

Los análisis estadísticos de los procesos y resultados de los mismos implicados en cualquier fase de las etapas de producción y su correcta interpretación son la base de todos los procesos de toma de decisiones informadas tomadas en los aspectos administrativos para cualquier organización. Siendo esto así, los administradores deben tener conocimientos elementales de técnicas y procedimientos estadísticos y de administración, sistemas y optimización y psicología con el fin de tomar las mejores decisiones.

Estos análisis se aplican a diferentes campos, por ejemplo al análisis de clientes (segmentaciones y clústers, necesidades ocultas, ...), al análisis de la competencia (identificarla, averiguar sus fortalezas y debilidades, etc), analizar el mercado (sistemas de distribución y patrones que llevan al éxito entre otros) y el análisis del entorno (demografía, análisis culturales, ...). De los resultados de estos análisis se desprenden diferentes tipos de indicadores:

- Sobre las actuaciones pasadas ('lag indicators').
- Sobre las actuaciones presentes ('real-time indicators').
- Sobre las actuaciones futuras ('lead indicators').

### **Medidas de la actuación a nivel estratégico de la organización**

Fundamentalmente contaremos con dos técnicas para responder a las preguntas relativas a las decisiones estratégicas de la organización.

El análisis PEST ('political, economic, social and technological analysis') es usado para analizar el entorno y encontrar factores que serán, gracias al análisis SWOT, clasificados como fortalezas, debilidades, amenazas u oportunidades en el marco de la toma de decisiones. Cabe aclarar lo siguiente:

- Consideramos fortalezas los atributos que pueden ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y debilidades aquellas características que pueden llevar a no alcanzar las metas planteadas. En este caso ambas son características intrínsecas de la organización.
- Por otra parte, contamos con los factores exógenos que podemos clasificar como amenazas (peligran que se consigan los objetivos por parte de la organización) u oportunidades (factores que favorecen la consecución de los objetivos).

Para estos tipos de análisis es importante el conocimiento estadístico, computacional (capacidad de poner en práctica los conocimientos estadísticos mediante programas específicos) y conocimiento web o de acceso a la información.

### **Medidas de la actuación a nivel táctico de la organización**

Es fundamental que se cuente con lo siguiente:

- Lugar para la venta: esto se resume fundamentalmente en cómo es el comportamiento del empleado, lo que repercute en su conservación. Debemos preservar a los trabajadores que cumplan con su función, impidiendo la fuga de talento, pues esta forma parte de los activos de la empresa.
- Lugar para la compra: la impresión que se lleve el cliente, esto repercutirá en su fidelización.
- Lugar para invertir: trabajar con márgenes que permitan tanto la ganancia como la reinversión en el negocio.

Una herramienta básica de estos análisis son los balances, cartas que fundamentalmente incluyen las siguiente categorías: actuación financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

El valor económico añadido ('EVA') configura una medida de la creación de valor de un negocio.

### **Medidas de la actuación a nivel operacional de la organización**

Se entra en la interacción entre la gente dentro de las organizaciones con los productos o servicios que prestan con la intención de añadirles valor añadido.

Fundamentalmente contamos con una herramienta en este campo, un proceso cíclico (círculo de Deming) con el que analizar los procesos que consta de las siguientes etapas: planear, hacer, comprobar los resultados y actuar en consecuencia a los mismos.

Con el fin de analizar los resultados, contamos con siete herramientas básicas para su exposición e interpretación (Ishikawa): 'Check sheets, Pareto charts, Histograms, Scatter Plots, Control charts help, Flowcharts and SPC'.