



**Orientación a resultados.
Calidad y excelencia en el
servicio.**

Presentación del curso

La Orientación a Resultados es la capacidad que tienen aquellos que no se conforman con una realización simplemente correcta del trabajo, sino que quieren ir más allá, buscan la excelencia,

La Excelencia en el desempeño de las responsabilidades derivadas del trabajo ha de ser considerada en toda su amplitud, es decir, respecto al cliente externo, cliente interno y el resto de stakeholders con influencia en todas y cada una de las actividades que integran el desarrollo del negocio.

En este sentido, la Orientación a Resultados es una competencia muy relacionada con el concepto de Calidad en la prestación del servicio. En las Organizaciones Complejas de hoy en día, los procesos que integran el funcionamiento de la Organización requieren generalmente de la participación de varios de sus miembros. Resulta necesario tanto tener una visión de conjunto como el conocimiento detallado de cada una de las fases que conducen hasta el producto/servicio final.

Por ello, la orientación a resultados no es solo una competencia que deba ser trabajada desde el punto de vista individual, sino que debe formar parte del conjunto de valores que integran la Cultura Corporativa de la Organización y, por tanto, vertebrar la estructura y el actuar de todos sus miembros.

Así mismo, la Excelencia exige el desempeño de las responsabilidades siguiendo los principios éticos que inspiran una actuación íntegra, honesta y comprometida con el desarrollo de la sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Objetivos y beneficios del curso

- Fortalecer la influencia de la orientación a resultados como uno de los valores que integran la cultura corporativa de la empresa.
- Alinear la estrategia de la empresa con objetivos y sistemas de evaluación del desempeño.
- Orientar los esfuerzos a la acción y al logro de los resultados personales.
- Desarrollar la capacidad de saber guiar al propio equipo hacia el logro de los objetivos.
- Desarrollar la capacidad de organizar el trabajo para facilitar el logro de objetivos.
- Conocer los principios rectores de un Performance Management System.
- Fomentar una cultura organizativa que estimule el éxito colectivo a través de la excelencia en el servicio prestado al cliente interno y externo.
- Potenciar los activos intangibles como ventaja competitiva de la empresa, en especial aquellos referidos a la RSC y la ética en el desempeño de responsabilidades.

Dirigido a

El curso está dirigido a Managers, Directivos, Mandos Intermedios y Profesionales, en general, que desean incrementar su rendimiento orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos personales y de su Organización.

Formador

[Fernando Igual](#)

- Licenciado en Derecho por la Universidad de Navarra. MDTE ICAI- ICADE.
- Master de Negocio y Derecho de la Telecomunicaciones e Internet en la Universidad Pontificia de Comillas.
- Program on Negotiation (PON) by The Harvard Euronegotiation Project, profesor de Habilidades Directivas en diferentes escuelas de negocio.
- Director General en IDESIE Business School.
- Vicepresidente de la Fundación ADESH.
- Socio Director de Eficax.

Lugar de realización

Centro de Excelencia Empresarial (CEXCO)

[Avenida de Europa 10,](#)
[28821 Coslada, Madrid.](#)

Duración

8 horas, en una única sesión de 9:00 a 18:00 horas.

Contenidos

1. CULTURA CORPORATIVA, ESTRATEGIA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

Abordamos la idea central del curso desde una perspectiva más estratégica enmarcando, en primer lugar, el contexto actual para a continuación reflexionar sobre la Orientación a Resultados como valor integrante de la cultura corporativa y la necesidad de su alineación con la estrategia y objetivos de la empresa.

- de la Dirección por Objetivos.
- Complexity Management. Contexto VUCA.
- Gestión de la tensión entre la orientación a resultados y el buen clima laboral.
- Cultura, estrategia y resultados. Dimensiones alineadas.
- Principios

2. EXCELENCIA EN EL SERVICIO.

La calidad por sí sola no es suficiente. Ha dejado de ser un valor añadido para ser una exigencia mínima. Por ello, hay que orientar el desempeño de responsabilidades hacia un sentido de excelencia 360º, es decir, considerando al cliente externo, al cliente interno y el resto de stakeholders con influencia en las actividades de la empresa. Excelencia en el servicio al Cliente Externo.

- Excelencia en el servicio al Cliente Interno.
- Herramientas para Crear Valor en el desempeño: Customer Journey, Mapa de Empatía y la Matriz CREA.
- Equipos de Alto Rendimiento.

3. PRODUCTIVIDAD PERSONAL

El compromiso por la superación y mejora personal resulta requisito imprescindible para cumplir con las exigencias que implica esta competencia. Además de ello, la concreción de la actitud en pautas de acción concretas que faciliten el incremento del rendimiento también es condición necesaria para el éxito.

- Self-empowerment.
- Planificación y organización del trabajo.
- Objetivos SMART.
- Determinación de prioridades.

4. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.

El rendimiento debe ser susceptible de medición para su valoración. Por ello resulta necesario el diseño, implantación y uso de un sistema de desarrollo del rendimiento.

- Principios de un Performance Management System.
- Diseño de un Mapa de Competencias.
- La evaluación del desempeño.
- El Feedback del Líder.

Inscripción

La inscripción se realizará vía web:
<https://cel-logistica.org/curso/orientacio-a-resultados/>

Más información

Oficinas de Centro Español de Logística

Teléfono: 91 781 14 70

Email: formacion@cel-logistica.org