

Los 5 pilares de la gestión eficiente

1. El plan estratégico: Objetivos e indicadores.
2. La Gestión de los Recursos: Personal e infraestructuras
3. La Gestión de Compras y proveedores
4. La Gestión Comercial: el cliente y su satisfacción
5. Control de gestión: Los costes y el presupuesto.

1. El plan estratégico: Objetivos e indicadores.

a. Objetivos, Metas y Programas.

b. Indicadores.

a. Objetivos, Metas y Programas.

- Dónde estoy  Situación Inicial.
- Dónde quiero llegar  Objetivo.
- Cuántas etapas realizaré  Metas.
- Qué haré para llegar  Programas.

Objetivos **SMART**:

- S - Specific (Específico).**
- M – Medible.**
- A – Alcanzable.**
- R – Realista.**
- T – Timing (Temporal).**

b. Indicadores.

- ❑ Un instrumento que sirve para medir algo.
- ❑ Un cuantificador que produce un número para dimensionar un concepto.



Tabla 1

Estadísticos descriptivos de los Indicadores de Satisfacción del usuario

	Media*	Desviación Típica	N válido
Trámites y papeles	0,818	0,349	19104
Confidencialidad de sus datos clínicos	0,958	0,187	20571
Tiempo de espera	0,480	0,499	23301
Identificación de los profesionales	0,891	0,301	21798
Satisfacción con el tiempo de la consulta	0,910	0,285	23301
Adecuación de los horarios del centro	0,918	0,275	23282
Organización del centro en general	0,808	0,387	22548
Grado de intimidad en la consulta	0,950	0,218	23246
Comodidad de las instalaciones	0,825	0,379	23306
Espacio en el centro	0,823	0,381	23352
Limpieza en el centro	0,913	0,281	23337

1. De Causa.



2. De Efecto.



Características de los Indicadores:

- Actividades Importantes.
- Fáciles de establecer.
- Cuantificables.
- Fiables.
- Rentables.
- Comparables en el tiempo.
- Compatibles.

“Si no lo puedes
medir, no lo puedes
controlar.”

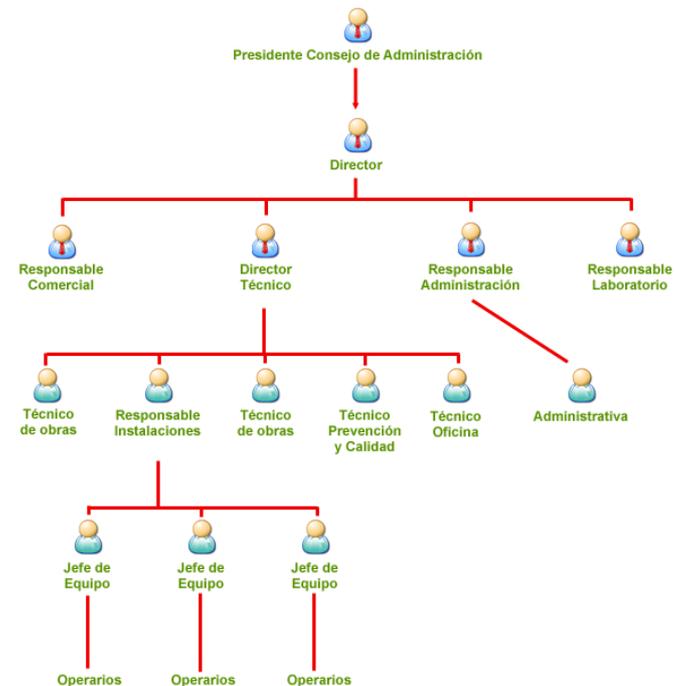
2. La Gestión de los Recursos: Personal e infraestructuras.

a. Los puestos de trabajo.

b. La maquinaria.

a. Los puestos de trabajo.

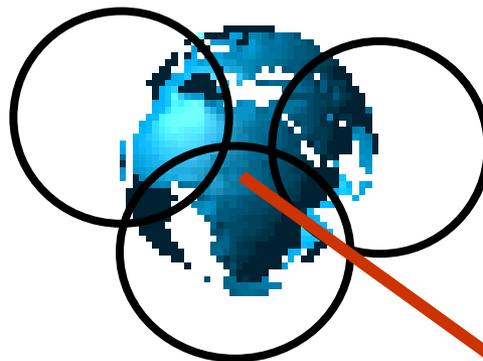
1. Organigrama.



2. Competencia profesional.

CONOCIMIENTOS

(DEBE SABER)



HABILIDADES

(SABE HACER)

ACTITUDES Y VALORES

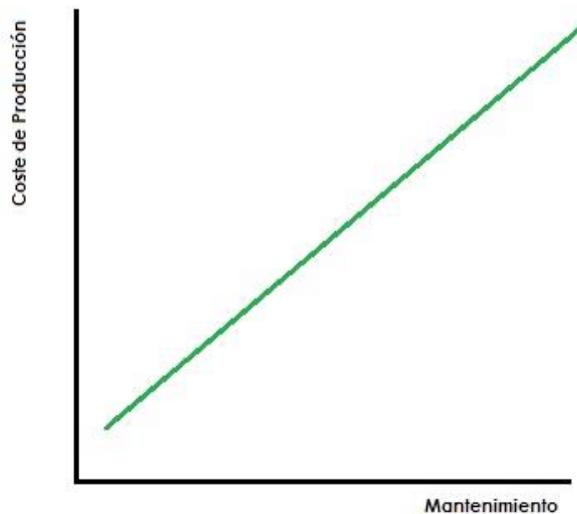
(SABE HACER)

COMPETENCIA

**RESOLVER LOS PROBLEMAS
CONTEXTO ESPECÍFICO**

(SABER ESTAR)

B. La Maquinaria.



Reduce los costes de producción



Reduce las horas de paro por avería



Aumenta la Seguridad de las personas



Aumenta la imagen Medio Ambiental

3. La Gestión de Compras y proveedores

a. Criterios de Eficacia y Eficiencia en la Selección de Proveedores.

b. Información de las Compras.

c. Verificación de los Suministros.

a. Criterios de Eficacia y Eficiencia en la Selección de Proveedores.

Se deben seleccionar a los proveedores en función de la capacidad para suministrar de forma correcta, estableciendo criterios en función del impacto de la compra en el producto / Servicio



b. Información de las Compras.

REF	Descripción	EAN	código de barras
142-28-00	CAREZA FEM.CDCR 12/14 28MM +0	30845862026774	
142-28-05	CAREZA FEM.CDCR 12/14 28MM +3.5	30845862026781	
142-28-07	CAREZA FEM.CDCR 12/14 28MM +7	30845862026798	
142-28-10	CAREZA FEM.CDCR 12/14 28MM +10	30845862026804	

Descripción lo más completa posible del producto.



Cantidad necesaria, plazo y lugar de entrega.



Precio, descuento y forma de pago.

c. Verificación de los Suministros.



Se deben establecer controles para verificar que las compras cumplen con los requisitos marcados.

4. La Gestión de Comercial: el cliente y su satisfacción.



Ganarse su confianza.



- Credibilidad.
- Imagen de empresa.
- Imagen de producto.
- Fiabilidad del producto.
- Transmitiendo seguridad.

Estrechar relación.



- Superar sus expectativas.
- Tratarle como a un amigo.
- Facilitando información.
- Personalizándole el producto.
- Gestionando eficazmente los errores.

Premiar la lealtad.



- Descuentos.
- Eventos.
- Financiación.
- Formación.
- Club de clientes.
- Tarjetas de Fidelización.

5. Control de Gestión.

a. Pago, Gasto y Coste.

b. Costes fijo y variable, directos e indirectos.

c. Punto de Equilibrio.

a. Pago, Gasto y Coste.



Gasto

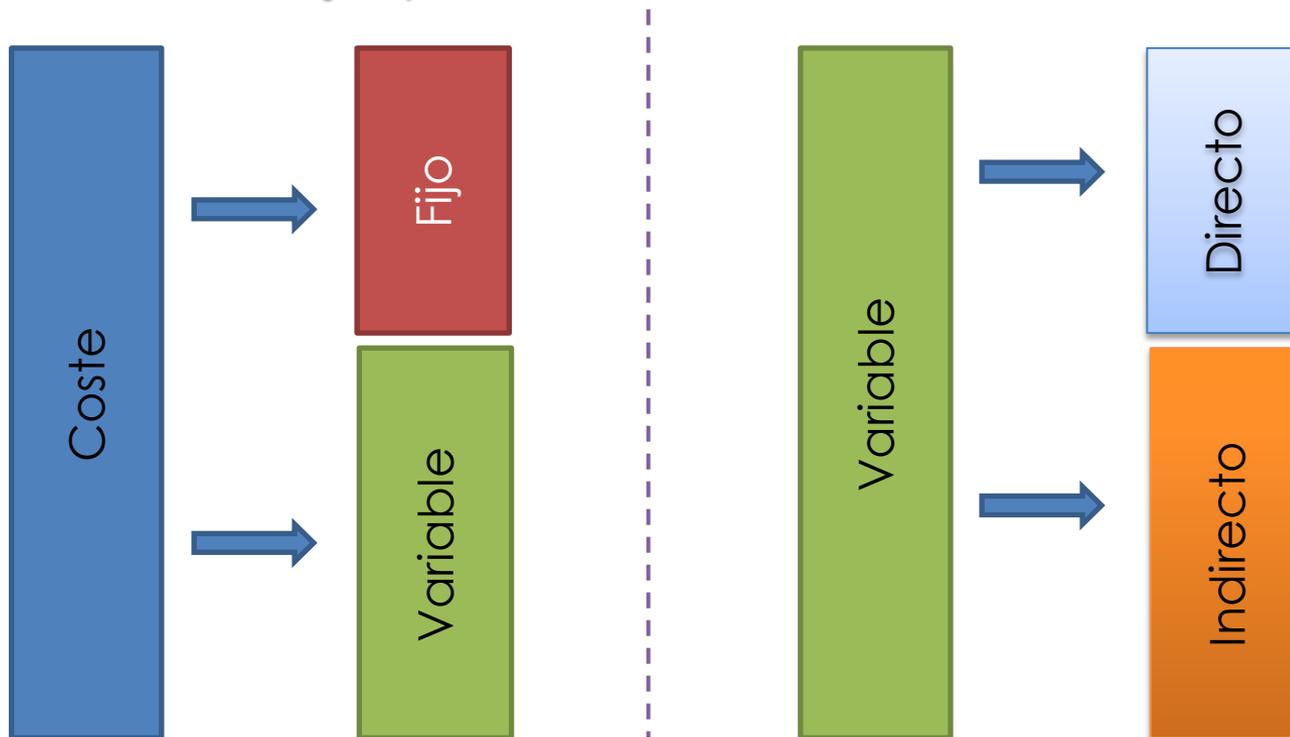


Pago



Coste

b. Costes fijo y variable, directos e indirectos.



Determinación del Punto de equilibrio en Valor:

A P.E. \equiv
$$\frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

Determinación del Punto de Equilibrio en Volumen:

B P.E. \equiv
$$\frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}}$$

d. Diferencia entre nivel de beneficio y nivel de efectivo.



e. El presupuesto.

El presupuesto:

- Indica cuánto dinero necesitas para llevar a cabo las actividades.
- Obliga a pensar rigurosamente sobre las consecuencias de la planificación de actividades.
- Permite controlar ingresos y gastos e identificar cualquier tipo de problemas.
- Constituye una buena base para la contabilidad y transparencia financiera y de gestión.

Cuenta	Titulo	Presupuesto
60100000	COMPRAS DE MATERIAS PRIMAS	20.000,00 €
60200000	COMPRAS DE OTROS APROVISION.	17.000,00 €
60700000	TRAB. REALIZ. POR OTRAS EMPR	15.000,00 €
61100000	VARIACION EXIST.MAT.PRIMA	- €
62100000	ARRENDAMIENTO Y CANONES	15.756,00 €
62200000	REPARACIONES Y CONSERVACION	8.000,00 €
62200002	REPARACION Y CONSERVACION VEHICULOS	1.000,00 €
62300000	SERVICIOS DE PROFESIO.INDTE.	9.000,00 €
62400000	TRANSPORTES	150,00 €
62500000	PRIMAS DE SEGUROS	2.500,00 €

El seguimiento:

- Mide si la empresa consigue sus objetivos.
- Detecta desviaciones.
- Permite establecer medidas correctoras ante las desviaciones.

Cuenta	Título	Mensual	Realizado	Variación	% variación
60100000	COMPRAS DE MATERIAS PRIMAS	1.666,67 €	2.783,81 €	1.117,14 €	67,03%
60200000	COMPRAS DE OTROS APROVISION.	1.416,67 €	4.381,66 €	2.964,99 €	209,29%
60700000	TRAB. REALIZ. POR OTRAS EMPR	1.250,00 €	2.449,99 €	1.199,99 €	96,00%
61100000	VARIACION EXIST.MAT.PRIMA	- €	- €	- €	0,00%
62100000	ARRENDAMIENTO Y CANONES	1.313,00 €	1.340,00 €	27,00 €	2,06%
62200000	REPARACIONES Y CONSERVACION	500,00 €	2.195,28 €	1.695,28 €	339,06%