

Eraginkor, el cambio cultural hacia la excelencia

El caso más extremo de “aplicarse su propia medicina” es realizar un cambio cultural radical en una consultoría de gestión tradicional. Es lo que hicieron en [Eraginkor Consulting](#), y nos lo cuenta su Coordinador Comercial Mikel Noya.

Eraginkor en una empresa que ofrece servicios de consultoría, formación, asesoría y servicios jurídicos, y además es una cooperativa, por lo que en este caso es evidente que las personas son la clave de la organización.

Durante el periodo 2003-2004 vivió una situación de crisis: Malos resultados, desmotivación de las personas y descomposición del proyecto empresarial. Varios directivos dejaron la empresa - que estaba organizada de forma tradicional, jerárquica y por departamentos, con nichos de poder y conocimiento estancos -, lo que dio pie a plantear un rediseño “desde cero”. Se realizó una reflexión estratégica y se establecieron los siguientes pilares:




- *Generación de valor como objetivo organizacional.*
- *“Nadie es imprescindible y nadie sobra”.*
- *Implantación de las mismas herramientas de gestión que venimos recomendando a nuestros clientes, siendo ejemplo.*
- *Asunción de los principios de EFQM como valores de la organización.*

Se creó la figura del Coordinador General, para asegurar la profesionalización del máximo responsable de la gestión, se establecieron indicadores que permitieran la gestión basada en hechos y datos y se utilizó el Programa PREMIE de la Diputación Foral de Vizcaya para el despliegue de los principios de la excelencia en los diferentes ámbitos de gestión. Posteriormente se desarrolló el Plan Estratégico 2006-2009, en el que se definieron con claridad la Misión, Visión y Valores y los objetivos estratégicos por grupos de interés.

Eraginkor
Consulting

PASOS SEGUIDOS: Metodología para su Implantación V



□ Valores:

- Servir de referente o ejemplo para el cliente.
- Generación de valor para el cliente.
- Trabajo en equipo.
- Satisfacción de las personas (a nivel personal y profesional).
- Desarrollo de las personas.
- Mejora Continua.
- Innovación.
- Alianzas basadas en "ganar – ganar".

12

Las principales acciones llevadas a cabo fueron las siguientes:

- *Cambio de la organización jerárquica y departamental por una gestión basada en procesos.*
- *Gestión de objetivos, tanto de eficiencia (gestión de la información y los datos) como de eficacia, por procesos.*
- *Aportar satisfacción al cliente y generar valor a través de los servicios.*
- *Eliminación de costes de no calidad (servicios y atenciones a clientes que ni eran demandados, ni pagados).*
- *Optimización de la capacidad productiva.*
- *Incorporación del objetivo de saturación de la capacidad productiva al proceso comercial.*

Los resultados cualitativos no se hicieron esperar: Mayor viabilidad del proyecto empresarial, obtención del Diploma Premié y el Diploma de Compromiso de EUSKALIT, crecimiento de la plantilla... y también los cuantitativos fueron muy positivos, ya que desde el primer año se entró en la senda de los beneficios: Importante crecimiento de las ventas y de los ingresos, aumento del valor añadido y de los índices de fidelidad del cliente, etc.



La mayor parte de las personas de la empresa participaron en el proceso y aunque se produjo una importante resistencia al cambio, se ha ido solventando gracias al fomento de la participación, el trabajo en equipo, el dialogo, la gestión de la satisfacción y el desarrollo de las personas. Su satisfacción también ha mejorado de forma notable.

Enlace a la presentación

<http://www.slideshare.net/euskalit/eraginkor-propex-2008-presentation?type=powerpoint>