

Indicadores de Gestión

Objetivos

- Dotar al participante de los elementos para identificar la necesidad de mediciones de proceso dentro de las organizaciones.
- Presentar los elementos que caracterizan a los indicadores de gestión.
- Suministrar herramientas y metodologías para identificar los procesos susceptibles de ser seguidos mediante indicadores de gestión.
- Capacitar al participante para relacionar los requisitos de sistemas de gestión con la medición mediante indicadores de gestión.

Alcance:

Manejo conceptual de las definiciones relacionadas con indicadores de gestión. Marco estratégico, aplicabilidad, identificación de procesos críticos dentro de la organización.

Perspectivas organizacionales que pueden ser abarcadas mediante medición a través de indicadores.

Contenido:

Capítulo 1. La Medición en la Empresa.

- 1.1. Procesos y su interacción.
- 1.2. Controles de proceso.
- 1.3. De la visión a los indicadores.
- 1.4. Mejora continua y necesidad de medición.

Capítulo 2. Indicadores en Mapas de Procesos

- 2.1. Definición de indicadores de proceso y gestión.
- 2.2. Características de los indicadores de gestión.
- 2.3. Indicadores específicos: Finanzas, Mantenimiento, Seguridad e Higiene Ocupacional, Eficacia, Percepción del cliente, Ejecución de actividades, tiempos de proceso.
- 2.4. Cuidados en la definición de Indicadores de Gestión.

Capítulo 3. Análisis de Ejemplos Prácticos

- 3.1. Indicadores en las organizaciones.
- 3.2. Errores en la definición de indicadores.
- 3.3. Más allá de la medición. Integración de indicadores

Participantes :

- Dirigido a profesionales con funciones en el área de planificación y de gestión de la calidad de las organizaciones.

Duración :

- 16 horas (dos días)

Kaizen