COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Trabajo

INDICADORES DE GESTIÓN

Acuerdos

Cumplimiento



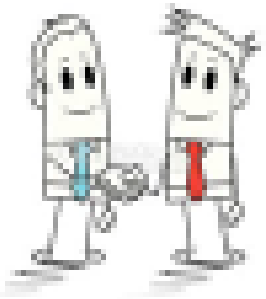


Preguntas que construyen



Escucharnos

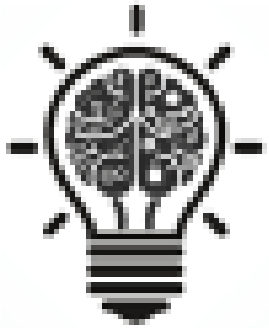
Compartir experiencias



Cumplir compromisos



Uso equipos tecnológicos



Mente abierta

Educación para el Cuidado

INDICADORES DE GESTIÓN

Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.).

“Lo que no se mide con hechos y datos, no puede mejorarse” (Serna,1997).



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son ante todo información, es decir, agregan valor, no son solo datos. Siendo información, los indicadores de gestión deben tener unos atributos, tanto en forma individual, como cuando se presentan agrupados. Estos son:

- **Exactitud:** Representando la situación tal cual como es.
- **Forma:** Se debe elegir según la situación, necesidades y habilidades de quien la recibe y procesa. Puede ser numérica, gráfica, cualitativa, etc.
- **Frecuencia:** Depende de cuando se requiera.
- **Extensión:** Alcance en términos de las necesidades o requerimientos de cobertura.
- **Origen:** Externo o interno, la fuente debe tener confiabilidad.
- **Temporalidad:** En relación con el tiempo al que hace referencia.
- **Relevancia:** Depende de cada situación o factor particular.
- **Integridad:** Suministrando una visión completa de una situación determinada.
- **Oportunidad:** Disponible y actualizada cuando se necesite:



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión hacen parte de un sistema de control de gestión que tienen como objetivo contribuir a una gestión eficaz y eficiente de las organizaciones, facilitando a sus integrantes información permanente e integral sobre su desempeño, lo que les permite autoevaluar su gestión y tomar decisiones para mejorar los niveles de aprendizaje en la organización.

“El indicador de gestión es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstos e influencias esperadas”.

“Una organización debe aprender a identificar y seleccionar el conjunto de indicadores equilibrados y suficientes para medir el logro de su gestión”.



INDICADORES DE GESTIÓN

Todas las áreas como las actividades de una organización se pueden medir, sometiéndolos a indicadores de gestión para conocer su contribución, orientación, valor agregado a la misión y objetivos.

Implementar indicadores de gestión ayuda a que el administrador del proceso mantenga información permanente sobre su desempeño, para permitirle realizar una evaluación constante de su gestión y una retroalimentación para ajustar o corregir sus debilidades.

La medición es una parte importante del sistema de control de gestión, porque genera rangos de toma de decisión, haciendo más confiables los resultados de dichas decisiones, en el sentido que la información obtenida de dicha medición sea oportuna y más real, reduciendo la incertidumbre .

Los indicadores no son el fin, son el medio que ofrece una guía y un control, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos, que son los verdaderos fines de la empresa.



INDICADORES DE GESTIÓN

- Contar con objetivos y estrategias.
- Identificar factores claves de éxito.
- Definir los indicadores para los factores claves del éxito
- Determinar el alcance y meta del indicador.
- Diseñar la medición.
- Determinar y asignar recursos.
- Medir y ajustar.
- Estandarizar y formalizar.
- Mantener en uso y mejorar continuamente.



INDICADORES DE GESTIÓN

Para el diseño de los indicadores de gestión, se debe partir de los resultados de los procesos ya que a partir de ahí se definen los alcances que se pretenden lograr a futuro.

Los objetivos deben ser medibles, alcanzables, específicos y contar con un horizonte de tiempo claramente establecido. A partir de estas características hacen su aparición los indicadores para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Para diseñar un indicador se debe:

- Definirlo.
- Establecer sus variables.
- Establecer su fórmula.
- Evaluar los resultados.
- Realizar análisis de dichos resultados.



INDICADORES DE GESTIÓN

Se debe definir el nombre del indicador, este debe ser claro y dar cuenta de las variables que se relacionan y de lo que se quiere medir, mejorar o mantener. Un indicador de gestión es una relación de al menos dos variables, cuyo resultado permite ser comparado con una unidad de medida, con el fin de tomar decisiones de mejora o mantenimiento.

Se debe establecer la unidad de medida del resultado del indicador de acuerdo a los que se quiere medir y las variables que se hayan definido .

Se debe definir un parámetro de comparación ya que es la única manera de interpretar adecuadamente el resultado y tomar decisiones certeras. El parámetro de comparación puede ser externo o interno, para el primer caso puede ser un valor establecido para la actividad económica a la que pertenece la empresa, por ejemplo algo que imponga Mintrabajo. Y el segundo caso un valor histórico o una fijada por la organización.



INDICADORES DE GESTIÓN

ÍTEM	EJEMPLO
Elemento de planeación definido en la empresa	Objetivo: Alcanzar una participación en el mercado del 15%, en el año 2013
Nombre del indicador	Participación en el mercado
Variables relacionadas	Ventas de la empresa/ventas totales del mercado
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Parámetro de comparación	15% (interno – meta)
Interpretación	La participación en el mercado de la empresa es de XX%



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores pueden ser de **proporción, tasa** o **razón** como se describen a continuación:

- PROPORCIÓN: La proporción es la medida de estadística descriptiva que más se usa. Es el número de observaciones con una característica en particular entre la población de referencia. El numerador siempre está incluido en el denominador. Se expresa en porcentaje.



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores pueden ser de **proporción, tasa** o **razón** como se describen a continuación:

- **RAZÓN:** Es la comparación, a través de una división, de dos grupos de individuos con atributos de diferente naturaleza. Es la forma más simple de mostrar desigualdades entre grupos. Continuando con otro ejemplo hipotético, se han atendido a 1,200 pacientes con diabetes en el Servicio de Urgencias, 900 de ellos fueron mujeres y 300 hombres. En la división puede considerarse como numerador en cualquiera de los valores.

Es la comparación entre dos cantidades que no forman parte una de la otra.

Una razón compara dos cantidades diferentes entre sí. No necesita tiempo y no siempre requiere que haya relación directa entre numerador y denominador.



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores pueden ser de **proporción, tasa** o **razón** como se describen a continuación:

Un indicador de razón compara dos cantidades distintas entre sí, que no forman parte del mismo total. Es una comparación directa entre dos grupos diferentes.

Es como decir:

“Hay 3 perros por cada 1 gato en esta casa.”
“En mi salón hay 2 mujeres por cada 1 hombre.”
“En el gimnasio hay 4 máquinas dañadas por cada 10 máquinas buenas.”

Siempre se lee así:
“X por cada Y”



INDICADORES DE GESTIÓN

Razón:
No suman un total entre sí
Comparas dos grupos diferentes
No termina en %
Se interpreta como “X por cada Y”

Proporción:
“De 100 trabajadores, 25 se accidentaron → 25%”

Parte de un todo.

Razón:
“25 accidentes operativos / 5 accidentes administrativos = 5”
“Hay 5 accidentes en operativos por cada 1 en administrativos.”

Totalmente diferente.



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores pueden ser de **proporción, tasa** o **razón** como se describen a continuación:

- **TASA:** La tasa es la medida de frecuencia que da cuenta de la velocidad de cambio en la población, de estar sana a pasar al estado enfermo, o del estado de enfermo a sano. La tasa es la comparación, a través de una división, entre el número de veces que se presenta una enfermedad, o el evento estudiado, en un periodo determinado, entre el tiempo-persona o tiempo poblacional, que es la expresión con la que cada individuo contribuye libre de la enfermedad, o del evento, en el tiempo de seguimiento.

Mide la **frecuencia** con que ocurre un evento **en un periodo de tiempo**, respecto a una población expuesta. Siempre involucra tiempo y compara eventos ocurridos frente a población expuesta o número de trabajadores



INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores pueden ser de **proporción, tasa** o **razón** como se describen a continuación:

Una tasa SIEMPRE tiene:

Numerador: el evento que quiero medir
(accidentes, enfermedades, incidentes, casos, horas perdidas, etc.)

Denominador: la población o exposición al riesgo
(número de trabajadores, horas trabajadas)

Factor multiplicador:
Escala que permite interpretar mejor el dato
(×100, ×1000, ×10.000, ×200.000 horas)



INDICADORES DE GESTIÓN

¿Porqué se multiplica? (Factor multiplicador)

Porque si el número de eventos es pequeño, sería difícil leerlo. Ejemplo:

4 accidentes / 350 trabajadores = **0.0114**

Ese número no dice nada.

Pero si lo multiplicas por 100, 1000 o 100.000:

→ 11 accidentes por cada 1.000 trabajadores

Eso ya es comprensible.
Se expresa siempre en “por cada X”.
Es el indicador más usado en epidemiología y SST.
Permite comparar empresas de tamaños distintos.
Su resultado siempre depende del factor multiplicador elegido.



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co