

## CONCLUSIONES

Después de haber estudiado acerca de que son los indicadores de gestión, como se construyen, cuales son los tipos existentes y acerca de las diferentes formas de medición se puede concluir que:

- La importancia básica de los indicadores de gestión es brindar información necesaria y requerida para evaluar el rumbo de la empresa, de acuerdo a la orientación dada por el Plan Estratégico de la misma. Dicha información proporciona parámetros de desempeño que permiten supervisar, valorar y corregir la ejecución de los procesos de la empresa, así como seleccionar los procesos que se deben valorar dentro de una institución.
- Los indicadores de gestión deben estar formados por elementos críticos para su adecuada efectividad, éstas características forman parte importante en el proceso de la recopilación de la información y en el de presentación de datos que dichos indicadores arrojan. Cada indicador debe ser medible en el tiempo, con puntos de evaluación claros y precisos, además de poder ser comparables con otros parámetros y resultados.
- Todo sistema de gestión de la calidad puede ser medido con indicadores, porque aparte de que son económicos le permiten a la empresa conocer cuáles son los niveles de eficiencia y eficacia en cada proceso que ha sido medido.
- Uno de los mayores obstáculos es el cambio cultural, y esto depende de cada empresa porque algunas están acostumbradas a ir avanzando conforme los tiempos van cambiando, pero otras no, es ahí cuando se presentan problemas y los empleados, funcionarios e incluso dueños de las empresas comienzan a resistirse al cambio; resaltando solamente las debilidades al momento de implementar nuevas formas de medición y nuevos métodos que permitan la optimización de los recursos.
- Otro obstáculo significativo cuando se implementan los indicadores de gestión es que se aplican pero de forma fragmentada lo que provoca que cuando se presenten resultados de algunos indicadores no se tenga un panorama del rendimiento de toda la organización.
- A pesar de los inconvenientes al momento de implementar los indicadores de gestión por lo general se utilizan en las empresas y se está en un proceso de transición, en donde la contabilidad paso de ser puramente de registro hasta convertirse en una contabilidad un tanto mas analítica de las operaciones y de cómo estas afectan de forma positiva o negativa en el objetivo final de las empresas que es la satisfacción del cliente y en el retorno del mismo a la hora de presentársele una necesidad de servicio o producto.

## RECOMENDACIONES

Para poner en práctica un sistema de indicadores de gestión dentro de cualquier empresa se deben tomar en cuenta algunos puntos básicos tales como:

- Identificar las áreas críticas. Para que un sistema de indicadores de gestión funcione adecuadamente, es necesario identificar las áreas críticas de la organización, el hecho de poner tantos indicadores a la vez y medir todos los procesos de una empresa puede llevar a que los resultados sean poco confiables, ya que con tanta información los procesos se vuelven más tediosos y por consiguiente aquellos que si son prioritarios no se les estará dando la atención pertinente para tomar decisiones adecuadas.
- Planeación de las áreas críticas. Posterior a la identificación viene la planeación que permite determinar a cada área de la empresa quienes serán los responsables por ese proceso de medición, con qué tipos de recursos se contarán, cada cuanto tiempo se estarán midiendo y presentando los resultados de la medición.
- Es necesario que los responsables de la medición de los indicadores de gestión tengan muy claro sus objetivos con la evaluación de la información proporcionada por los mismos. Además, de siempre tomar en cuenta que cualquier dato arrojado por los indicadores debe ser relevante y basado en el Plan Estratégico de la institución evaluada.
- Deben estar amarrados con la misión y visión de la organización. Esto porque son el punto de partida para decidir que medir y como medirlo, ya que muestran las metas trazadas y hasta donde se quiere llegar como empresa, las cuales son cambiantes y por lo tanto los sistemas de medición cambiarán en base a las necesidades evolutivas de la compañía.

## BIBLIOGRAFIA

Villabon Rosero Omar Giovanni. (2006). República de Colombia, Universidad Nacional de Colombia, SEDE Manizales;

<http://digital.unal.edu.co>

[Consultada el 02/10/09]

Zabiski Duardo Erol Isaac. (2008). "Gestión del Mantenimiento, Calidad, Indicadores y BSC", actualmente disponible en la página:

<http://www.degerencia.com>

[Consultada el 02/10/09]

Suport Informàtic EAPC (2003). "Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas", actualmente sólo está disponible en formato pdf.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047601.pdf>

[Consultada el 02/10/09]

Economía y Empresa. Indicadores de gestión: Administración de negocios.

Herramientas estratégicas. Organización. Gestión equipo de ventas. Desarrollo de negocio", actualmente disponible en la página:

<http://html.rincondelvago.com/indicadores-de-gestion.html>

[Consultada el 20/10/09]

Sabogal Bernal, Edinson. Rotación de Inventarios. Disponible en la página:

<http://www.gerencie.com/rotacion-de-inventarios.html>

[Consultada el 23/10/09]

Fernández, Juan Carlos. "Evaluación del Desempeño por los Indicadores de Gestión", actualmente disponible en:

<http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/evaluacin-del-desempeo-por-indicadores-de-gestin-p5>

[Consultada el 05/11/09]

## GLOSARIO

Eficacia:	La eficacia de una Organización se mide por el grado de satisfacción de los objetivos fijados en sus programas de actuación o de los objetivos incluidos tacita o explícitamente en su misión. Es decir comparando los resultados reales con los previstos, independientemente de los medio utilizados.
Eficiencia:	Un acto eficiente representa aquel que con unos recursos estipulados obtiene el máximo resultado posible o la que con recursos mínimos mantiene la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio.
Gestión:	Es la que involucra en un todo dinámico, unos objetivos y un direccionamiento estratégico, la adaptación al entorno, una estructura y unas prácticas directivas y la cultura organizacional.
Indicador:	Son elementos del sistema de control de gestión, que proporcionan información significativa sobre aspectos críticos o claves de una organización mediante la relación de dos o más datos.
Indicador de Gestión:	Los indicadores de gestión se entienden como el desempeño de toda una organización o de una de sus partes, cuya magnitud o resultado al ser comparado con algún nivel de referencia, señala una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas, proactivas o de control según el caso.
Sistema:	Es un conjunto de reglas, principios, ideas o cosas, que están unidas por un criterio común dentro de una compañía y que tienen una finalidad que ha sido previamente establecida en base a los ideales de la empresa.

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

#### Evaluación

Del Desempeño: Consiste en la identificación y medición de los objetivos de la labor que desempeña un individuo, la forma en que utiliza los recursos para cumplir esos objetivos y la gestión del rendimiento humano en las organizaciones

#### Servicio al

Cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Servidor: En informática, un servidor es un tipo de software que realiza ciertas tareas en nombre de los usuarios. El término servidor ahora también se utiliza para referirse al ordenador físico en el cual funciona ese software, una máquina cuyo propósito es proveer datos de modo que otras máquinas puedan utilizar esos datos.