

INDICE

Prologo	5
Introducción	7
Presentación	11
Capitulo I	
La medición en la empresa	17
Introducción	
Medición y conocimiento	
Medición y gerencia	19
De lo intangible a lo tangible	21
Medición y clima organizacional	23
Atributos de una buena medición	24
Capitulo II	
Calidad y productividad ¿Qué medir en la empresa?	
Introducción	31
Calidad y productividad. Definiciones y relaciones con otros criterios de desempeño	
Indicadores de gestión; base de la medición	34
Definición de un indicador	
Objetivo de un indicador	36
Niveles de referencia de un indicador	37
Responsabilidad	42
Puntos de lectura e instrumentos	
Periodicidad	43
Sistemas de información y toma de decisiones	44
Consideraciones de gestión	45
Capitulo III	
Indicadores de calidad y productividad en una unidad de gestión	
Introducción	49
Indicadores claves para gerenciar la calidad y productividad en una unidad	
La satisfacción del cliente	51
Efectividad en cumplimiento de compromisos	55
Eficiencia en el uso de recursos	62
Capitulo IV	
Indicadores por unidad funcional	75
Introducción	
Estructura organizativa y áreas funcionales	
Mercadeo	77
Investigación y desarrollo	79
Planificación y preparación de producción	81
Producción	83
Ventas	84
Suministros	87
Mantenimiento	88
Administración y finanzas	90
Recursos humanos	92
Bibliografía	94

