

Documento presentado por el Club Excelencia en Gestión

## **DECÁLOGO DE LECCIONES APRENDIDAS EN GESTIÓN EMPRESARIAL IMPULSADAS POR LA CRISIS DE LA COVID-19**

- ✓ **El estudio sintetiza las experiencias compartidas por multitud de organizaciones que han participado en la iniciativa *Construyendo Futuro*, impulsada por el Club.**
- ✓ **Además de las lecciones aprendidas, incluye los retos a los que hacer frente, las acciones sociales adoptadas las estrategias de gestión interna orientadas a recuperar la confianza de grupos de interés y a prepararse para posibles nuevos rebrotes del coronavirus.**
- ✓ **El documento puede descargarse en el [siguiente enlace](#).**

**Madrid, 24 de julio de 2020.-** El [Club Excelencia en Gestión](#), asociación empresarial sin ánimo de lucro que ayuda a compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible y que reconoce el nivel de las organizaciones a través de premios a las Buenas Prácticas y del Sello EFQM, ha presentado el documento [Lecciones de gestión aprendidas de la COVID-19](#), cuyo contenido se ha resumido en un [decálogo](#) que puede descargarse a través de la plataforma web de la organización.

Lo ha hecho en un encuentro online en el que han participado **Ignacio Babé, secretario general y CEO del Club Excelencia en Gestión, y Pau Negre, socio y director de [Comtec Quality](#)**, una de las consultoras que forman parte de la red de expertos EFQM REDEX. EFQM es un marco de gestión de referencia internacional útil para abordar la transformación y mejorar el rendimiento empresarial que en Europa utilizan más de 50.000 organizaciones.

*“Las compañías que trabajaban antes de la crisis con el Modelo EFQM han aguantado mejor sus embestidas. Ahora toca innovar, reinventarse y mirar hacia las megatendencias que se están cumpliendo como la del cambio climático, pensar en economía verde y circular para ser sostenibles”,* ha asegurado Ignacio Babé durante su intervención.

*“No hay recetas mágicas para la recuperación económica, pero el Modelo EFQM ha demostrado que puede servir como guía para salir adelante en el entorno VUCA que, en esta ocasión, nos está afectando a todos. Hemos de tener en cuenta que el plan de recuperación será complejo, principalmente porque no podemos ver el alcance exacto que tendrán los posibles rebrotes de la COVID-19 que lleguen en el futuro. Afrontar esta realidad va a exigir*

*disciplina, constancia, rigor, imaginación, audacia, madurez y responsabilidad”*, ha apuntado Pau Negre.

### **Puntos destacados**

El documento recoge diversas características del entorno generado por la pandemia, enmarcadas en tres crisis que se han combinado entre sí: sanitaria, económica y social. También ha sintetizado las experiencias de multitud de organizaciones, casi todas socias del Club Excelencia en Gestión, que han participado durante los últimos meses en la iniciativa *Construyendo Futuro*.

Entre ellas están, entre otras, la Fundación Social ONCE, Sodexo, HM Hospitales, Aenor, Bureau Veritas, AENA o Cajamar, representando entre todas a sectores clave de la economía española que se han visto fuertemente afectados por la pandemia.

La iniciativa Construyendo Futuro ha aportado documentos útiles para la transformación empresarial, y también seminarios web y mesas redondas virtuales que han servido para conocer las estrategias adoptadas por las empresas participantes. *“Por ejemplo, los retos marcados y acciones de gestión interna orientadas a recuperar la confianza de clientes, empleados, inversores y proveedores, y también a prepararse para posibles rebrotes, entre otros aspectos. Sin olvidarse de las acciones sociales adoptadas para cerrar las brechas que se están abriendo”*, ha comentado Pau Negre.

### **Decálogo de lecciones aprendidas**

El conocimiento adquirido a lo largo de estos meses ha dado lugar al siguiente decálogo de lecciones aprendidas:

1. **Cuidado de la salud de los empleados:** Es esencial priorizarlo y darle un sentido holístico, yendo más allá del mero cuidado por la exposición a los riesgos laborales, ya que aportará valor a la organización.
2. **Capacidad de anticipación y de adaptación:** Anticiparse y adaptarse de forma ágil son puntos clave para que la primera reacción de la organización sea eficaz ante escenarios no contemplados en los planes de gestión de riesgos. Hay que implantar y probar con previsión mecanismos que involucren a los equipos, que ayuden a reinventarse, que adecúen la capacidad productiva para atender a la demanda, etc.

3. **Disponer de un propósito, estrategia y objetivos claros:** Facilita la cohesión interna y la vinculación con los grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, inversores... De esta manera, la toma de decisiones es más rápida y eficaz.
4. **Contar con una cultura arraigada y un liderazgo sólido y compartido:** Esto ayuda a fomentar una fuerza de trabajo resiliente. Las organizaciones que en su día invirtieron en cultivar su cultura y liderazgo disponen ahora de un recurso añadido para combatir la crisis.
5. **La comunicación genera confianza y tranquilidad:** Una comunicación clara, abierta y constante permite atender las inquietudes de los grupos de interés y ayuda a construir relaciones comprometidas y sostenibles a lo largo del tiempo.
6. **Escuchar para reaprender:** Las crisis extremas lo remueven todo, también las necesidades y expectativas de los grupos de interés, por lo que es fundamental cuestionarlas de nuevo, profundizar en su conocimiento y volver a aprenderlas.
7. **Confiar en la fuerza de la cooperación:** En vez de aislarnos y centrarnos en nosotros mismos, es mucho más eficaz buscar sinergias con *partners* y proveedores, porque aumenta la capacidad para poder optimizar la propuesta de valor y el rol que ejercemos en el ecosistema.
8. **Autogestión y colaboración virtual, elementos de trabajo indispensables:** El teletrabajo se ha convertido en una necesidad, ha llegado para quedarse. Se trata de una nueva forma de trabajar que no estaba consolidada que requiere mayor autogestión, facilitando las relaciones personales no presenciales.
9. **Tecnología, innovación y digitalización para adaptarse a nuevos retos:** Son piezas indispensables para adaptarse a los cambios que se están sufriendo, igual que la creatividad y el pensamiento disruptivo, que sirven como palancas de transformación y de éxito.
10. **Fomentar la solidaridad y el altruismo ante un frente común para no dejar a nadie atrás:** Esto evidencia la relevancia de la responsabilidad social corporativa. Y también que la sostenibilidad y el impacto social son clave para lograr prosperar.

### Sobre el Club Excelencia en Gestión

El Club Excelencia en Gestión es una asociación empresarial sin ánimo de lucro que ayuda a compartir conocimiento sobre gestión excelente, innovadora y sostenible y reconoce a las organizaciones a través de premios de Buenas Prácticas y del Sello EFQM, para convertir a sus socios en referentes de sus sectores, mostrar su compromiso con la sociedad, reforzar su visibilidad e impulsar su competitividad en un entorno VUCA. Bajo el lema “Compartiendo y mejorando juntos”, los socios apoyan su propósito de contribuir a crear una sociedad mejor, promoviendo organizaciones sobresalientes.

Fundado en España en 1991, el Club Excelencia en Gestión está integrado por 245 socios de los más diversos sectores y tamaños. Además, como **representante oficial único de la EFQM para España**, promueve el uso del **Modelo EFQM** como herramienta de transformación, formando, asesorando y reconociendo a las organizaciones excelentes que miran al futuro.

**“Mejores organizaciones, hacen una sociedad mejor”**

Para más información: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

Síguenos:



Contacto de prensa Club Excelencia en Gestión

Gema Lloret | 630 78 95 45 | [gema@alivecomunicacion.com](mailto:gema@alivecomunicacion.com)

Gema López | 606 17 89 71 | [comunicacion@alivecomunicacion.com](mailto:comunicacion@alivecomunicacion.com)

Susana Fábregas | 913 836 218 | [sfabregas@clubexcelencia.org](mailto:sfabregas@clubexcelencia.org)