III SEMINARIO
DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Con el apoyo de:

INSA Ingeniería y Sistemas Ambientales

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA®

Acreditados en ALTA CALIDAD

Alcaldía de Medellín

III SEMINARIO
DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

INDICADORES DEL SISTEMA
DE GESTIÓN INTEGRADO

INDICADORES DE GESTIÓN

Orlando Silva Marulanda
Sociólogo
Magíster en Investigación Educativa
Magíster en Administración Universitaria

Con el apoyo de:
INSA
Ingeniería y Sistemas Ambientales

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA®
Acreditados en ALTA CALIDAD

Alcaldía de Medellín

CONCEPTOS BÁSICOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

Son unidades de medida gerencial que permiten evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.

Son aquellos que nos indican donde estamos y a donde queremos llegar.

Son aquellos que nos indican que debemos hacer para alcanzar nuestros propósitos.

Son aquellos que nos indican si los objetivos se pueden lograr y a donde se necesitan acciones correctivas.

Son aquellos que nos indican planeación, capacidad y seguridad para la toma de decisiones.

Son aquellos que nos indican que variables debemos crear, recolectar y procesar para ser pro-activos.

Son aquellos que nos indican que debemos reevaluar permanentemente los sistemas de control y autocontrol

Son aquellos que nos indican que debemos ser efectivos y productivos con nuestras actividades personales, profesionales y laborales.

Es todo aquello que sirve para indicar, entender o significar una cosa con indicios y señales.

Es un dato, una medida, un instrumento que da información sobre un aspecto. Es una relación entre variables, útil para identificar tendencias que permitan medir el estado de una situación (Señal, Síntoma, Indicio). Los indicadores no se alcanzan, ni se obtienen, se perciben, se observan y se detectan.

OBJETIVOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Motivar a los administradores, docentes, discentes y comunidad en general para buscar indicadores de gestión que les permita regular sus actividades, operaciones y actuaciones, ejerciendo el control y autocontrol.

Contribuir al mejoramiento continuo y a la búsqueda de la excelencia.

¿QUÉ IDENTIFICAMOS A TRAVÉS DE LOS INDICADORES?

Los principales problemas, descubriéndolos cualitativa y cuantitativamente.

Las causas que determinan él o los problemas.

La población afectada.

Los problemas de gobernabilidad directa para poder medir los límites operativos y la participación intersectorial e interinstitucional

La incidencia del desarrollo educativo del municipio en el contexto departamental y nacional.

El sentido formativo que debe orientar el desarrollo organizacional

El impacto de la calidad de la producción y el servicio en la capacidad de gestión institucional

CÓMO DISEÑAR LOS INDICADORES DE GESTIÓN

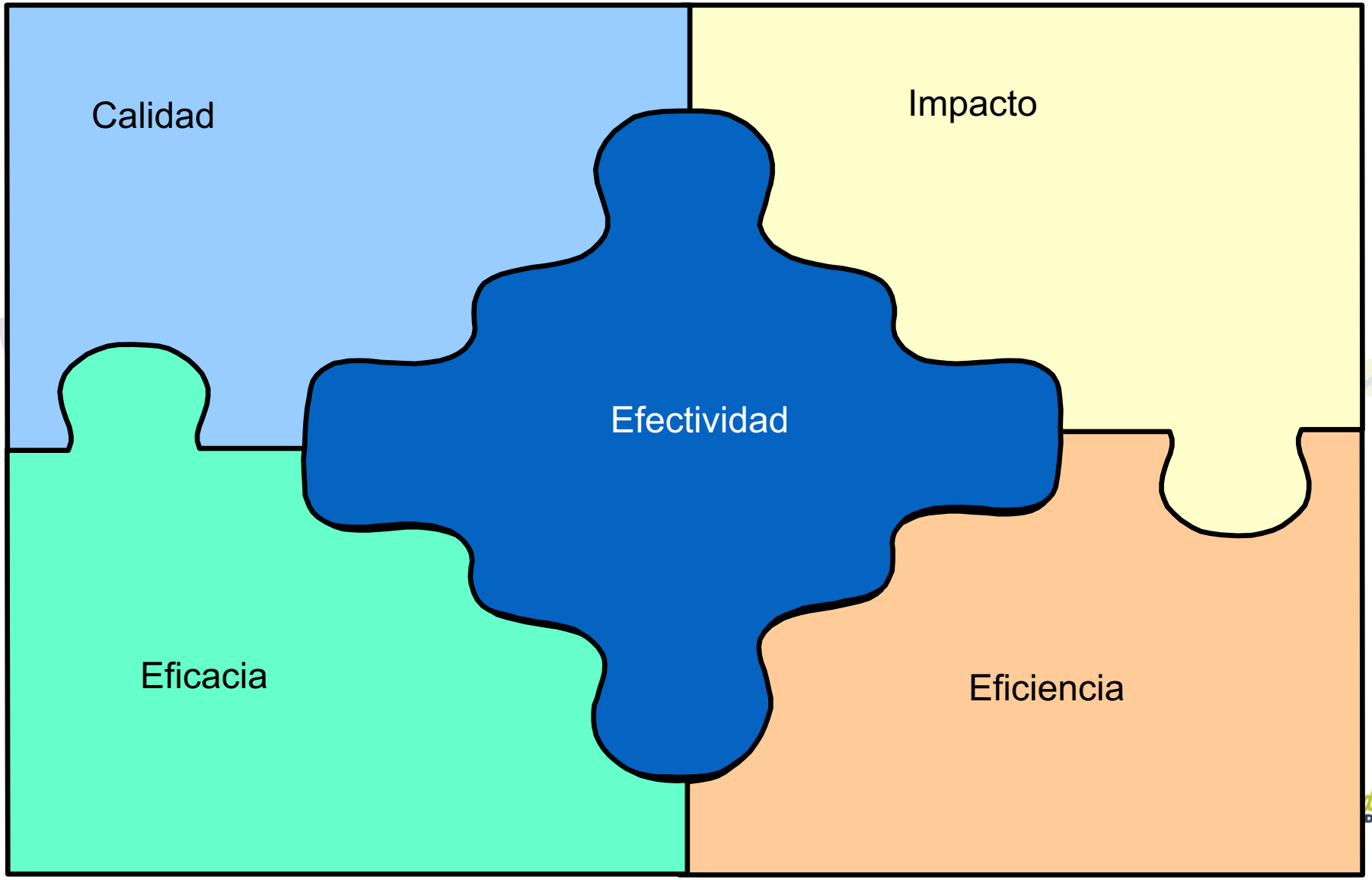
CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

- Deben ser dicientes de la realidad que modelan
- Dar claridad en forma inmediata
- Permiten actuar en forma proactiva sin esperar análisis posteriores que dilaten decisiones y acciones
- Representan elementos o factores que dentro del quehacer administrativo se puedan medir

III SEMINARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

TIPOS DE INDICADORES

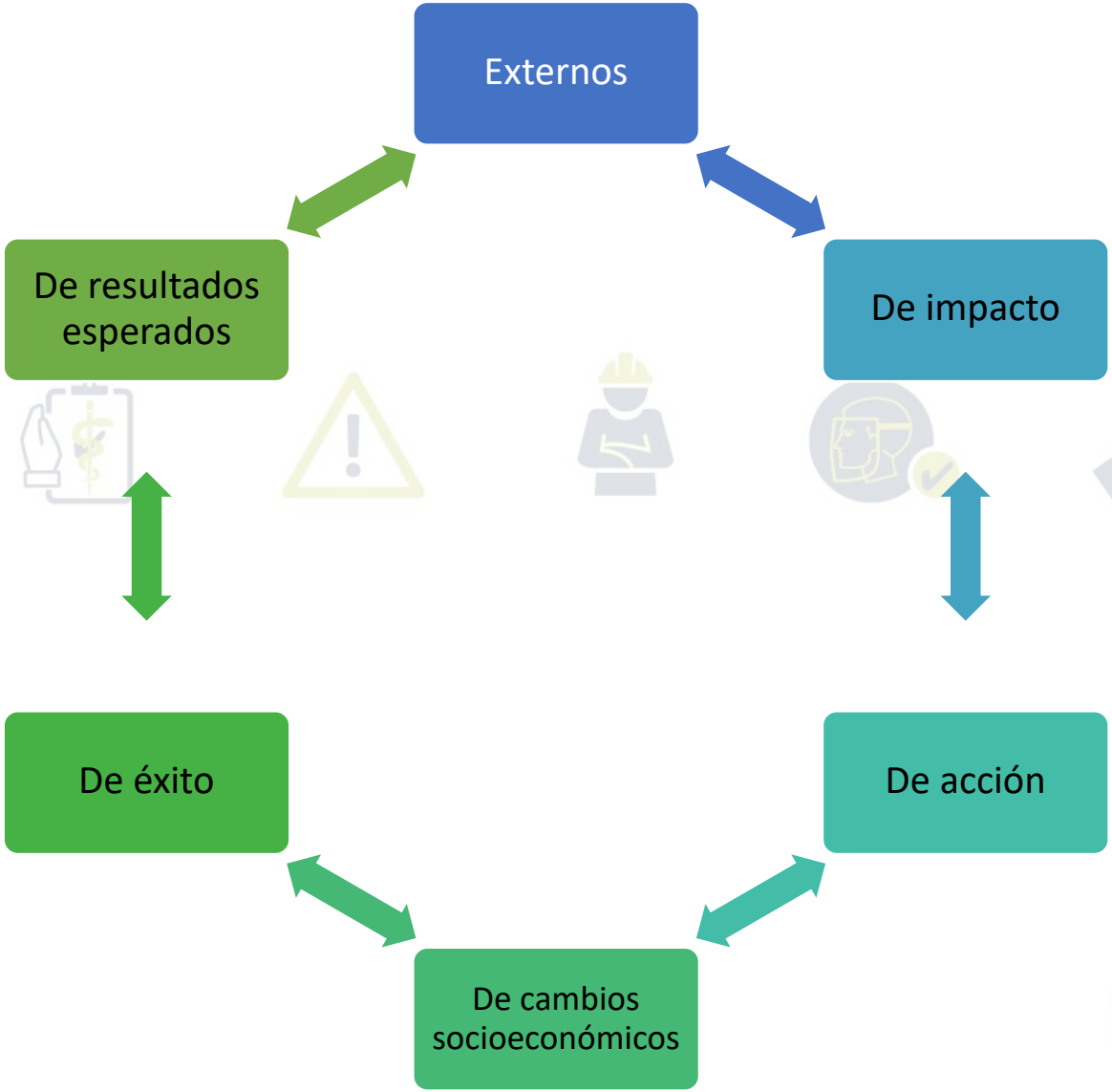
INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



Con el apoyo de: INSA Ingeniería y Sistemas Ambientales

Alcaldía de Medellín

Indicadores de Logro o Eficacia



Indicadores de Logro o Eficacia

Significa lograr la completa satisfacción del cliente, sobre el producto o servicio que ha recibido (sin ningún tipo de queja).

Consiste en hacer "**lo correcto**".

Resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Medida en que se alcanzan las metas propuestas

Indicadores de Logro o Eficacia

Satisfacción de las necesidades y requerimiento válidos del cliente

"Es la generación de valor agregado para el cliente"

Productos de excelente calidad, productos competitivos y buen servicio

Logro de los resultados propuestos, para el cumplimiento de la misión

Es aquella que es absoluta, es decir, se alcanza o no se alcanza el resultado propuesto.

Es la que mide nuestra capacidad de innovación, de investigación y de proyección

Indicadores de Logro o Eficacia

Está dada por el número de aciertos que tengamos en los atributos de los productos.

Alcanzar los objetivos.

Hacen posible el control que miden los agentes externos de la empresa

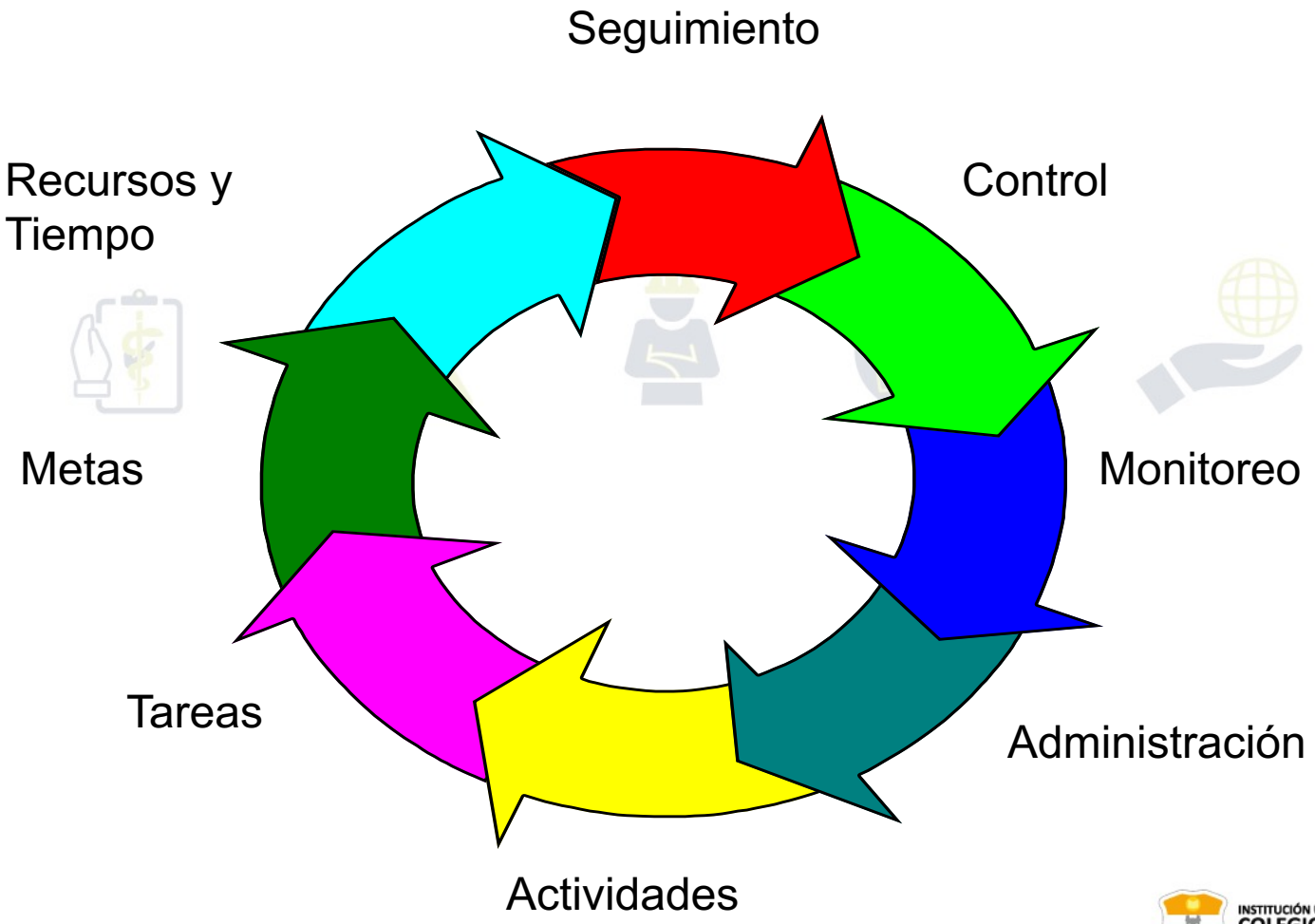
Hace énfasis en los resultados.

Darle al cliente lo que él necesita con calidad.

Grado de alcance de las metas preestablecidas.

100% de satisfacción.

Indicadores de Gestión o Eficiencia



Indicadores de Gestión o Eficiencia

- Apoyo a los procesos de reorganización y fortalecimiento a todas las áreas de trabajo.
- Creación y consolidación de mecanismos que garanticen el uso racional y oportuno de los recursos
- Es asistencia técnica y modernización constante.
- Producción de rendimientos con buenos resultados y excelentes actividades.
- Es el manejo útil, racional y oportuno de los recursos

Indicadores de Gestión o Eficiencia

- Uso racional de los recursos disponibles en la consecución de los productos o servicios.
- Es obtener más productos con menos recursos
  Mide la capacidad racional
- Mide la productividad y el impacto sobre los costos
- Grado de alcance de la meta con relación al tiempo y los recursos económicos invertidos.
- Hace énfasis en los medios, herramientas, instrumentos y estrategias.
- Resuelve problemas.

Indicadores de Efectividad

Es hacer **lo correcto correctamente**. Ya no es suficiente con hacer lo correcto (**eficacia**) sino que también es necesario que se haga correctamente (**eficiencia**). Es decir, se requieren productos y servicios que tengan “valor agregado para el cliente” (lo correcto), con el mínimo de costo para la empresa (correctamente).

Indicadores de Efectividad

Es la medida del impacto de nuestra gestión tanto en el logro de los resultados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Es lograr ser eficaz y eficiente simultáneamente

Es prevención, no reparación

Los costos de satisfacción son inferiores a los costos de no satisfacción

Es la generación de valor agregado para el cliente

Indicadores de Efectividad

Transforma problemas o quejas en soluciones

Establece todo un sistema para transformar ideas en planes.

Transformar planes en presupuestos y los presupuestos en programas.

Mantener empleados supremamente entrenados.

Cumplimiento de planes, programas y proyectos.

Es el producto de la evolución del concepto y la búsqueda de la calidad total

Cero defectos, cero fallas, cero desperdicios y cien por ciento de satisfacción.

Es el resultado de la gestión, para alcanzar los objetivos propuestos y la utilización óptima de los recursos en ese logro

Permiten medir la capacidad de una empresa para transformar sus ideas en planes y sus problemas en soluciones.

¿CÓMO SE OBTIENEN?

Eficiencia: $\frac{\text{Lo ejecutado}}{\text{Lo planeado}}$

Eficacia: $\frac{\text{Población atendida}}{\text{Población registrada}}$

Efectividad: $\frac{\text{Logros Obtenidos}}{\text{Logros programados}}$

Indicadores del proceso Organizacional

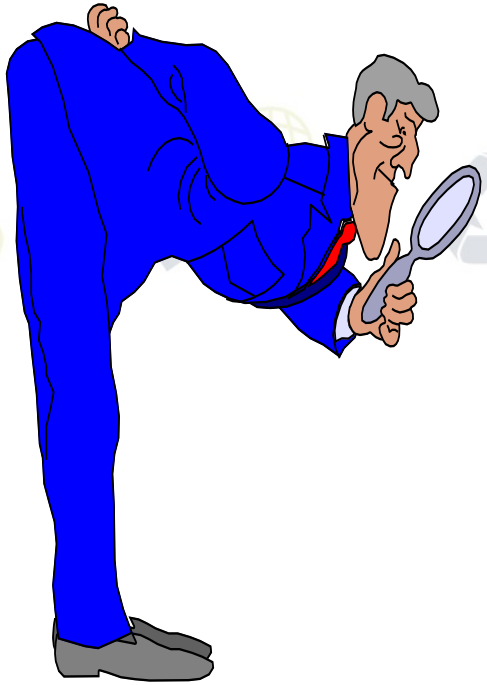
Personas

Procedimientos

Resultados

Insumos

Qué se debe definir para implementar indicadores de gestión



INDICADORES DE GESTIÓN

Modelo Antiguo

Gastar (Consumo)

- Ejecución de presupuesto.
- Verificación numérica.

Modelo Actual

Gestar (logros)

- Rendimiento
- Participación
- Cobertura
- Adaptación

III SEMINARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

CÓMO SE MIDEN LOS INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Cifras Absolutas

En Medidas Estadísticas

En Tasas

En Comportamientos Típicos

En Porcentajes

Con el apoyo de: INSA Ingeniería y Sistemas Ambientales

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA® Acreditados en ALTA CALIDAD

Alcaldía de Medellín

GRACIAS