

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	7
METODOLOGÍA DE TRABAJO .....	19
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

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