

















Sistemas de Manufactura

2024-2

Semana VI

Planeación de Objetivos

	Visión	Habilidad	Incentivos	Recursos
Confusión				
Ansiedad				
Cambios lentos				
Frustración				

Planeación de Objetivos

¿Conoces alguna metodología para traducir las metas u objetivos entre niveles?

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio



Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Herramienta para traducir de manera eficiente los objetivos, metas, estrategias y métricos entre los diferentes niveles dentro de la organización

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio



Objetivos: De preferencia deben ser pocos y debe generar una estimulación dentro de la empresa



Metas: Medida cuantitativa que refleja si se esta logrando el objetivo



Estrategias: Se deben tener 4 estrategias aproximadamente y nos ayudan a ver las acciones que deben hacerse para lograr el objetivo



Métricos: Medida numérica que nos ayuda a ir midiendo nuestros avances

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Empresa

Departamento

Equipo

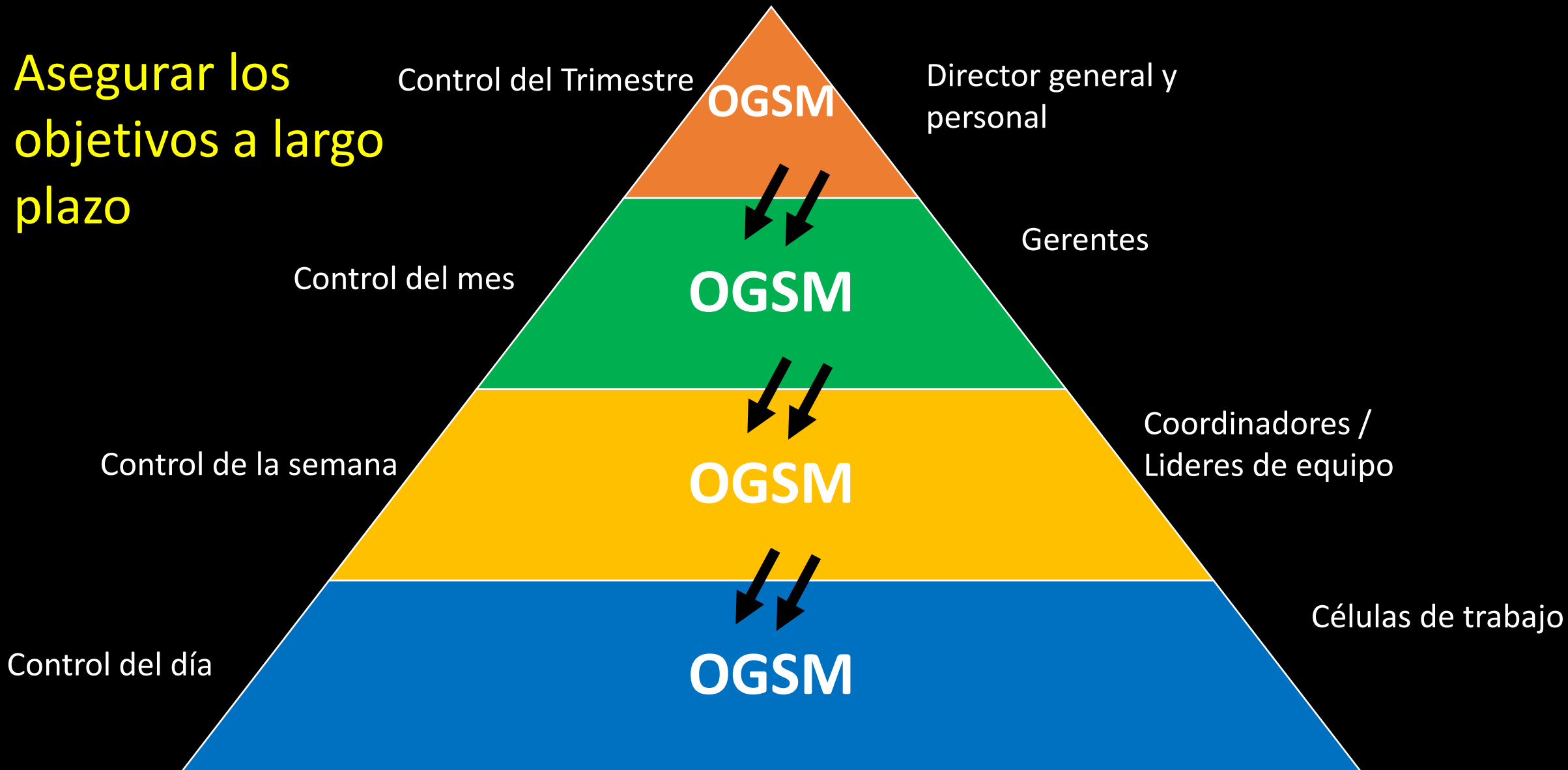
Individuo



Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Asegurar los
objetivos a largo
plazo



Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Objectives	Goals	Strategies	Measures
Qué queremos conseguir.	Cómo vamos a medir si lo hemos conseguido, y qué valor nos da el éxito.	Qué vamos a hacer para conseguir llegar a los goals marcados	Cómo vamos a medir y monitorizar el avance en la estrategia.
Palabras	Números	Palabras	Números

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio



Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 1

COORDINADOR			
Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Mejorar el servicio de satisfacción al cliente en la rama automotriz	Lograr un 95% en la distribución de partes	Generar una encuesta de satisfacción la cual nos de retroalimentación de que debemos ajustar	Reducir un 5% en el tiempo de entrega de las partes automotrices. Eliminar un 70% de las fallas en líneas de producción
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

Ejemplo 1

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

COORDINADOR

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Mejorar el servicio de satisfacción al cliente en la rama automotriz	Lograr un 95% en la distribución de partes	Generar una encuesta de satisfacción la cual nos de retroalimentación de que debemos ajustar	Reducir un 5% en el tiempo de entrega de las partes automotrices. Eliminar un 70% de las fallas en líneas de producción
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

OPERADOR

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Generar una encuesta de satisfacción la cual nos de retroalimentación de que debemos ajustar	Reducir un 5% en el tiempo de entrega de las partes automotrices. Eliminar un 70% de las fallas en líneas de producción	Identificar que es lo que retrasa la entrega de partes en el proceso. Revisar la calidad en cada proceso para aumentar la producción de piezas buenas	Reducir 1% del tiempo del proceso de pintura. Eliminar 2% de los retrabajos por pieza producidas.
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 1

COORDINADOR

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Mejorar el servicio de satisfacción al cliente en la rama automotriz	Lograr un 95% en la distribución de partes	Generar una encuesta de satisfacción la cual nos de retroalimentación de que debemos ajustar	Reducir un 5% en el tiempo de entrega de las partes automotrices. Eliminar un 70% de las fallas en líneas de producción
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

OPERADOR

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Generar una encuesta de satisfacción la cual nos de retroalimentación de que debemos ajustar	Reducir un 5% en el tiempo de entrega de las partes automotrices. Eliminar un 70% de las fallas en líneas de producción	Identificar que es lo que retrasa la entrega de partes en el proceso. Revisar la calidad en cada proceso para aumentar la producción de piezas buenas	Reducir 1% del tiempo del proceso de pintura. Eliminar 2% de los retrabajos por pieza producidas.
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 2

GERENTE DE MANUFACTURA			
Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Incrementar la rentabilidad de la empresa	incremento del retorno de inversión 3%	Incrementar la capacidad operativa	Incremento de piezas producidas 9%
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 2

GERENTE DE MANUFACTURA

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Incrementar la rentabilidad de la empresa	incremento del retorno de inversión 3%	Incrementar la capacidad operativa	Incremento de piezas producidas 9%
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

SUPERVISOR DE MANUFACTURA

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Incrementar la capacidad operativa	Incremento de piezas producidas 9%	Reducir desperdicios en el proceso	Reducción de re-trabajos 5%
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 3

DIRECTOR DE CARRERA			
Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Incrementar el número de estudiantes en el programa de Ingeniería	Incremento del 10% de estudiantes inscritos para el nuevo ciclo escolar	Incrementar la participación en ferias de promoción de estudiantes	Participar en 10 ferias estudiantiles en un año
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

ASISTENTE DE PROMOCIÓN			
Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Incrementar el número de estudiantes en el programa de Ingeniería	Incremento del 10% de estudiantes inscritos para el nuevo ciclo escolar	Identificar ferias candidatas con mayor volumen de visitantes	Identificar un mínimo de 15 ferias con volumen de visitantes mayor a 3000
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Planeación de objetivos OGSM

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Ejemplo 4

SUPERVISOR

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Proveer un nivel de servicio al cliente basado en los estándares de calidad que requiere el cliente	Alcanzar un 95% como promedio del equipo	Cada agente tendrá visibilidad de un checklist con los puntos a cumplir en cada llamada	Utilizar el checklist como apoyo en por lo menos 95% de las llamadas
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

AGENTE

Objetivo	Meta	Estrategias	Métricos
Cada agente tendrá visibilidad de un checklist con los puntos a cumplir en cada llamada	Utilizar el checklist como apoyo en por lo menos 95% de las llamadas	Organizar un layout en el escritorio de la PC de tal manera que el checklist siempre esté visible	Utilizar el checklist en el 100% de las llamadas
Texto	Números	Texto	Números
QUÉ		CÓMO	

Definición de Indicadores



« Sin datos, solo eres otra persona más dando su opinión ». – Edwards Deming

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Medida numérica la cual indica si se está cumpliendo alguna estrategia o actividad mediante una verificación constante

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Al definir un indicador se deben tener 3 cosas presentes:
Línea base con la información histórica, **intervalo de objetivo** y un rango que exprese cuando se puede mover

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

¿Cuántos indicadores se necesitan?

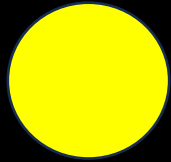
Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Un indicador debe desarrollarse pensando en la satisfacción al cliente, costo, tiempo, entrega y la calidad de un producto o servicio

Definición de Indicadores

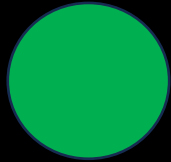
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio



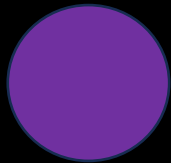
Claro: entendible y preciso, no hay ambigüedades.



Relevante: sus elementos se relacionan directamente con el objetivo.



Económico: puede ser financiado, sus beneficios superan sus costos.



Monitorable: los medios de verificación y de cálculo son claros y comprobables.



Adecuado: es útil para para tomar decisiones.

Definición de Indicadores

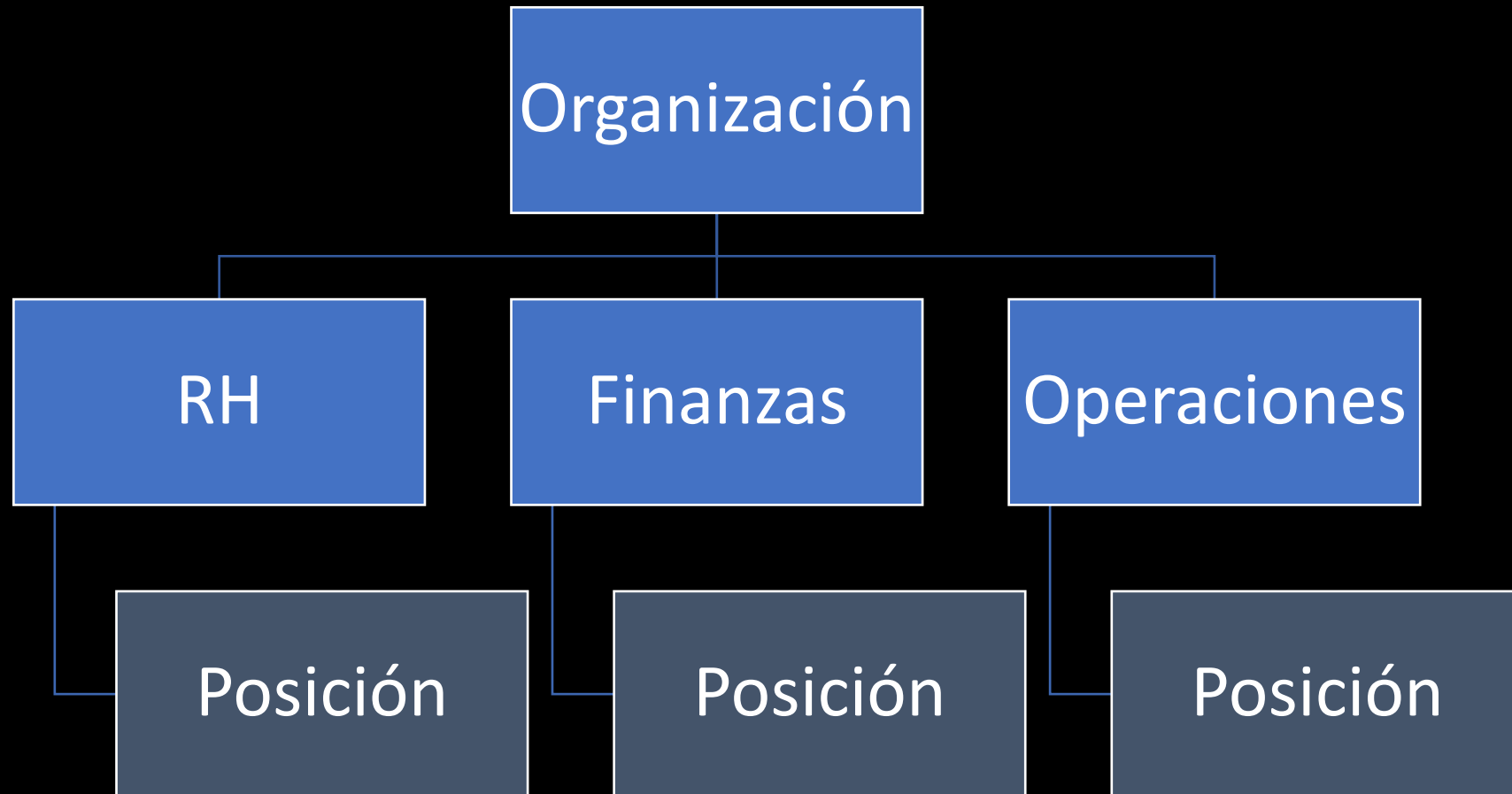
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Es una calificación de como estamos realizando el trabajo o evaluando las actividades

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

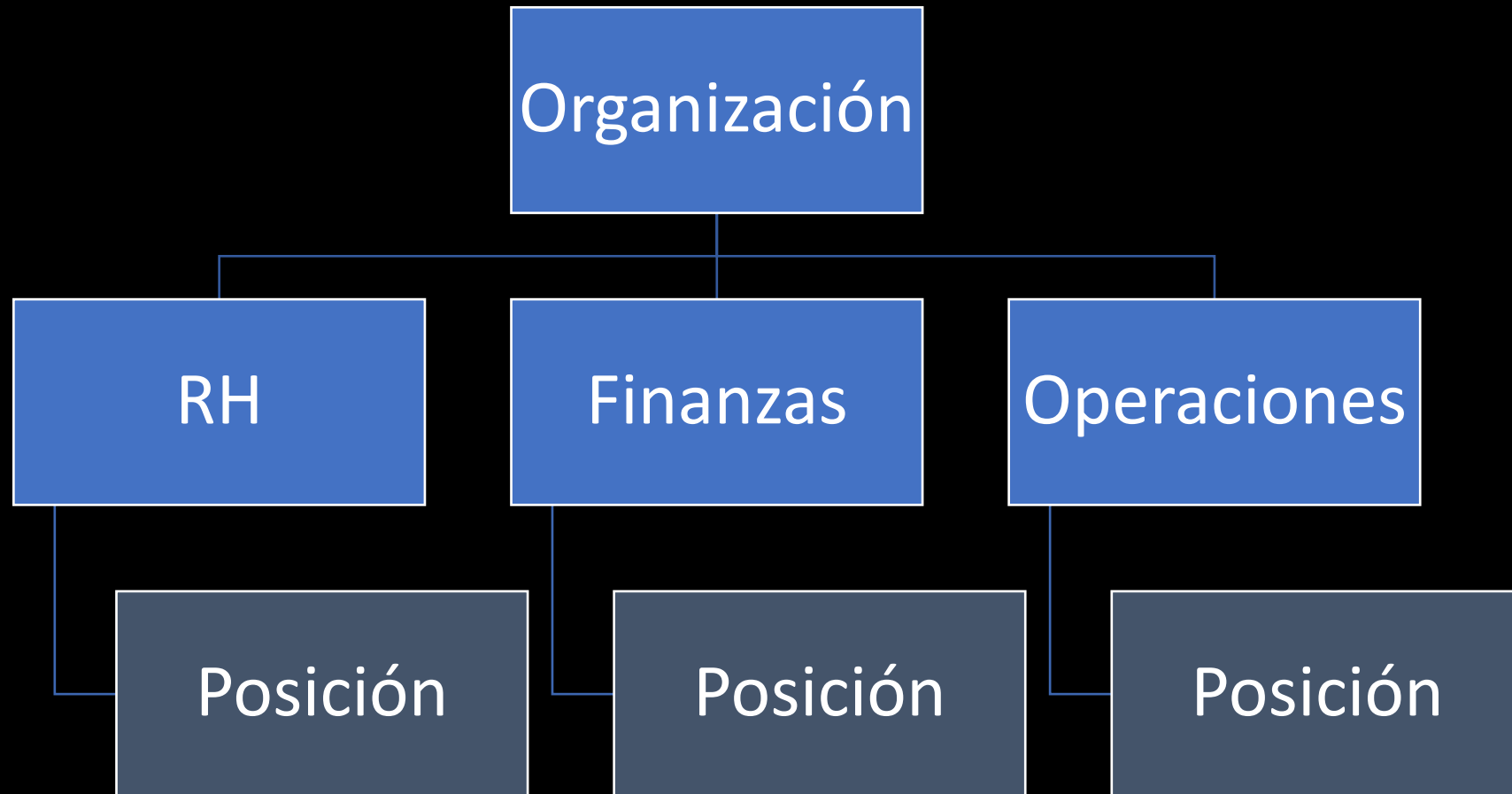
POSICIÓN: Se basa en una persona y necesita a un focal point o experto del proceso para lograr mejoras



Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

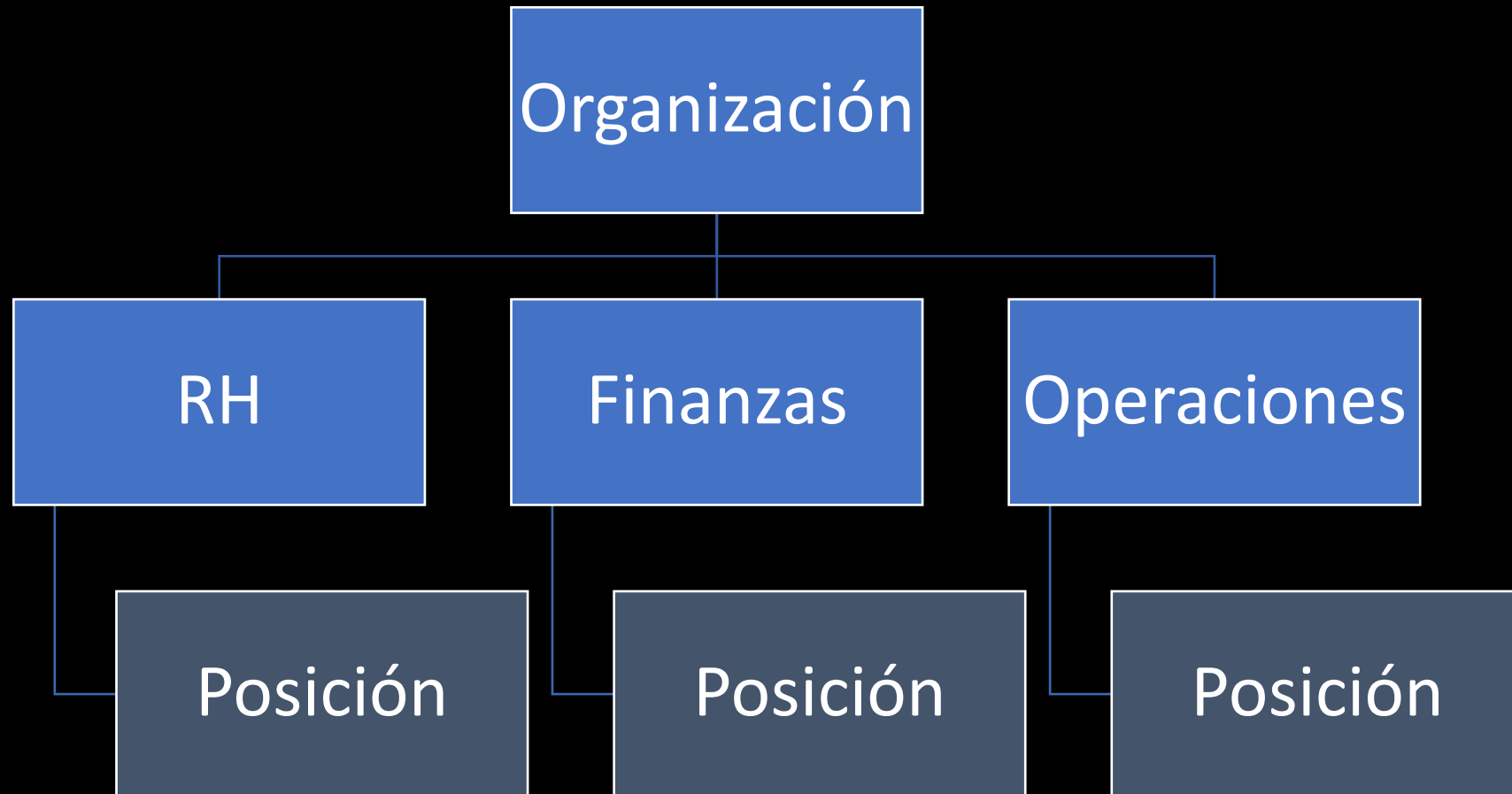
DEPARTAMENTO Evalúa el desempeño a nivel proceso o departamento y se basa en un trabajo en equipo



Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

ORGANIZACIÓN Estos indicadores son los más importantes para el cliente y comúnmente se hace mediante una negociación



Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Niveles

YB

POSICIÓN: Se basa en una persona y necesita a un focal point o experto del proceso para lograr mejoras

GB

DEPARTAMENTO Evalúa el desempeño a nivel proceso o departamento y se basa en un trabajo en equipo

BB

ORGANIZACIÓN Estos indicadores son los más importantes para el cliente y comúnmente se hace mediante una negociación

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

- Entender y escuchar la voz del cliente.
- Definir los indicadores que harán que cumplas los críticos del cliente.
- Comenzar a describir el indicador con el cálculo, fuente, periodicidad etc.
- Traducir los indicadores en cada nivel por medio de una cascada.

Definición de Indicadores

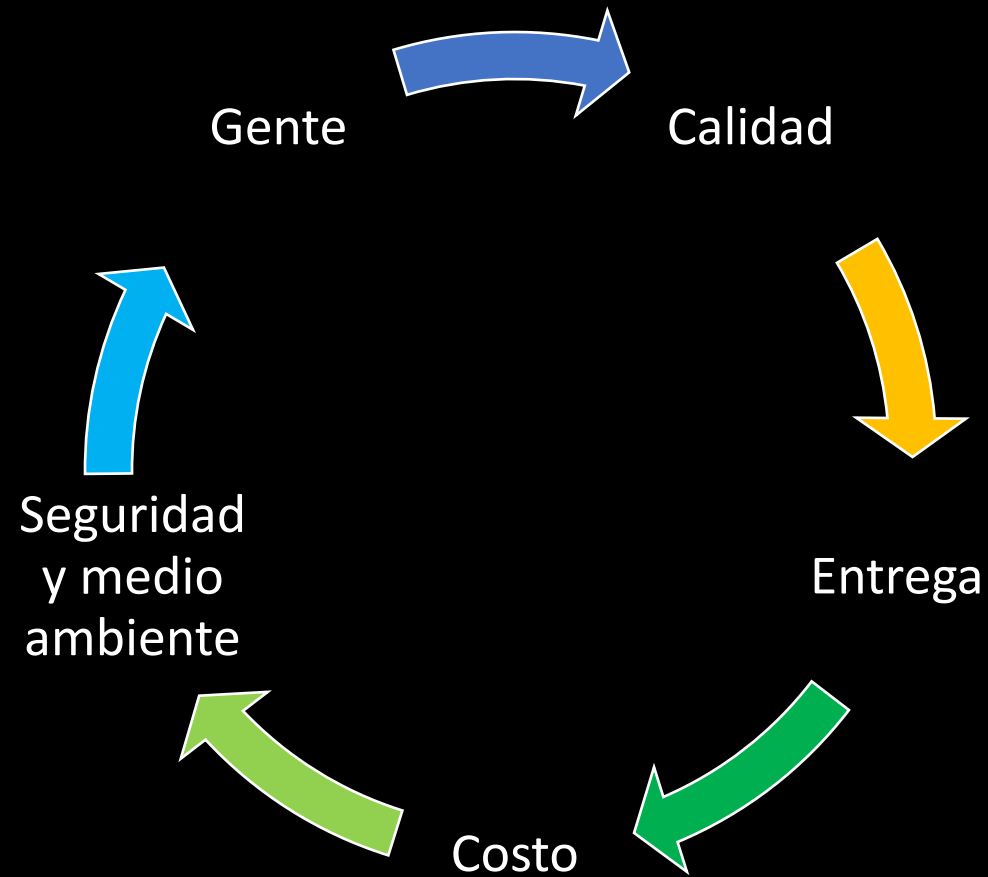
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Necesidades elaboradas	Indicador
Recibir trato amable ; enfocándose en responder de manera inmediata a la solicitud.	Calificación > 4 la encuesta de satisfacción en el apartado de personal Calificación <2 hrs en tiempo de respuesta
Unificar todos los templates y formatos	< 05% de errores en los archivos.

Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Categorías de los indicadores



Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Voice Type	Definición KPI	Definición KPI (Método de medición)	Unidad métrica	Tipo KPI	Responsable	Frecuencia	Especificaciones KPI			Fuente de datos
						Rastreo	VERDE	AMBER	ROJO	Formato
VoC	Sales Rate	Llamadas con venta cerrada/total de llamadas atendidas	%	Porcentaje de cumplimiento						
VoC	Process Accuracy	Total de procesos completados correctamente/Total de procesos realizados	%	Porcentaje de cumplimiento						
VoP	Attrition	Agentes que dejaron la compañía/# total de agentes	%	Porcentaje de cumplimiento						