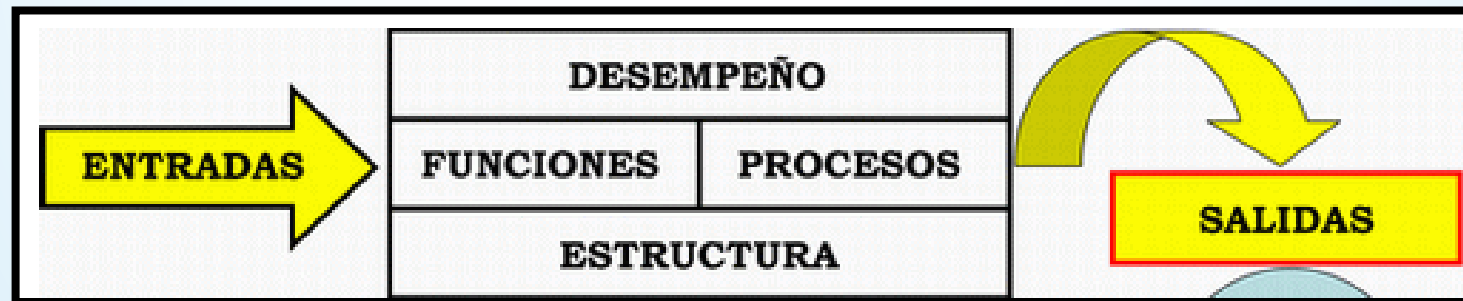


# INDICADORES DE GESTIÓN



# ¿QUÉ SON LOS INDICADORES DE GESTIÓN?

Son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros.



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicadores Estratégicos:** Son aquellos relacionados directamente con el cumplimiento de los objetivos de la organización.



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Ejemplo:** Departamento de Mercadeo de una organización de tipo inmobiliaria tiene como objetivo estratégico incrementar el número de visitas al centro comercial,

Número de visitas recibidas vs. el número de visitas esperadas; y el indicador del top of mind (es una encuesta que revela cuál es la marca que se le viene a la mente en primer lugar al mayor número de personas cuando le preguntan por una categoría específica)



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicadores de resultados:** Indican el nivel en que la atención al usuario causó el efecto esperado

**Ejemplo:** Nivel de satisfacción del cliente con el servicio de una organización (Producto y/o servicio), cuyos resultados son obtenidos de la Lista de Check List, una encuesta de satisfacción del cliente.



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicadores Operativos:** Evalúan el grado de realización de las actividades programadas

**Ejemplo:** Porcentaje de ejecución del plan de mantenimiento de las instalaciones de los centros comerciales =  $(\text{Número de actividades del Plan de Mantenimiento Ejecutadas} / \text{Número total de actividades del Plan de Mantenimiento}) \times 100\%$ .



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicador de eficacia:** Determinan el logro del resultado previsto en base a los objetivos planeados, es decir, el enfoque es en la realización y no en los recursos gastados para llegar a dicho resultado



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Eficacia= (Resultado alcanzado\*100)/Resultado previsto.**

**Ejemplo:** Grado de cumplimiento del proceso de contratación= (Número de procesos realizados / Número de procesos planificados) x 100%





# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicador de eficiencia:** Determinan el logro del resultado previsto en base a los objetivos planteados y el uso racional de los recursos empleados, están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

## Ejemplo:

Velocidad de respuesta en actividades de mantenimiento preventivo =  $\left( \frac{\text{Cantidad de horas-hombre ejecutadas en mttmo preventivo}}{\text{Cantidad de horas-hombre estimadas en mttmo preventivo}} \right) \times 100\%$



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

**Indicador de efectividad:** Es la relación entre la cantidad de producto/servicio obtenido en un proceso, y la cantidad de recursos consumidos para su obtención.



# TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}} = \frac{\text{Producto / Servicio}}{\text{Recursos empleados}}$$

**Ejemplo: Calidad:** Es la concordancia entre las características de un producto/servicio y los requerimientos que debe satisfacer.



# INDICADORES DE GESTIÓN

El desempeño de un proceso, cuya magnitud, es comparada con un nivel de referencia (**Meta**), señala una desviación (No conformidad), sobre la cual se toman acciones correctivas, preventivas y de mejora según el caso.



# ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA

**No Conformidad:** incumplimiento de un requisito preestablecido.



**Ejemplo:**

Falta de comunicación asertiva y prestación del servicio al cliente.



**Link de evaluación:**

<https://forms.gle/PssACbWDe4VYF9Vo7>

