

Modalidad: Online y Presencial.

Duración

45 HORAS

Métodos de Medición en la Mejora Continua

Temario Resumido:

- Sistema de indicadores de calidad
- Medición de la satisfacción del cliente
- La encuesta de satisfacción
- Evaluación de la gestión de personas
- Medición del clima y la satisfacción laboral
- Medición del impacto social
- Introducción al análisis de rendimiento
- Indicadores de rendimiento clave en los clientes
- Indicadores clave de rendimiento de las personas
- Indicadores de rendimiento en la RSC
- Medición de la eficacia de los procesos
- Medición de la eficiencia de los procesos