

7

EXIGIR EFICIENCIA
Y CALIDAD



Desarrollo de habilidades personales

Audaces

Un proyecto para la
Mejora de la Competitividad
de las empresas y entidades de la
Economía Social.



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

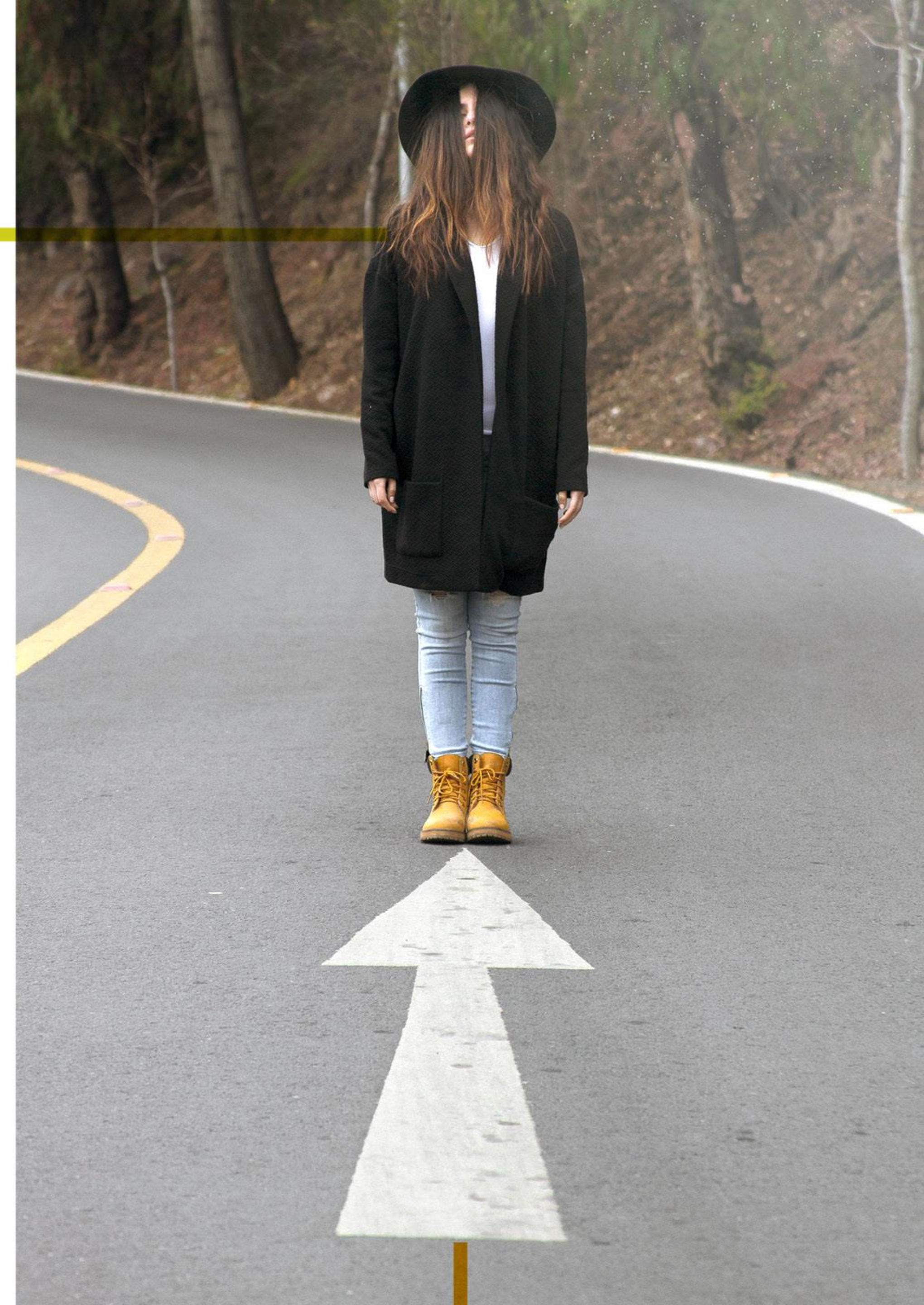
La eficiencia y calidad no son atributos estáticos, sino **dinámicos y relativos**. Lo que es eficiente y tiene calidad hoy, puede no serlo y no tenerla mañana. Según las posibilidades y recursos disponibles, la persona emprendedora debe **buscar la mejor combinación de los factores productivos, de manera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

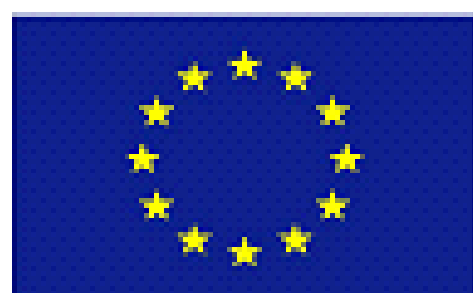
HACER LAS COSAS BIEN,

LA EFICACIA ES HACER LAS

COSAS QUE HAY

QUE HACER”

(PETER DRUCKER)



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



Confederación Empresarial
Española de la Economía Social

