



**CORPORACION
CALIDAD**

Innovación en Gestión

20 AÑOS

“EXCELENCIA E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN”

COOMEVA COOPERATIVA

Cali, Marzo 16 de 2012

REFLEXIONES INICIALES

- **PARA QUÉ TRABAJAR
ESTRATÉGICAMENTE?**

- **CUÁL ES EL ROL DE LOS
DIRECTIVOS EN LAS
ORGANIZACIONES?**

1. PILARES FUNDAMENTALES DE LA GERENCIA MODERNA

ELEMENTOS

INNOVACIÓN

DIFERENCIACIÓN

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN

INTEGRAL: Incluye todos los elementos de la organización: Personas, procesos, áreas, proyectos, etc.

SISTÉMICA: Esos elementos tienen zonas comunes e interactúan

2. REFLEXIONES SOBRE INNOVACIÓN Y CAMBIO

“En este nuevo régimen, la riqueza proviene directamente de la **innovación**, no de la optimización; es decir, la riqueza no se obtiene perfeccionando lo conocido, sino explotando imperfectamente lo desconocido”

Kevin Kelly
Editor ejecutivo y fundador de la revista “Wired”

"Tu objetivo no debe limitarse a ser que te consideren como el mejor de los mejores. Tienes que ser considerado **el único** que hace lo que haces"

Jerry García
Guitarrista del grupo "Grateful Dead"

“Usted no puede resolver un problema importante pensando de la misma forma en que usted lo hacía cuando creó ese problema”

Albert Einstein

***"Siempre sueña y apunta
más alto de lo que
sabes que puedes
lograr"***

William Faulkner
Narrador y poeta

"Las organizaciones y las personas debemos pensar y trabajar desde las **ambiciones** y no desde las **restricciones**"

Corporación Calidad

“Después de escalar una gran colina, uno se encuentra con que hay muchas colinas por escalar”

Nelson Mandela
Premio Nobel de la Paz, 1993

3. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE GESTIÓN MODERNA

***Hacer gestión es desarrollar
el arte de **DESCUBRIR** y
CERRAR BRECHAS***

***Y para lograrlo de manera efectiva,
se requieren:***

- CONOCIMIENTOS***
- COMPETENCIAS Y DISCIPLINAS***
- MODELOS DE REFERENCIA***

NECESIDAD DE DESARROLLAR CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL ENTORNO:

- Escenarios en que se desempeña**
- Actores que intervienen en el ámbito de actuación (competidores, sustitutos, etc..)**
- Desempeño de los procesos internos**
- Tecnología para procesos, productos y servicios**
- Resultados y sus relaciones de causalidad**
- Prácticas ejemplares, entre otros**

**NECESIDAD DE DESARROLLAR
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES**

**BASADAS EN LAS COMPETENCIAS
PERSONALES Y SOPORTADAS POR
INFORMACIÓN, SISTEMAS Y PROCESOS:**

- ***Conversaciones Efectivas***
- ***Velocidad de Aprendizaje***
- ***Innovación***

NECESIDAD DE PROPICIAR LA PRÁCTICA DE DISCIPLINAS QUE PERMITAN EVOLUCIONAR LAS ESTRUCTURAS DE PENSAMIENTO:

- ***Dominio Personal***
- ***Modelos Mentales***
- ***Visión Compartida***
- ***Aprendizaje en Equipo***
- ***Pensamiento Sistémico***

IDENTIFICAR Y UTILIZAR COMO REFERENTES MODELOS DE EXCELENCIA:

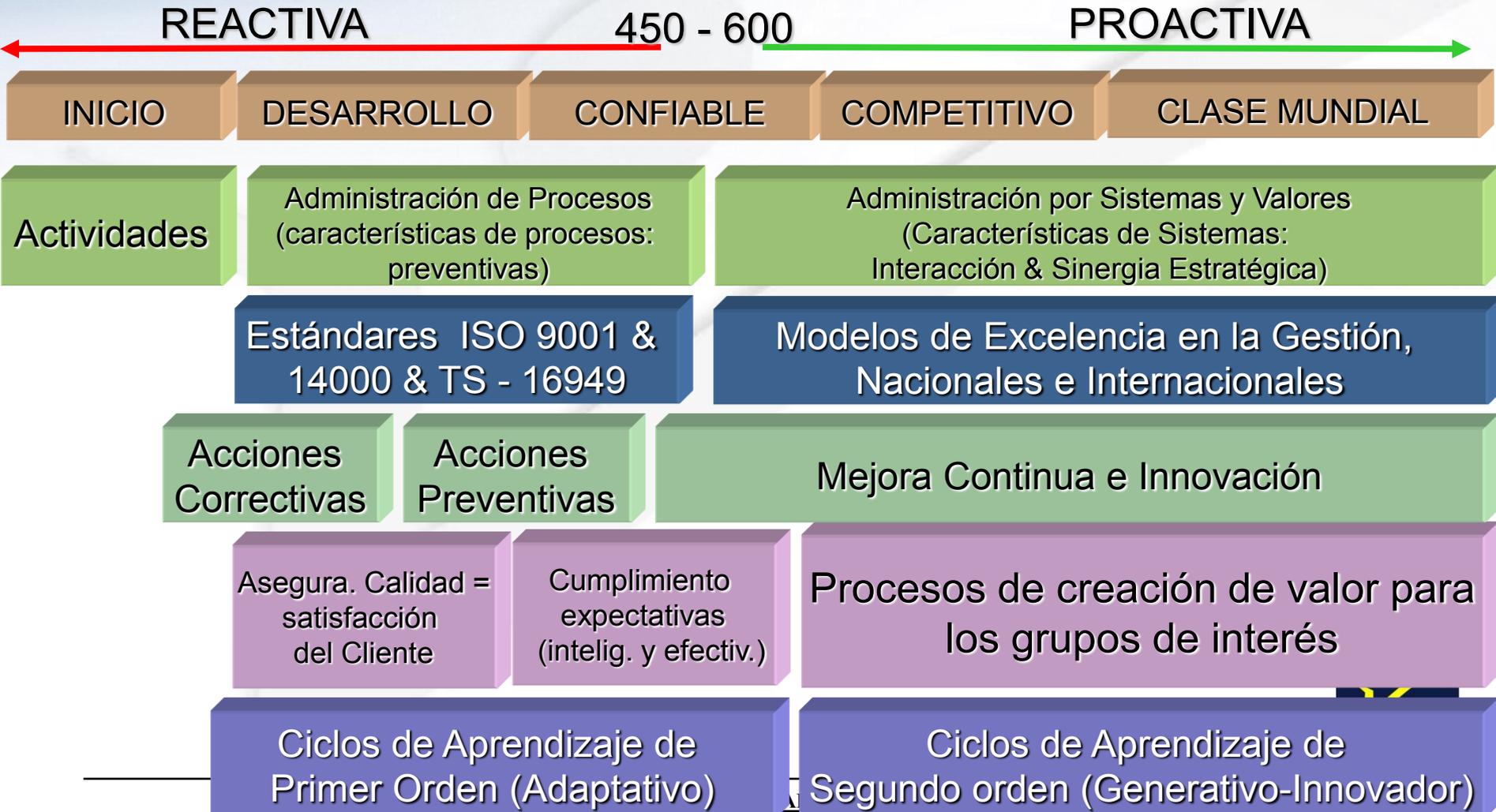
- **Garantizar el dinamismo de la organización a partir del descubrimiento permanente de *brechas*, frente a modelos rigurosos y exigentes**
- **Realizar procesos de *Benchmarking* con modelos integrales compartidos por instituciones con elementos comunes**

GESTIÓN: MÁS ALLÁ DE LA GERENCIA

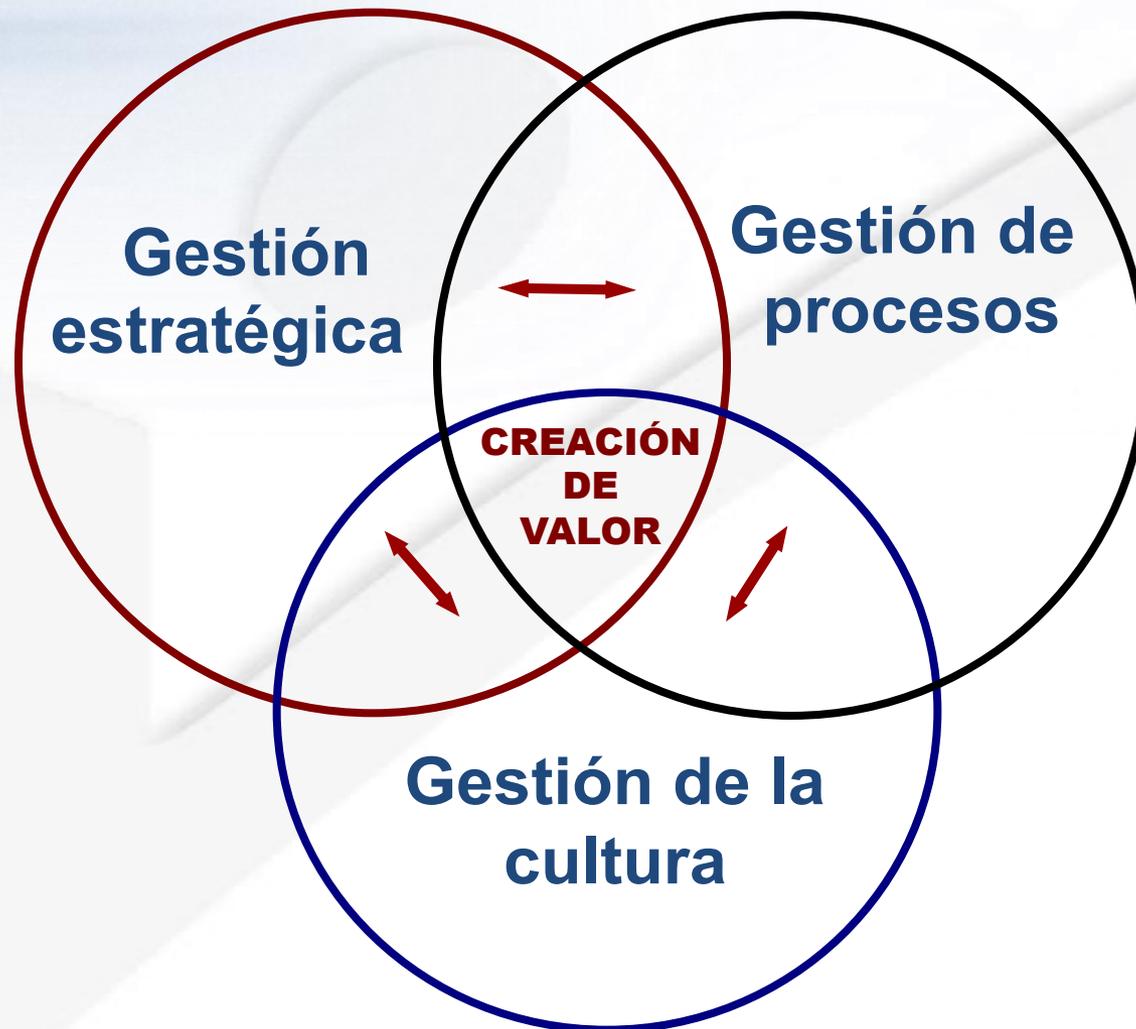


4. SISTEMA INTEGRADO DE LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN - SIGO

Niveles de Desarrollo o Madurez de las Organizaciones



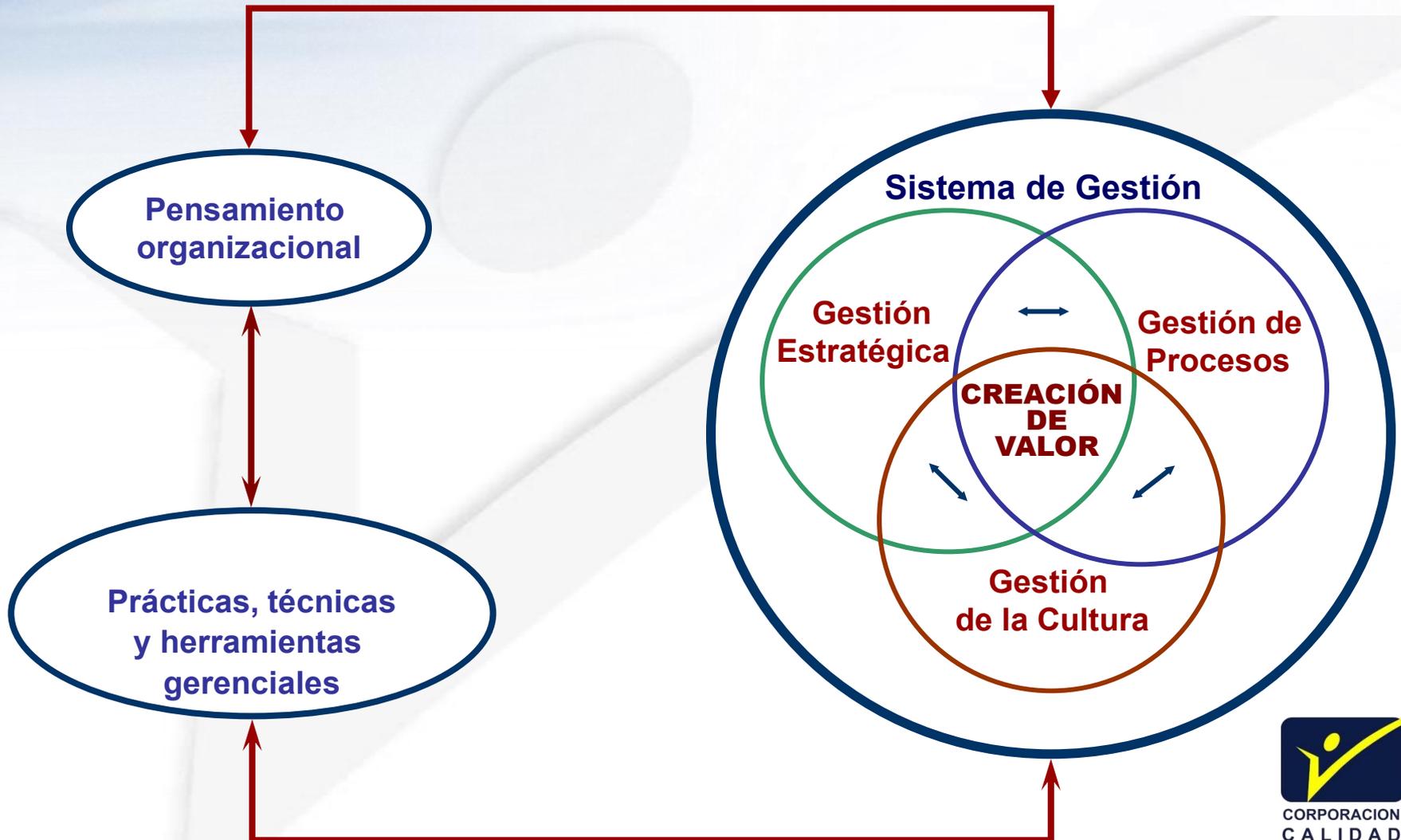
LA GESTIÓN COMO SISTEMA



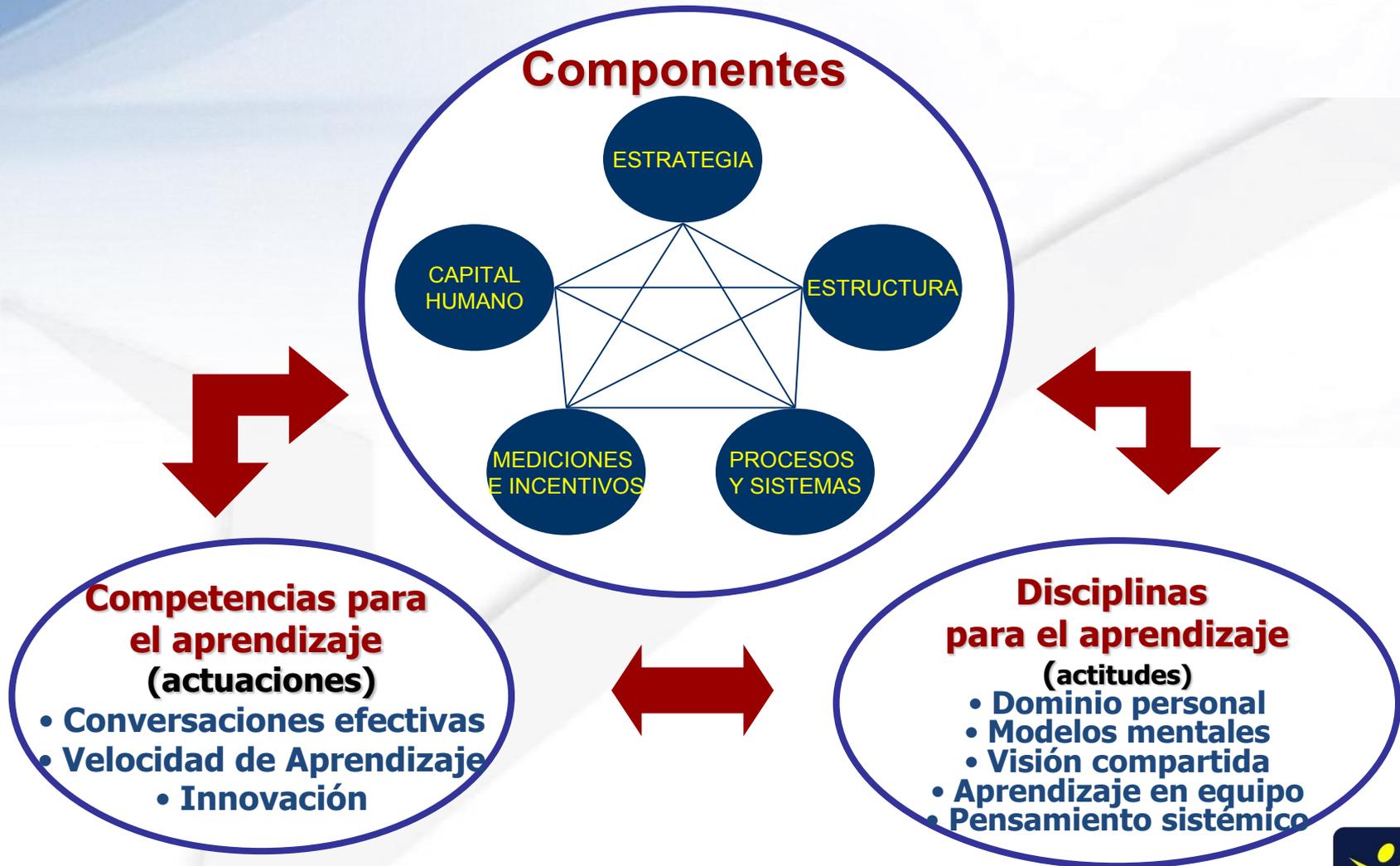
LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA



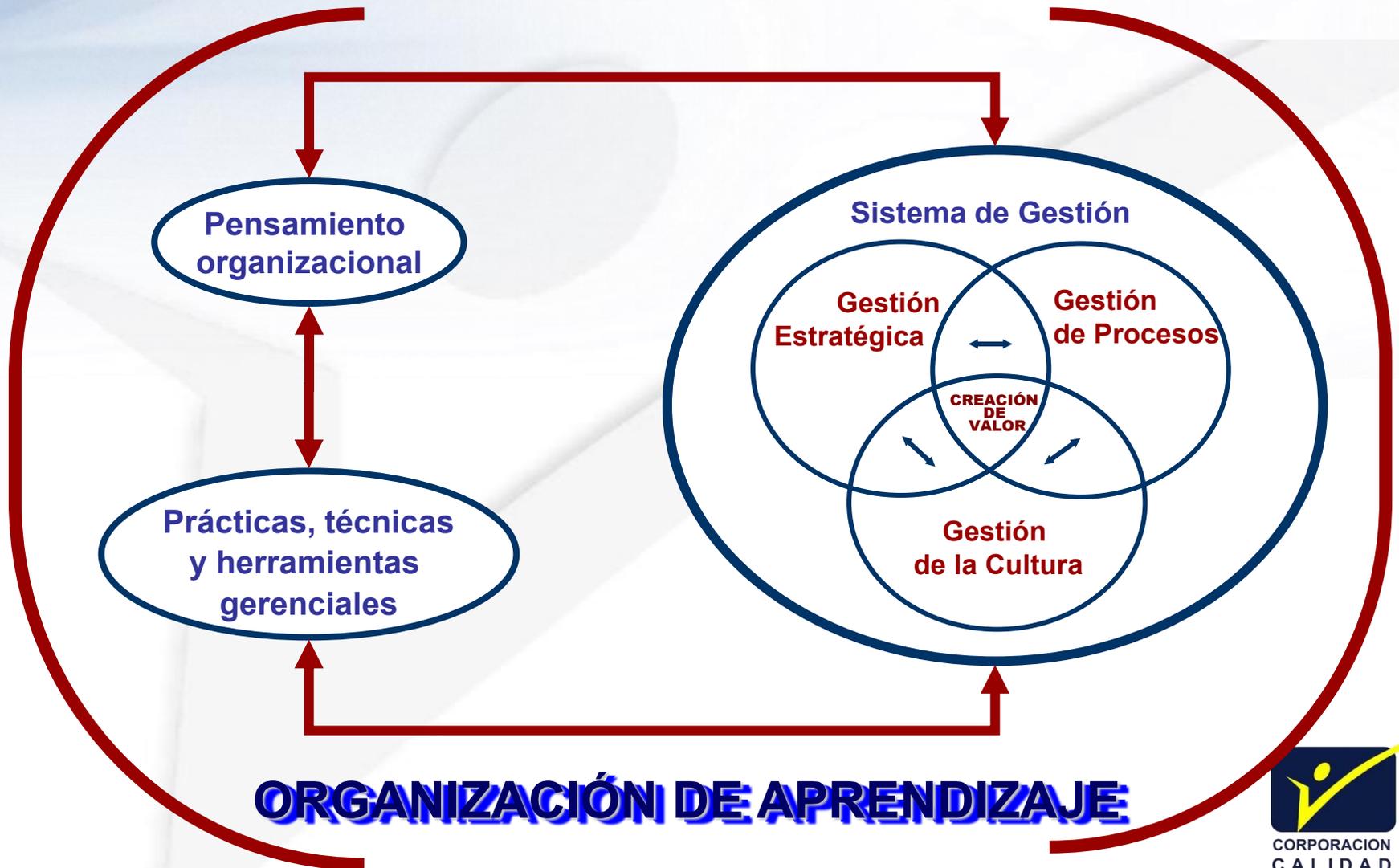
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL



ORGANIZACIÓN DE APRENDIZAJE



SISTEMA INTEGRADO DE LA GESTIÓN Y LA ORGANIZACIÓN - SIGO



PROPÓSITOS DEL SIGO

- **Construir organizaciones socialmente sanas y económicamente exitosas o, según el caso, socialmente exitosas y económicamente sanas.**
- **Lograr resultados extraordinarios y generar prosperidad colectiva.**
- **Crear valor superior a los diferentes grupos de interés, más allá de la satisfacción**

IMPLEMENTACIÓN DEL SIGO



5. MODELOS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

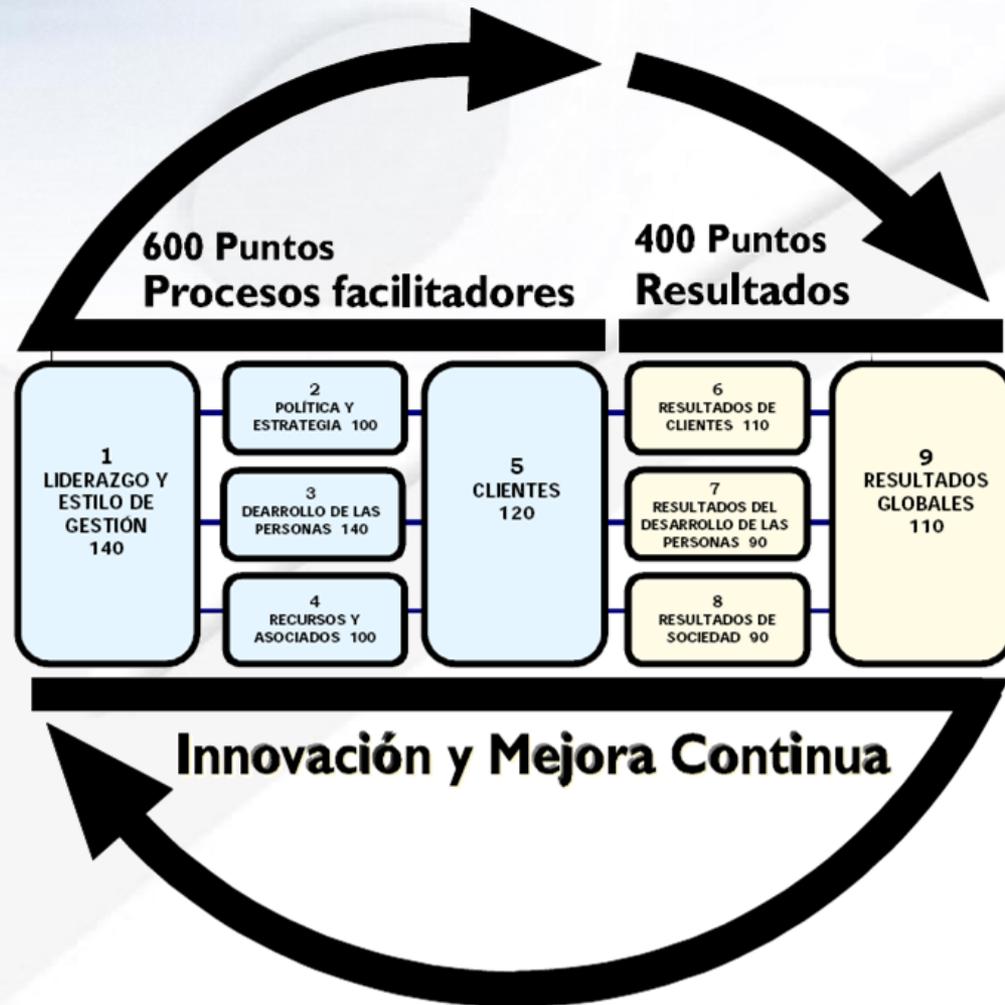
CONTEXTO

Los **MODELOS DE EXCELENCIA** en la gestión están referenciados en el mundo con base en los esquemas de reconocimiento a la gestión

CONTEXTO

La tendencia mundial evidencia la utilización de estos modelos de excelencia como instrumentos para el logro de la **competitividad** y la **sostenibilidad** de las organizaciones

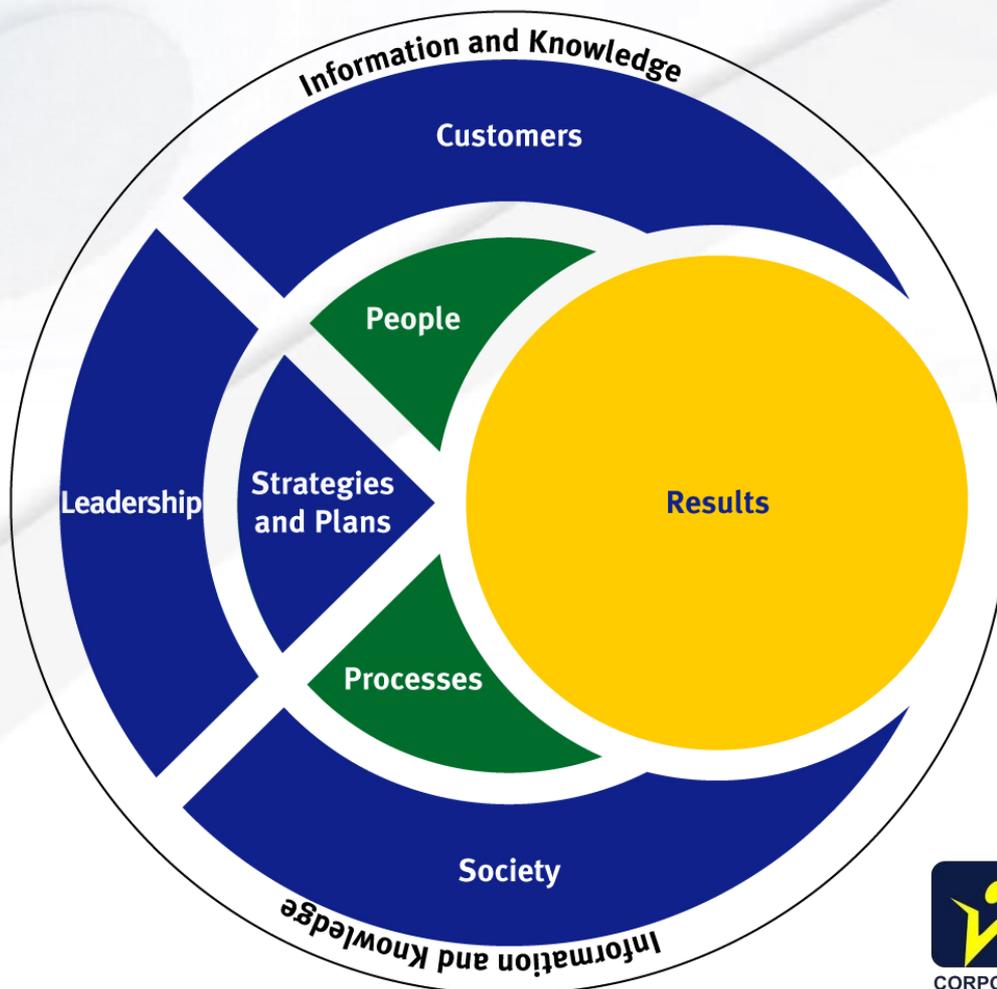
PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD



PNQ Excellence Model®

A systemic perspective of the organization

**PREMIO NACIONAL
A LA CALIDAD –
BRASIL**

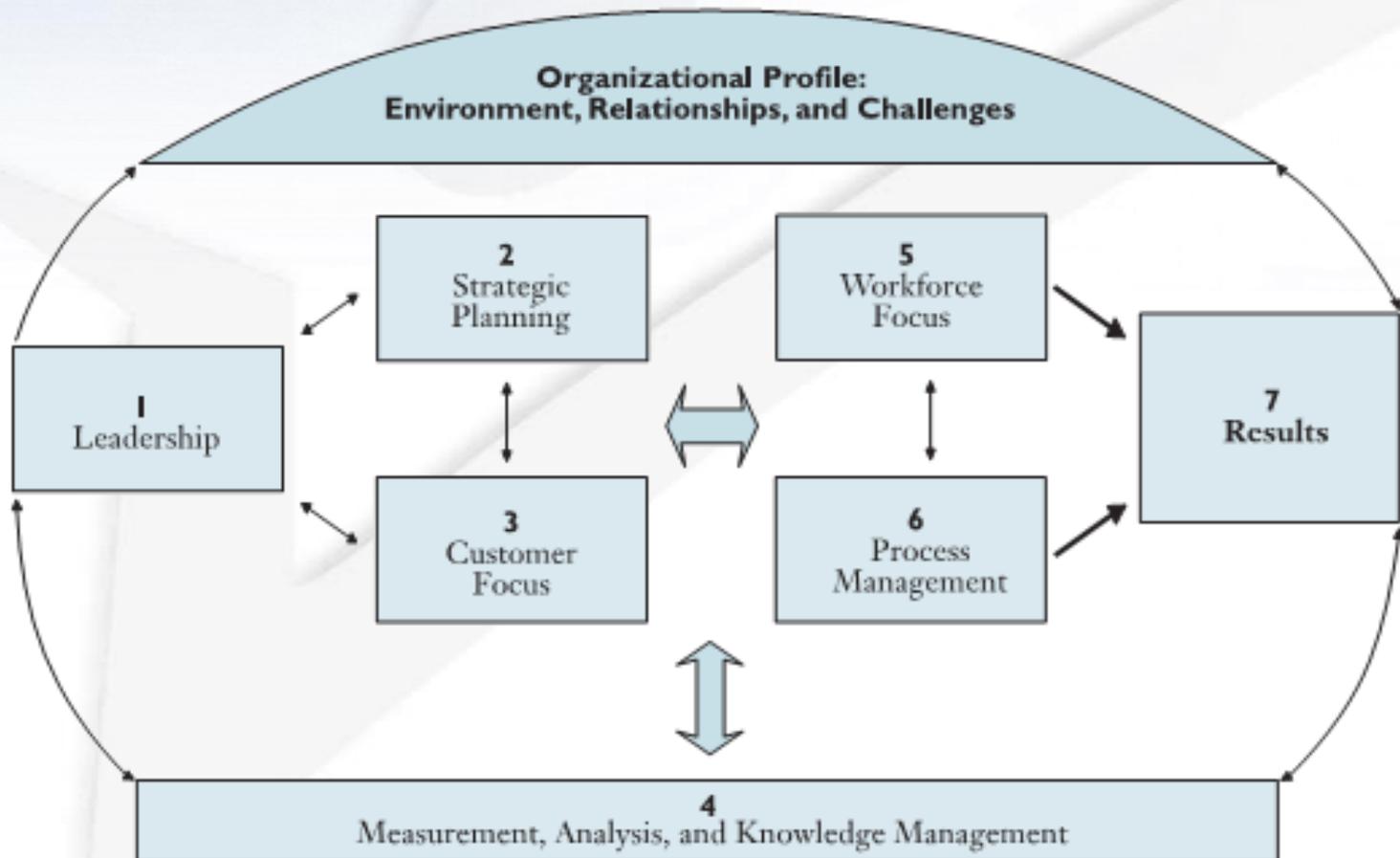


Malcolm Baldrige

Criteria for Performance Excellence Framework

It's the System

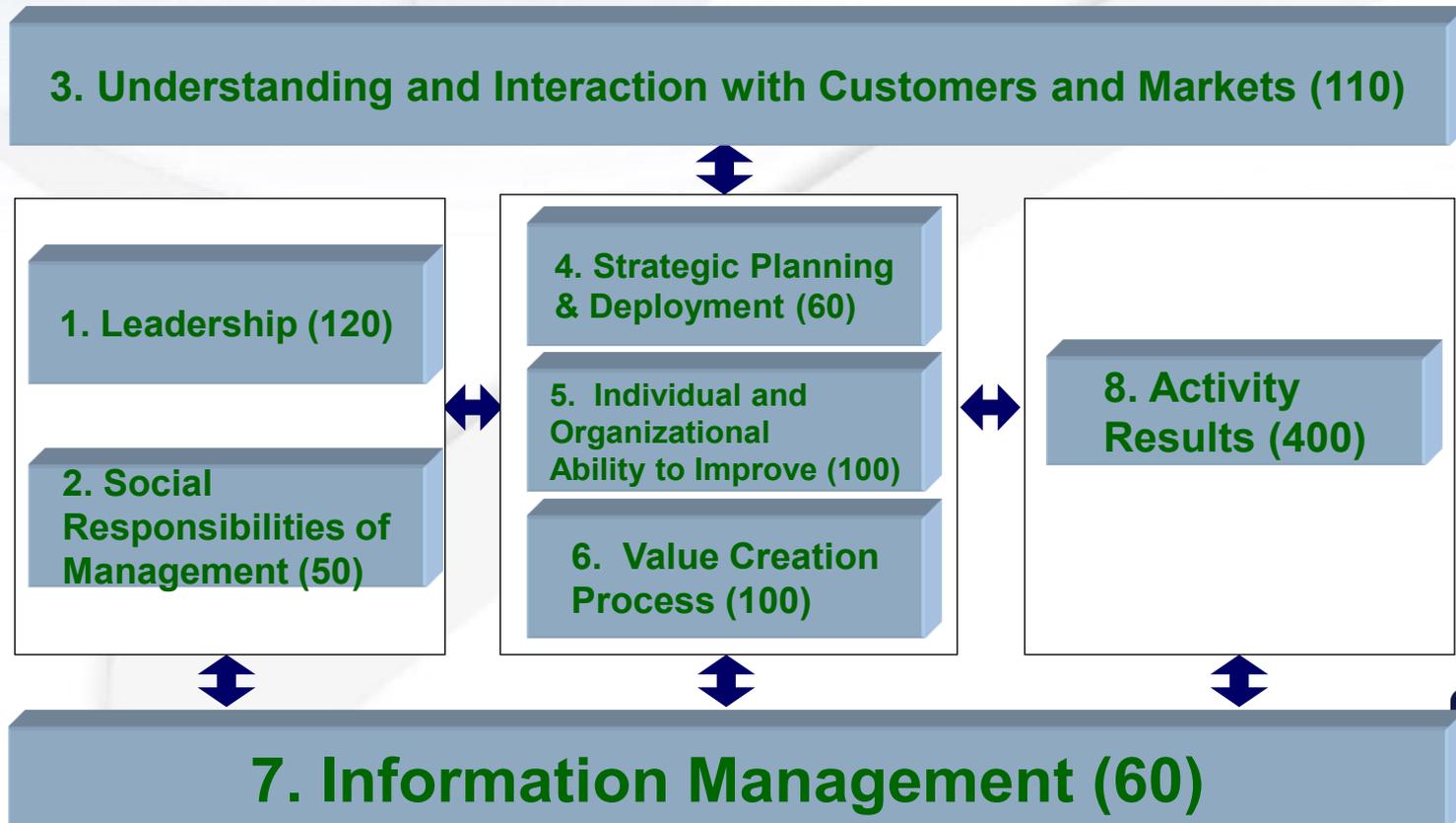
PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD – U.S.A.



Japan Quality Award's assessment criteria framework

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - JAPÓN

Organizational Profile



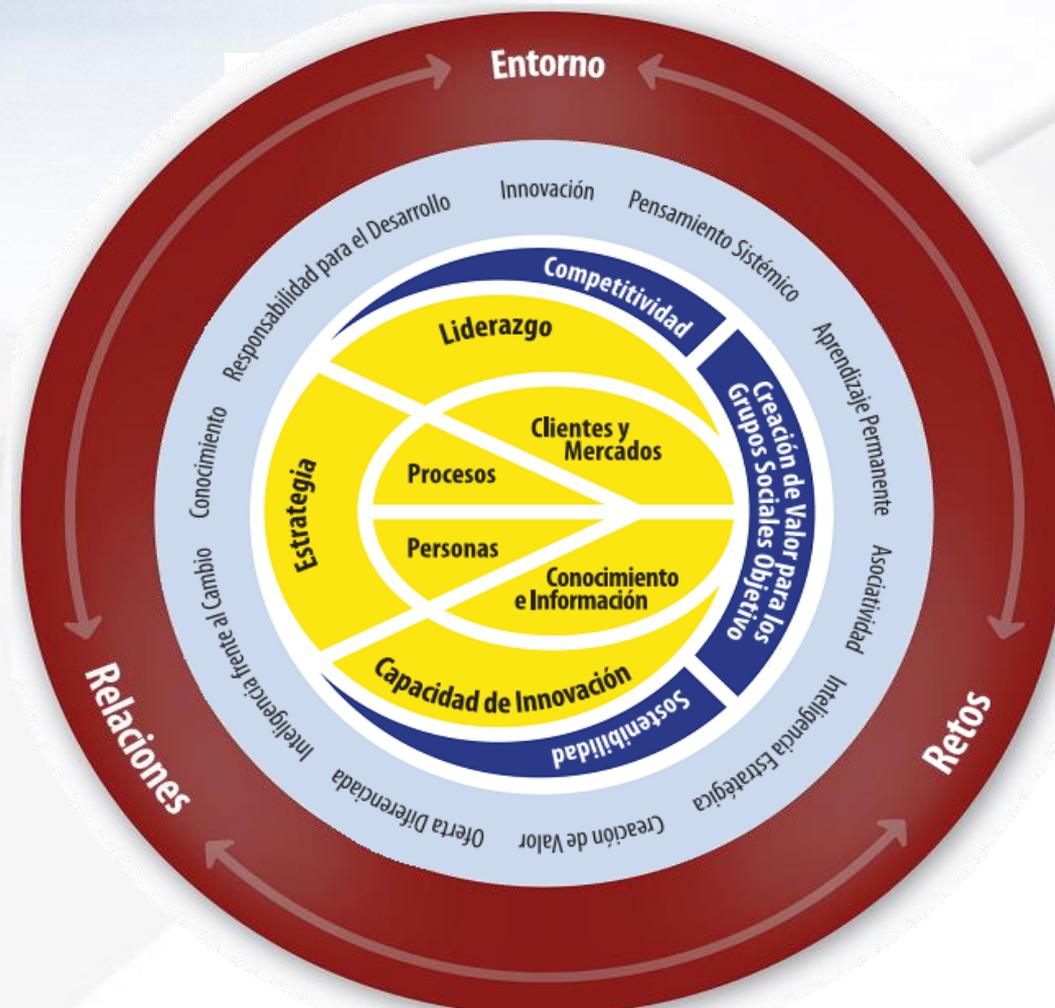
MODELO MEXICANO DE CALIDAD TOTAL

PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD - MÉXICO



MODELO DEL PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA Y LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN

MODELO DEL PREMIO



- Perfil Organizacional
- Fundamentos de Excelencia
- Criterios Impulsores
- Resultados
- Canales de Comunicación

MODELO DEL PREMIO



-  Criterios Impulsores
-  Resultados

6. FUNDAMENTOS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Perfil organizacional



Perfil Organizacional

Entorno: Conjunto de condiciones externas que rodean e influyen la operación de la organización, tales como las condiciones y tendencias del mercado, la competencia, los clientes actuales y potenciales, los grupos sociales objetivo, etc.

Relaciones: Conexiones o enlaces que hace la organización para el desarrollo de su actividad y el logro de sus propósitos estratégicos. Estas incluyen alianzas, convenios, trabajo en red, etc.

Retos: Principales desafíos que enfrenta la organización y que tiene en cuenta para la definición de su estrategia y focalización de esfuerzos.

Fundamentos de excelencia

*"Los **Fundamentos de Excelencia** constituyen el referente filosófico e ideológico de la gestión y expresan conceptos reconocidos internacionalmente que se traducen en prácticas o factores de desempeño encontrados en organizaciones de Clase Mundial"*

Fundamentos de excelencia



Fundamentos de Excelencia

- Innovación
- Pensamiento Sistémico
- Aprendizaje Permanente
- Asociatividad
- Inteligencia Estratégica
- Creación de Valor
- Oferta Diferenciada
- Inteligencia Frente al Cambio
- Conocimiento
- Responsabilidad para el Desarrollo

Fundamentos de excelencia



INNOVACIÓN

- La organización y las personas deben desarrollar deliberada y sistemáticamente procesos de aprendizaje que les permitan cambiar sus estructuras de pensamiento y, como consecuencia, descubrir brechas, generar acciones y obtener resultados inimaginables

PENSAMIENTO SISTÉMICO

- El pensamiento de las personas y de la organización contempla el todo y las partes, así como las conexiones entre las partes. En este sentido, en los sistemas son trascendentales la interacción e interdependencia entre sus componentes, más que los componentes mismos.

Fundamentos de excelencia



APRENDIZAJE PERMANENTE

- El conocimiento, del cual se derivan las decisiones y las acciones que conducen a un desempeño superior, se ha de apalancar en una cultura que propicie la observación sistemática, la reflexión abierta y compartida, la construcción conjunta de perspectivas y la experimentación coordinada.

ASOCIATIVIDAD

- Las organizaciones están compuestas de elementos (personas, procesos, áreas, entre otros) que interactúan sistémicamente y a su vez forman parte de sistemas mayores. La competitividad y sostenibilidad de las organizaciones, cadenas, redes, sectores, regiones y sistemas, está dada por su capacidad de generar y gestionar acciones conjuntas y de tener interacciones efectivas.

Fundamentos de excelencia



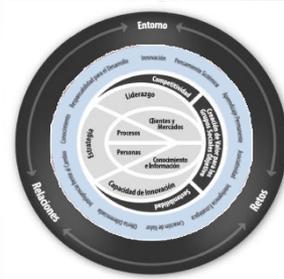
INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

- Además de los sistemas y las herramientas para la gestión de la estrategia, las organizaciones deben desarrollar niveles superiores de inteligencia estratégica, los cuales conducen a visualizar la organización y su entorno de manera integral y sistémica, a tomar decisiones con altos niveles de diferenciación y a obtener resultados superiores.

CREACIÓN DE VALOR

- Las acciones de la organización deben estar enfocadas a la creación de valor superior, tangible e intangible, para los diferentes grupos sociales objetivo. De esta manera se alcanzan resultados consistentes y altos niveles de competitividad y sostenibilidad de la organización.

Fundamentos de excelencia



OFERTA DIFERENCIADA

- La oferta diferenciada, sostenible y difícilmente imitable, debe gestionarse para que sea impulsora y pilar del desarrollo, el éxito, la competitividad y la sostenibilidad de la organización. De esta manera se facilita a los grupos sociales objetivo decidir sobre sus preferencias.

INTELIGENCIA FRENTE AL CAMBIO

- Las transformaciones que experimentan las organizaciones y su entorno exigen el desarrollo de capacidades para enfrentar el cambio y ser partícipe y agente del mismo. Para esto, se deben definir los procesos, construir la cultura y desarrollar las personas que aseguren altos niveles de efectividad.

Fundamentos de excelencia



CONOCIMIENTO

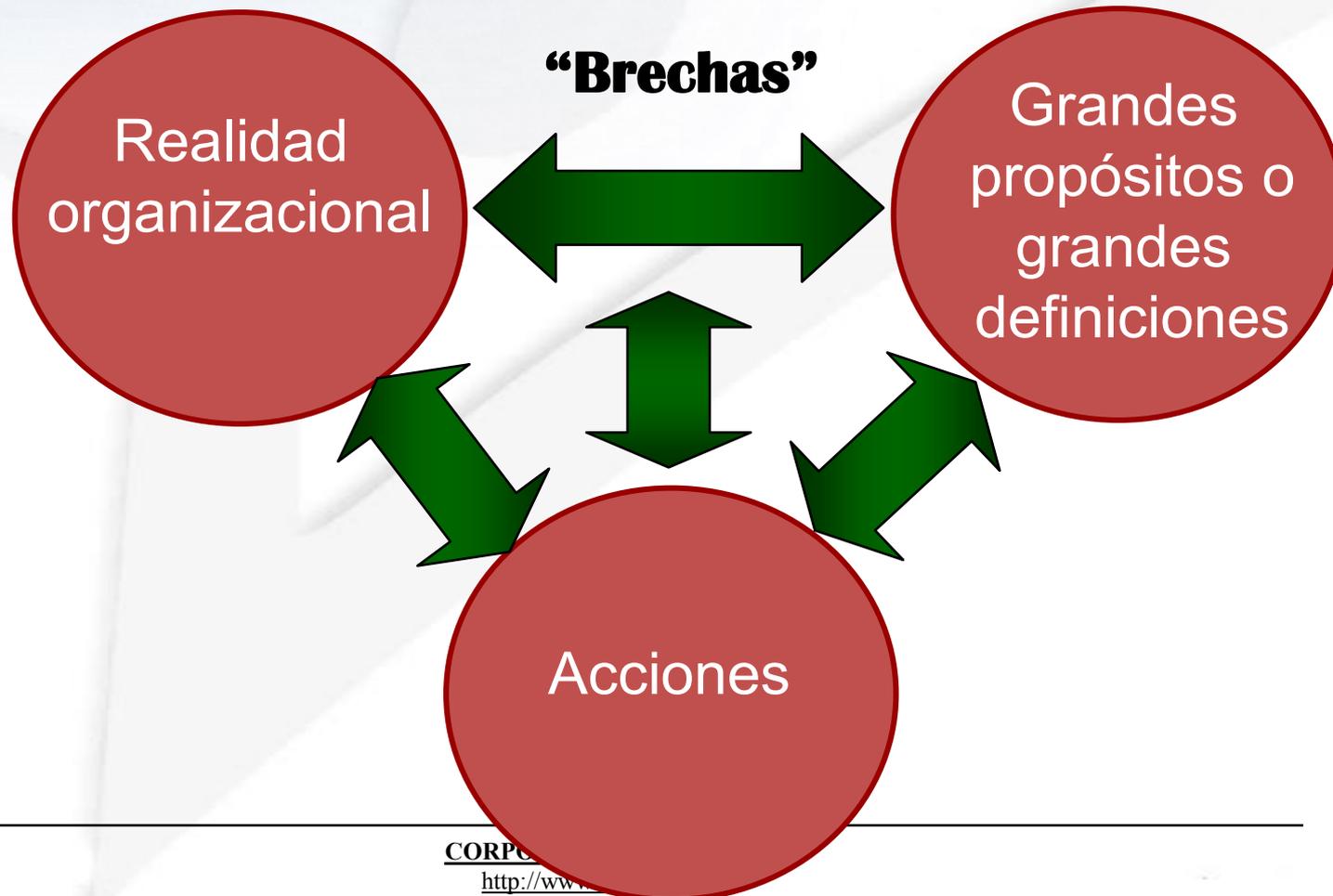
- El conocimiento, combinado inteligentemente con la estrategia y los recursos, asegura altos niveles de desarrollo de la organización. Su adecuada gestión es clave para el mantenimiento, el mejoramiento y la innovación de los procesos, y debe estar soportada en enfoques, estrategias e instrumentos.

RESPONSABILIDAD PARA EL DESARROLLO

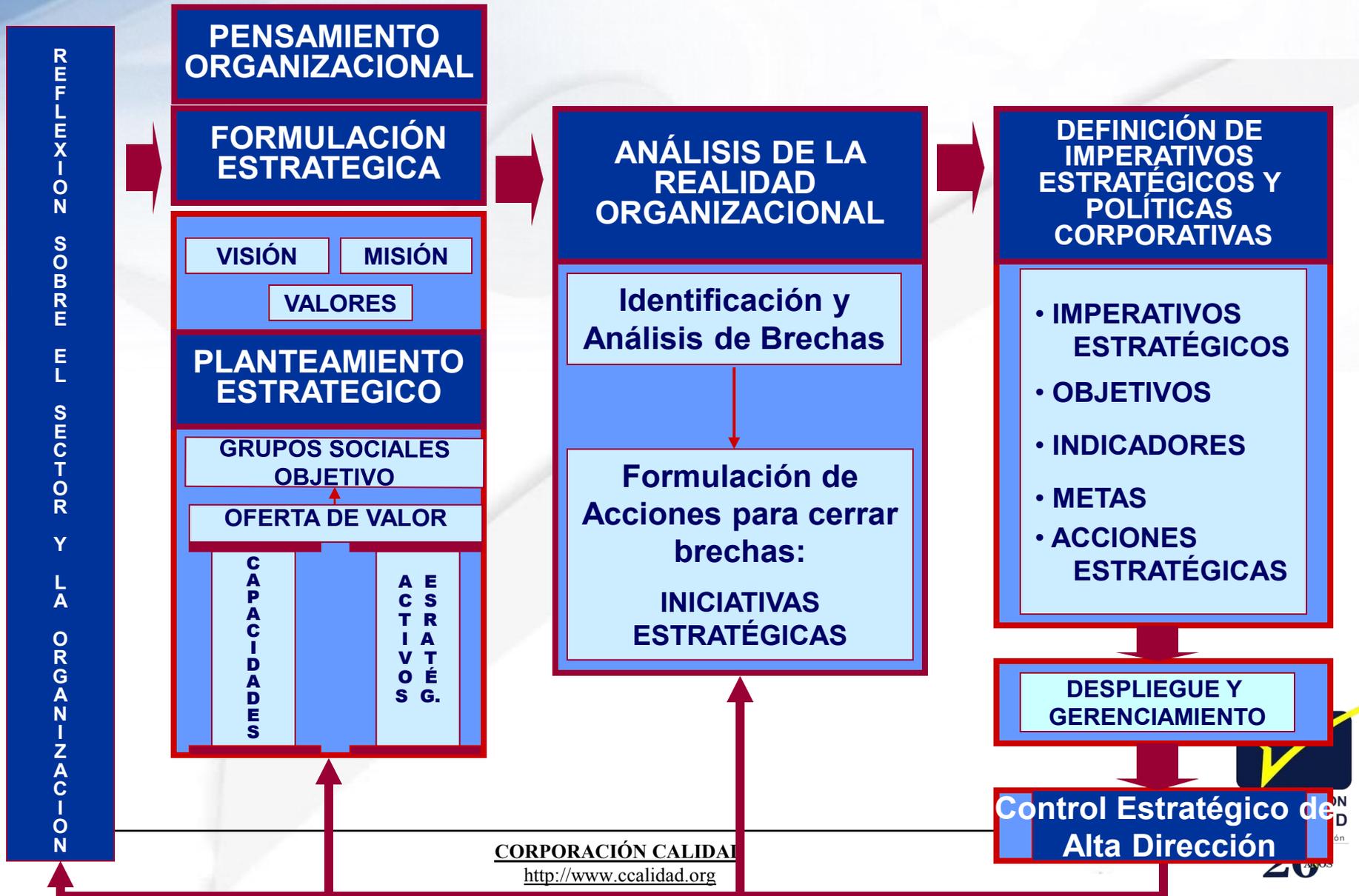
- La relación entre el desarrollo de la organización y el desarrollo de sus grupos sociales objetivo debe optimizarse y armonizarse con base en una actuación comprometida con valores éticos, transparencia y respeto, para crear riqueza y generar prosperidad colectiva.

7. ESTRATEGIA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

¿QUÉ ES TRABAJAR ESTRATÉGICAMENTE?



MODELO PARA LA DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA



CORPORACIÓN CALIDAD

WEB SITE: <http://www.ccalidad.org>

Teléfonos: (1) 286 1444, (4) 293 1835

Fax: (1) 2823185

email: levelasquez@ccalidad.com.co