

Dr. Gustavo Eduardo D'Elia

**COMO HACER INDICADORES
DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
EN LA EMPRESA**

HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL TABLERO DE COMANDO

SERIE EDITORIAL

MANAGEMENT

para el

Año 2000

LIBRERIA Y EDITORIAL ALSINA

Al recuerdo del Maestro Bandoneonista Jorge D'Elía que junto con mi madre me dieron la formación moral que guió mi vida. A mi señora Mónica que siempre me acompaña en mis locuras Académicas, a mi hija Magalí y al segundo retoño que nació durante la primera edición de este libro, Agustina.

INDICE GENERAL

Capítulo 1

Indicadores de Calidad y Productividad

Introducción, 1; Medición y Conocimiento, 1; Participación y Medición, 3; Crisis y Mediación, 3; Teoría y Medición, 4; De lo intangible a lo tangible..., 4; Las mediciones indirectas y los instrumentos propios, 5; Característica Real vs. Sustituta, 6; Medición y Clima Organizacional, 6; Atributos de una buena medición, 7.

Capítulo 2

¿Que medir en la Empresa?

Introducción, 11; Calidad y Productividad, definiciones y relación con otros criterios de desempeño, 11; Productividad: Facultad de producir, 12; Las seis letras claves, 12; Eficiencia, Efectividad y Eficacia, 13; Indicadores de Gestión: Base de la medición, 14; ¿Qué es un indicador de Gestión?, 14; Definición de un indicador, 15; Objetivo de un indicador, 16; Niveles de Referencia de un indicador, 16; Nivel Histórico, 16; El estándar, 17; Nivel Teórico, 18; Nivel de Requerimientos de los usuarios, 18; Nivel de Competencia, 19; Nivel de consideración política, 19; Nivel Planificado, 20; Uso de Técnicas de consenso, 20; Responsabilidad, 20; Puntos de lectura e instrumentos, 21; Periodicidad, 22; Sistema de información y toma de decisiones, 22; Consideraciones de gestión, 22.

Capítulo 3

Indicadores de una Unidad de Gestión

Introducción, 25; Indicadores claves para gerenciar la calidad y productividad en la unidad, 25; La satisfacción del cliente, 27; Comentarios y Observaciones, 29; Efectividad en cumplimiento de compromisos, 30; Efectividad

en cumplimiento de cantidad, 30; Consideraciones y Observaciones, 31; Efectividad en compromisos de calidad (concordancia), 32; Consideraciones u Observaciones, 33; Efectividad en la entrega (concordancia con el compromiso de despacho), 34; Consideraciones u Observaciones, 35; Eficiencia en el uso de recursos, 35; Los requerimientos unitarios de insumos, 36; Comentarios u Observaciones, 36; Fuentes de desperdicios que afectan los R.U.I., 37; El retrabajo, 38; Consideraciones y Observaciones, 38; Inventarios de productos en proceso, 39; Comentarios y Observaciones, 40; Ratio de Operaciones, 40; Comentarios, 42; Demoras, 42.

Capítulo 4

Indicadores por Unidad Funcional

Introducción, 45; Estructura organizativa y áreas funcionales, 45; Mercado: Propósito y productos principales, 47; Indicadores de gestión: de Eficacia, 47; de Efectividad, 47; de Eficiencia, 48; Investigación y Desarrollo: propósito y productos principales, 48; Indicadores de Gestión, 49; Propósito y Productos principales, 50; Indicadores de Gestión, 51; Ventas: Propósitos y Productos principales, 51; Indicadores de Gestión, 52; Propósito y Productos principales, 53; Indicadores de Gestión, 54; Mantenimiento: Propósito y Productos Principales, 55; Administración y Finanzas: Propósitos y Productos principales, 56; Indicadores de Gestión, 57; Recursos Humanos, 58; Indicadores de Gestión, 58.

Librería y Editorial Alsina pretende con esta serie de libros de rápida lectura, mantener al Gerente actual preparado para el año 2000, y al alumno capacitarlo para el gran desafío del nuevo siglo.

Estamos seguros que los diversos tratados, que incluyen CALIDAD, PRODUCTIVIDAD, LOGISTICA, SALUD, ETICA, SISTEMAS, y otros temas que se irán incorporando, serán de suma utilidad para mantener informado al lector en las últimas disciplinas empresariales.

Los autores son profesores nacionales e internacionales con un marcado y profundo esquema de investigación y puesta en práctica de los temas desarrollados. La idea es combinar lo académico con la capacitación y su puesta en marcha en el nuevo esquema de empresa que el milenio por venir nos exige.

Antiguamente, se formaban profesionales académicamente, y no con una aplicación práctica en la empresa. Para que ello no ocurra mas, formemos a partir de hoy nuevas mentalidades de trabajo, para lo cual, nuestro aporte es esta novedosa serie editorial denominada "Management para el año 2000" que, modestamente, pretende marcar una huella en la capacitación y perfeccionamiento para los nuevos tiempos que se avecinan.

La Editorial