Cómo alinear el nivel de Calidad Objetiva y el nivel de Calidad Percibida

El Taller de Indicadores Clave de Desempeño

FINALIDAD

En cuántas ocasiones mantenemos indicadores que no aportan valor, como por ejemplo «el número de horas de formación por empleado» o «reducir el número de quejas y reclamaciones»….

Estos y otros indicadores, no sólo no aportan valor, sino que desorientan y hacen creer que los procesos y los objetivos gozan de buena salud, y sin embargo, no es así, sino que perdemos competitividad y no se identifican con claridad las alertas o las señales de cambio.

En este taller **encontrarás respuestas** a las cuestiones que habitualmente se plantean en esta materia de gestión de indicadores.

Sin embargo, **antes de hablar:**

¿Qué debemos medir?, ¿dónde es conveniente medir?, ¿cuándo hay que medir?, ¿en qué momento o con qué frecuencia? ¿quién debe medir? ¿cómo difundir los resultados?, etc

Damos un giro radical, al planteamiento, y **profundizamos en aspectos** como:

¿Están mis indicadores asociados a los indicadores de percepción del cliente sobre el producto o servicio, y a la recurrencia de compra?, ¿cómo podría evaluar el nivel de desempeño de nuestro actual sistema de indicadores?, ¿cómo medir sólo lo crítico?, ¿cómo seleccionar adecuadamente el indicador?, ¿cómo hacer que el indicador lo sientan suyo los implicados?, ¿cómo medir para orientarme al desempeño, y no sólo para medir el resultado?

Estas y otras cuestiones se pretender resolver a través de **metodologías** tales como:

- **Cuadro de Mando Ampliado (CMI+i^{TM})** que facilita la incorporación de la innovación y otras perspectivas a la estrategia
- El **Diagrama SIPOC+Q^{TM}** que permite orientar a la selección óptima de los indicadores de proceso
- La **Matriz por despliegue por Factores Críticos de Éxito (DFCE^{TM})** que permite desplegar los objetivos estratégicos de forma eficaz y eficiente desde el primer nivel a todos y cada uno de los colaboradores
- El **Modelo Kpiline^{TM},** que permite evaluar el nivel de madurez de nuestro actual sistema de indicadores a través de 6 dimensiones que son:

1. Prospectiva externa e inteligencia de mercados
2. Prospectiva interna
3. Objetivos
4. Despliegue
5. Procesos
6. Alineación de personas

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Al finalizar el Taller el profesional **está capacitado** para:

- **Construir un conjunto equilibrado de indicadores clave de desempeño**, que optimice y mejore de forma permanente la capacidad competitiva de la organización, y **logre alinear los objetivos y personas** a la estrategia organizacional y logre alinear los de calidad objetivo, calidad percibida y de estrategia
- **Saber cómo seleccionar los indicadores idóneos**, que le aporten valor y mantengan bajo control los aspectos críticos del desempeño de sus procesos y le enfoquen a los indicadores de percepción del cliente y recurrencia de compra

Cómo alinear el nivel de Calidad Objetiva y el nivel de Calidad Percibida

El Taller de Indicadores Clave de Desempeño

Identificar qué indicadores interesa poner en marcha, y sobre qué procesos establecer los mismos y sobre cuáles no. Qué número de indicadores son adecuados por proceso, en definitiva, implantar de forma eficaz su sistema de indicadores de gestión.

> **Saber cómo ahorrar** en número de encuestas a clientes, en número mystery shopper, **desarrollando modelos econométricos** que alineen su nivel de calidad percibida y calidad objetiva

> Dar cumplimiento al seguimiento y medición de los procesos según la **UNE EN ISO 9001, con el apoyo de la guía UNE 66175**

DIRIGIDO A

> Directores de calidad, medio ambiente, marketing, atención al cliente, innovación, seguridad y salud laboral.

> Responsables de gestión, controller, económico-financieros.

> Todas aquellas personas interesadas en mejorar sus capacidades con responsabilidad en la mejora de la consecución de los resultados de la organización a través de la gestión de los Indicadores Clave de Desempeño y la alineación del Nivel de Calidad Objetivo y el Nivel de Calidad Percibida.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten, garantizando que el programa responda y se adecúe a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco conceptual de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Este Programa también está disponible en modalidad In Company, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

> **Antonio Garrido Muñoz.** CEO de Strategos Inowa y CIO de Visual Talent

PROGRAMA

EL CICLO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE DIFERENTES ENFOQUES Y TIPOLOGÍAS DE CALIDAD

> Visión cliente: Calidad Esperada y Calidad Percibida.

> Visión prestador del servicio: Calidad Objetivo y Calidad Producida.

INDICADORES. TIPOLOGÍA DE INDICADORES. INDICADORES DE RESULTADO E INDUCTORES Y SINCRONIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

> Validación de indicadores

> Correlación y Coeficiente de determinación

> Coeficiente de variación

> Definición de métricas y umbrales

> 10 aspectos clave del indicador

> Tendencias e histrogramas.

> Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral, UNE 66175, ACSI, ECSI,...)

> Análisis de indicadores.

> Ciclo de vida de indicadores

> Modelos predictivos

> Alineación de indicadores de calidad objetiva y calidad percibida

CÓMO EVLUAR EL SISTEMA ACTUAL DE INDICADORES

> Perfil de madurez del sistema de indicadores.

Cómo alinear el nivel de Calidad Objetiva y el nivel de Calidad Percibida

El Taller de Indicadores Clave de Desempeño

- Modelo Kpiline™

INDICADORES ASOCIADOS A OBJETIVOS

- Cómo identificar métricas que nos orienten a la consecución de los objetivos
- Indicadores inductores o adelantados y de resultado de objetivos
- Despliegue de indicadores por factores críticos de éxito

INDICADORES ASOCIADOS A PROCESOS

- Cómo identificar métricas que nos orienten al cliente (interno y externo) del proceso
- Qué procesos debemos medir, criterios de decisión, indicadores multiproceso
- Cuadro de mando del Proceso

INDICADORES DE CALIDAD PERCIBIDA

- Modelos econométricos.
- Establecimiento de la relación funcional y causal entre calidad objetiva y calidad percibida o de cliente
- Aportación de valor y satisfacción del cliente
- La propuesta de valor y el Valor percibido
- Evuación de valor y drivers de satisfacción
- Las expectativas y la gestión del valor percibido.
- Identificar los triggers o disparadores de compra del cliente

SELECCIÓN DE INDICADORES

- Qué indicadores interesa poner en marcha
- El diagrama SIPOC+Q™, la ficha DFCE™ (despliegue de indicadores por factores críticos de éxito)

FORMALIZACIÓN DE INDICADORES

- Saber sobre qué interesa llevar la medida
- Métodos de cálculo
- Definición de métricas y umbrales

CÓMO ORGANIZAR LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA DE INDICADORES

- Implantación del sistema de indicadores, validación, comunicación de resultados y toma de decisiones
- El Cuadro de Mando.
- Factores limintantes el CMI
- El CMI+i™ ampliado.
- Cómo orientar la organización al logro de los objetivos.
- Administración visual

AUDITORÍA DEL GRADO DE CONSISTENCIA DEL SISTEMA DE INDICADORES

- Integridad y confiabilidad de las fuentes de información, repetitividad de método de cálculo, controles del proceso de cálculo, respaldo de los datos e información, etc

MEJORA

- 8 Disciplinas
- Técnicas de resolución de problemas

Cómo alinear el nivel de Calidad Objetiva y el nivel de Calidad Percibida

El Taller de Indicadores Clave de Desempeño

CASOS PRÁCTICOS

- Definir aspectos de Calidad Objetiva y Calidad Percibida
- Evaluación de la capacidad del actual sistema de indicadores
- Cómo determinar sobre en qué procesos se deben establecer indicadores
- Cómo seleccionar y formalizar indicadores de objetivos que nos orienten al desempeño vs. Indicadores que miden sólo resultados
- Cómo desplegar los indicadores de primer nivel hasta procesos, y alinear al 100% de los colaboradores de forma eficaz y eficiente a los mismos, aplicabilidad DFCE^{TM}
- Cómo seleccionar y formalizar indicadores de procesos que nos enfocan al cliente, aplicabilidad del diagrama SIPOC+Q^{TM}
- Cómo alinear los indicadores de calidad objetiva (procesos) a los de calildad percibida y recurrencia de compra
- Cómo realizar la auditoría de consistencia del sistema de indicadores.