

norcontrol

SOLUZIONA SERVICIOS PROFESIONALES

**MODELO DE EXCELENCIA EFQM
E INDICADORES DE GESTIÓN**

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA



✘ La importancia que se concede a los resultados:

Como oportunidades de mejora

Búsqueda re relaciones causa-efecto

✘ La importancia de los grupos de interés (clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, etc.)

✘ La importancia de la responsabilidad social y del impacto social de las organizaciones

✘ El concepto de la mejora continua



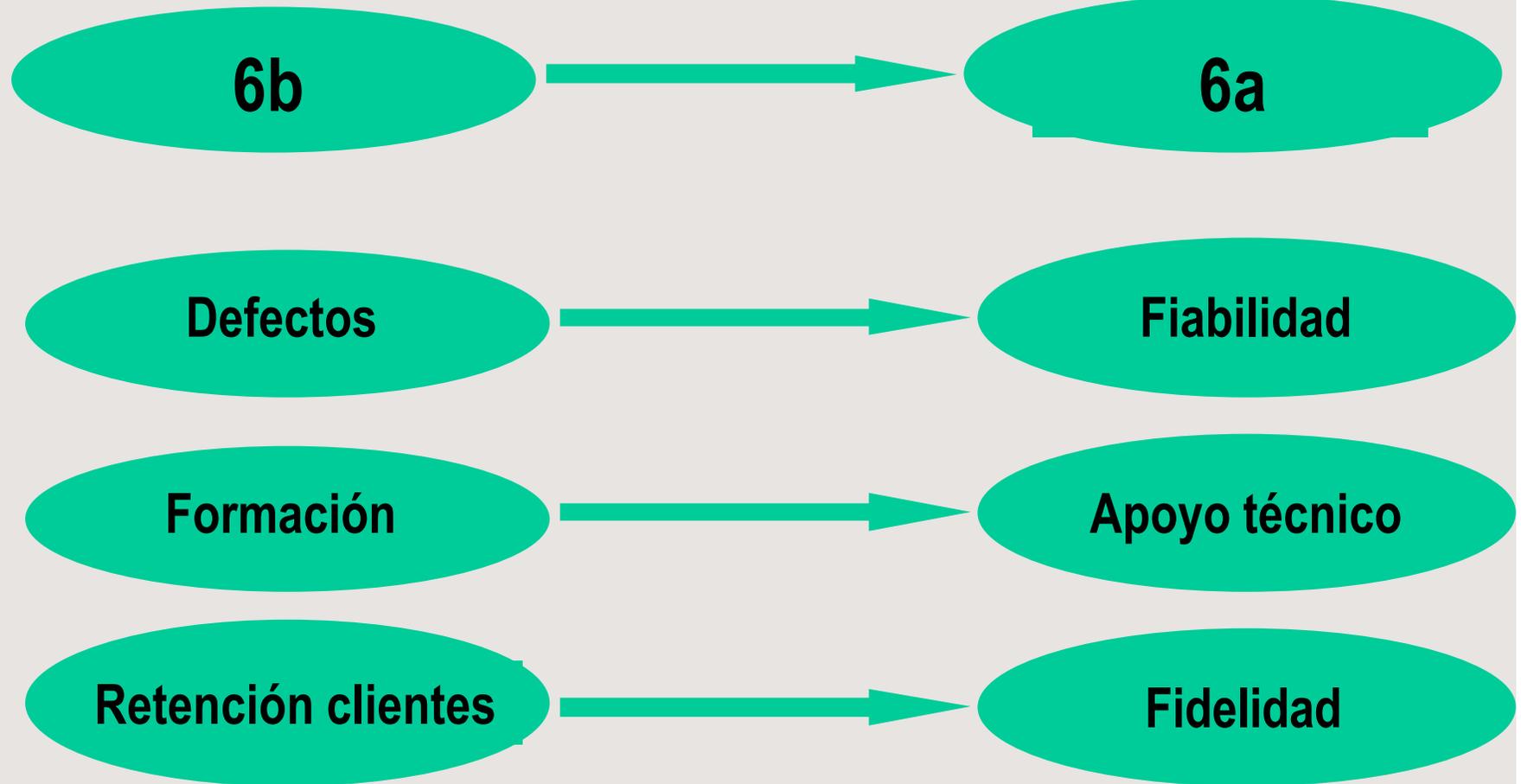
- ✘ Orientación a resultados
- ✘ Orientación al cliente
- ✘ Liderazgo Y constancia en los objetivos
- ✘ Gestión por procesos y hechos
- ✘ Desarrollo e Implicación de las personas
- ✘ Aprendizaje, innovación y mejora continuos
- ✘ Desarrollo de alianzas
- ✘ Responsabilidad social

DINÁMICA DEL MODELO

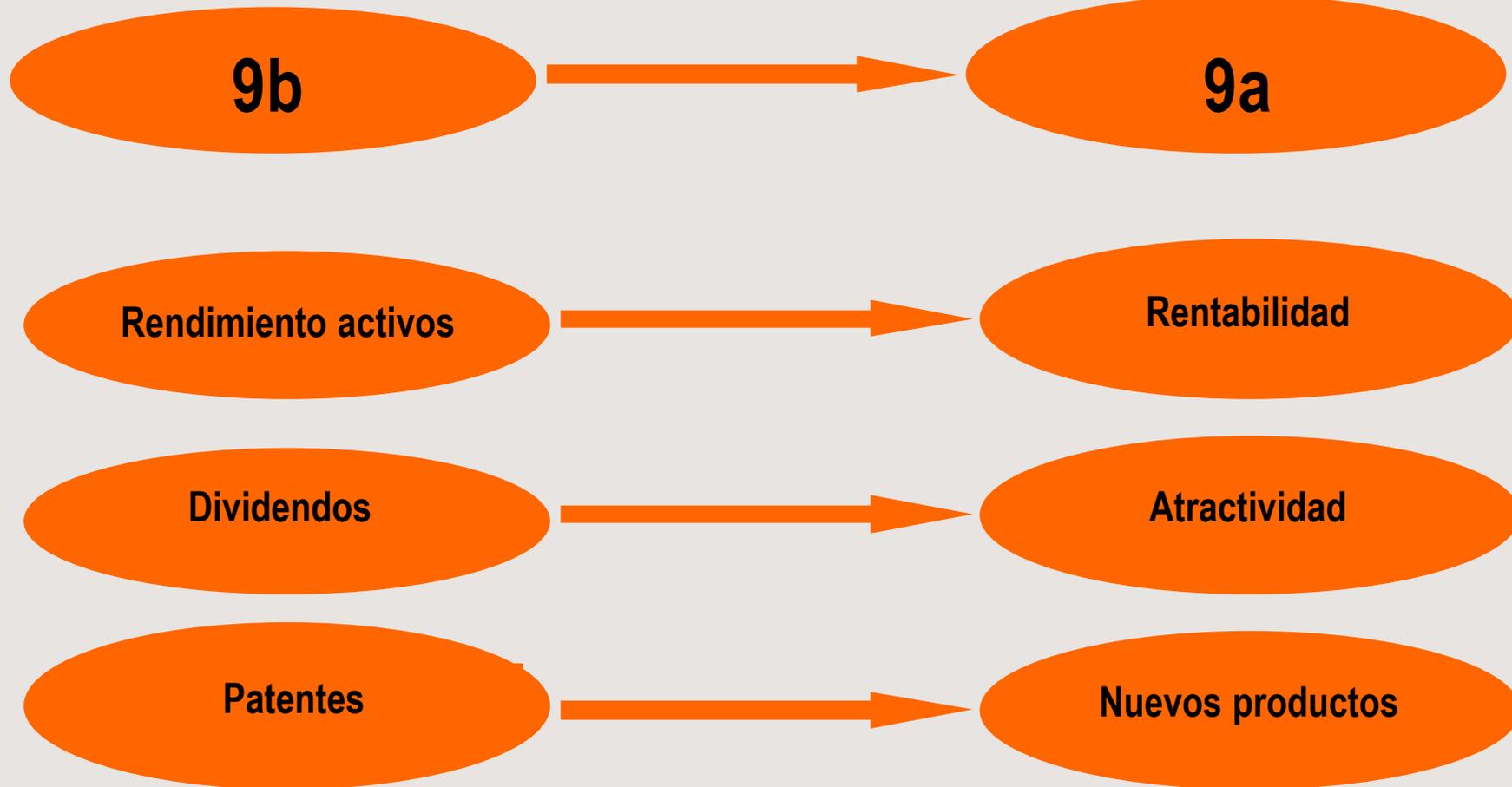


norcontrol

EJEMPLOS NUEVO MODELO



EJEMPLOS NUEVO MODELO



Implementación

Adaptación

Teoría

Camino a la Excelencia

-

+

norcontrol

Nivel de Madurez

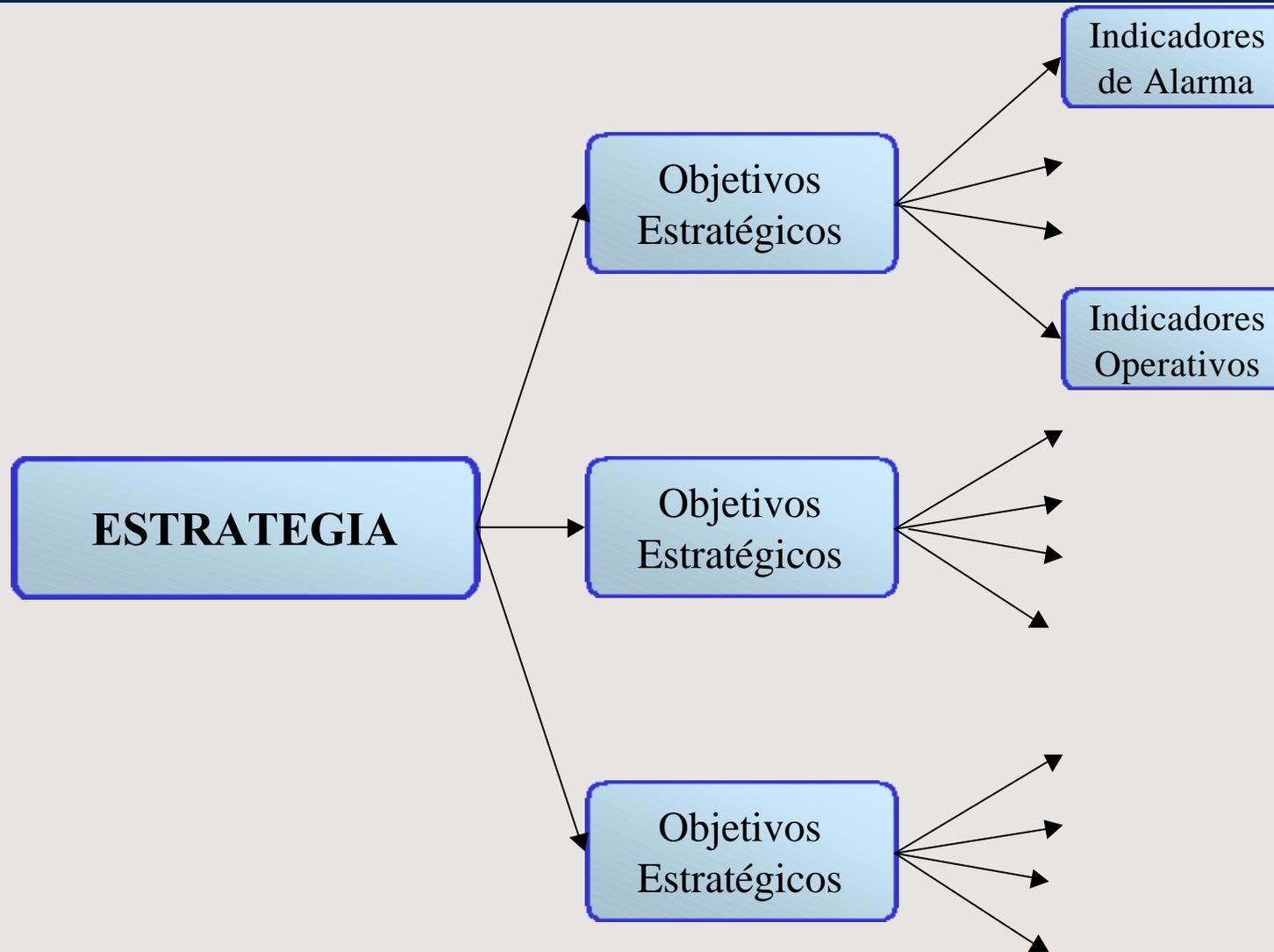


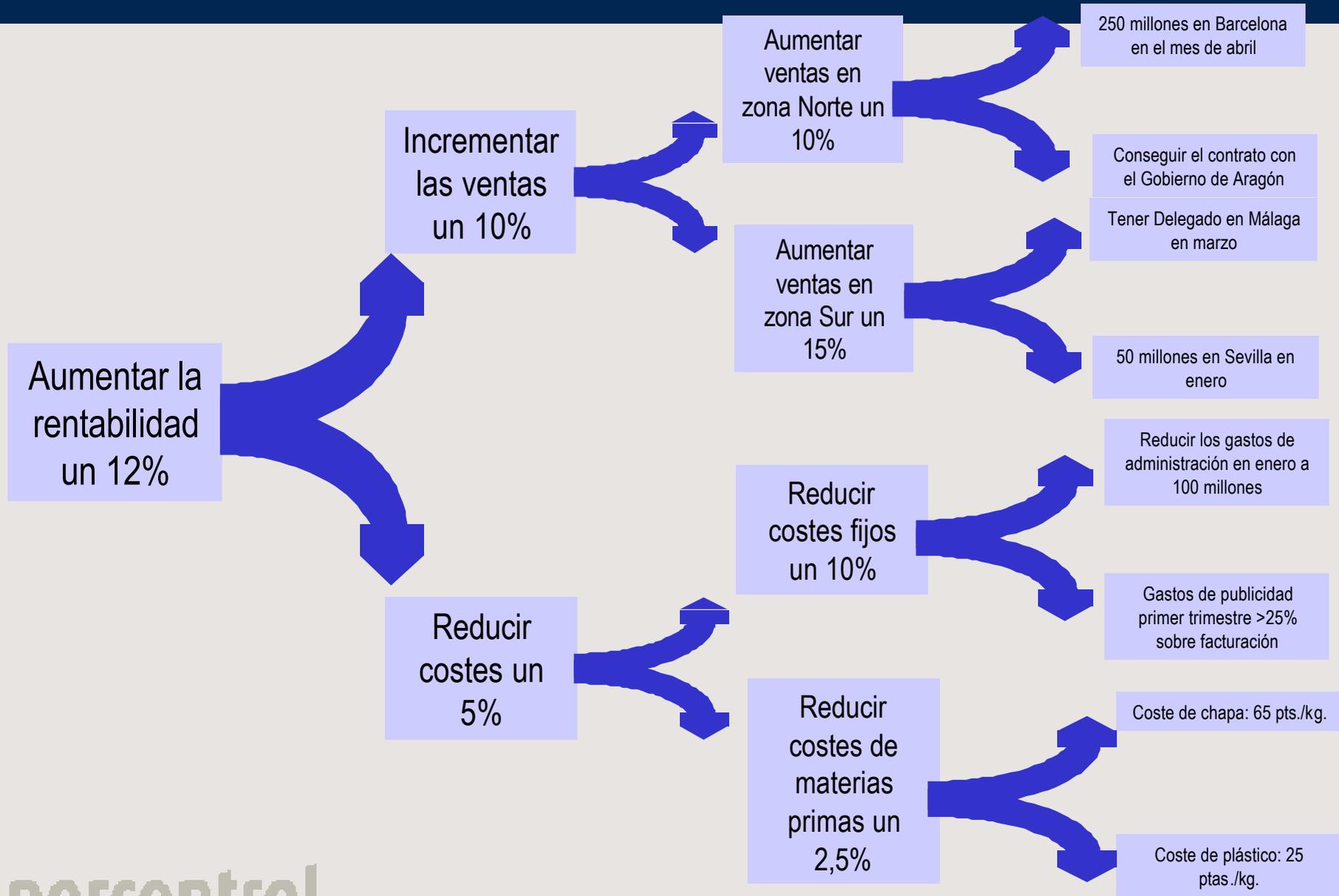
CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Perspectivas

Financiera	- accionistas
Clientes	- clientes
Interna	
Aprendizaje y	- empleados
Rendimiento	

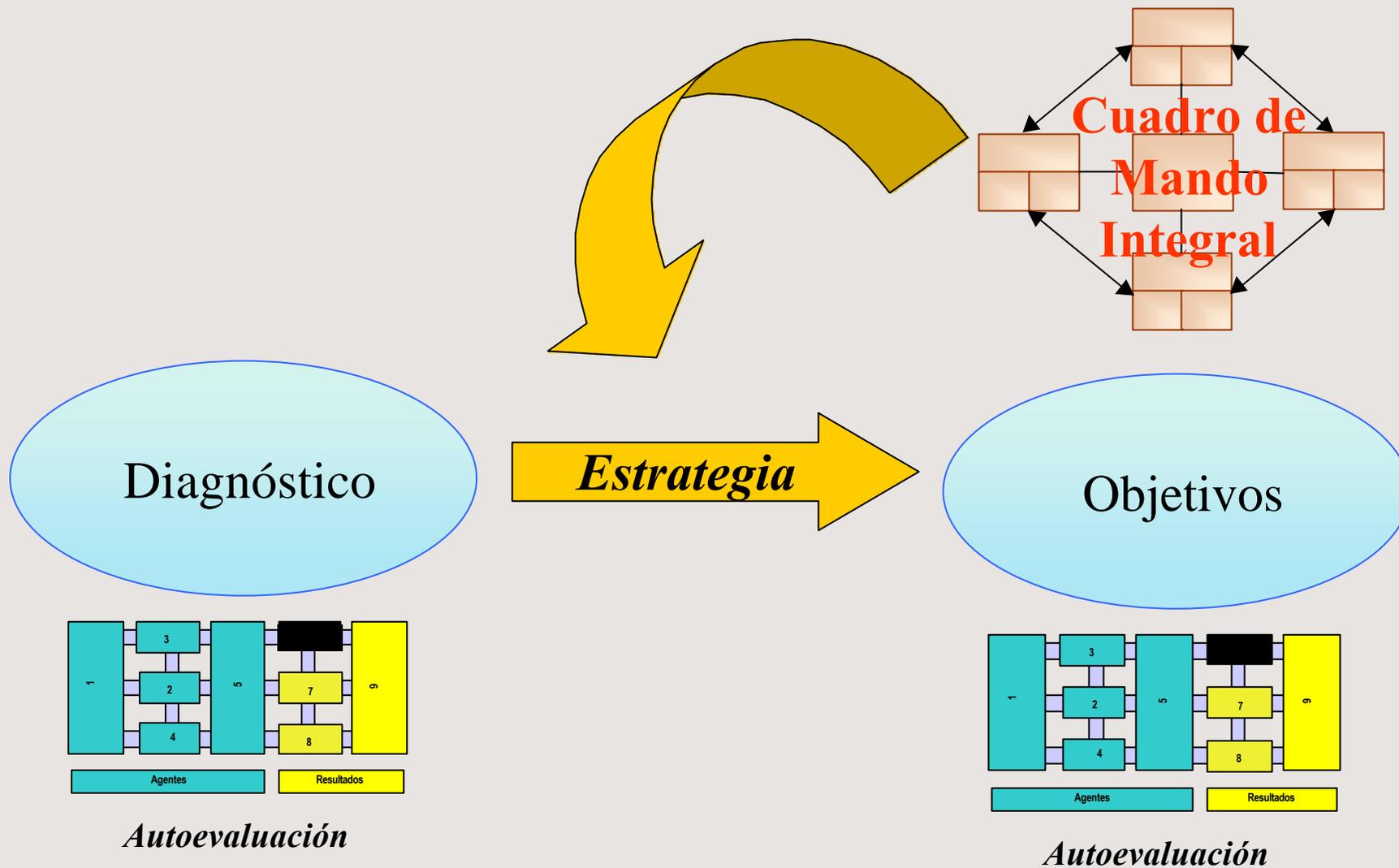
CONEXIÓN RESULTADOS / ESTRATEGIA





- Búsqueda relación causa-efecto
- Las organizaciones producen varios tipos de resultados
- Modelo de empresa - modelo de gestión
- La importancia de los resultados, especialmente los no financieros

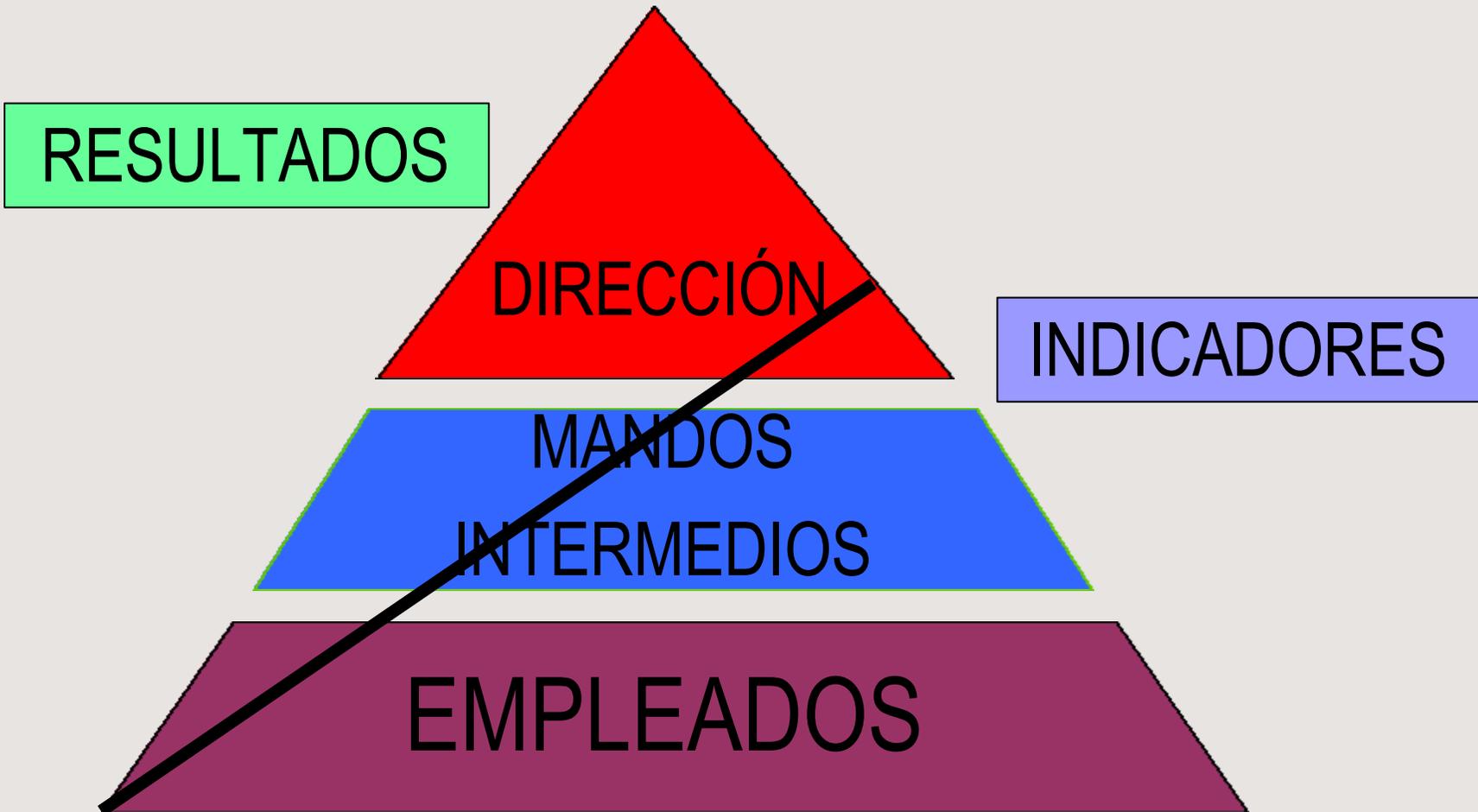
CONEXIÓN CUADRO DE MANDO Y MODELO EFQM



RESULTADOS-INDICADORES

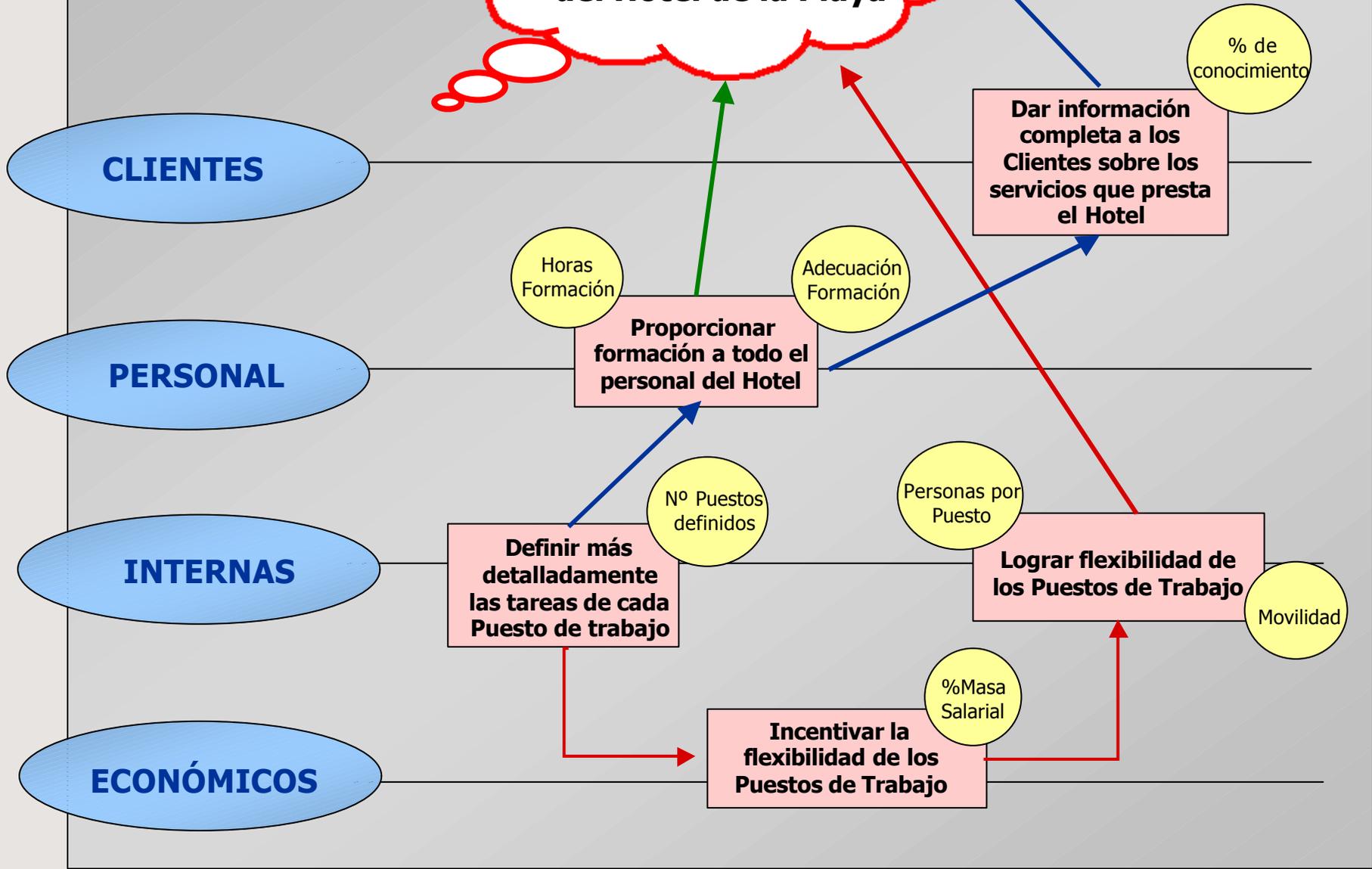
- ✓ Resultados: son los resultados de los procesos de gestión. Cuando se planifica son los objetivos estratégicos
- ✓ Indicadores: existen indicadores operativos que son predictores de resultados futuros
- ✓ Existen otros indicadores que son llamados indicadores de alarma y que son indicadores que permiten una gestión más proactiva

RELACIÓN INDICADORES/ RESULTADOS



norcontrol

Mejorar el Nivel de Atención Personalizada del Hotel de la Playa



“The best employees want to be accountable”

Gats Rubber Company.

norcontrol

“Si no puedes medirlo, no puedes gestionarlo”

Tom Peters.

norcontrol

**“No todo lo que importa puede medirse fácilmente.
No todo lo que puede medirse importa realmente”**

Albert Einstein.

norcontrol