

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

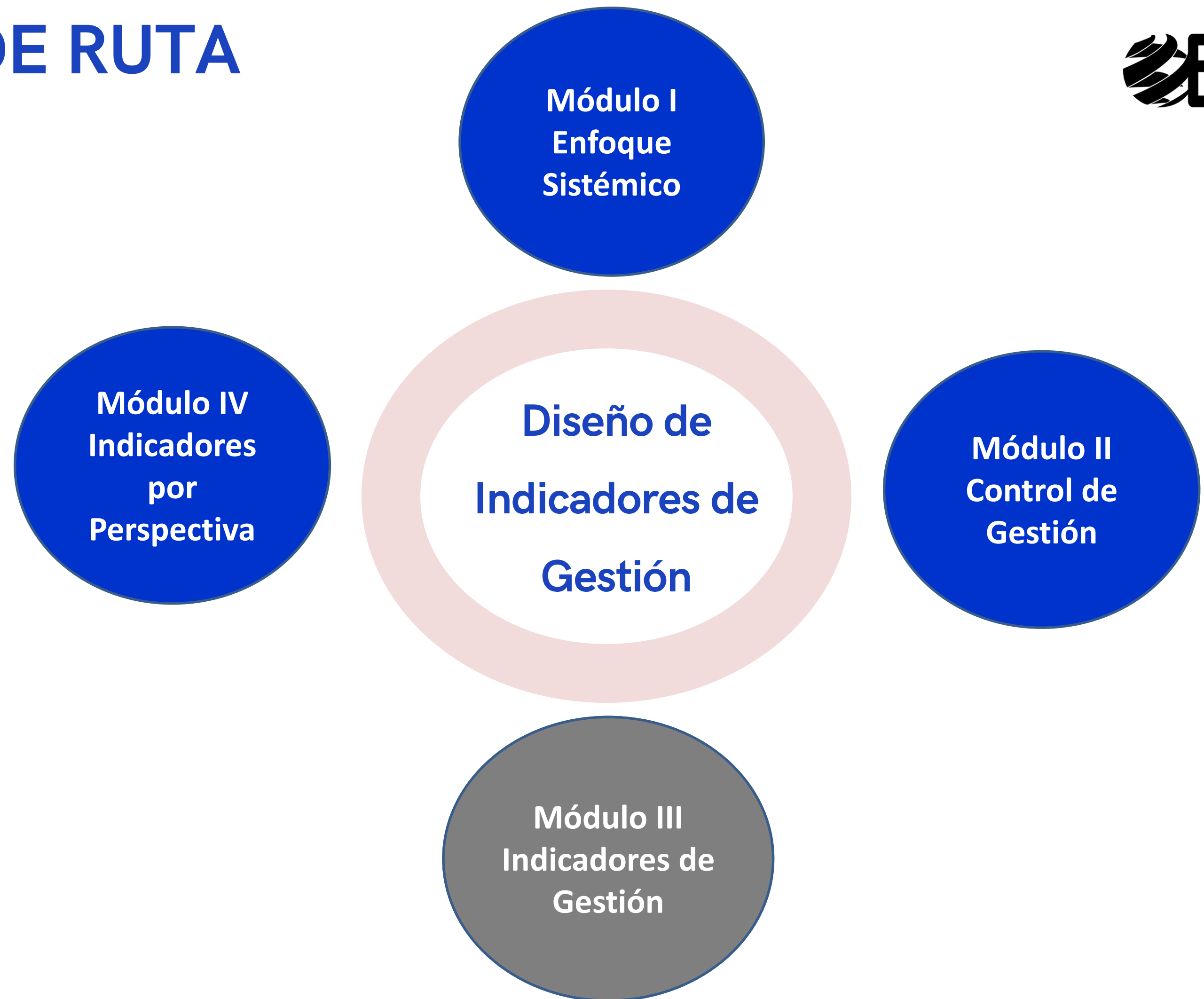
## MÓDULO III

### INDICADORES DE GESTIÓN: INFORME DE GESTIÓN

Ing. Beatriz Navas Lares



# HOJA DE RUTA



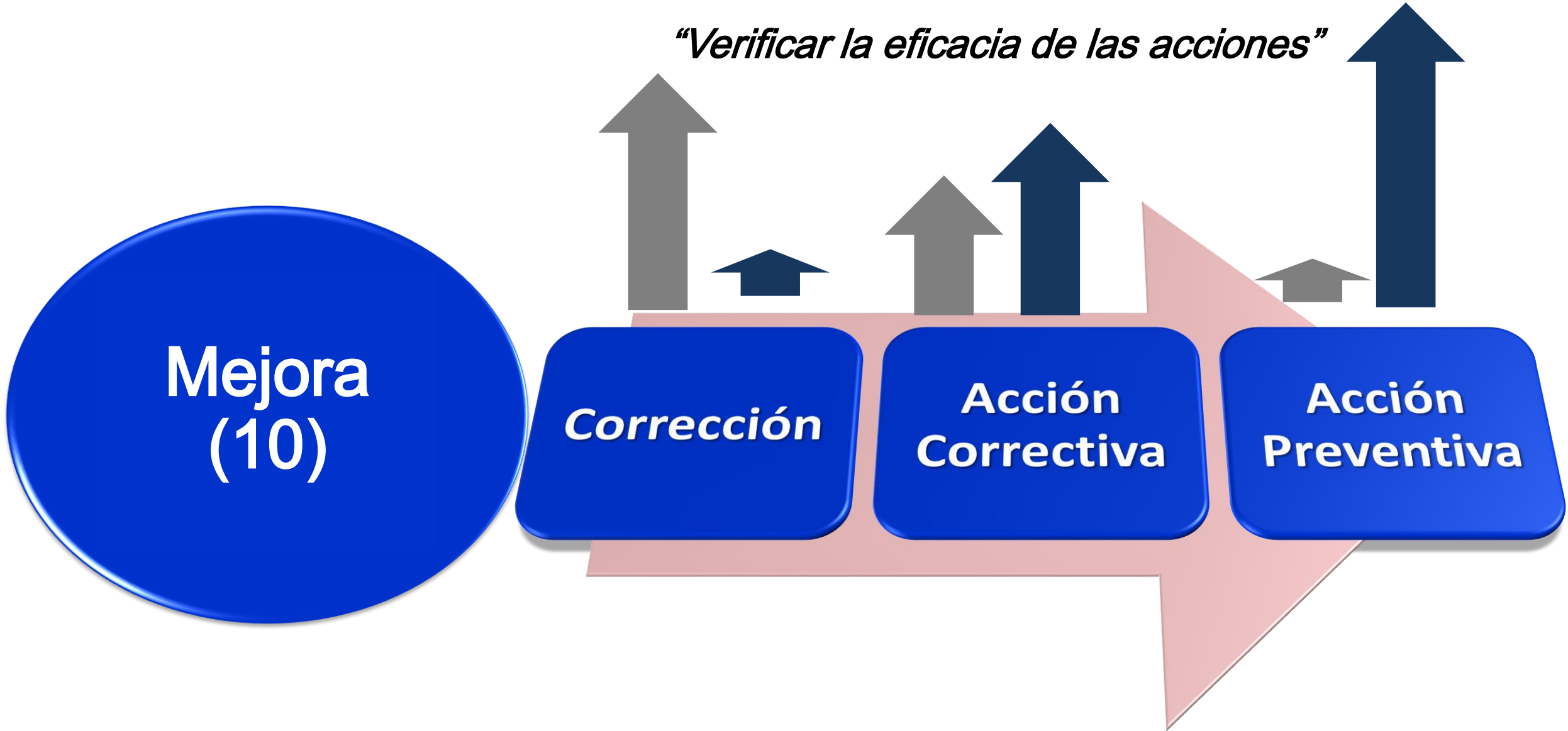
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	ESTADO	META	RANGO	FRECUENCIA	TENDENCIA
FINANCIERA Foco en la asignación de los recursos financieros - Minimizar los costos - Minimizar Merma	Cumplir con el Presupuesto de gastos del Departamento con la finalidad de garantizar los niveles de rentabilidad proyectados.	% Cumplimiento del Presupuesto de Gastos	$(\text{Gastos reales USD} / \text{Presupuesto USD}) * 100$	50,00%	95,0%	(70 - 100)%	Mensual	
	Minimizar los costos de transporte reduciendo la capacidad ociosa mediante la consolidación óptima de camiones	Utilización de Camiones	$\frac{\text{Cap. Real Utilizada} * 100}{\text{Cap. Real Camión (kg, mt3)}}$	66,00%	75,00%	Mayor a 70%	Mensual	
	Incrementar la rotación del inventario a través de políticas de inventario y puntos de reorden ajustados a la demanda del producto.	Rotación de inventario	$(\text{Salida de Inventario} / \text{Inventario Promedio})$	1,00	2,00	Mayor a 1	Mensual	
	Minimizar los costos debido a las devoluciones y daños de mercancía a fin de mejorar su impacto en la rentabilidad.	% Mercancía Dañada	$\frac{\text{Valor Stock Dañado} * 100}{\text{Valor Total}}$	2,00%	2,00%	(2% - 5%)	Mensual	
	Incrementar el % de ahorro de recuperación de materiales	% Ahorro	$(\text{Valor materiales recuperados} / \text{Valor de materiales totales}) * 100$	20,00%	30,00%	(20% - 30%)	Mensual	
	Determinar el Costo de Almacenamiento para comparar con los descuentos por volumen y definir estrategias efectivas	Costo de Almacenamiento (%)	$(\text{Costos Financieros} + \text{Costos No Financieros} / \text{Valor del Inventario}) * 100$	15,00%	15,0%	Menor a 20%	Semestral	



# EJEMPLO



**Actividad recurrente para mejorar el desempeño**, encontrar oportunidades para la mejora mediante el uso de los hallazgos de auditoria, conclusiones de la auditoria, análisis de datos, revisiones por la dirección u otros medios que generalmente conducen a una acción correctiva o preventiva – ISO 9000



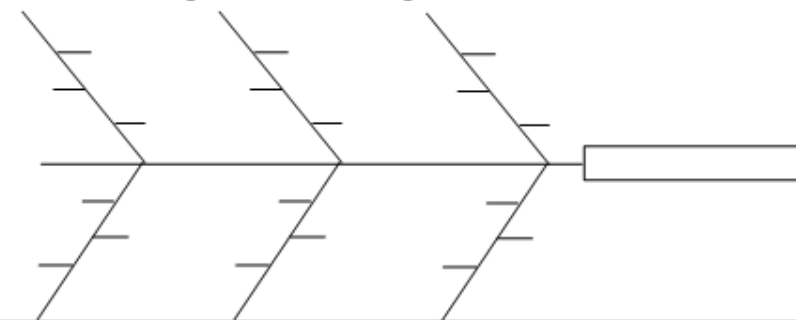
**Corrección:** Acción realizada para eliminar una no conformidad detectada

**Acción correctiva** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

**Acción preventiva** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable

**Nota:** La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.



**ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS****Código:****1.- Integrantes del Equipo:****LIDER:** \_\_\_\_\_**2.- Datos y Descripción del Problema****Gráfico o Esquema Representativo del Problema****3.- Análisis del Problema:****4.- Causas del Problema:**

Descripción:	% Incidencia	Descripción:	% Incidencia

5.- Acciones de Contención (interinas):	Fecha Ini.:	Fecha Fin:	Responsable	% Avance
6.- Acciones Correctivas:	Fecha Ini.:	Fecha Fin:	Responsable	% Avance
7.- Acciones Preventivas:	Fecha Ini.:	Fecha Fin:	Responsable	% Avance

**Revisión de la Eficacia de Acciones Preventivas y Correctivas:****Firma del Líder del Equipo:****Firma del Gerente Responsable del Área:**

# EJEMPLO





# NO CONFORMIDAD - ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

Detección de la no conformidad real y/o potencial

Notificación a la máxima autoridad del área

Designación de un líder

Aplicación de técnicas estadísticas (Pareto, diagrama causa y efecto, CEP, otras)

Análisis del problema y evaluación de la necesidad de implementar acciones de contención

Reunión con el personal involucrado en el problema y formación de un equipo de trabajo

Determinación de la causa raíz

Propuesta de acciones preventivas y/o correctivas

Ejecución y seguimiento de las acciones

Verificación de la eficacia



## **HERRAMIENTAS:**

- **PROCEDIMIENTO HERRAMIENTAS DE CALIDAD**
- **PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA**

# INHIBIDORES DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Problema descrito incorrectamente.
- Esfuerzo apresurado en la resolución de problemas.
- La participación en equipos es pobre.
- Pensamientos ilógicos de proceso.
- Falta de destreza técnica.
- Impaciencia gerencial.
- La causa potencial mal identificada como una causa raíz.
- Acción correctiva permanente no implantada.



¿Qué conceptos han sido  
útiles para ti?

¿Consultas?



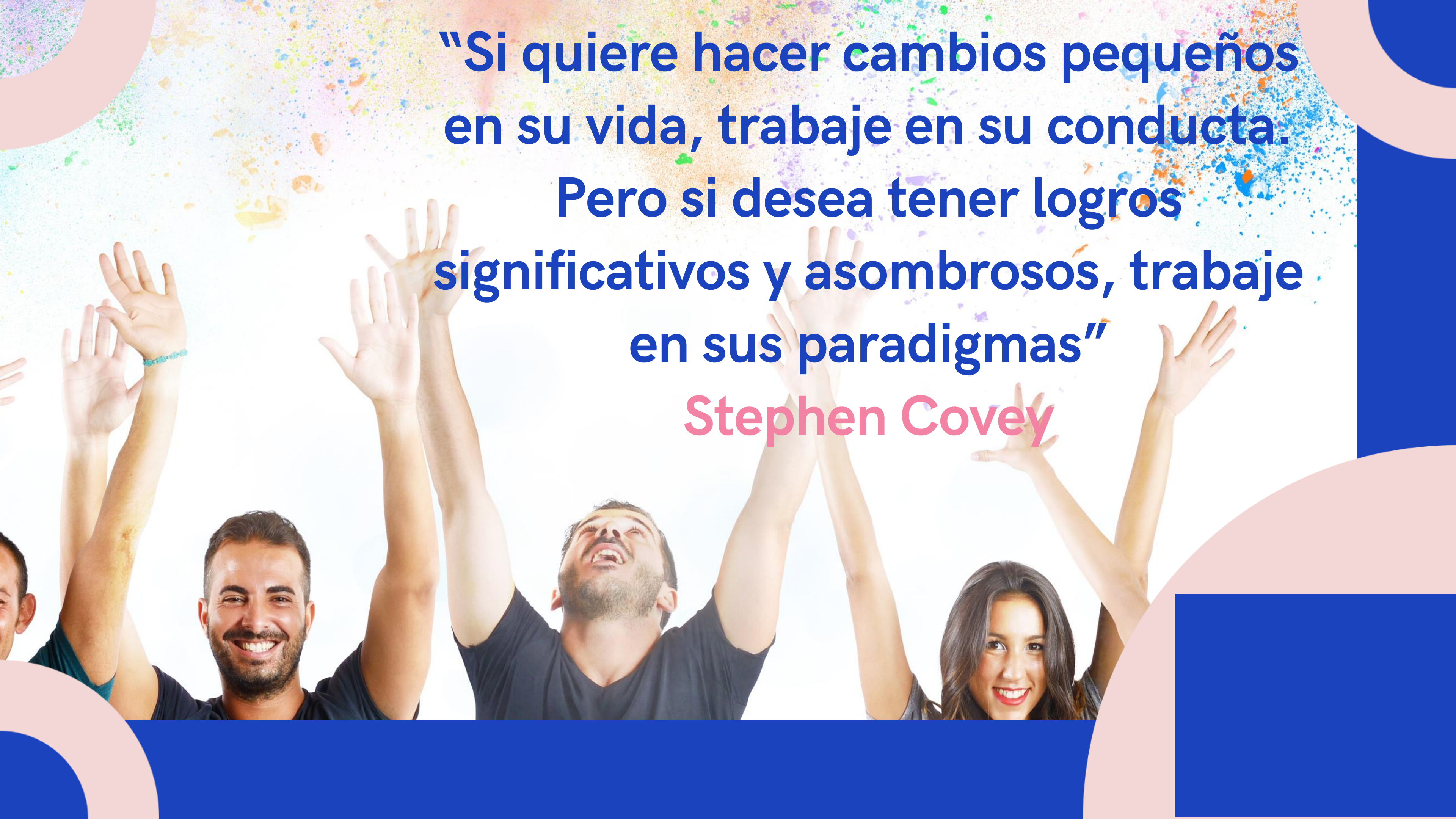
01:00

Toma nota **AHORA MISMO**  
Los aprendizajes se pierden si no se fijan

**“Si quiere hacer cambios pequeños en su vida, trabaje en su conducta.**

**Pero si desea tener logros significativos y asombrosos, trabaje en sus paradigmas”**

**Stephen Covey**





GESTIÓN  
EMPRESARIAL  
INTEGRAL

[www.bydgestionempresarial.com](http://www.bydgestionempresarial.com)