

Índice

| | Página |
|---|------------|
| <u>1. Introducción</u> | 11 |
| <u>2. Algunas ideas para orientar el viaje</u> | 13 |
| <u>3. Algunas preguntas frecuentes</u> | 17 |
| <u>4. El modelo EFQM</u> | 25 |
| <u>5. Criterio 1: Liderazgo</u> | 33 |
| <u>6. Criterio 2: Estrategia</u> | 53 |
| <u>7. Criterio 3: Personas</u> | 71 |
| <u>8. Criterio 4: Alianzas y recursos</u> | 95 |
| <u>9. Criterio 5: Procesos, productos y servicios</u> | 113 |
| <u>10. Criterio 6: Resultados en los clientes</u> | 141 |
| <u>11. Criterio 7: Resultados en las personas</u> | 159 |
| <u>12. Criterio 8: Resultados en la sociedad</u> | 171 |
| <u>13. Criterio 9: Resultados clave</u> | 181 |