

Gestión basada en indicadores

La clave de alcanzar los objetivos establecidos en cualquier organización

La gestión basada en indicadores es una **metodología** que se utiliza para medir y evaluar el **rendimiento y el éxito** de una organización o empresa en función de ciertos indicadores clave.

Estos indicadores se seleccionan cuidadosamente con base a los **objetivos y metas** de la organización y se utilizan para monitorear su **progreso y logros**. La gestión basada en indicadores de éxito se ha vuelto cada vez más popular en los últimos años, y se ha convertido en una herramienta valiosa para la toma de decisiones y la evaluación del rendimiento en muchas áreas.

Compartir tips y herramientas para una gestión basada de indicadores de éxito que permitan lograr los resultados esperados en las áreas donde se desempeñan nuestras/os estudiantes.

Metodología:

Identificar las metas de la empresa:

- Estas metas deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo de tiempo determinado.
- Las metas deben ser consistentes con la visión y la misión de la empresa y deben ser lo suficientemente desafiantes para motivar al personal.

Metodología:

Establecer objetivos específicos:

- Una vez que se han identificado las metas de la empresa, es necesario establecer objetivos específicos para cada una de ellas.
- Los objetivos deben ser claros y definidos, y deben estar alineados con las metas de la empresa.
- Metodología OKR o SMART. <https://asana.com/es/resources/okr-meaning>

¿Como establecer objetivos OKR?

Definir los objetivos: los objetivos deben ser específicos, alcanzables y relevantes para la empresa o equipo.

Establecer los resultados clave: los resultados clave son las métricas o indicadores que se utilizarán para medir el progreso hacia el logro de los objetivos.

Establecer un calendario: se debe establecer un plazo para lograr los objetivos y los resultados clave.

Asignar responsabilidades: se debe asignar a cada persona o equipo la responsabilidad de lograr los objetivos y los resultados clave.

Seguimiento y revisión: se debe hacer un seguimiento regular del progreso hacia los objetivos y ajustar los planes según sea necesario.

Metodología:

Establecer plazos de tiempo:

- Es importante establecer plazos de tiempo para cada objetivo.
- Esto permitirá medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos y determinar si la empresa está en el camino correcto para lograr sus metas.

Metodología:

Asignar responsabilidades:

- Es necesario asignar responsabilidades claras para el logro de cada objetivo.
- Esto permitirá a los colaboradores saber qué se espera de ellos y qué deben hacer para contribuir al logro de los objetivos.

Metodología:

Establecer medidas de éxito:

- Es importante establecer medidas de éxito para cada objetivo.
- Esto permitirá medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos y determinar si se están logrando los objetivos de la empresa.

Metodología:

Monitorear y evaluar el progreso:

- Es importante monitorear y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos de manera regular.
- Esto permitirá realizar ajustes y mejoras en función de los resultados obtenidos.

En resumen.

Pasos para llevar a cabo una gestión basada en indicadores. IDENTIFICA:

1. Tus principales KPI
2. Cuales son principales objetivos
3. Historicamente la evolución
4. Identifica la diferencia entre los resultados presentes y KPI
5. Realiza un plan de acción con base en los objetivos. (El plan debe considerar, tiempos, recursos personas, etc)
6. Realiza un seguimiento periódico de avance
7. Comparte resultados con tu equipo y determinen ajustes

Ejemplo 1 de indicador de gestión:

Indicadores de gestión de recursos humanos.

Índice de rotación de personal.

Fórmula de Tasa de Rotación de personal

Número de Empleados activos

Número de trabajadores al comienzo del período

$$\times 100 = \text{Tasa de retención de personal}$$

Ejemplo 2 de indicador de gestión:

De acuerdo al reporte de ventas existe una tendencia de decremento en un 40% en los meses de octubre, noviembre y diciembre 2022 en la cartera de colocación de seguros.

Matriz de evaluación de las estrategias

Matriz de evaluación de estrategias.

Situación: Decremento en ventas último trimestre 2022

Estrategias	Fortalezas	Debilidades	KPI	Costo	Requerimientos	Responsable
1. Incorporar nuevos canales digitales de difusión y venta	1. Ingreso a nuevos mercados	1. Costos para diseño de procesos de venta canales digitales	% de prospección de nuevos clientes	\$ 80,000.00	Tecnológicos y presupuesto	Dirección de ventas/Marketing
	2. Mayor posición de la marca	2. Comportamiento del consumidor por compra en medios digitales				
2. Capacitación de fuerza de ventas en nuevas competencias	1. Identificar competencias que adolece nuestra FV y capacitar	1. Tiempo	% de incremento en ventas	\$ 25,000.00	Presupuesto	Dirección de ventas/Formación
	2. Reforzar conocimientos actuales en ventas efectivas y manejo de objeciones.	2. Costo de talleres				
3. Retención de clientes actuales.	1. Reforzar la fidelidad de nuestros clientes actuales	1. Argumentos de retención poco efectivos	% de retención de clientes	Por determinar	Organización	Dirección de ventas/Marketing
	2. Menor costo de inversión ya que retener a un cliente existente cuesta 5 veces menos que captar a uno nuevo	2. Costo beneficio en inversión de retención				

Ejemplo 3 de indicador de gestión:

“La casa de todos”, es un restaurante que tiene 3 sucursales en el bajío. Actualmente cuenta con una plantilla de 120 personas entre sus diversas líneas de gestión.

La dueña y administradora general de “La casa de todos” observó el reporte de ventas del último trimestre, siendo el siguiente;

La casa de todos

Ingresos totales netos Marzo - Mayo 2023

	Marzo	Abril	Mayo
Sucursal 1	\$ 352,000.00	\$ 440,000.00	\$ 580,800.00
Sucursal 2	\$ 369,600.00	\$ 462,000.00	\$ 609,840.00
Sucursal 3	\$ 314,160.00	\$ 392,700.00	\$ 518,364.00
Total facturación	\$1,035,760.00	\$1,294,700.00	\$1,709,004.00

Ejemplo

También observó el reporte de sueldos y salarios, siendo el siguiente:

La casa de todos

Sueldos y salarios totales netos Marzo - Mayo 2023

	Marzo	Abril	Mayo
Sucursal 1	\$ 42,240.00	\$ 52,800.00	\$ 69,696.00
Sucursal 2	\$ 48,048.00	\$ 60,060.00	\$ 79,279.20
Sucursal 3	\$ 50,265.60	\$ 62,832.00	\$ 82,938.24
Total facturación	\$ 140,553.60	\$ 175,692.00	\$ 231,913.44

Ejemplo

La dueña y administradora de “La casa de todos” desea conocer cual es el coste de la nómina en función de la facturación total por mes.

La fórmula a utilizar es:

$$\frac{\text{Coste de la nómina (mes)}}{\text{Facturación total DR (mes)}} < 15 \% \text{ (parámetro utilizado para análisis)}$$

Ejemplo

Si este es superior al 15 %, la dueña de “La casa de todos”, deberá tomar acciones al respecto.

La casa de todos

Coste total de nómina versus facturación Marzo - mayo 2023

	Marzo	Abril	Mayo
Sucursal 1	12%	12%	12%
Sucursal 2	13%	13%	13%
Sucursal 3	16%	16%	16%
Total facturación	14%	14%	14%

Aún cuando en el promedio total de las sucursales se encuentra dentro del rango, la sucursal 3 se mantiene fuera del objetivo. Por lo cual, la dueña deberá tomar un plan de acción con la sucursal 3 y tener cuidado con el promedio general.

Establecer **objetivos de éxito** en las empresas es una tarea importante que requiere una planificación cuidadosa y una comprensión clara de las metas de la empresa. Al seguir estos pasos, las empresas pueden establecer objetivos claros y alcanzables que les permitan alcanzar el éxito en función de sus metas y objetivos.

Adicional, implica la selección cuidadosa de los indicadores clave que permiten medir y evaluar el rendimiento y el éxito de la empresa en función de sus objetivos y metas. Al seguir estos pasos, pueden mejorar su rendimiento y lograr sus objetivos y metas de manera más efectiva.

- <https://blog.hubspot.es/marketing/indicadores-de-gestion>
- <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/indicadores-de-gestion-ejemplos-excel>
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>
- https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/indicadores-de-gestion-en-tu-empresa

- Agradeceremos respuestas la siguiente evaluación del curso.
- Deberás obtener al menos un 80% de respuestas correctas para acreditar el curso.
- Cualquier comentario contacta al Centro de Proyección.



Coordinación Centro de Proyección Profesional y Personal Posgrados y Carreras Ejecutivas.

Tel. (442) 4021000 Ext. 1216

Whatsapp 4421135925

centrodeproyeccion@mondragonmexico.edu.mx