

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES	6
1.1. Situación actual del sector textil	6
1.2. Sistemas de gestión	10
1.2.1. Normas ISO 9000	10
1.2.2. Modelos de gestión de la calidad total	12
1.2.2.1. Malcolm baldrige	12
1.2.2.2. El premio Deming	14
1.2.2.3. Modelo EFQM	14
1.2.3. Sistemas Estratégicos De Gestión	17
1.2.3.1. Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral).	18
1.2.3.2. Tableau de Bord. (Cuadro de Mando)	24
1.2.3.3. Modelo de Cuadro Integral de Maisel	24
1.2.3.4. La Pirámide de Resultados	24
1.2.3.5. EP2M	26
1.2.3.6. Policy Deployment	27
1.2.3.7. Modelo Axis.	28
1.2.3.8. Modelo IAM (Intangible Assets Monitor)	29
1.2.3.9. Modelo SIGER (Sistema Integrado de Gestión de la Estrategia y de los Resultados).	30
1.2.3.10. CRM (Customer Relationship Management)	31
1.2.3.11. Seis Sigma	33
1.2.4. Conclusiones	34
1.3. Indicadores	35
1.3.1. Descripción de indicador	35
1.3.2. Clasificación indicadores	41
1.3.3. Determinación del número óptimo de indicadores	44
2. OBJETIVOS	47
3. METODOLOGÍA	50
3.1. PREPARACIÓN	51
3.1.1. Descripción del subsector textil	51
3.1.2. Determinación del universo de empresas y tamaño de la muestra.	53
3.1.2.1. Determinación del universo de empresas	53
3.1.2.2. Tamaño de la muestra	54
3.1.3. Clasificación de indicadores para el subsector textil de tisaje de textiles para el hogar	56
3.1.4. Definición de los indicadores para el subsector tisaje textiles para el hogar.	58
3.1.4.1. Indicadores financieros.	58
3.1.4.2. Perspectiva sistemas productivos.	65
3.1.4.3. Perspectiva comercial	70
3.1.4.4. Perspectiva recursos humanos	75
3.1.4.5. Perspectiva innovación.	78

3.1.5. Base de referencia de los indicadores.	80
3.2. Selección de los indicadores más adecuados para el subsector.	80
3.2.1. Definición de las encuestas.	81
3.2.2. Pase de las encuestas.	82
3.2.3. Procesado de las encuestas	83
4. RESULTADOS	84
4.1. Resultados obtenidos de las encuestas	84
4.1.1. Resultados de indicadores financieros.	86
4.1.2. Resultados de indicadores productivos	88
4.1.3. Resultados de indicadores comercial	90
4.1.4. Resultados de indicadores recursos humanos	92
4.1.5. Resultados de indicadores innovación	92
4.2. Selección de indicadores a partir de los resultados obtenidos.	95
4.3. Análisis de los resultados obtenidos	96
4.3.1. Análisis de la perspectiva financiera.	97
4.3.1.1. Resultados de los indicadores financieros gerenciales.	98
4.3.1.2. Resultados de los indicadores financieros operacionales.	98
4.3.2. Análisis de la perspectiva producción.	99
4.3.2.1. Resultados de los indicadores productivos gerenciales.	100
4.3.2.2. Resultados de los indicadores productivos operacionales.	100
4.3.3. Análisis de la perspectiva comercial	102
4.3.3.1. Resultados de los indicadores comerciales gerenciales.	103
4.3.3.2. Resultados de los indicadores comerciales operacionales.	103
4.3.4. Análisis de la perspectiva recursos humanos.	105
4.3.4.1. Resultados de los indicadores recursos humanos gerenciales	106
4.3.4.2. Resultados de los indicadores recursos humanos operacionales.	106
4.3.5. Análisis de la perspectiva innovación.	107
4.3.5.1. Resultados de los indicadores innovación gerenciales.	108
4.4. Validación de los resultados obtenidos.	108
4.4.1. Validación de los resultados obtenidos de indicadores financieros.	108
4.4.2. Validación de los resultados obtenidos de indicadores productivos.	112
4.4.3. Validación de los resultados obtenidos de indicadores comerciales.	117

4.4.4. Validación de los resultados obtenidos de indicadores recursos humanos.	123
4.4.5. Validación de los resultados obtenidos de indicadores innovación.	127
4.5. Resumen de los resultados obtenidos	128
4.5.1. Indicadores gerenciales seleccionados	128
4.5.2. Indicadores destinados a operacionales.	133
4.5.2.1. Financieros	133
4.5.2.2. Producción.	133
4.5.2.3. Comerciales.	134
4.5.2.4. Recursos humanos.	135
4.5.2.5. Innovación.	135
4.6. Frecuencia de actualización de los indicadores	136
4.7. Utilización actual de los indicadores seleccionados.	137
4.8. Interrelación entre los indicadores gerenciales seleccionados.	143
4.9. Factores Críticos de Éxito.	145
4.10. Mapa Estratégico	148
5. CONCLUSIONES	151
6. LÍNEAS FUTURAS	153

ANEXOS

A.1. ANEXO 1	Listado de empresas con calificación según CANAE sector 17 textil.	155
A.1.1.	Listado completo de empresas textiles	156
A.1.2.	Listado depurado a empresas de tisaje de calada	175
A.2. ANEXO 2	Cuestionarios pasados a empresas	179
A.3. ANEXO 3	Clasificación de los indicadores en función de la utilización por las empresas.	203