

Glosario – Módulo 8: Innovación y Mejora Continua en la Gestión Administrativa

1. Innovación:

Proceso de crear e implementar nuevas ideas, métodos o productos que aportan valor a la empresa.

2. Mejora continua:

Proceso sistemático y permanente de revisión y optimización de procesos y servicios para aumentar la eficiencia y calidad.

3. Ciclo PDCA:

Método de gestión basado en cuatro fases: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act) para mejorar procesos.

4. Análisis DAFO:

Herramienta para evaluar Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de una organización.

5. Diagrama de Ishikawa:

También conocido como diagrama de causa-efecto o espina de pescado; ayuda a identificar causas raíz de un problema.

6. Mapeo de procesos:

Representación gráfica de las etapas y tareas de un proceso para detectar puntos de mejora.

7. Indicadores de rendimiento (KPIs):

Medidas cuantitativas que reflejan el desempeño de un proceso o actividad clave en la empresa.

8. Benchmarking:

Proceso de comparar los procesos o productos propios con los mejores del mercado para identificar oportunidades de mejora.

9. Gestión del cambio organizativo:

Conjunto de técnicas y estrategias para facilitar la adaptación de la empresa y sus empleados a nuevas formas de trabajo o tecnología.

10. Calidad:

Grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y requisitos del cliente.

11. Satisfacción del cliente:

Medida del nivel de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes respecto a un producto o servicio.

12. Innovación tecnológica:

Adopción y aplicación de nuevas tecnologías para mejorar productos, procesos o servicios.

13. Digitalización:

Proceso de transformar información o procesos en formatos digitales para mejorar la eficiencia y accesibilidad.

14. Gestión de proyectos:

Planificación, organización y control de recursos para alcanzar objetivos específicos dentro de un plazo definido.