

CAPITULO 2 APLICACIÓN DE INDICADORES

La parte operativa de los indicadores radica en su aplicación, dada la variedad de Empresas, giros empresariales y procesos internos de cada uno, no se puede tener un diseño único para la aplicación de indicadores por lo que se ha dispuesto dar a conocer una serie de indicadores, su definición, construcción y aplicación, para poder dar una idea amplia de la gama de operatividad.

Cuando se necesita conocer el desempeño de la gestión en un área determinada de la empresa se utilizan los indicadores que ayudan a tomar decisiones. A continuación se presentan algunos de ellos:

2.1 INDICADORES DE LOGÍSTICA DE TRANSPORTE

Los indicadores de la Logística de Transporte parten desde el principio de la toma de decisión sobre subcontratación de este servicio con el objetivo de reducir costos de operación y otros para la empresa. Los principales indicadores en la gestión de transporte se detallan a continuación:

Correlación de la Rentabilidad de Transporte:

Crear una correlación directamente proporcional de rentabilidad de transporte, consiste en realizar el ejercicio comparativo del Retorno Redituable de movilizar una mercancía contra el Costo que dicho operativo representa. Esta medición es representativa y más fácil de analizar si se realiza por unidades, es decir, el Costo Unitario que representa para la empresa realizar el transporte desde un proceso interno de la misma versus el costo que representa realizar una contratación de una empresa especializada en Logística de Transporte.

$$\frac{\text{Costo Transporte propio por unidad}}{\text{Costo de contratar transporte por unidad}}$$

Aplicación:

Su mayor utilidad se encuentra en la toma de decisión para contratar a terceros en el transporte de productos o realizar el proceso directamente por la empresa, es decir, de forma interna. La evaluación de este indicador siempre estará relacionada con el rubro de la empresa y su dinámica de comercio y canales de distribución.

En el caso de una red de supermercados la Logística de transporte, recepción de proveedores y distribución a las sucursales, representa un costo demasiado alto para que sea absorbido por la empresa, como un proceso interno, la evaluación de este

indicador resultará siempre en sopesar cuánto podría invertirse en una flotilla de vehículos transportistas (de alimentos refrigerados, frescos y otros) y sus respectivos motoristas, así como un departamento dedicado a la coordinación de dicho equipo versus lo que podría cobrar una empresa de transporte subcontratada y especializada en el rubro.

Aprovechamiento de Unidades de Transporte:

El nivel de uso que se le dé al recurso de transporte que se tenga en una empresa debe y puede ser medido relacionando la diferencia que existe entre la capacidad instalada por unidad y la capacidad de cada camión que está siendo utilizada. Las unidades de medida que deben ser utilizadas en la medición de este indicador son volumen y peso de mercancía transportada. Esta diferencia es real y suele ser común en las actividades de transporte de una empresa, pero está sujeta a evaluación debido a la importancia del aprovechamiento o desperdicio de éste recurso.

$$\frac{\text{Capacidad Real Utilizada}}{\text{Capacidad Real Camión (kg, mt3)}}$$

Aplicación:

La explotación adecuada y eficiente del recurso transporte; es una excelente forma de optimizar costos y tiempos de entrega, por cualquier enfoque que se analice, este indicador representa un factor logístico de vital importancia y de muy fácil medición e interpretación.

En el caso de una empresa de textiles que comercializa su producto terminado a lo largo de una red de rutas de distribución; resulta básico conocer el índice de aprovechamiento de cada unidad de transporte, evaluando dos puntos muy importantes en esta área:

1. La posibilidad del desperdicio de capacidad instalada de las unidades de transporte.
2. La evaluación de necesidad de subcontratar el servicio o expandir la cantidad de unidades en servicio.

2.2 INDICADORES DE SERVICIO AL CLIENTE

Los indicadores del proceso de servicio al cliente evalúan y controlan principalmente la condición en el que se genera y realiza el despacho; y sobre todo de recuperación de la inversión efectuada en base a los procedimientos de facturación y cobros.

Desempeño de Entregas a Clientes:

El nivel de desempeño en el despacho y entrega de un producto terminado es un indicador de gestión que arroja la eficacia con la que se esté manejando este proceso, dicho indicador debe ser analizado bajo dos aspectos, cantidad de unidades de pedidos procesados en unidad de tiempo. A continuación se puede obtener este indicador de la siguiente forma:

$$\frac{\text{Total de Pedidos no Entregados a Tiempo}}{\text{Total de Pedidos Despachados}}$$

- ✓ *Nota: Los resultados de esta fórmula deben ser arrojados en unidad de tiempo de ejecución, es decir, el período de tiempo determinado para realizar la evaluación ya sea: diario, semanal, quincenal o mensual, etc.; para un análisis más preciso se recomienda realizarlos en períodos temporales no más largos de 60 días.*

Aplicación:

El indicador mide y evalúa las fallas del procedimiento de despacho, este tipo de errores agudizan el impacto negativo en el Servicio al cliente y tienen un alcance importante en el aspecto de la recuperación del cliente. Una empresa que está teniendo recurrentes faltas en el nivel de desempeño en las entregas a los clientes, tiene la misma recurrencia en retrasos en los cobros y recuperación. La satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con la periodicidad de los nuevos pedidos de un mismo consumidor, así como el cumplimiento oportuno de sus pagos.

Nivel de Eficiencia en la Facturación:

Consiste en calcular tres aspectos del proceso de facturación; el primero, la cantidad de facturas que arrojan algún tipo de error y la cantidad de facturas que se elaboraron de forma exacta, el segundo aspecto de este indicador valora los niveles de precisión con los que se factura. Como tercer punto, este indicador también está dado por el nivel de documentos de cobro que se realizan más de una vez, ya sea por información errónea del cliente o por equivocación del personal de facturación.

Los tres aspectos de la Eficiencia en la Facturación se pueden medir con las siguientes tres fórmulas:

FÓRMULA “A”

$$\frac{\text{Facturas Emitidas con Errores}}{\text{Total de Facturas Emitidas}}$$

FÓRMULA “B”

$$\frac{\text{Total Notas Crédito}}{\text{Total de Facturas Generadas}}$$

FÓRMULA “C”

$$\frac{\text{Total Pedidos Pendientes por Facturar}}{\text{Total Pedidos Facturados}}$$

Aplicación:

En el área contable de una empresa el proceso de facturación debe ser tomado en cuenta de forma relevante, puesto que es donde se recupera la inversión hecha y donde se genera la fidelidad de un cliente debido a que el cobro es una etapa muy sensible.

El punto de la emisión de facturas con errores representa un incremento en los retrasos de los cobros; por lo tanto en la recuperación llevando a crear una mala imagen de la empresa, lo que puede resultar en la pérdida de clientes y nuevas ventas. En cuanto al segundo factor, las notas de crédito son un factor que puede indicar los errores que se comenten en efectuar una factura, los “segundos intentos” en el área de facturación representan una incidencia negativa en las finanzas de la empresa.

Una empresa que presente una regularidad alta en re-facturación puede llamar la atención innecesaria en el Ministerio de Hacienda, generando evaluaciones y retrasos en los procesos de pagos de impuestos (el IVA, el impuesto sobre la Renta, etc.), así como genera una mala evaluación en las auditorías internas y externas. Como tercer factor de importancia en la facturación, existen la evaluación de la tasa de recuperación que tenga una empresa, una institución redituable genera ingresos de forma casi inmediata. La actividad de cobro debe ser constante y sistemática, el tiempo en el que se hace un pago debe estar estrechamente relacionado con el tiempo que se lleva en producir y entregar un producto o servicio.

2.3 INDICADORES DE COMPRAS

Importancia de Abastecimiento

Consiste en evaluar la relevancia que tiene la adquisición de una materia prima con un proveedor específico versus lo que cuesta su conversión en un producto terminado. Este indicador permite medir la factibilidad de fabricación y el análisis del uso de materiales en el proceso de producción.

$$\frac{\text{Costo de Materia Prima y Materiales}}{\text{Costo de Fabricación}}$$

Aplicación:

Este indicador es un elemento esencial cuando se trata de evaluar el nivel redituable que puede tener un producto, especialmente en la etapa de su desarrollo. Dicho proceso de Desarrollo de Nuevos productos resulta bastante específico y especializado en cada empresa, cuando se valora la factibilidad de realizar un nuevo diseño es necesario tomar en cuenta los procesos de producción que tiene cada empresa, los intereses y expectativas que ese producto puede alcanzar; si la capacidad instalada de una empresa no constituye lo necesario para realizar un producto o servicio muchas veces su ejecución resulta con un costo más alto que el abastecimiento de materia prima. Este indicador también es importante en la revisión del área de adquisiciones en un departamento de compras, ya sea en nuevos productos o en los ya establecidos.

Rotación de Inventarios

Indicador medible en factor tiempo, consiste en evaluar la adquisición de materia prima contra el inventario que mantiene, este factor puede arrojar datos sobre el comportamiento de la movilidad de los inventarios y permite analizar la buena inversión del capital contable.

$$\frac{\text{Materia Prima empleada}}{\text{Inventario de Materia Prima}}$$

- ✓ *Nota: El factor "Materia Prima empleada" debe ser medido en un período de tiempo específico, es muy recomendable realizarlo en ejercicios de 30 (mensual).*

Aplicación:

Resulta de gran importancia realizar un análisis sobre el inventario almacenado debido a que una mercadería que se encuentre largos períodos de tiempo inmovilizada tiene como consecuencia un mayor costo de almacenaje. Este indicador representa herramientas para el área de compras que le permiten valorar que materiales y materia prima se deben comprar con cierta periodicidad. Que el departamento de compras tenga este tipo de datos, resulta en una optimización en cuanto a las adquisiciones, debido a que le permite negociar precios, programar sus importes y sus pagos, y mantener un stock adecuado a los requerimientos de producción.

Evaluación de Proveedores

Representa un indicador de gran importancia comparativa, analizar cada una de las opciones de proveedores resulta en un impacto directo en la eficiencia con el que las compras se realicen, los factores que evalúa deben ser los que incidan en la entrega, precios y/o calidad de la materia prima; este indicador puede ser medido en porcentaje de confiabilidad.

Proveedor 1	%
Calidad de la Materia Prima	
Tiempo de Entrega	
Costo de Adquisición (Precio)	
TOTAL en %	

Proveedor 2	%
Calidad de la Materia Prima	
Tiempo de Entrega	
Costo de Adquisición (Precio)	
TOTAL en %	

Aplicación:

Cuando se analizan las opciones de proveedores que una empresa tiene, el departamento de compras puede tomar en cuenta las necesidades particulares de la empresa y sopesar lo que constituye de vital importancia relacionando la imagen proyectada de sus productos o servicios con el compromiso que puede llegar adquirirse con un proveedor específico. Es decir, en el caso que una empresa le

constituya muy importante el constante abastecimiento, el tiempo de entrega que un proveedor ofrezca resulta de mayor valoración para dicha empresa.

Indicador de la Calidad en los pedidos

Este indicador se construye tomando como base todos aquellos pedidos que se hacen sin problemas, es decir, aquellos pedidos en número y porcentaje, que no generen atrasos por tiempo extra en recibir o buscar información complementaria para el pedido, dando como resultado un productos sin observaciones, comparándolos con el numero general de pedidos

$$\frac{\text{Productos Generados sin Problemas} \times 100}{\text{Total de pedidos hechos}}$$

Aplicación:

El resultado de dicho indicador puede ayudar a resolver problemas de retrasos en pedidos, modificaciones en productos defectuosos por falta de información, reduciendo los costos de mantener inventarios y baja de ventas,

Indicador de Entregas Realizadas y Recibidas

Es muy común que las Empresas no cuenten con un informe de cuantas entregas son realizadas exitosamente, lo cual puede traer consecuencias a sus procedimientos en diversas maneras, este indicador toma el número y porcentaje de los pedidos que no llevan los detalles completos, especificaciones necesarias para su procesamiento o incluso del servicio a brindar.

$$\frac{\text{Pedidos que se rechazan} \times 100}{\text{Total órdenes de Compra Recibidas}}$$

Aplicación:

La resultado de esta medición nos puede reducir todos aquellos costos involucrados en la recepción de ordenes incompletas o mal procesadas, con productos de mala calidad, que no satisfacen las necesidades del cliente, así como también, libera tiempo valioso para cumplir con la metas a lograr.

Indicador de Cumplimiento de los Proveedores

Tener proveedores que nos cumplan con los pedidos hechos es de suma importancia, pero también lo es, el nivel de oportunidad con el que cumplen con dichos pedidos, si traen lo necesario, pero con mucho tiempo de anticipación, podría decirse que es un buen tiempo, pero es de hacer notar que este tiempo de anticipo, en ocasiones nos ocasiona costos por almacenaje y manejo de pedidos y el caso opuesto es mucho más notorio, pues si el proveedor nos trae los pedidos después del tiempo pactado y esperado, resulta con costos de reprogramación y atrasos en las entregas de productos terminados.

$$\frac{\text{Pedidos que se recibieron Fuera de Tiempo} \times 100}{\text{Total de Pedidos Recibidos}}$$

Aplicación:

Tomando las mediciones e informes realizados con este indicador, se pueden identificar el tiempo con que los proveedores nos realizan las entregas en nuestras bodegas, se pueden regular dichos tiempos, identificando los proveedores que afectan más la producción y realizando seguimiento de los pedidos.

2.4 INDICADORES DE INFORMÁTICA

Indicadores de Mantenimiento de Servidores

Cuando un equipo informático empieza a presentar cortes en su procesamiento o mal funcionamiento general, los costos de reemplazo, en ocasiones son mayores a los que se pueden generar por darle un mantenimiento oportuno y preventivo, además de llevar el registro de el numero de desperfectos que presentan los equipos, durante sus mantenimiento, nos puede dar idea a largo/ mediano plazo de el tiempo que queda antes de su reparación o incluso sustitución.

Para determinarlos se hace lo siguiente:

$$\frac{\text{No de Desperfectos en servidores} \times 100}{\text{Total de Mantenimientos realizados}}$$

Aplicación:

El resultado de un indicador de mantenimientos nos puede ahorrar costos en cuanto a reparaciones, sustituciones, frecuencia de mantenimientos preventivos e incluso se puede aprovechar mas el tiempo de disponibilidad del personal de soporte técnico

Indicador de Quejas y Tiempos de respuesta

Cuántas veces ha ocurrido que se llega a un establecimiento bancario y dicen la famosa frase – no tenemos sistema, ¿gusta esperar?- el proceso de solicitar ayuda con las terminales de una Empresa o de un sistema informático, en determinado momento del quehacer diario, es un problema muy común para toda institución, el manejo de quejas y el tiempo que tarde el departamento de informática en solucionar dicho requerimiento, en ocasiones pasa por desapercibido, por el auge de trabajo atrasado o clientes insatisfechos que están esperando la solución del problema, cuando este punto en particular debería ser una medición prioritaria para la Gerencia General, su puede tomar como consideración, el número de quejas realizadas al Departamento de Informática versus el tiempo que estos tardan en solucionar la queja, dando como resultado información valiosa para poder enfocar esfuerzos y recursos.

$$\text{N}^{\circ} \text{ de quejas hechas a Informática x } 100$$

$$\text{Total de Quejas resueltas}$$
$$\text{N}^{\circ} \text{ Quejas resueltas por Informática x } 100 - \text{N}^{\circ} \text{ Quejas sin resolver por informática x } 100$$

$$\text{Total de Horas sin sistema informático}$$

Aplicación:

Un reporte con los resultados de estos indicadores serian de gran impacto para las decisiones a tomar por la Gerencia Informática y la Gerencia General, orientados a enfocar las energías en reducir los tiempos de respuesta a requerimientos de usuarios, así como reducir los costos generados por atrasos de tipo informático en el proceso Empresarial y la satisfacción del cliente.

2.5 INDICADORES DE ALMACENAJE

Indicador Del Costo De Almacenaje Por Unidad

La relación entre el número de unidades que se almacenan y el costo generado por su almacenaje en un tiempo determinado, es muy revelador, pues valoriza y prioriza las unidades que se tengan en bodega versus las que están aún en manos de nuestros proveedores, así como nos obliga a tener una programación lo más certera posible del tiempo en que se utilizaran las unidades almacenadas, tiempos de vencimiento y vigencia de las unidades compradas, tiempos de traslado y tiempos de pedido.

$$\frac{\text{Costos de almacenaje}}{\text{Número unidades almacenadas}}$$

Aplicación:

Una decisión muy común al tener la información de este indicador es en cuanto a la subcontratación de servicios de almacenaje, ya que en ocasiones es mejor esta opción, que contar con un espacio propio de almacenaje, con los costos de manejo de personal y servicios generales adheridos a este.

Indicador De Costo Por Metro Cuadrado

¿Qué valor tiene mantener un espacio de almacenaje para la empresa, aún cuando esté o no ocupado?, se dice que lo que no se puede medir no se puede mejorar y también es cierto que lo que no se cuantifica no se valora, cuando una empresa aprende a conocer sus costos y a darles la interpretación correspondiente, es cuando se pueden tomar acciones correctivas orientadas hacia un objetivo estratégico en particular, se toman dos valores fácilmente determinables como lo es el costo de la bodega operativamente hablando relacionándolo con el área de almacenaje y se obtiene información valiosa para la Empresa.

$$\frac{\text{Costo Operativo Bodega x 100}}{\text{Área de almacenaje}}$$

Aplicación:

Con la información de este indicador ya se pueden analizar ofertas de arrendamiento de local, únicamente con el conocimiento de costeo por metro o vara cuadrada, identificando parámetros de negociación y valoración de áreas.

Indicador De Costo Por Unidades Despachadas

El manejo, transporte interno y finalmente entrega de unidades terminadas, tiene un valor de suma importancia para el proceso productivo y el costeo de un producto final, en ocasiones los productos pasan por muchos procesos antes de considerarse aptos para su despacho y el valor de un producto puede ser fácilmente obtenido mediante la suma de sus costeos parciales, así como, el valor de costeo por unidades despachadas se puede obtener de la relación con el costo operativo de la bodega.

$$\frac{\text{Costo Total Operativo Bodega}}{\text{Total Unidades Despachadas}}$$

Indicador De Cumplimiento De Despacho

El tiempo que un producto pase sin ser despachado al cliente, da luz de puntos a mejorar dentro del proceso de despacho y manejo de pedidos. De lo eficaz y eficiente que sea el despacho de productos, depende gran parte de la satisfacción del personal interno y del cliente final de la Empresa.

$$\frac{\text{No despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total de despachos requeridos}}$$

Aplicación:

Conociendo el manejo de productos agotados en despacho se trabaja en la reducción de tiempos desde el pedido hasta la entrega efectiva al cliente.

2.6 INDICADORES DE INVENTARIOS

El control de inventarios es una parte importante dentro de cualquier empresa, ya sea pequeña o grande, esto debido a que muestra la cantidad de producto de materia prima o producto terminado con el cual se cuenta. Si una empresa posee demasiado abastecimiento de producto le afecta en el sentido de mantenimiento de los mismos y la obsolescencia se incrementa; si le sucede lo contrario; es decir, que posee poco producto, entonces se puede dar un desabastecimiento del mismo provocando que las ventas caigan.

Indicador de Precisión En El Inventario

Lo primero que se hace es determinar cuál es el costo promedio de los inventarios que presentan algún tipo de irregularidad; luego se establece una diferencia que se origina de las irregularidades, anteriormente establecidas, con el inventario físico que ha sido realizado por la empresa. Esto es nuestro numerador y posteriormente en el denominador colocamos el valor total de los inventarios que posee. Para ello, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor Diferencia (\$)}}{\text{Valor Total de Inventarios}}$$

Aplicación:

Este indicador es útil para una empresa productora de zapatos, por ejemplo, al momento de determinar la confiabilidad en el centro de distribución de los mismos, ya que permite determinar el número de unidades que presentan irregularidades, haciendo que se ponga mayor énfasis al momento de elaborar el producto y poder así brindar un buen servicio al cliente, quiere decir que el control en la precisión del inventario está interrelacionado con los indicadores de servicio al cliente y con los de compras porque si se tiene establecido el número de unidades de producto terminado y de materia prima, se tiene la capacidad de abastecer los pedidos de los clientes y seguir con la producción normal de la empresa.

Otro caso en el cual este indicador es un punto crítico, es el de un supermercado porque si al momento de encontrarse en la bodega o centro de distribución de los mismos no se cuenta con la suficiente cantidad de producto solicitado por determinadas sucursales; se da un desabastecimiento que puede provocar una baja en las ventas, ya que el cliente ira a buscar ese mismo producto que necesita a otro cadena tiendas.

Estos casos muestran que al tener una confianza en el proceso de distribución de productos se pueden lograr los objetivos que persigue cualquier empresa, como lo es la satisfacción del cliente.

Indicador de Rotación de Producto Terminado

Este indicador es importante porque le permite conocer a la empresa el número de veces en que el inventario se ha convertido en dinero, o si es una empresa que

vende al crédito, el número de veces en que éste se ha convertido en cuentas por cobrar.

Otro motivo por lo que conocer este indicador demuestra una buena gestión de la empresa en el manejo de inventarios, es porque si los resultados demuestran que hay una rotación alta, el producto permanece menos en el almacén, lo que involucra un menor uso de recursos para el mantenimiento de los mismos. El propósito principal, en cuanto a este proceso, de una empresa es que en el centro de distribución o bodega se mantengan los productos que son únicamente necesarios para cubrir cualquier pedido de los clientes, pero no más de eso para que no se inviertan demasiados recursos en su custodia.

La fórmula que permite conocer el número de veces en que el inventario se mueve es:

$$\frac{\text{Costo de productos vendidos}}{\text{Promedio inventarios}}$$

Aplicación:

Para el caso de una empresa que vende vehículos, el promedio de inventarios se obtiene cuando se suman los inventarios correspondientes al año y se dividen entre los doce meses, quiere decir que si el costo de las unidades que se vendieron fue de \$80,000.00 y el promedio de los inventarios fue de \$10,000.00, al aplicar la fórmula el resultado es de ocho, lo cual indica que los inventarios se movieron cada mes y medio (12/8), que para una empresa de vehículos es un resultado bastante aceptable, los datos muestran que entre más se aleje de uno el resultado es mejor porque se están maximizando el uso de los recursos que se emplean en el mantenimiento de los vehículos.

Para cualquier empresa no es factible tener productos en su inventario que sobrepasen un mes, debido no solo al uso de recursos para su mantenimiento sino también porque se vuelven obsoletos y al momento de sacarlos al mercado para su venta es más difícil que se vendan o incluso puede ser que no se vendan porque han pasado de moda o porque ya están dañados debido al tiempo que han estado en bodega almacenados.

2.7 INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros contribuyen a la toma de decisiones tanto de inversión, operativos como también de financiamiento; es por ello que al aplicarlos se debe tener sumo cuidado para que los datos sean confiables y que se muestre un comportamiento razonable de la situación financiera de la compañía.

Índice de Reducción En Las Ventas

Este indicador permite conocer dentro del total de ventas de la empresa, el porcentaje de las ventas que se han dejado de realizar por razones propias de la compañía.

Para conocerlo se utiliza la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Valor de Pedidos No Entregados}}{\text{Total de Ventas de la Empresa}}$$

Aplicación:

La reducción en las ventas va relacionada con el indicador de Desempeño de Entregas a Clientes, es un efecto dominó porque si afecta el recaudo de la cartera de clientes al no despachar pedidos a tiempo, en el caso del indicador de entregas; también afecta el ingreso por ventas para la empresa, ya que no se entregó el producto y por lo tanto tampoco se recibió la respectiva remuneración, incurriendo en costos de transporte, de mantenimiento por más tiempo de las existencias en el almacén y de una mala atención para con los clientes, que a la larga influye en la fidelidad de los mismo para con la empresa.

En el caso de un despacho jurídico o contable, si los informes o documentos solicitados por el cliente no se entregan en el tiempo estipulado, afecta su credibilidad y por lo tanto que más clientes puedan buscar sus servicios, así como también incurren en más gastos que pueden ser hasta de multas por presentación extemporánea, esto corre por cuenta del despacho.

Al conocer el porcentaje de ventas que la compañía ha dejado de realizar se deben investigar las causas e implementar planes estratégicos junto con los empleados para maximizar el uso de los recursos, y el principal de ellos es el tiempo que afecta en gran medida para que los productos o servicios se entreguen en un periodo prudencial y que hayan sido realizados de forma diligente.

Indicador de Liquidez Empresarial

Este indicador mide la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas en el corto plazo, es decir, que entre mayor sea el número de veces que resulte de aplicar este indicador, mayor será la capacidad que la compañía tiene para afrontar sus compromisos en el corto plazo.

Esto se representa así:

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Aplicación:

En una empresa que posea un 3.5 de resultado al aplicar este indicador nos demuestra que posee la solvencia suficiente para ir saliendo con sus deudas en el corto plazo. Quiere decir que por cada deuda unidad de deuda posee el 3.5 de liquidez para pagarla.

2.8 INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

Los indicadores de gestión en el área de recursos humanos permite conocer la capacidad con la cual se cuenta para brindar sus bienes o servicios, si el recurso humano presenta deficiencias, los demás indicadores también se verán afectados, ya que de ellos depende el desarrollo de los diferentes procesos de una empresa.

Indicador De Ausentismo

Si dentro de una empresa los empleados recurren en faltar a su trabajo afectan la producción del bien o del servicio, es por ello que para medirlo se toman en cuenta las horas en que se han ausentado de sus trabajos en relación al total de horas trabajadas. De la siguiente manera:

$$\frac{\text{Horas Hombre Ausentes}}{\text{Horas Hombre Trabajadas}}$$

Aplicación:

Para cualquier tipo de empresa este indicador es de suma importancia porque muestra el porcentaje correspondiente a las horas en que se ha faltado al trabajo por parte de los empleados. Si menos empleados llegan a trabajar a una maquila "X" su producción también será menor, lo cual quiere decir que la relación es directamente proporcional, aunque se le apliquen los respectivos descuentos por las ausencias la empresa incurre en más costos porque se puede retrasar la producción y entonces los pedidos no son entregados a tiempo.

Lo mismo sucede para una empresa de servicios, si el encargado de elaborar declaraciones de IVA no llega a tiempo o simplemente no se presenta a trabajar, el despacho cae en retrasos de presentación y costos de última hora como pueden ser declaraciones rechazadas y que se deben de hacer nuevamente gastando en papel, tinta, transporte y otros.

Indicador de Rotación de Trabajadores

Para determinar la rotación dentro de una empresa se debe determinar el número de trabajadores que se han retirado de la empresa o que han sido despedidos, entre el número promedio de trabajadores durante un periodo determinado. De la siguiente manera:

$$\frac{\text{Total de Trabajadores Retirados}}{\text{Personal Promedio}}$$

Aplicación:

Si el resultado de este indicador es muy elevado, significa que la empresa se está viendo afectada y se están invirtiendo más recursos de lo acostumbrado en contratación y/o despido-retiro de personal, porque para el caso que se haya incurrido en un despido la empresa tiene que pagar las prestaciones determinadas por la ley, en el caso de que el empleado haya renunciado siempre se incluyen en costos ya sea de tiempo o de dinero porque tiene que contratar a alguien que lo sustituya y por lo tanto invertir tiempo en enseñarle las funciones del nuevo puesto o puede optar por asignarlas a otro empleado de la misma empresa.