

Entrevista del Club Excelencia en Gestión a Joaquim Deulofeu - 6/04/2021

Joaquim Deulofeu es CEO de [Qualitat, Serveis Empresariums](#), empresa consultora socia del Club Excelencia en Gestión y miembro de la Red de Expertos, REDEX.



Entrevista a Joaquim Deulofeu, CEO de Qualitat, Serveis Empresariums

¿Cuál es el propósito de Qualitat, Serveis Empresariums?

Partimos de nuestros valores, ética, innovación, coherencia y credibilidad, para conseguir la transformación en la actividad de nuestro cliente. Aportamos nuestras soluciones a las organizaciones, buscando una mejora continua y constante innovación, con la finalidad de dirigir a nuestro cliente hacia la excelencia.

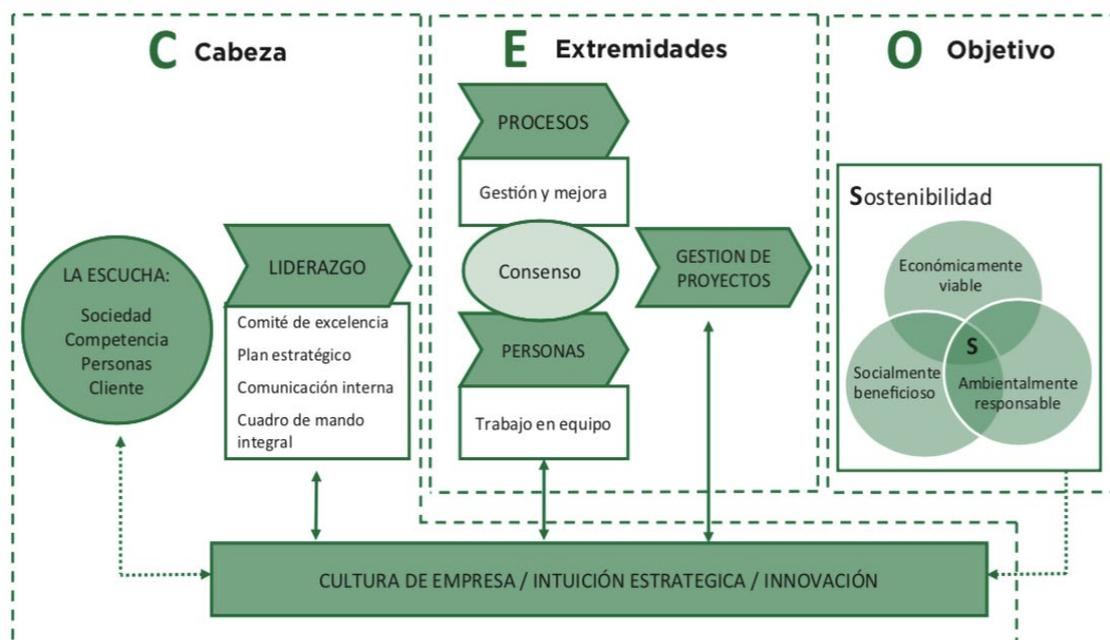
¿Qué servicios ofrecen?

Ayudamos a las empresas en su transformación al nuevo Modelo EFQM, y al Modelo CEO *Retail*, y lo hacemos con un acompañamiento personalizado para cada organización. Ofrecemos soluciones en la mejora y gestión de los procesos, comunicación interna, estrategia organizativa, gestión de proyectos, trabajo en equipo con metodología Belbin, analizamos el clima Laboral y la satisfacción del cliente. Formamos a los líderes de la organización.

¿En qué consiste su Modelo CEO de Excelencia en el retail?

Modelo de transformación de excelencia que aplicamos a las empresas del sector del *retail*:

Modelo CEO Retail



Fuente: Deulofeu, J. (2016): *Emprendiendo la excelencia en el retail*, Editorial Pirámide, Madrid.

Para la implantación del Modelo CEO *Retail* se siguen siete módulos:

1. LIDERAZGO PARA LA TRANSFORMACIÓN

- Definición o revisión de la cultura de la empresa, Misión, Visión y Valores. Identificación de los Factores Críticos de éxito para conseguir la Misión.
- El liderazgo consciente.
- Video: <https://youtu.be/P6XsJpMbxSM>
- Diseño de una Estrategia para afrontar el nuevo paradigma.
- Video: https://youtu.be/u_BqKy66G50
- Creación del comité de excelencia.

2. MANTENIMIENTO DE UNA ESCUCHA ACTIVA.

- Escuchar a la sociedad.
- Escuchar a la competencia.
- Escuchar a las personas de la organización.
- Escuchar al cliente.

3. GESTIÓN POR PROCESOS EN CONSENSO CON LAS PERSONAS

- Identificación o revisión de los procesos y diseño del mapa de procesos.
- Video: https://youtu.be/4eK9wC_QgPw
- Mejora de los procesos prioritarios trabajando en equipo con la Metodología Belbin.
- Video: <https://youtu.be/XeCtsvlq5Eo>
- Análisis de Clima Laboral.

4. CUADRO DE MANDO INTEGRAL

- Diseño de un cuadro de mando integral: los KPI's fundamentales de la organización desde 4 perspectivas: aprendizaje y crecimiento, procesos y medio ambiente, clientes y sociedad, financiera.

5. GESTION POR PROYECTOS

- Identificación de proyectos prioritarios y su gestión a partir de cinco funciones básica.
- Video: <https://youtu.be/2A4kRgHN4kQ>
- Utilización de metodología *Desing Thinking* y Agile para permitir la adaptabilidad de los proyectos a los continuos cambios.
- Proyecto de mejora de la comunicación interna.

6. INTUICIÓN ESTRATÉGICA E INNOVACIÓN

- Diseño y ejecución de un proyecto integral.
- Aplicación de una metodología sistemática con la implicación de todas las personas de la empresa.

7. LA TRIPLE SOSTENIBILIDAD COMO OBJETIVO

- Viabilidad económica.
- Satisfacción social.
- Responsabilidad ambiental.
- Video: <https://youtu.be/xyE5Shq09Xs>
- Aplicación de la matriz de la materialidad con relación a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- Video Webinar: Implantación de los ODS en las Organizaciones para la Transformación:
<https://youtu.be/2fLfBaPaMPM>

Artículo sobre el Modelo CEO *Retail*:

[https://www.mercasa.es/media/publicaciones/253/Modelo CEO de gestion en el retail basado en la excelencia.pdf](https://www.mercasa.es/media/publicaciones/253/Modelo%20CEO%20de%20gestion%20en%20el%20retail%20basado%20en%20la%20excelencia.pdf)

Video sobre el Modelo CEO *Retail*:

<https://youtu.be/dpK8uwup8cE>

¿Qué ha aprendido de la pandemia?

Principalmente que se ha acelerado el **nuevo paradigma** en los siguientes aspectos:

– **Principal objetivo de una empresa:**

La triple sostenibilidad: económicamente viable, socialmente satisfactoria y ambientalmente responsable. Creciente importancia de los Objetivos de desarrollo Sostenible (ODS)

– **Tipo de gestión:**

Gestión por procesos y proyectos. Visión transversal de la organización.

– **Estilo de dirección**

Dialogo y consenso, transversal y democrático

– **Información**

Abundante y rica. Se imponen las tecnologías de la información

– **Comunicación**

Horizontal, con continuo feed back

– **Orientación de la empresa:**

Hacia el cliente y la sociedad, a las habilidades y los equipos

– **Cultura**

Lateral y redes, basada en los valores

– **Necesidad de una escucha continua a:**

El cliente, la sociedad, las personas y la competencia

– **Innovación**

Rápida y posible para todo tipo de empresas. Incorporada como un valor y reforzada por la intuición estratégica

Con éste nuevo paradigma, los modelos CEO retail y EFQM 2020, toman una mayor fuerza y son una eficaz alternativa para la transformación de las organizaciones.

¿A qué retos se enfrenta su organización?

Aportar soluciones a todo tipo de organizaciones para su transformación al nuevo paradigma, con una mejora continua y constante innovación, aplicando el modelo CEO retail y EFQM 2020.

¿Qué cree que le aportará ser REDEX del Club Excelencia en Gestión?

Mayor rigor en la aplicación del modelo EFQM 2020, compartir conocimientos, una mayor visibilidad y prestigio.

¿Qué aspecto o característica del Modelo EFQM destacaría?

Es un modelo de indudable ayuda para aplicar del nuevo paradigma descrito, al cuál se enfrentan las organizaciones en el ámbito principalmente del *management*.

Video: <https://youtu.be/vpPMOQpsbh8>

[Qualitat, Serveis Empresarials, forma a los líderes de la organización | Club Excelencia en Gestión](#)

