

"Lo que no se mide NO se administra, Lo que no se administra NO se mejora"

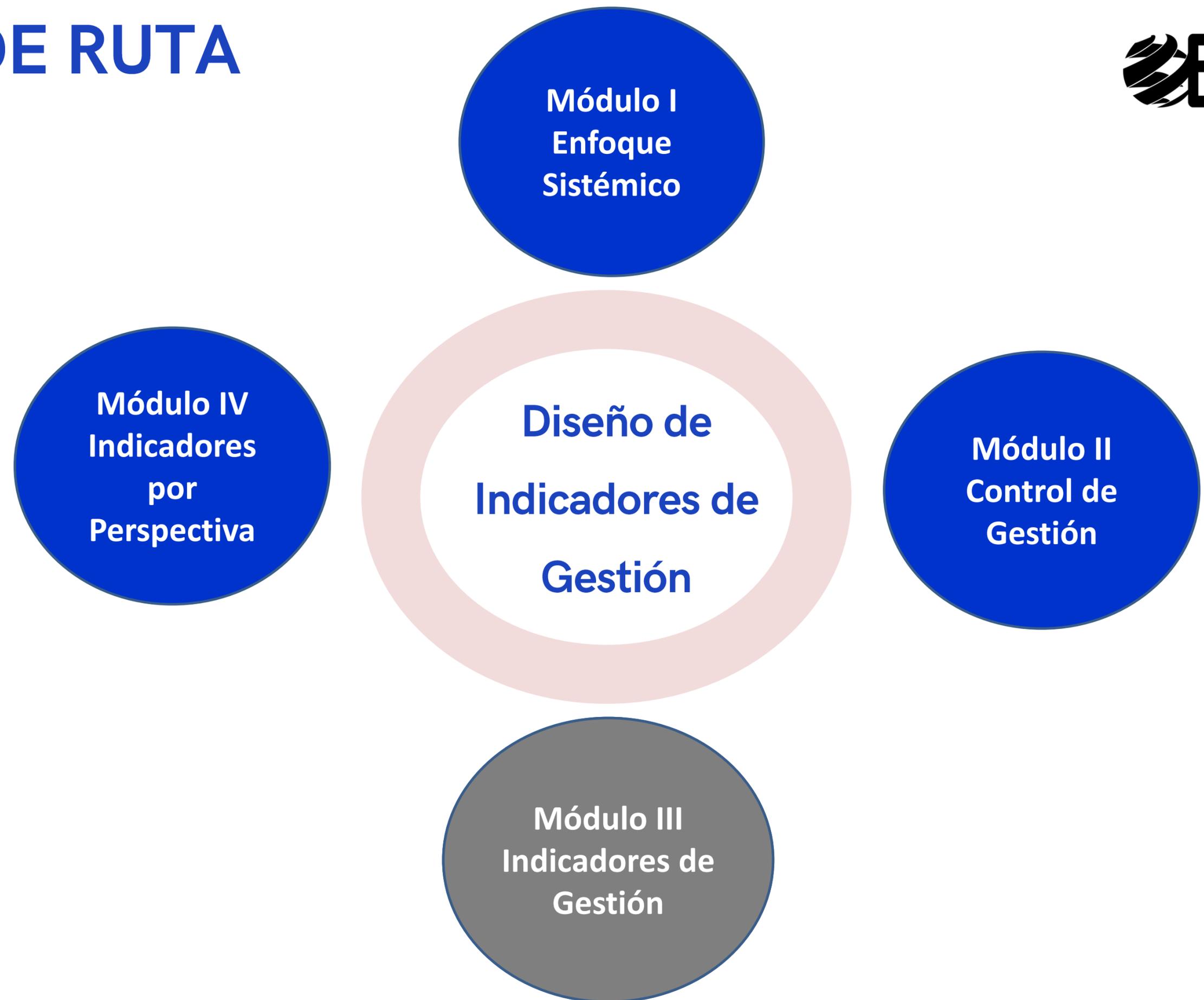
MÓDULO III

INDICADORES DE GESTIÓN: ATRIBUTOS Y COMPONENTES

Ing. Beatriz Navas Lares



HOJA DE RUTA



Indicadores de Gestión

Son relaciones entre variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar situaciones y tendencias generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstos; son factores para establecer el logro y el cumplimiento de objetivos y metas de un determinado proceso; además representan información importante **no son sólo datos.**



¿POR QUÉ DEFINIR INDICADORES DE GESTIÓN?

- La explosión de la información.
- La creciente complejidad de la administración (gerencia integral).
- El ritmo rápido del cambio.



¿POR QUÉ DEFINIR INDICADORES DE GESTIÓN?



SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE



Indicadores de Gestión



4.1 Requisitos Generales: La organización debe determinar los procesos necesarios para el SGC . Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Sistema de Medición Integral □

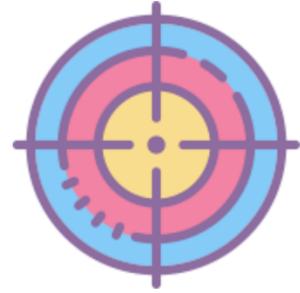
Factores de Éxito

Planeación, Metodología y Trabajo en Equipo

Motivar a todas las personas a utilizar sus habilidades para el logro de los objetivos propios y de la organización



Atributos



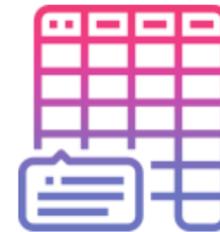
Exactitud



Forma



Relevancia



Frecuencia



Oportunidad



Costo

Componentes

Nombre del Indicador:

La identificación es vital, su nombre debe ser concreto y definir claramente su objetivo y utilidad.

Forma de Cálculo:

Cuando son cuantitativos se debe tener muy clara la fórmula matemática para su cálculo, lo cual implica la identificación exacta de todos los factores que lo afectan y su relación.

Unidades:

La manera como se expresa el valor de determinado indicador está dado por las unidades, las cuales varían de acuerdo con los factores que se relacionan.

Glosario:

Es fundamental que el indicador se encuentre documentado en términos de especificar de manera precisa los factores que se relacionan en su cálculo.



FORMA DE CÁLCULO



Razones: relación entre datos en las mismas unidades

Ejemplo

$$\text{Liquidez: } \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Circulante}} = \frac{\text{B/.84.466}}{\text{B/.168.840}} = 0,5$$

Tasas: relación entre datos expresados en diferentes unidades.

$$\text{Productividad del Servicio} = \frac{\text{Número de Servicios realizados}}{\text{Tiempo empleado}} = \frac{9 \text{ serv}}{3 \text{ Hrs}} = 3 \text{ servicios/Hr}$$

Porcentaje: muestran el valor relativo de una parte con relación al todo que es igual a cien. Miden participación y cumplimiento.

$$\% \text{Cumplimiento Facturación} = \frac{\text{Facturación B/.}}{\text{Obj. Facturación B/.}} \times 100 = \frac{69.840}{139.891} \times 100 = 50\%$$

FORMA DE CÁLCULO

Variación Porcentual (%): expresa la variación porcentual de una variable entre dos periodos de tiempo.

$$\text{Variación (\%)} = \frac{\text{Valor del periodo t} - \text{Valor del periodo t-1}}{\text{Valor del periodo t-1}} \times 100$$

Donde:

Valor del periodo t: valor que toma la variable en el periodo final o actual.

Valor del periodo t-1: valor que toma la variable en el periodo anterior.

$$\% \text{ Variación Clientes} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Clientes Mes Febrero} - \text{N}^\circ \text{ Clientes Mes Enero}}{\text{N}^\circ \text{ Clientes Mes Enero}} \times 100$$

$$= \frac{161 - 116}{116} \times 100 = 39\%$$

Promedio: se obtiene sumando un conjunto de valores y se dividen por el número de valores sumados. Miden tendencias.

$$\text{Tiempo de entrega promedio} = \frac{\text{TE 1} + \text{TE 2} + \text{TE 3} + \text{TE 4}}{4}$$

$$\frac{48 \text{ horas} + 36 \text{ horas} + 42 \text{ horas} + 48 \text{ horas}}{4} = 43 \text{ horas}$$

FORMA DE CÁLCULO



Desviación Estándar: es una medida de dispersión y de intervalo. Se define como la raíz cuadrada de la varianza de la variable.

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (x_i - m)^2}{n-1}}$$

Desviación estándar = 5 horas

TE= 43 (+-) 5 horas

Mediana: es el número en el centro del conjunto cuando los números se ordenan en orden de menor a mayor. Si el conjunto contiene un número par de enteros, la mediana son los dos números en el centro que se suman y dividen por dos.

Moda: es el número que aparece más a menudo dentro del conjunto.

FORMA DE CÁLCULO



Promedio ponderado:

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN		Porcentaje (peso) que se asigna por importancia a cada variable
No.	PARAMETROS	POND. %
1	Índice de ocupación del mecánico	25%
2	Cumplimiento de Tiempo Estándar de Mantenimiento	25%
3	Eficacia de mantenimiento a corto plazo	25%
4	Orden, Limpieza y Seguridad del Taller	15%
5	Asistencia	10%
Total		100%

LISTAS DE CHEQUEO

ITEM	LINEAMIENTO	SI	NO
1	¿Existe una política para las devoluciones de los clientes? ¿Las condiciones están claramente definidas?	1	
2	¿Hemos definido los lineamientos en relación a la recepción de pedidos completos o parciales? (Por ejemplo señalar si el pedido incompleto provoca la cancelación de lo no surtido)	1	
3	¿Se ha definido un sistema de alarma para la realización de los pedidos? Por ejemplo: establecer si el depósito realizará automáticamente los pedidos cuando las existencias lleguen al mínimo, o cuál será del procedimiento a seguir en relación a las compras.	1	
4	¿Se han definido las políticas y horarios para la recepción y despacho de la mercancía?		0
5	¿Se ha definido el número de recuentos físicos al año, si estos serán parciales totales o rotatorios? ¿Se han definido los lineamientos para la toma física del inventario y su resultado?		0
6	¿Se ha definido el tiempo para retornar una mercancía a su ubicación si no fue retirada por el cliente?		0
7	¿Se ha definido el tiempo que podrá permanecer la mercancía en el depósito sin venderse o utilizarse?		0
8	¿Se ha definido qué tipo de documentación interna deberá elaborarse en el caso de la recepción y despacho de mercancía?	1	
9	¿Existe un reglamento para la entrada de personas ajenas al depósito, así como la introducción de equipo y vehículos?	1	
10	¿Se han establecido normas respecto a la codificación y localización de los materiales?	1	
11	¿Existen lineamientos respecto al mantenimiento del equipo destinado al depósito?	1	
12	¿Se ha definido el índice de rotación aceptada de los inventarios, de manera global y por tipo de inventario?	1	
13	¿Se han establecido normas respecto a la destrucción de la mercancía que haya perdido todo su valor?	1	
14	¿Existe un reglamento de Seguridad?	1	
15	¿Se han establecido los lineamientos en caso de hurto o daños de la mercancía?	1	
% TOTAL DE CUMPLIMIENTO		73,33%	

LISTAS DE CHEQUEO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

"La Estandarización de los Procesos es clave para promover la mejora continua y lograr Efectividad - Productividad en todos los niveles de la organización"

CRITERIOS DEL INDICADOR	1
MATRIZ DE REQUISITOS	2
PLAN DE ACCIÓN	3



¿Qué conceptos han sido
útiles para ti?

¿Consultas?



01:00

Toma nota **AHORA MISMO**

Los aprendizajes se pierden si no se fijan

“El logro de un objetivo no es más que la consecuencia lógica de un proceso, de un Plan”

Las personas de éxito triunfan a propósito, su éxito es el resultado de un Plan y su Ejecución

PLANIFICACIÓN Y ACCIÓN

“No duerman para descansar, duerman para soñar porque los sueños están para cumplirse”

Walt Disney





GESTIÓN
EMPRESARIAL
INTEGRAL

www.bydgestionempresarial.com