

## Formulación, análisis e interpretación de indicadores de gestión



### PROPÓSITO

Proveer a los responsables de procesos, la capacidad para desarrollar un conjunto de Indicadores de gestión mediante los cuales se les permita mejorar la eficacia para alcanzar los objetivos de la Organización.

El curso permite desarrollar el pensamiento sistémico para identificar el impacto de los procesos organizacionales, y brinda herramientas que permiten el análisis y conversión de datos en información, con la finalidad de establecer acciones de mejoras para el logro de los objetivos.

### DIRIGIDO A

- Gerencia media
- Supervisores
- Personal técnico

### CONTACTO

[cieg@grupocieg.org](mailto:cieg@grupocieg.org)

[www.grupocieg.org](http://www.grupocieg.org)

La diversidad en los requerimientos actuales de los clientes, quienes exigen que sus productos no sólo satisfagan sus expectativas, sino que además sean excedidas, han influido para que las Organizaciones busquen mecanismos que les faciliten mantenerse dentro del negocio, marcar diferencias frente a sus competidores y permitirles su crecimiento y expansión.

La competencia global se incrementa cada día: nuevas potencias comerciales, avances tecnológicos, el auge de las comunicaciones y los entornos dinámicos y cambiantes, hacen que las empresas consideren sus productos, servicios y sistemas desde la perspectiva del cliente.

Pero no sólo las empresas requieren mejorar su gestión; también los organismos gubernamentales y demás instituciones, reciben exigencias cada vez mayores de la ciudadanía que clama mejores servicios en las áreas de salud, educación, servicios básicos y vías de comunicación, entre otros. Estos organismos también necesitan conocer cómo son percibidos por los usuarios o ciudadanos, para mejorar la eficacia de los programas aplicados.

Los indicadores de gestión son parte fundamental en el mejoramiento continuo, debido a que son medios económicos y rápidos de Identificación de problemas, al tener sus resultados cuantificados se pueden identificar las desviaciones, su naturaleza y, de manera inmediata analizar sus posibles causas; con la finalidad de comprometer acciones que llevarán de manera acordada a las soluciones previstas. De esta forma la organización, organismo e institución que lo aplique, podrá tener una mayor garantía de retomar el camino que lo conduzca al objetivo deseado.

La metodología desarrollada a través de los indicadores de gestión, conduce de manera sistemática al planteamiento de objetivos y a la consecutiva medición del mejoramiento continuo. Permite visualizar las diferentes áreas del negocio, explorando, analizando y localizando tendencias desde las perspectivas manejadas dentro y hacia afuera de la organización, buscando datos que le faciliten la toma de decisiones rápidas y acertadas, redundando en beneficios competitivos.

### Contenido

#### El pensamiento sistémico en las organizaciones:

- Gestión por Procesos
- Procesos Claves
- Requerimientos de Clientes

#### Aspectos teóricos sobre el control de gestión:

- El control de gestión
- Información, control y evaluación
- Los objetos de información, control y evaluación en las organizaciones

#### Sistema de Indicadores de gestión:

- Qué es un Indicador de Gestión
- Diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión
- Seguimiento y mejoramiento continuo a través de indicadores