CONTRUCCION DE INDICADORES DE GESTION



|  |
| --- |
| Amadeo Gasca |
| Brandon Vivas |
| Diana Leguizamòn |
| Elizabeth Ariza |
| Gloria Chartano |
| Sonia Pinzòn |

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PROYECTOS EN LOGISTICA DEL TRANSPORTE

BOGOTA

2012

**CONTRUCCION DE INDICADORES DE GESTION**

Son instrumento de medida que permiten determinar los logros o metas en la evolución de un sistema.

Los indicadores ayudan a una persona a determinar los límites a los que puede llegar y tomar una decisión correcta.

Los mecanismos de control nos permite modelar un hecho o fenómeno teniendo claro los propósitos y objetivos a desarrollar, diseñando variables claves delimitadas por valores reales que nos permiten medir el alcance y las acciones que debemos emprender para desarrollar dichos objetivos.

**NATURALEZA DE LOS INDICADORES**

De acuerdo a la necesidad de la empresa hay dos tipos: de eficacia y de eficiencia. Los indicadores de eficiencia nos muestra el grado de aprovechamiento. Los indicadores de eficacia nos muestra las entradas y el valor esperado (metas).

Los indicadores de efectividad son el resultado del logro de la eficacia y de la eficiencia.

1. CONTAR CON OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS: Una condición es contar con objetivos claros, y precisos cuantificados. Los objetivos se cuantifican con el ánimo de hacerlos unificables mediante un esquema fundamentado en la cibernética que se encarga de estudiar los problemas de la comunicación y del control dentro de los sistemas complejos.
2. IDENTIFICAR FACTORES CRITICOS DE ÉXITO: Una herramienta importante es identificar los factores críticos de éxito los cuales han tenido una evolución por décadas, teniendo diferentes definiciones sobre el concepto, como:

* El número de resultados exitosos aseguran el desempeño competitivo de la organización para que el negocio vaya bien.
* Los factores claves son internos o externos y deben ser identificados para saber si la empresa va bien o mal.

Debemos asegurar que cada uno de los procesos identificados cumple con cada una de las características del proceso.

1. ESTABLECER INDICADORES PARA CADA FACTOR CRITICO DE ÉXITO: Una vez identificados los factores claves de éxito estableceremos los indicadores que servirán como mecanismo de monitoreo y control.
2. DETERMINAR PARA CADA INDICADOR EL ESTADO, EL UMBRAL Y EL RANGO DE GESTION: Los indicadores serán mecanismos útiles de control que tienen valores de referencia establecidos previamente, estos valores son:

ESTADO: Valor inicial o actual de un indicador.

UMBRAL: Valor del indicador que se quiere lograr o mantener.

RANGO DE GESTION: Es el espacio comprendido entre los valores mínimo y máximo aceptables, que el indicador puede tomar.

1. DISEÑAR LA MEDICIÓN: Finalmente para el cálculo de cada indicador es necesario determinar las fuentes de información, la frecuencia de la medición de las diferentes variables, la forma de tabulación, el análisis y la presentación de la información.

**DEFINIR INDICADORES PARA EL EXITO**

Los indicadores se definen dependiendo de su naturaleza de control y se proponen los siguientes:

F.C.E. a: el indicador se construye a partir de los atributos que controlan bajo una condición.

F.C.E. c: depende de la eficiencia del proceso, el indicador propuesto es aquel que cumple todas las expectativas.

F.C.E. d: evalúa la eficacia y eficiencia y nos arroja un resultado correcto y adicional nos entrega los costos reales y presupuestados

ESTADO DE UN INDICADOR: se refiere a las condiciones propuestas para el desarrollo de un estudio y poder llegar a un objetivo

UMBRAL DE UN INDICADOR: es el valor del indicador que se quiere lograr o mantener utilizando expresiones (mayor que, menor que, entre, superior, inferior)

RANGO DE GESTION DE UN INDICADOR: es el espacio comprendido entre los valores mínimos y máximos de los indicadores.