. Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural. Recuperado de <https://produccion.gob.bo/2017/12/premio-nacional-a-la-excelencia-para-el-vivir-bien-2017/>
- Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien 2019 galardonó a 14 unidades productivas e innovadores de Bolivia (9 de octubre de 2019). La Época. Recuperado de <https://www.la-epoca.com.bo/2019/10/09/premio-nacional-a-la-excelencia-para-el-vivir-bien-2019-galardono-a-14-unidades-productivas-e-innovadores-de-bolivia/>
- Segunda versión del Premio Nacional a la Excelencia distingue a 13 emprendedores bolivianos (11 de diciembre de 2014). Página Siete. Diario Nacional Independiente. Recuperado de <https://www.paginasiete.bo/nacional/2014/12/11/segunda-version-premio-nacional-excelencia-distingue-emprende-dores-bolivianos-40898.html>
- Vivir Bien - Propuesta de Modelo de Gobierno en Bolivia (23 de febrero de 2010), Enlace. El Portal de la Economía Solidaria, Recuperado de <https://www.economiasolidaria.org/noticias/vivir-bien-propuesta-de-modelo-de-gobierno-en-bolivia>
- 14 unidades productivas e innovadores son reconocidos con el “Premio Nacional a la Excelencia para el Vivir Bien 2016” (6 de diciembre de 2016). Enlace. Portal de Información Estatal. Ministerio de Comunicación. Recuperado de <http://enlace.comunicacion.gob.bo/index.php/2016/12/06/14-unidades-productivas-e-innovadores-son-reconocidos-con-el-premio-nacional-a-la-excelencia-para-el-vivir-bien-2016/>