**EJEMPLO N° 001 PRODUCTOS & ALIMENTICIOS**

En la última junta y motivados por los cambios que se han observado, la administración de Productos & Alimenticios decidió dar un paso más allá del análisis financiero básico para poder enfocarse en los aspectos más importantes, que garanticen recuperar su liderazgo y alcanzar “excelencia organizacional”. Para incrementar sus niveles de desempeño y competitividad, Productos & Alimenticios ha buscado mejorar sus procesos de manufactura, servicio a sus clientes y gestión interna, a través del uso de la metodología de Planificación Estratégica, Mejora de Procesos Operativos y Calidad total, tratando de Aplicar los más modernos conceptos, que le garanticen mejorar consistentemente sus resultados y recuperar el mercado perdido.

Con el fin de satisfacer los requerimientos de la empresa moderna en materiales de control de gestión, hemos desarrollado el modelo de excelencia organizacional, el que desarrollemos a lo largo de este curso.

Si bien los objetivos corresponden al antecedente fundamental, no son suficientes para accionar el control de gestión, deben estar acompañados por una materia que permita precisarlos y seguirlos y por metas concretas que permitan establecer el valor o nivel específico a alcanzar.

La métrica establece la forma en que esos objetivos van a ser medidos y requiere una reflexión adicional sobre el cual es la mejor forma de hacerlo. En muchos casos la mejor forma de medir un objetivo es a través de una medida o indicador especifico, pero en otros se requiere conformar un conjunto o grupo de medidas que permitan monitorear el objetivo desde diferentes perspectivas.

**SOLUCIÓN PARA EL EJEMPLO:**

Para alcanzar la excelencia y mejora de Procesos Operativos y Calidad total organizacional lo más importante es que Productos & Alimenticios trabaje en forma conjunta entre diversas áreas para diseñar e implementar los indicadores clave de gestión y lograr un equilibrio entre ellos para que estén integrados unos con otros y donde asegura que los empleados sepan exactamente que se espera que hagan, estén alineados con la estrategia y tengan un claro sentido de la ejecución o tarea a realizar.

Si bien es cierto Productos & Alimenticios debe establecer entre otras cosas conocer la percepción que los consumidores tienen del producto, para lograrlo debe como primera cosa establecer como una meta la percepción de nuestro producto que queramos entregar al consumidor es importante la construcción de un indicador que nos ayude a mejorar la organización de la empresa basado en herramientas que permitan que las empresas adquieran la disciplina de medir y controlar la gestión, balanceando su empresa aun corto con el largo plazo.