

# Indicadores de Desempeño de Negocio (IDN)



Instructor: Juan Carlos Méndez Barreiro





# TEMARIO

1. Indicadores de desempeño.

2. Indicador en un Negocio.

3. ¿Qué se busca con un Indicador de Negocio?

4. Procedimiento desarrollo de un indicador.

5. Interpretación de los indicadores de Negocio.

6. Importancia de tener Indicadores en un Negocio.





# Tema 1: Indicadores de Desempeño

El participante podrá identificar un indicador de desempeño válido y útil.

## Definición ISO

Métrica o medida para evaluar el logro de un objetivo.





# DEFINICIÓN AMPLIADA



Los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su Misión





## Tema 2: Indicador en un Negocio

- Se abordarán las aplicaciones que tiene un indicador en las empresas o negocios.
- Abordando que utilidad tiene o la forma en que se puede identificar un indicador en un proceso de negocio en particular.





# CARACTERÍSTICAS

Mientras más instrumentos de medición existan para hacer un seguimiento puntual del desempeño de la empresa, mejores serán los resultados. ¿Cuáles son entonces las características de un buen indicador?

1. Claridad
2. Sencillez
3. Comprensibilidad
4. Utilidad





## CARACTERÍSTICA 1: Claridad

- Un buen indicador es claro en cuanto al objetivo o proceso que va a medir, y **solo es cuantitativo o cualitativo**, no combina ambas características.

Ej. Venta en piezas por mes

- Esta definido como mostrarlo:  
Cuantitativos con número, cifras o porcentaje  
Cualitativos con escalas de valores





## CARACTERÍSTICA 2: Sencillez



- Mide **un solo aspecto** del objetivo o proceso o una parte de ellas.
- Si una meta o proceso es complejo, es mejor tener varios indicadores
- Si tiene diferentes etapas es demasiado amplio y no proporciona información precisa

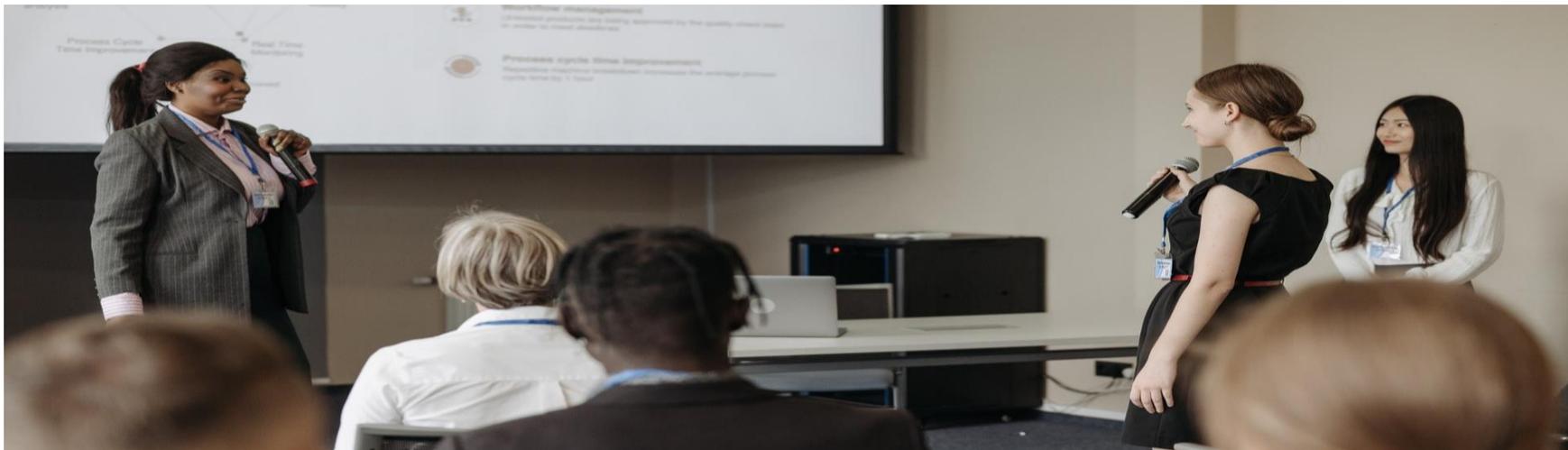
Ej. Inventario de piezas en ...





## CARACTERÍSTICA 3: Comprensibilidad

Es **fácil de entender** por todos los involucrados en su cumplimiento y medición.





## CARACTERÍSTICA 4: Utilidad

Un buen indicador es una herramienta **útil para analizar** los procesos y evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de una organización

Ej. Ventas del día





## Tema 3: ¿Qué se busca con un Indicador de Negocio?

- 1) Mejorar la gestión interna de una organización para el cumplimiento de sus objetivos.
- 2) Mejorar la eficiencia en la asignación de los recursos.
- 3) Mejorar la transparencia frente a los agentes internos y externos.
- 4) Realizar el seguimiento al logro de los objetivos y productos estratégicos de una institución a favor de la población a la que sirve o del objeto de su competencia.





# TIPOLOGÍA

Los indicadores de desempeño pueden ser clasificados en función a **dos perspectivas**, que se presentan de manera simultánea

- 1. Control**, referida al control de variables en relación a los insumos utilizados, productos generados y resultados obtenidos, la cual se define como el ámbito de control.
- 2. Desempeño**, se define en relación a las dimensiones del desempeño, y se asocia al cumplimiento de los objetivos establecidos y la manera cómo éstos son logrados (cumplimiento del objetivo, uso de recursos, satisfacción de los usuarios, oportunidad del producto)





# TIPO 1: Control

## Insumos

Miden la cantidad de recursos físicos, financieros y/o humanos utilizados para la producción de bienes o servicios.

Su utilidad radica en identificar los recursos necesarios para el logro de un objetivo, pero por sí mismos, no dan cuenta del logro del objetivo.

## Oferta al mercado

Cuantifican los bienes y servicios producidos o entregados por la institución, programa, proyecto o actividad.

Cabe indicar que por sí mismo, un indicador de producto no determina el grado de cumplimiento de un objetivo o resultado, por lo que debe ser complementado con otro tipo de indicadores como los de resultado intermedio o resultado final.





## TIPO 2: Desempeño

### **Eficiencia**

Describe la relación entre dos magnitudes, la producción de un bien o servicio y los insumos (financieros, humanos o bienes) utilizados para su generación.

Este tipo de indicador está referido a la producción de bienes o servicios, utilizando el mínimo de recursos disponibles.

### **Eficacia**

Cuantifican el grado de cumplimiento de los objetivos o resultados de la institución, programa o proyecto sin considerar los recursos utilizados.

Las medidas de eficacia serán útiles en la medida que los objetivos y/o resultados de la institución o programa se encuentren claramente determinados





## SÍNTESIS Y CONCLUSIONES TEMA 1, 2 Y 3

Es importante entender que un indicador de desempeño de negocio tiene su razón de ser en el entendimiento que da a un tomador de decisiones el comportamiento de un proceso de negocio

