

**INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA CALIDAD**  
**HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA PARA LA PRODUCCIÓN**

**Ejemplo 1: Matriz de Desempeño Empresa de Manufactura**

Se tienen los siguientes datos de una empresa para dos períodos:

<b>Concepto</b>	<b>Período base</b>	<b>Período siguiente</b>
1. Unidades producidas	100.000	105.000
2. Horas de mano de obra directa	18.200	17.000
3. Horas de mano de obra indirecta	3.100	2.000
4. Unidades reprocesadas	4.000	6.000
5. Quejas recibidas	50	70
6. Ausentismo del personal (en horas)	400	450

a. Tomando como nivel inicial los datos del período base, así como las metas esperadas y el peso asignado a cada uno de los siguientes indicadores, construya una matriz de medición del desempeño:

<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Peso</b>
1. Producción por hora	9 unid/hr	25%
2. Porcentaje reproceso	2.5%	30%
3. Quejas por cada 10.000 unidades	4.5	30%
4. Porcentaje de ausentismo	1.5%	15%

- b. ¿Cuál es el desempeño por indicador y global para la empresa en el período siguiente?  
c. Haga un análisis tanto cuantitativo como cualitativo y comente los resultados obtenidos.