



## Curso: Indicadores de desempeño (KPI)

### Descripción del curso

#### Introducción:

PENDIENTE

#### Objetivos:

El participante conocerá técnicas y herramientas para establecer indicadores que le permitan medir y mejorar el desempeño de sus procesos.

#### Dirigido a:

Jefes, coordinadores y supervisores de área, gerentes y directores.

**Instructor:** Con más de 10 años de experiencia en sistemas de gestión de calidad y KPI.

**8hr**  
De duración

**Metodología: 60% teoría – 40% ejercicios y casos prácticos**

## 1. Introducción a los indicadores de desempeño (KPI)

- ¿Qué es un indicador?
- ¿Qué es un proceso?
- ¿Para qué sirven los indicadores?
- ¿Qué es un KPI?

## 2. Importancia y beneficios de los KPI

- ¿Qué beneficios se obtienen al establecer indicadores en la organización?
- Funciones y procesos donde se deben establecer indicadores
- Definición del número de indicadores a establecer en la organización
- Selección de indicadores a partir de la planeación estratégica

## 3. Características de un indicador KPI

- Elementos que debe tener un indicador
- Tipos de datos y establecimiento de indicadores
- Indicadores cualitativos y cuantitativos

## 4. Escalas para el establecimiento de indicadores KPI

- Tipos de escalas para indicadores
- Selección de escalas para los indicadores
- Selección de unidades para los indicadores
- Definición de la zona roja
- El tiempo como escala de medición

## 5. Límites de control para los indicadores KPI

- Criterios para la definición de límites de control
- Uso de la estadística para el establecimiento de límites de control
- Revisión y ajuste periódico de los límites de control

## 6. Seguimiento y medición de KPI

- Importancia del seguimiento y medición de los indicadores
- ¿Cuándo debo medir los indicadores?
- ¿Quién debe medir los indicadores?
- Análisis de datos y toma de decisiones

## 7. Acciones preventivas y correctivas a partir de los KPI

- ¿Qué es una acción correctiva?
- ¿Qué es una acción preventiva?
- Importancia de las acciones preventivas
- El análisis de causa raíz
- Herramientas para el análisis de causa raíz

## 8. Conclusiones a los indicadores de desempeño (KPI)