

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



GESTIÓN
EMPRESARIAL
INTEGRAL

www.bydgestionempresarial.com

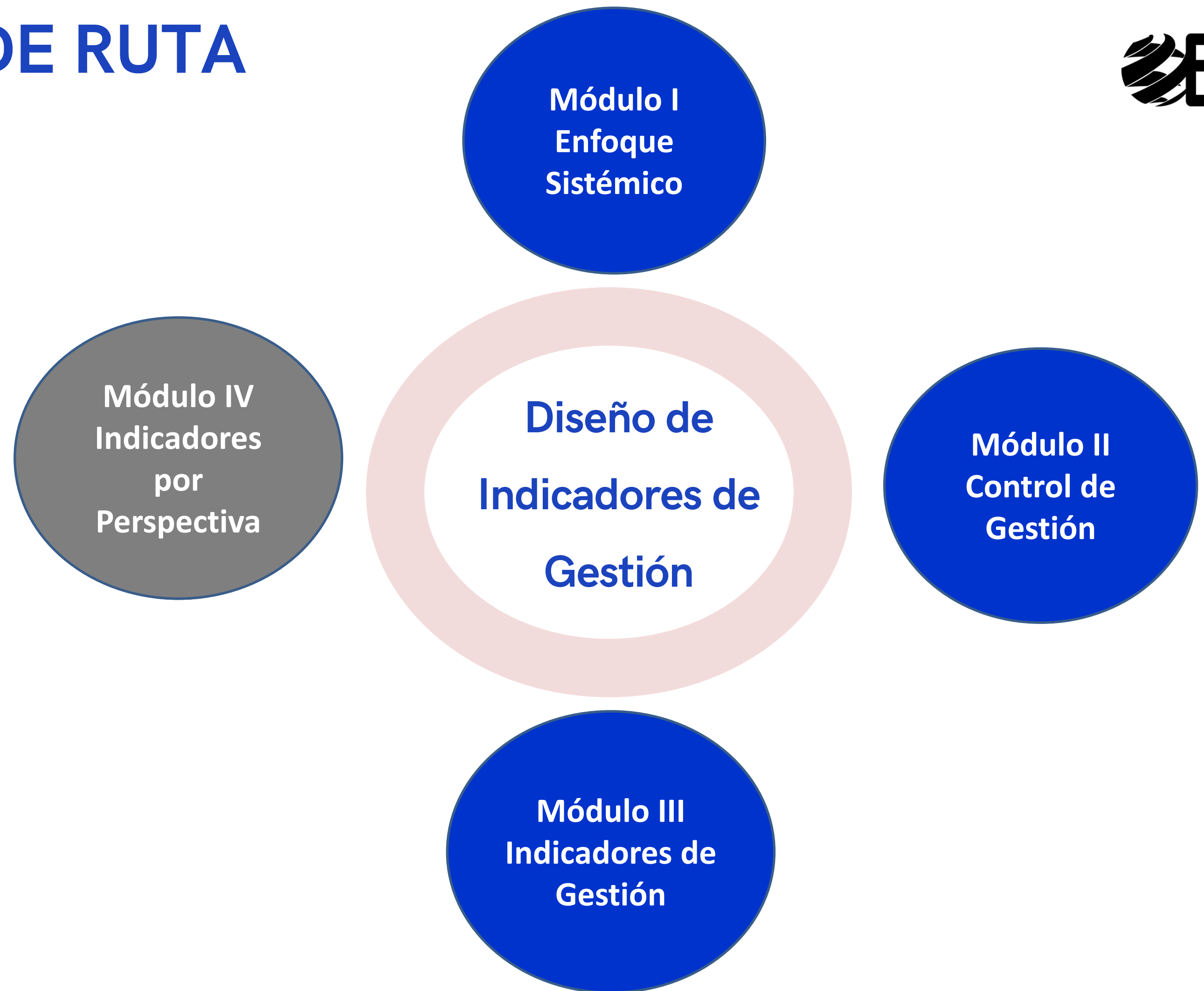
MÓDULO IV

INDICADORES PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

Ing. Beatriz Navas Lares



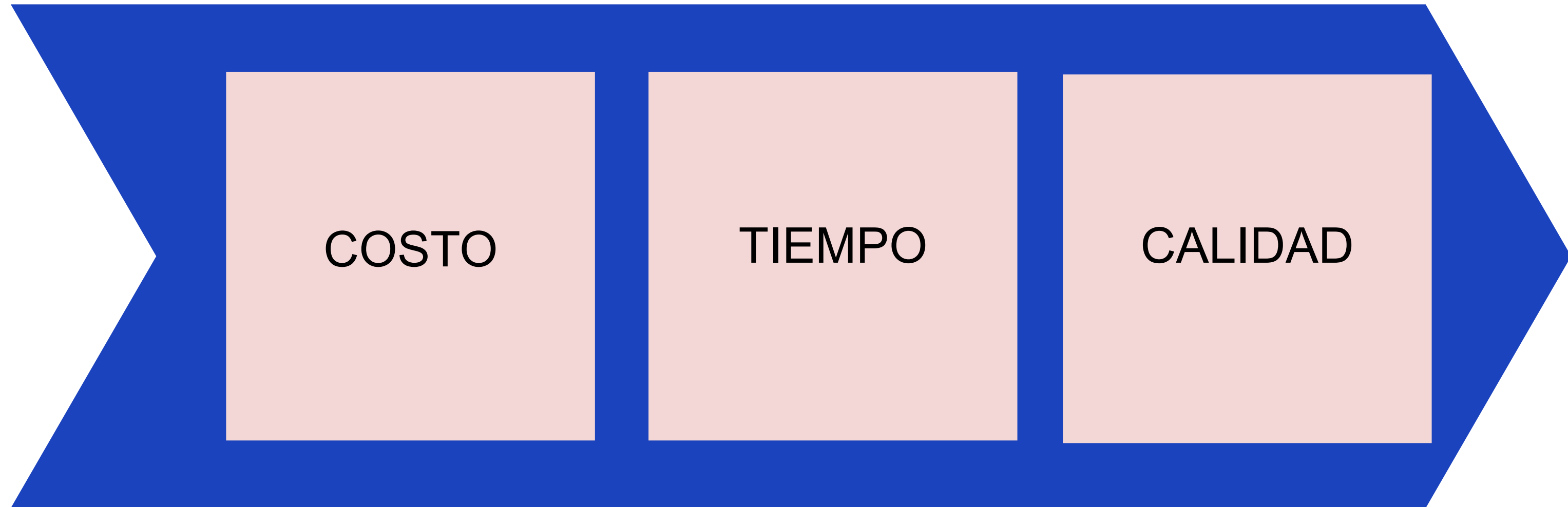
HOJA DE RUTA



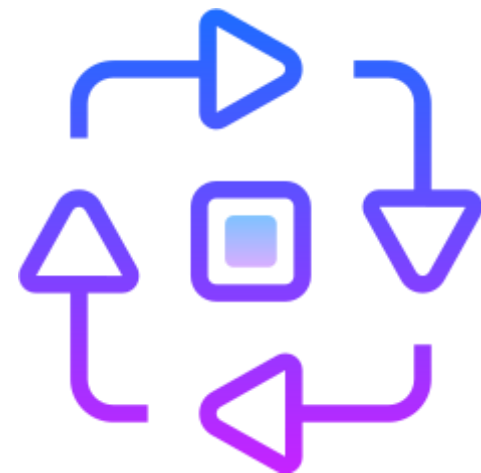


PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

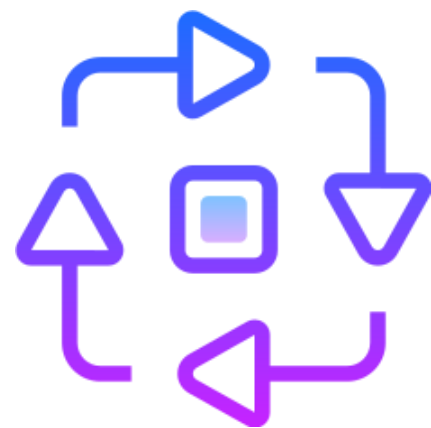
INDICADORES PROCESOS INTERNOS



EFICIENCIA

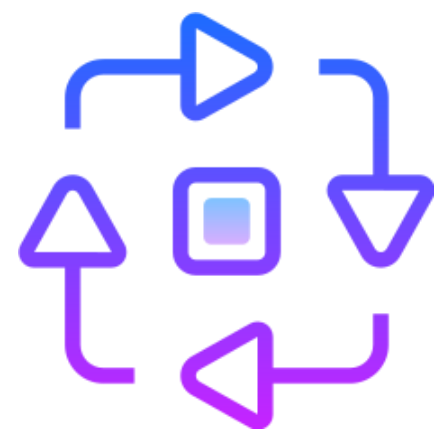


EFICACIA



INDICADORES PROCESOS INTERNOS

INDICADOR	OBJETIVO A MEDIR	FORMA DE MEDICIÓN
Producción real y producción programada.	Compara la producción real con la programada.	<u>Producción Real</u> Producción Programada
Unidades producidas por unidad de tiempo empleado.	Mide la productividad por hora y/o por empleado.	Unidades producidas por <u>hora/empleado</u> Unidades a producir hora/empleado
Retraso en la entrega de proveedores.	Mide los días de retraso en la entrega respecto a la fecha prevista.	Días de retraso en las entregas de los proveedores.



INDICADORES PROCESOS INTERNOS

INDICADOR	OBJETIVO A MEDIR	FORMA DE MEDICIÓN
% Implementación Sistema de Gestión ISO 9001	Monitorear el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad	<u>Requisitos con cumplimiento</u> Requisitos Totales
% Cumplimiento de Programa de Auditorías	Monitorear la ejecución del programa de auditorías internas de sistemas y procesos.	<u>Auditorías Ejecutadas</u> Auditorías Planificadas
% Avance Documentación de Procesos	Monitorear la caracterización y documentación de los procesos de la organización	<u>Procesos Documentados</u> Total de Procesos de la Cadena de Valor

INDICADORES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADOR	OBJETIVO A MEDIR	FORMA DE MEDICIÓN
Índice de Frecuencia de Accidentes	El índice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada Millón de horas hombre de exposición al riesgo	$\frac{\text{N° Accidentes}}{\text{Total Horas hombre de exposición al riesgo}} \times 1.000.000$
Índice de Gravedad	Es un indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa. El mismo representa el número de días perdidos por cada 1000 horas de trabajo. Es recomendable que este índice se calcule por separado con respecto a las los diferentes tipos de incapacidades y a los accidentes derivados en la muerte del trabajador.	$\frac{\text{Días perdidos}}{\text{Total Horas hombre de exposición al riesgo}} \times 1.000$
Índice Accidentes Mortales	Relaciona el número de accidentes con baja con el número medio de personas expuestas al riesgo en un periodo de referencia.	$\frac{\text{N° Accidentes de trabajo con baja}}{\text{Total de Trabajadores}} \times 1.000.000$
Enfermedades relacionadas con el trabajo	Relaciona la cantidad de personas con enfermedades ocupacionales con respecto al total de trabajadores	$\frac{\text{N° personas con enfermedades relacionadas con el trabajo}}{\text{N° Trabajadores}}$

Debemos dedicar nuestro mejor esfuerzo a conservar nuestro planeta, la cual es nuestra madre naturaleza y nuestra mejor amiga.. Lo que cosecharemos de ella será simplemente la vida misma



INDICADORES AMBIENTALES

- Consumo de agua
- Consumo de papel
- Consumo de combustible
- Consumo de energía eléctrica
- Cumplimiento de la concentración máxima de emisión permisible de Monóxido de Carbono.
- Cumplimiento de la concentración máxima permisible de aceites.
- Disminución de derrames (%)
- Reducción en la Generación de Desechos Peligrosos
- Reducción en la Generación de Desechos Urbanos
- % Cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión ambiental ISO 14001

**Impacto Ambiental:
Agotamiento de Recursos**

**Impacto
Ambiental:
Contaminación**

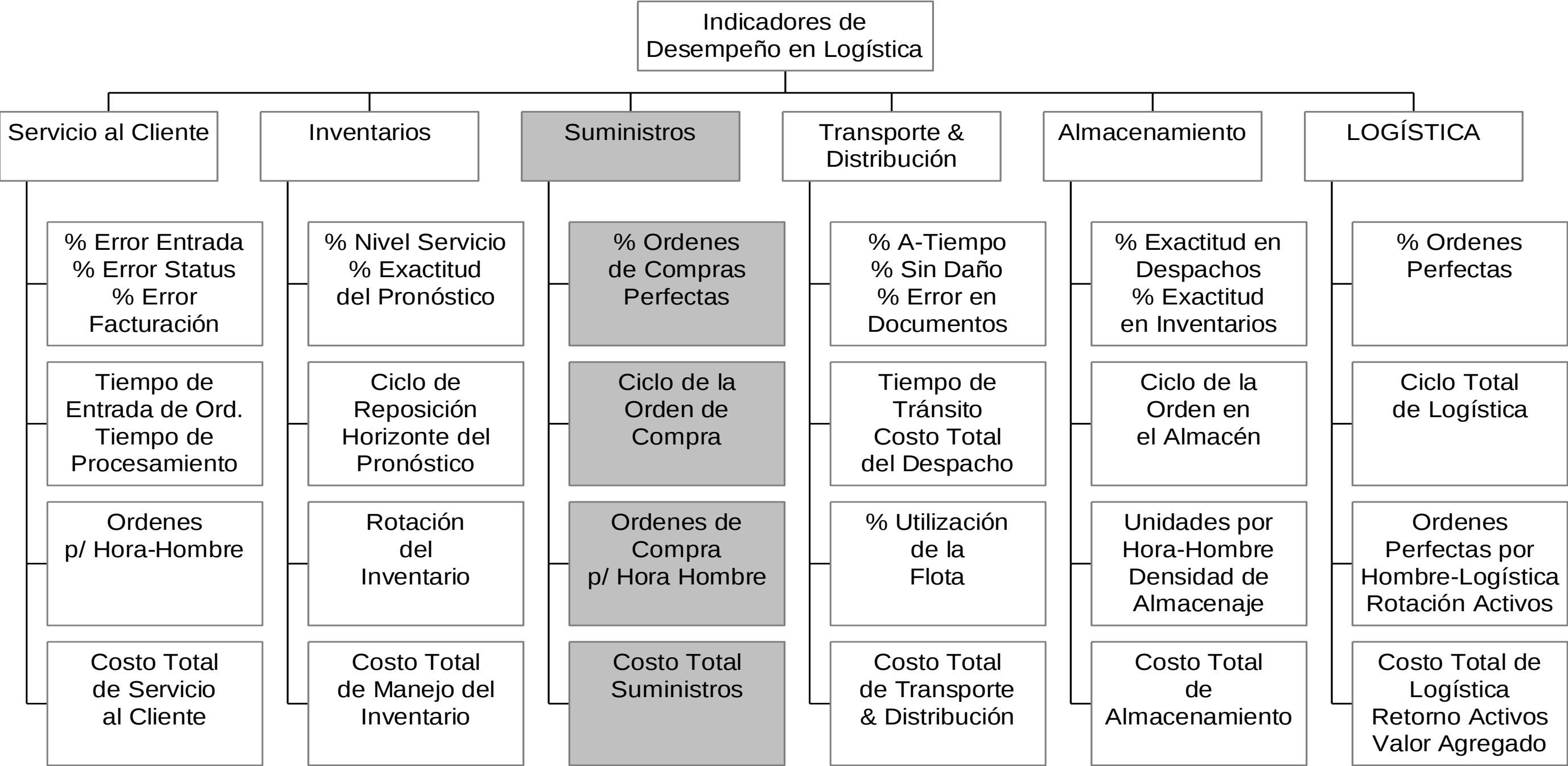
**Mejora del
Desempeño
Ambiental**



“El logro de equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, se considera esencial para satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades”

INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN LOGÍSTICA (MATRIZ-DESEMPEÑO)

INDICADORES DE DESEMPEÑO



EJEMPLOS

- **COMPRAS. Planificación. Indicadores**
- **OPERACIONES**
- **MANTENIMIENTO**
- **CUADRO DE MANDO DE EMPRESA DE MANUFACTURA**

¿Qué conceptos han sido útiles para ti?

¿Consultas?



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

01:00

“En esta perspectiva se identifican los proceso mas críticos para el logro de los objetivos de accionistas y clientes, a través de una definición completa de la cadena de valor”

Kaplan y Norton





GESTIÓN
EMPRESARIAL
INTEGRAL

www.bydgestionempresarial.com