



# INDICADORES DE GESTIÓN

Sistema de Gestión de Calidad

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA



## SISTEMA DE MEDICIÓN

*Lo que más impresiona de los sistemas de medición es la cantidad de datos que se llegan a recibir y lo peor de todo es que la mayoría son irrelevantes.*





## QUE ES GESTIÓN

*Es el proceso mediante el cual se formulan **objetivos**, se miden los **resultados** obtenidos y se **toman acciones** pertinentes para la **mejora** continua de los resultados*



## POR QUÉ MEDIR ?

*En Dios confiamos, todos los demás deben presentar datos...*

## SISTEMA DE MEDICIÓN

*LO QUE MIDO LO ADMINISTRO...*

*LO QUE ADMINISTRO LO MEJORO*

*SOLO MEJORO LO QUE PUEDO MEDIR*





## POR QUÉ MEDIR ?

- ✧ *Usted no puede controlar lo que no mide*
- ✧ *Usted no puede gerenciar lo que no controla*
- ✧ *Es difícil ganar un juego sin tener “marcador”*
- ✧ *Apenas se mide “algo, el “algo” mejora!*
- ✧ *Las mediciones condicionan los comportamientos de los individuos*



## .BENEFICIOS DE LA MEDICIÓN

- ☎ **Reducción de costos.**
- ☎ **Incremento de la productividad.**
- ☎ **Mejora de planeación y cumplimiento de cronogramas, compromisos y metas.**
- ☎ **Reportes útiles para la toma de decisiones**



## CAMBIO DE CULTURA

# ¿QUÉ ES UN INDICADOR ?

Es un valor que sirve para medir el comportamiento de variables, en función del nivel de logro de un objetivo o meta planificados.

Es una herramienta de control operativo y de gestión.

## ¿Importancia de los Indicadores?

- Son una herramienta de planeación.
- Permiten Evaluar el desempeño
- Facilitan visualizar tendencias en el desempeño
- Facilitan realizar monitoreo y seguimiento

**DEFINICION TEORICA:**  
Es una especificación cuantitativa de la relación entre dos o más variables, que permite verificar el nivel de logro alcanzado en el cumplimiento de los objetivos.



## PREMISAS PARA DEFINIR INDICADORES DE GESTIÓN

*Establecer las necesidades y expectativas del cliente y traducirlas en las características del producto o servicio a prestar.*

- ✓ *Los indicadores tienen como objetivo la evaluación del producto, servicio u objetivo con base en el cliente o la planeación.*
- ✓ *Definen con claridad el comportamiento del producto, servicio, planes o programas.*
- ✓ *Son un elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones.*
- ✓ *Sirven como parámetro para mejorar las expectativas del cliente o mejora de la planeación (generan valor agregado).*







### Elementos determinantes para su definición:



- ➔ **Nombre del Indicador:** *hace referencia a la denominación del mismo, debe contemplar únicamente la característica, el evento o el hecho que se quiere controlar, y se expresará en cantidad, tasa, proporción, porcentaje u otros.*
- ➔ **Línea Base:** *Establecer los criterios de análisis y de medida junto con los patrones contra los cuales se comparará la medición. Hace referencia al comportamiento histórico de los datos que se evalúan.*
- ➔ **Meta Objetivo:** *resultado ideal esperado en el tiempo.*
- ➔ **Meta Vigencia:** *resultado esperado para la vigencia según la frecuencia de medición.*
- ➔ **Unidad:** *medida en la que se expresa el resultado.*
- ➔ **Frecuencia:** *es la periodicidad o número de mediciones que se harán dentro de la vigencia.*
- ➔ **Responsable:** *hace referencia a los responsables del proceso para realizar la medición y el análisis (quién genera y quién procesa la información para efectuar los cálculos requeridos).*



**Elementos determinantes para su configuración :**

- 
**Fuente de Información:** medios de obtención de los datos requeridos para poder efectuar el cálculo.
- 
**Fórmula de Cálculo:** se debe dejar explícito el algoritmo requerido para llegar a la expresión matemática con la cual se presentará y medirá el indicador.
- 
**Comportamiento del Indicador:** es la medición del indicador basado en la fórmula de cálculo de acuerdo la frecuencia de medición.
- 
**Análisis:** es la interpretación del resultado de lo que ha sido medido o expresado cuantitativamente.

*Nota:* Cuando el resultado de la medición del indicador no alcance la meta de la vigencia esperada se deben documentar correcciones y/o acciones correctivas.



**TIPOS DE INDICADORES**

**Eficacia:**  
Expresa el logro de los Objetivos metas y resultados de un plan, programa o proyecto.

**Ejemplo:**  
La facultad tiene proyectado abrir 300 nuevos cupos en el programa de enfermería para el año 2015, al realizar el seguimiento se encontró que abrieron 250 cupos el indicador es:

$$\begin{array}{r}
 \text{Meta Alcanzada} \qquad \qquad \qquad 250 \\
 \text{IC} = \frac{\text{-----}}{\text{Meta Planeada}} * 100 \Rightarrow \frac{\text{-----}}{300} * 100 = 83,33\%
 \end{array}$$

**Eficiencia:**  
Es la utilización adecuada de los recursos requeridos o disponibles para el logro de los resultados.

**Ejemplo:**  
La facultad tiene proyectado otorgar 30 becas a los estudiantes que tengan en promedio 4,2 en el programa de enfermería para el año 2015, al realizar el seguimiento se encontró que se otorgaron 25 becas el indicador es:

$$\begin{array}{r}
 \text{Logro Alcanzado} \qquad \qquad \qquad 25 \\
 \text{IE} = \frac{\text{-----}}{\text{Recursos Disponibles}} * 100 \Rightarrow \frac{\text{-----}}{30} * 100 = 83,33\%
 \end{array}$$



## TIPOS DE INDICADORES

**Efectividad:**

Expresa el logro de resultados programados en el tiempo y con los costos mas razonables en otras palabras el Impacto .

**Ejemplo:**

La facultad a invertido parte de su presupuesto para retención de estudiantes del programa de enfermería, para saber la efectividad de este programa se busca saber el impacto sobre esta medida en la población se mide la tasa de retención

$$\text{TR} = \frac{\text{Estudiantes de enfermería que continúan}}{\text{Total de Estudiantes enfermería}} * 100 \Rightarrow \frac{450}{500} * 100 = 90\%$$



# GRACIAS !!!



Sistema de Gestión de Calidad  
 UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

