

ECOSISTEMA DEL SPGR

Se trata de un concepto que sustituye a lo que el anterior Modelo de EFQM/2013 denominaba como «contexto de la organización».

Se realiza su Mapa o Expresión Gráfica, cuyo principio fundamental es la interdependencia: algo que sucede en una parte del sistema, puede afectar a otras partes del mismo.

Según indica el propio Modelo de 2020-2025: «Además de crear y hacer realidad propuestas de valor sostenibles para sus grupos de interés, principalmente para sus clientes, toda organización tiene el deber de cuidar el ecosistema en el que opera.» Esto indica que no solo basta con crear valor y mejorar los resultados. También será necesario cuidar las condiciones económicas, ambientales y sociales que se dan en su ecosistema.

En el contexto de una organización hay muchos factores externos que pueden afectar a su funcionamiento, y sin embargo, la organización no tiene control sobre ellos. Entre estos factores pueden estar: la política gubernamental, el tejido económico y social de su región y entorno inmediato, las expectativas religiosas y culturales de su comunidad, la exigencia de sostenibilidad y mecanismos de financiación disponibles.

Conocer los grupos de interés del ecosistema del Organismo y comprometerse totalmente con los que son clave es vital para su éxito.

ECOSISTEMA DEL SPGR

Aspectos o agentes que forman parte del ecosistema de las organizaciones

EFQM 2020 pretende que todas las organizaciones hagan un mapa más completo de la red de todos los agentes que forman parte de su ecosistema. Con ello se pretende que la excelencia se integre con todas las partes de cada organización, y no solo de puertas para dentro.

Aunque no se establece un listado cerrado de los agentes que forman parte del ecosistema de una organización, podemos indicar a continuación algunos de los más importantes:

- Partner y alianzas con otras organizaciones aliadas.
- Nuestros propios proveedores
- Clientes
- Nuestra comunidad. Muchas empresas recurren a este tipo de grupos de los que reciben una retroalimentación continua.
- La política gubernamental, autonómica o local. En función del tamaño de la organización, determinadas legislaciones serán más importantes que otras.
- El tejido económico de la zona o zonas de actuación. No es lo mismo vender a zonas con un alto poder adquisitivo que a zonas más deprimidas en términos económicos.
- Competidores directos e indirectos. No se debe pasar por alto este aspecto. Un cambio drástico en de alguno de nuestros organizadores puede provocar efectos directos en nuestro.

En definitiva, se trata de todos los agentes que pueden afectar de manera directa o indirecta al desarrollo de una organización. Estos también pueden ser aspecto social, ideológicos, religiosos o éticos, entre muchos otros.

