



# **ESTABLECIMIENTO EFECTIVO DE INDICADORES**

---

## DIRIGIDO A:

Directivos de empresas y gerentes de área.

## OBJETIVO GENERAL:

El participante podrá definir los indicadores de la organización y el tablero de mando (Balanced Scorecard), que permite a las organizaciones clarificar la visión y estrategias para la mejora de las opciones del negocio.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Entender el papel y la naturaleza de los objetivos dentro de la planificación de la calidad.
- Definir los objetivos estratégicos y operacionales de la organización.
- Planificar el despliegue de los objetivos en las funciones y niveles apropiados de la organización.
- Definir indicadores de desempeño para evaluar el logro de los objetivos de calidad.
- Establecer un sistema de medición del desempeño de los procesos de la organización.
- Utilizar la información

## CONTENIDO

### 1. Marco Conceptual

- a) Indicadores y su relación con el Balanced Scorecard (BSC).
- b) Diferencia entre indicadores e inductores.

### 2. Diseño de Indicadores y Balanced Scorecard (BSC).

- a) Formalización del sistema de indicadores.
- b) ¿Qué indicadores interesan?
- c) Relación causa-efecto de los indicadores.
- d) ¿Sobre qué se quiere llevar el indicador?
- e) ¿Cómo se calcula?
- f) Representación Gráfica.
- g) Despliegue de indicadores por niveles.
- h) Definición de umbrales (Construcción de Semáforos).
- i) Construcción del Tablero de mando (BSC).

## CONTENIDO

### 3. Implantación del sistema de Indicadores.

- a) Desarrollo de indicadores a partir de Objetivos.
- b) Formación de las personas involucradas.
- c) Comunicación y motivación.
- d) Validación de indicadores y tablero de mando.

### 4. Explotación de la información

- a) Análisis de indicadores.
- b) Toma de decisiones y definición de áreas de mejora.
- c) Comunicación de resultados.

### 5. Examen periódico del Sistema de Indicadores y del Tablero de Mando.

- a) Pertinencia de los indicadores y tablero de mando.
- b) Mejoras del sistema.

## HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Pensamiento estratégico
- Orientación a los resultados
- Capacidad de planificación y de organización

**Duración:** 8 horas