

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