

PLANTILLA DE ENTREGA DE TRABAJO

**MÓDULO: TAD402-3898-224081-ONL**

**SEMANA: SEMANA 5**

Docente: ALBERTO SANHUEZA LAZCANO

Estudiante: JOSE MARAMBIO MARTINEZ

Índice

[Introducción 3](#_Toc177500589)

[Desarrollo 4](#_Toc177500590)

[Tablero de control 7](#_Toc177500591)

[Bibliografía 10](#_Toc177500592)

# Introducción

En el siguiente documento realizaremos un análisis y clasificación de la información entregada para medir el impacto dentro de los procesos de una empresa y como podemos mejorarlas. Se realiza Dashboard para facilitar la lectura de los resultados, ver su periodicidad de medición entre otros.

# Desarrollo

**Tabla de indicadores**

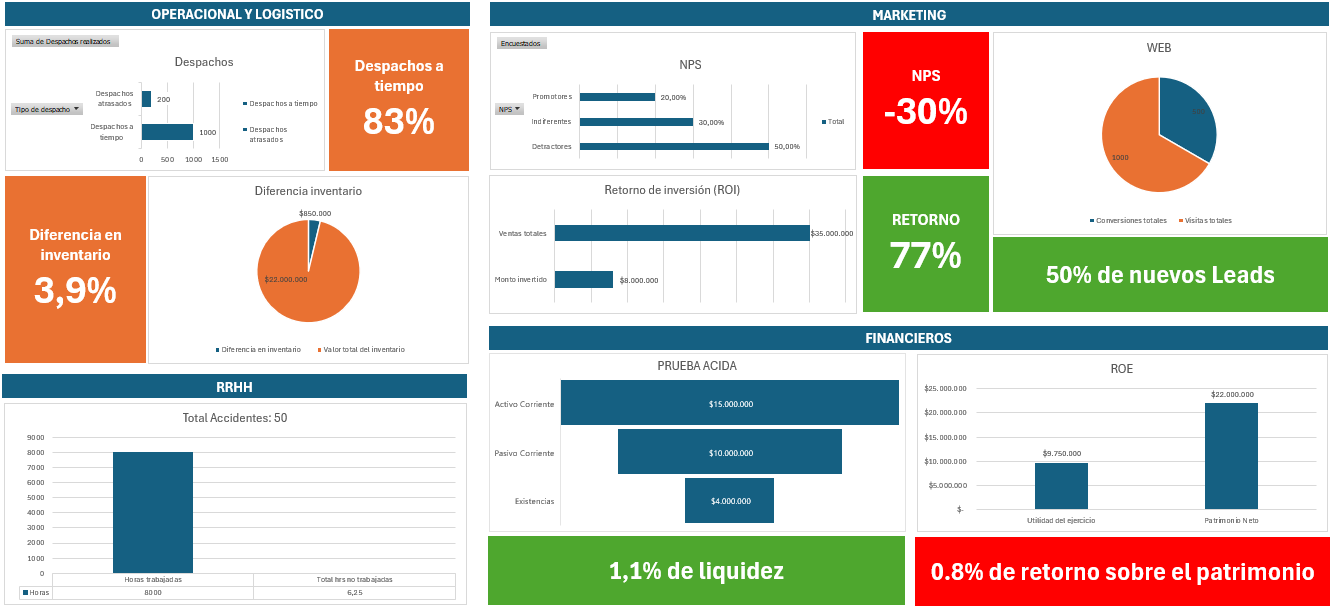
Analiza los siguientes datos de las operaciones de una empresa, y completa la tabla realizando lo siguiente:

1. Clasifica cada uno de los indicadores que nazcan de los datos presentados.
2. Señala la fórmula por la cual será calculada.
3. Calcula y muestra el resultado del indicador.
4. Interpreta el indicador de acuerdo con su resultado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datos de operación | Clasificación | Fórmula | Cálculo | Interpretación |
| 1) Número de despachos a tiempo: 1.000  Número total de despachos: 1.200 | OPERACIONAL Y LOGISTICO | (Despachos a tiempo / Total de despachos) \*100  ***Formula: Producción*** | (1000/1200) \*1000 = 83,3% | Una tasa de conversión del 83%, es buena siendo posible mejorarla hasta un 90%. Con esto podemos interpretar que la logística se encuentra en buen camino pudiendo mejorar su desempeño, es necesario investigar si las causas son internas o externas, lo cual también impacta en la satisfacción del cliente. |
| 2) Monto de diferencias en el inventario: $850.000  Monto total del inventario: $22.000.000 | OPERACIONAL Y LOGISTICO | (Diferencia en inventario / Valor total del inventario) \*100  ***Formula:  Mermas*** | (850000 / 22000000) \*100 = 3,9% | El % de diferencia de inventario, puede indicar si existen algún tipo de merma, problemas de producción, robos, pérdida de valor de inventario o diferencia en la medición de inventario asociada. Con lo cual será necesario identificar donde se está presentando esta diferencia. Esta tasa puede ser mejorada al 2%, ya que de aumentar significa que se está perdiendo dinero invertido. |
| 3) Número de accidentes: 50  Número de horas trabajadas: 8.000 | RRHH | (accidentes \* 1000 horas de trabajo) / Horas trabajadas  ***Formula: Índice de frecuencia*** | (50 \* 1000) / 8000 = 6,25 horas | El siguiente indicar muestra la cantidad de horas no trabajadas en base a la cantidad de accidentes cada 1000 horas de trabajo, siendo 6,25 horas no trabajadas productos de accidentes. Es necesario mejorar las políticas de seguridad, capacitación y cuidado de los trabajadores con el fin de evitar gastos residuales por accidentes de trabajo o posibles deserciones laborales. |
| 4) Monto invertido en campaña de publicidad: $8.000.000  Ventas totales realizadas post campaña: $35.000.000 | MARKETING  (ROI) | ((Ingresos generados – Inversión realizada) /Costos) \*100  ***Formula: ROI*** | ((35000000 – 8000000) /35000000) \*100 = 77,14% | Tras realizada la campaña se puede verificar que esta tuvo un existo al mejorar sustancialmente las ventas en comparación a su inversión. Es posible estimar que cada $1 peso utilizado el retorno es de 7,7%. Es posible analizar el impacto al largo plazo, y compararlo otras campañas anteriores. |
| 5) % de detractores: 50%  % de promotores: 20 % | MARKETING | (% de Promotores - % Detractores)  ***Formula: NPS*** | 20% - 50% = -30% | Una evaluación de -30% es una mala señal en base a la imagen de marca y es necesario revertirla cuanto antes. Para esto es necesario evaluar el flujo del proceso, si existen demoras, inconvenientes, si el producto o servicio cumple con las expectativas y la atención en general. Junto a esto es posible invertir esfuerzo en los encuestados indiferentes para transformarlos en promotores. |
| 6) Utilidad del ejercicio: $9.750.000  Patrimonio Neto: $22.000.000 | FINANCIEROS  (ROE) | Utilidad / (Patrimonio neto – utilidad del ejercicio)  ***Formula: Retorno sobre patrimonio*** | 9750000 / (22000000  - 9750000) = 0,80% | Se pudo calcular el retorno de inversión sobre el ejercicio de 0,8% pesos por peso invertido, el cual nos indica que lo invertido está teniendo un impacto positivo, aunque es posible mejorarlo y optimizarlo para obtener sobre el 1% por peso. |
| 7) Activo Corriente: $15.000.000  Existencias: $4.000.000  Pasivo Corriente: $10.000.000 | FINANCIEROS | (Activo corriente – existencias) / Pasivo corriente  ***Formula: Prueba ácida*** | (15000000 – 4000000) /10000000 = 1,1% | De acuerdo con el cálculo realizado, la empresa puede cubrir sus necesidades a corto plazo en un 1,1%, en el caso que no consideremos su inventario como efectivo inmediato. Es posible mejorarlo realizando un análisis del control de rotación de inventario y crédito a clientes. |
| 8) N.º de leads página web: 500  Nº de visitas totales: 1.000 | MARKETING | Nº de Conversiones totales x 100 Nº de Visitas totales  ***Formula: Tasa de Conversión*** | (500/1000) \*100 = 50% | Este indicador nos muestra que cada 10 visitas realizadas al sitio web 5 se convierten en un potencial cliente, lo cual identifica un exitoso desempeño de marketing web intentando captar clientes, de los cuales la experiencia de usuario, información presentada y SEO, son buenas y atractivas.  Es posible mejorarla realizando otros estudios referentes al posicionamiento y análisis del comportamiento de los usuarios. |

# Tablero de control

Se realiza tablero de control compuesto de las siguientes secciones: Indicadores Operacional y logístico, RRHH, Marketing y Financieros.  
  
Los cuales se encuentran organizados para una fácil lectura y comprensión de acuerdo con el área donde son medidos.



Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza media

Gráfico

Descripción generada automáticamente con confianza media

Imagen que contiene Gráfico

Descripción generada automáticamente

Gráfico, Gráfico de embudo

Descripción generada automáticamente

**Conclusión**

Para el cálculo y análisis realizados en este informe, fue necesario indagar en diferentes tipos de indicadores de medición los cuales se evalúan sobre las necesidades de la empresa en cuestión, reconocer cuales corresponden a cada área de medición y pudimos determinar el impacto y posibilidades de mejora.

La empresa analizada tiene un índice de retorno de patrimonio bajo el 1%, este indicador no es optimo y es posible mejorarlo analizando el entorno y rubro en el cual participa.

Su campaña de marketing y sitio web es capaz de atraer nuevos clientes, teniendo un retorno de inversión dentro de lo esperado y experimentar un alza en sus ventas, es posible realizar mejoras en su sitio web para captar mas del 50% de nuevos leads y aumentarlas aún más.

Sin embargo, es de vital importancia mejorar el NPS ya que de seguir en -30%, existe la posibilidad de que los nuevos clientes en un futuro no permanezcan con la marca, es posible mejorarlo realizando otros tipos de evaluaciones y encuestas, además de incentivar políticas de atención al cliente y operacionales las cuales influyan de forma positiva. Adicionalmente existe una franja de un 30% de personas encuestadas indiferentes con la marca quienes pueden convertirse en futuros promotores si se aplican las políticas antes mencionadas.

En lo que refiere a logística, el 83% de entregas a tiempo es un claro indicador que pueda estar afectando al NPS y es necesario revisar el control de inventario que se está realizando, acortando el periodo de producción, bodega y venta, entre otros factores.

# Bibliografía

AIEP (2024). TALLER DE ANÁLISIS PARA LA GESTIÓN. CONTROL DE GESTIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Bryan Campos. (2016, 1 julio). *¿COMO CALCULAR LA DIFERENCIA DE INVENTARIO? RETAIL* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=qFmGJ1QDjbE