

Indicadores de la Productividad

¿Qué es un indicador?

Para medir el desempeño de una empresa o unidad ya sea en calidad, productividad, costo, seguridad, etc., necesitamos tener indicadores. En la práctica normalmente se cometen muchos errores, o existe un sinnúmero de deficiencias en el uso de indicadores que den cuenta de dichos conceptos, deficiencias que son producto de la falta de rigurosidad en el tratamiento que damos al tema.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de una empresa o departamento, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, nos podrá estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso. Los indicadores de gestión son diferentes a los parámetros físicos o químicos de carácter técnico bajo los cuales opera un sistema, tales como la temperatura de una colada, voltaje de la electricidad transmitida, PH de un curtido de tela, etc.

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuan bien se esté administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc.

Para trabajar con los indicadores, debemos establecer todo un sistema que vaya desde la correcta aprehensión del hecho o característica hasta la toma de decisiones acertadas para mantener mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Por ello en la construcción de indicadores de gestión debemos tener en cuenta los elementos siguientes:

- La definición.
- El objetivo.
- Los niveles de referencia.

Indicadores de la Productividad

- La responsabilidad.
- Los puntos de lectura.
- La periodicidad.
- El sistema de procesamiento y toma de decisiones.
- Las consideraciones de gestión.

Cada vez que tengamos que establecer un indicador nuevo o revisar los existentes, debemos chequear los anteriores elementos para garantizar su adecuado uso.

Así, un indicador es la expresión matemática que cuantifica el estado de la característica o hecho que queremos controlar. La definición debe ser expresada de la manera más específica posible, evitando incluir las causas y soluciones en la relación.

¿Qué indicadores medir?

La definición debe contemplar solo la característica o hecho (efecto) que observaremos y mediremos. Podemos medir cantidades físicas, proporciones, lapsos de tiempo, etc. Algunos ejemplos de definiciones de indicadores serían:

- Porcentaje de defectos por unidades producidas.
- Cantidad de defectuosos/semana.
- Número de accidentes/mensuales.
- Cantidad de sugerencias/trabajador.
 - Disponibilidad de la línea 1 de producción.
- Porcentaje de cumplimiento del estándar.
- Rotación del personal.

Indicadores de la Productividad

- Porcentaje de áreas que cumplen el patrón de limpieza.
- Número de facturas cobradas antes de los 45 días de vencimiento.
- Unidades monetarias facturadas cobradas antes de los 45 días de vencimiento. Cantidad de informes retrasados.
- Errores por informe.

Indicadores en la Productividad

La productividad es un concepto que en sentido restringido se le ha vinculado a expresiones matemáticas producto/insumos y a su operacionalización cuantitativa y, por esta vía, se ve mal interpretada y disminuida su importancia.

Las definiciones de productividad más completas y que igualmente compartimos son las siguientes:

- Facultad de producir.
- Aprovechamiento productivo de la naturaleza para reproducir y mejorar la raza humana.

En tal sentido, la productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar los productos que son requeridos (que se adecúan al uso) y a la vez del grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir el valor agregado, el cual tiene dos vertientes para su incremento:

- 1) Producir lo que el mercado (clientes) valora y;
- 2) Hacerlo con el menor consumo de recursos.

Como puede observarse la noción de productividad podría decirse que incluye la de calidad, sin embargo, prescindiendo de fanatismos estériles diremos que ambas nociones convergen cuando son debidamente tratadas, calidad como expresión de factores que van más allá del producto en sí mismo (incluyendo el servicio y los procesos que lo hacían posible) y productividad como resumen de las dos vertientes arriba anotadas.

Indicadores de la Productividad

Por ello, a nivel específico y operacional en la empresa serán de interés desde el punto de vista de calidad y productividad los siguientes aspectos:

—**Cantidad de productos** y/o servicios entregados o prestados. Es decir, la producción necesaria de forma que se satisfagan los requerimientos cuantitativos del mercado (cliente) y los niveles óptimos de operación del sistema.

—**Calidad del producto** (sentido restringido). Es decir las especificaciones técnicas que aseguran la adecuación al uso, tanto en términos de calidad de diseño y calidad de concordancia o conformidad.

—**Oportunidad en la entrega**. Incluyendo tanto el período con que debe anticipar el cliente su pedido como la concordancia con el momento comprometido.

—**Costos en los productos o servicios**. Es decir, el gasto en recursos (materiales financieros humanos, etc.) que realizamos para elaborar los productos o servicios. Este costo tiene dos factores, el precio al que compramos o pagamos los insumos y la capacidad que tenemos para aprovecharlos.

—**Seguridad del sistema**. Como expresión del grado en que se garantiza la integridad, capacidad y disponibilidad de los componentes del sistema y especialmente del recurso humano.

—**Moral**. Como elemento clave y que además determina los anteriores aspectos de la calidad y productividad del sistema; debemos velar por el mejoramiento permanente de la motivación y actitud de la gente hacia el servicio y el trabajo.

Indicadores de la Productividad

Referencia:

Rodríguez, F., & Gómez Bravo, L. (1991). Indicadores de calidad y productividad de la empresa. Recuperado de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/863>