

Modelos de excelencia en la gestión

un análisis comparativo

Rodolfo Bertrán

Griselda Kalbermatten

Héctor E. Sosa

Ana Hirsch

Tomás A. Munk

Héctor G. Vega



Consejo Argentino para
las Relaciones Internacionales

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
METODOLOGÍA DE TRABAJO	19
I. Antecedentes	
COMPARACIONES POR CONCEPTO	
Concepto: Liderazgo del equipo de dirección	35
Concepto: Compromiso del equipo de dirección	43
Concepto: Responsabilidad social	51
Concepto: Desarrollo de la estrategia	59
Concepto: Planeamiento operativo	67
Concepto: Conocimiento de clientes y mercados	73
Concepto: Relaciones con los clientes	79
Concepto: Gestión de quejas y reclamos	85
Concepto: Determinación de la satisfacción de los clientes	89
Concepto: Sistemas de información	95
Concepto: Evaluación del desempeño organizacional	103
Concepto: Enfoque en procesos	113
Concepto: Procesos de diseño	123
Concepto: Procesos de producción, servicio y apoyo	129
Concepto: Proveedores y asociados	139
Concepto: Las personas y el sistema de trabajo	147
Concepto: Capacitación y desarrollo	157
Concepto: Ambiente de trabajo y satisfacción del personal	165
Concepto: Resultados de la satisfacción y lealtad de los clientes	173
Concepto: Resultados de mercado	183
Concepto: Resultados económico-financieros	189

Concepto: Resultados globales y operativos	195
Concepto: Resultados de las personas	201
Concepto: Resultados en la sociedad	209
METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN	217
1. Análisis comparativo	217
2. Metodologías de evaluación del Sistema de Gestión	219
3. Metodologías de evaluación de Resultados	248
CONCLUSIONES	253