

# Capacitación KPI's

Unidad de Cumplimiento

**Si no planteamos a donde queremos llegar ni que queremos lograr, no podremos entonces ser capaces de desarrollar estrategias que nos lleven al éxito.**



«Lo que no está definido, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, siempre se degrada».

William Thomson Kelvin

# Ciclo de Deming para la mejora continua

## 1 Planear

¿Que se va a ejecutar y como?  
¿Cómo vamos a medir los resultados?

## 2 Hacer

Ejecución

## 3 Verificar

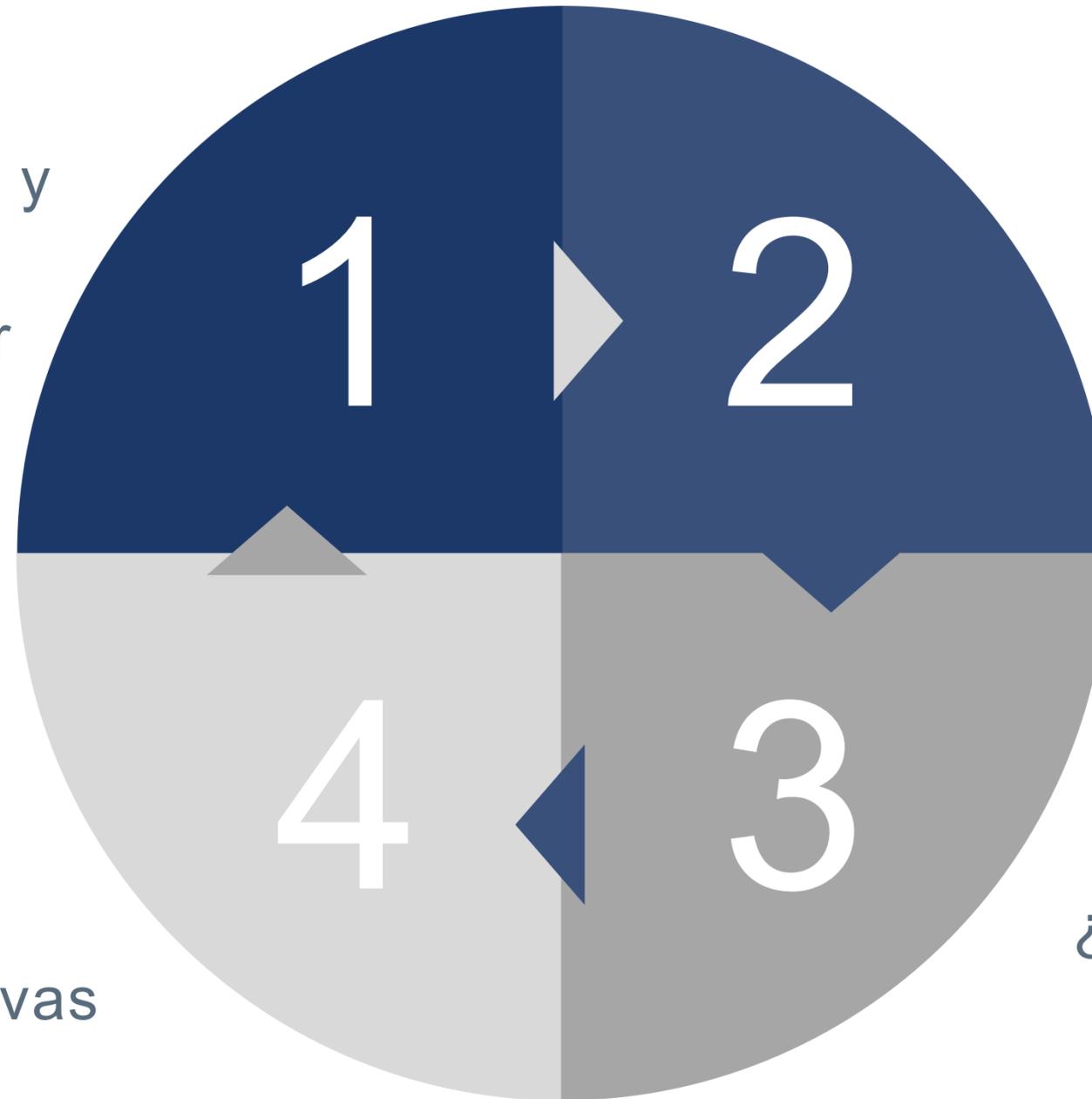
¿Se está cumpliendo lo establecido?

## 4 Actuar

Implementar acciones correctivas y preventivas

Mejoras en el proceso

¿Los resultados son de acuerdo con lo planeado?



# ¿Qué es un KPI?

Consiste en métricas que nos permiten dar seguimiento, medición, al estado de nuestros procesos o proyectos



Proviene de las palabras en inglés: Key Performance Indicator



Puede traducirse como Indicadores claves de **desempeño**



Nos ayudan como punto de referencia del progreso o alcance que vamos obteniendo con respecto a un objetivo deseado

# Características de los KPI's

- Están ligados a un objetivo específico
- Cuentan con periodos específicos para su medición y comparación
- Deben de tener valores establecidos ligados al objetivo que se desea lograr para conocer su interpretación: resultado bueno, malo, aceptable, etc.
- Los KPI's deben estar basados en datos
- Deben ser relevantes para toma de decisiones y estrategia del negocio
- Tanto el objetivo como el KPI deben ser SMART



¿Que se quiere lograr?

**ESPECÍFICO  
(SPECIFIC)**



**MEDIBLE  
(MEASURABLE)**



¿Cómo se va a medir?  
¿Cuanto? ¿Unidad de medición? Puede ser mediante, porcentajes, tiempos, cantidad de unidades producidas, satisfacción de clientes internos o externos mediante encuestas...

¿Cómo se realizará?  
¿Es posible lograrlo con los recursos disponibles?

**ALCANZABLE  
(ATTAINABLE)**



**RELEVANTE  
(RELEVANT)**

¿Qué importancia tendrá el resultado?  
¿Está alineado con los objetivos de la organización?

**TIEMPO DEFINIDO  
(TIME)**



¿En cuanto tiempo?  
¿Plazo?  
¿Cada cuanto se medirá?

**OBJETIVO / KPI SMART**

# Importancia de los KPI's

- Conocemos el estado de nuestros procesos y si están bajo los objetivos definidos.
- Toma de decisiones fundamentada en datos.
- Se logra dirigirse hacia la eficiencia y la eficacia.
- Identificar puntos de mejora cuando no se obtiene los resultados esperados y tomar acciones para ajustar los procesos / proyectos al objetivo trazado.
- Cuantificar el impacto de nuestras acciones y mejoras.
- Se produce enfoque en lo más importante.
- Cuantificar el impacto de nuestras acciones y mejoras.
- Se puede realizar medición de las actividades del equipo de trabajo y forma parte de la motivación para alcanzar los objetivos. Con el enfoque correcto, se identifican con los objetivos de la empresa y asegura su sentido de responsabilidad.

# Diferencia entre KPI y Métrica

- 1** El KPI está ligado a un objetivo
- 2** Los KPI's son métricas, pero las métricas por sí solas no son KPI's
- 3** Las métricas son las bases y respaldo de un KPI's
- 4** Los KPI's pueden estar compuestos de varias métricas
- 5** Los KPI's están creados para facilitar decisiones estratégicas



# Algunos ejemplos de KPI's

% de satisfacción del cliente

Tiempo de respuesta

Gastos variables

Tasa de rotación de empleados

Ventas totales

% de errores en cierre

% de percepción de clima labora

Rotación del inventario

% de ajuste de actividades en tiempo

% de unidades defectuosas

% de devoluciones

% de entregas incorrectas

Exactitud del inventario

Tiempo promedio de resolución

Tiempo improductivo

Margen de beneficio neto

Tasa de reingresos

% de equipos sin fallas



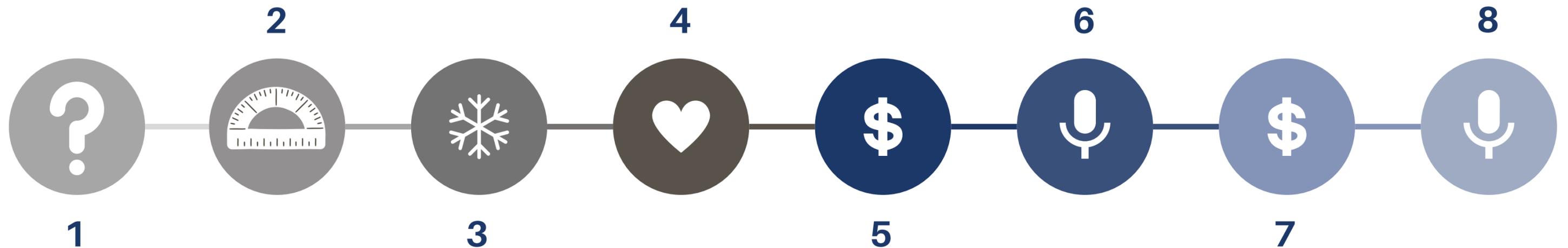
# ¿CÓMO DEFINIR KPI'S?

¿Cómo puedo medirlo?  
¿Que métricas utilizar?  
(Medible)

¿Cada cuánto se va a  
evaluar? ¿Cómo y donde  
lo vamos a comparar?  
(Tiempo definido)

Realizar el cálculo del KPI  
necesario a partir de la  
información y métricas  
recopiladas

Si el resultado no es el  
esperado, tomar acciones  
(plan de acción) para  
ajustar las métricas



¿Qué quiero medir  
y por qué es  
importante?  
(Específico -  
Relevante)

¿Que valor quiero alcanzar  
y por qué?  
Método de cálculo, ¿Cuáles  
son los límites que me  
permiten saber el estado de  
mi proceso o proyecto?  
(Alcanzable - Medible)

Desarrollar  
herramientas o contar  
con sistemas que  
permitan un registro de  
datos actualizados  
para las métricas  
utilizadas

Analizar resultados  
obtenidos, valor de  
KPI calculado y  
factores que  
intervinieron en ese  
valor



# Ejemplo de objetivos Smart

---

**Aumentar las ventas en un 15% (de \$100.000 a \$115.000) en los próximos 6 meses, ofreciendo nuestros nuevos productos a nuestros clientes recurrentes**

- a. Aumentar las ventas en un 15% (Específico) S
- b. 15%, de \$100.000 a \$115.000 (Medible) M
- c. Ofrecer nuestros nuevos productos a los clientes recurrentes (Alcanzable) A
- d. Retención de clientes y aumentar ventas (Realista) R
- e. 12 meses (Plazo) T

# Implementación de KPI's

- 1** Definir objetivo en 15 días y KPI's
- 2** Se tendrá reunión con cada uno para revisar objetivos y KPI's
- 3** Se realizan ajustes necesarios para implementar a partir del 16 de febrero



# Referencias bibliográficas

- Martins, J. (2022). *Qué es un KPI, para qué sirve y cómo utilizarlo en tu proyecto.* <https://asana.com/es/resources/key-performance-indicator-kpi>
- Calzon, B. (2023). *KPI frente a métricas: comprensión de las diferencias con consejos y ejemplos.* <https://www.datapine.com/blog/kpis-vs-metrics-differences/>
- Guerrero, A. (s.a.) KPI: ¿qué es y cuál es su importancia para las empresas?. IKUSI. <https://www.ikusi.com/mx/blog/kpi-importancia-empresas/#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20son%20importantes%20los,o%20no%20los%20objetivos%20trazados.>



# MUCHAS GRACIAS

**Cualquier duda estamos para servirles**



[cumplimiento@fruno.com](mailto:cumplimiento@fruno.com)