

7

EXIGIR EFICIENCIA
Y CALIDAD



SOS Soft Skills

CONTIGO

Tu negocio es
nuestra energía

Programa para ayudarte
a reorientar, adaptar y
digitalizar tu negocio

endesa



Youth Business
Spain



7. EXIGIR EFICIENCIA Y CALIDAD



DEFINICIÓN:

Exigir eficiencia y calidad es la competencia que permite el **uso de los recursos** de la manera más **óptima** posible para **conseguir un objetivo**.

- La calidad es más que el cumplimiento de los requisitos: es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que ni sabía que quería, superando sus expectativas.
- El nivel de eficiencia y calidad puede ser aumentado al organizar y planificar mejor las actividades a desarrollar y/o al innovar.

DEFINICIÓN

Exigencia y calidad tienen que ver con el entusiasmo: la necesidad de mejorar la calidad, hacer algo mejor, más rápido o más barato. Este entusiasmo se refleja en la integridad de las personas empresarias y en lo orgullosas que están de su trabajo. Esta competencia está muy relacionada con el cumplimiento de los compromisos y la búsqueda de oportunidades e iniciativa.



COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS

Las personas emprendedoras exitosas:

- a) Encuentran la manera de fabricar cosas mejores, más rápidas y más baratas y ofrecer servicios mejores, ejecutados más rápidamente y de manera más económica.
- b) Hacen lo posible por cumplir o superar los criterios de excelencia en su trabajo.
- c) Preparan y aplican procedimientos para terminar su trabajo a tiempo y para que ese trabajo tenga los niveles de calidad acordados.
- d) Siempre están pensando en cómo mejorar su organización y los servicios y/o productos que ofrecen.



COMPORTAMIENTOS
ASOCIADOS

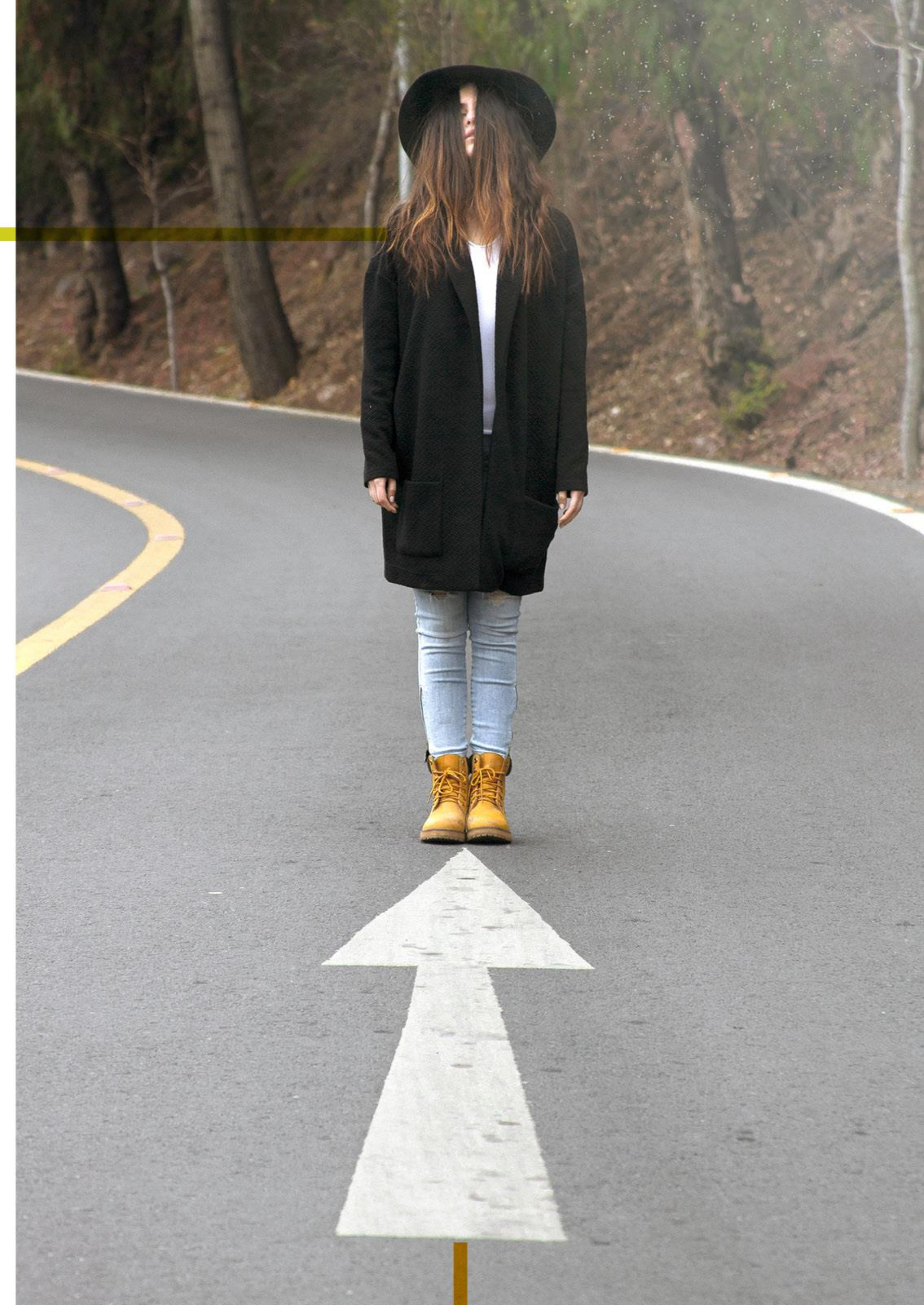
La eficiencia y calidad no son atributos estáticos, sino **dinámicos y relativos**. Lo que es eficiente y tiene calidad hoy, puede no serlo y no tenerla mañana. Según las posibilidades y recursos disponibles, la persona emprendedora debe **buscar la mejor combinación de los factores productivos, de manera ininterrumpida**.

A las personas emprendedoras exitosas no les basta con entregar un producto u ofrecer un servicio sin más, sino que son muy **críticas con ellas mismas** para exigir lo máximo, tanto en el procedimiento como en el resultado final.

Aunque no la alcancen, **buscan la perfección constantemente** y dedican gran parte de su tiempo al **diseño de mejores procedimientos**. No escatiman en gastos necesarios, pero sí que desestiman aquellos superfluos. Desean, por encima de todo, la satisfacción de la clientela y por ello necesitan conocerlo lo mejor posible, además de tener una exigencia máxima con el trabajo desarrollado.

DINÁMICAS

_ DINÁMICA:
“LA CADENA DE VALOR
DE TU PROYECTO”





_ LOS MAPAS DE LA
EFICIENCIA Y CALIDAD



Si ya tienes una idea de negocio o una empresa en funcionamiento.

¿Qué quieres mejorar en tu empresa?

¿Cómo lo vas a hacer?

¿Qué cambios van a suponer estas mejoras?



Si ya tienes una idea de negocio o una empresa en funcionamiento.

¿Qué quieres mejorar en tu empresa?

¿Cómo lo vas a hacer?

¿Qué cambios van a suponer estas mejoras?



REFLEXIÓN GRUPAL FINAL

“LA EFICIENCIA SIGNIFICA

HACER LAS COSAS BIEN,

LA EFICACIA ES HACER LAS

COSAS QUE HAY

QUE HACER”

(PETER DRUCKER)

