



Transformando el conocimiento en valor.  
Hacemos del conocimiento un activo

Taller Especializado

## Medición a través de Indicadores de Desempeño (KPI's)



[www.qualitypoint.com.do](http://www.qualitypoint.com.do)

- 12 horas de entrenamientos efectivo, fundamentado en la aplicabilidad inmediata con enfoque a resultados.
- Este taller permite desarrollar habilidades para la Identificar, construir y evaluar indicadores de desempeño (KPI's), así como el diseño de planes a acción.



## Otorgando un nuevo significado a la capacitación empresarial

Fundada en 2008, QUALITYPOINT BUSINESS SCHOOL es una firma que ofrece soluciones de capacitación especializada en las áreas de: Gestión de Calidad, Gestión por Procesos de Negocios / BPM, ISO 9001, Gestión de Riesgo / ISO 31000 y Desarrollo Organizacional. En Qualitypoint nos esmeramos cada día para ofrecerle una verdadera experiencia de aprendizaje y profundización, a través de programas especializados de alto nivel, pensado y diseñado teniendo como objetivo principal la aplicabilidad inmediata y el enfoque a resultados, transfiriendo metodologías, técnicas y herramientas probadas y de éxito, con base a nuestra experiencia profesional y a las mejores prácticas empresariales.

Contamos con una amplia gama de servicios de formación y consultoría especializada y un equipo de consultores y facilitadores experimentados, lo que nos permite garantizar la completa satisfacción de nuestros clientes, siendo socios estratégico de su negocio.

### NUESTROS CLIENTES

- Orange Dominicana
- Hospira
- Cemex Dominicana
- Tricom
- Grupo Ramos
- Scotia Seguros
- Claro
- Distribuidora Corripio
- Almacenes SEMA
- Banco Santa Cruz
- Daniel Espinal, C. por A.
- Molinos Modernos
- Laboratorio Rowe, C. por A
- AFP Reservas
- Industrias Banilejas, C. por A.
- Isidro Bordas, S.A.
- MAPFRE BHD
- Superintendencia de Bancos
- Ministerio de Hacienda
- Grupo Empresarial Alaska
- Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos
- La Colonial de Seguros, S.A.
- Cardnet Dominicana
- Jonhson & Jonhson
- Scotiabank
- ARS Humano
- Banesco
- Cortés Hermanos
- Banco Central
- Mercasid
- Marítima Dominicana
- Universidad APEC
- Ferretería Americana
- Banco Confisa
- Seguro Banreservas
- ROS Seguros
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco Popular
- Multigestiones, AYAX, S.A.
- César Iglesia, C. por A.
- Quala Dominicana
- Ministerio de Administración Pública
- INFOTEP
- ARS Constitución
- CEDIMAT
- Constructora Rizek & Asociados
- Industria Macier
- Banco Ademi
- Fosforera del Caribe, S.A.
- ONAPI
- Brugal & Co., C. por A.
- Cervecería Vegana, S. A
- Vinos. S.A.
- Banco BHD-León
- Gerdau Metaldom
- Dirección General de Aduanas
- IDAC
- Hormigones del Caribe
- Kinnos

## PRESENTACIÓN

Hoy en día las organizaciones con proyección a largo plazo, basan su crecimiento principalmente, en el aprovechamiento de elementos intangibles tales como: las competencias y capacidades de su gente, la calidad, la eficacia y eficiencia de sus procesos y el nivel de satisfacción de sus clientes. En la medida que logremos construir un sistema integrado de indicadores, podremos conocer el nivel de resultados que venimos alcanzando en nuestra organización.

Este programa representará para los participantes un apoyo que le ayudará a conocer en forma práctica el significado de los indicadores, cómo identificarlos, su diseño e implementación, su importancia para mejorar la calidad, y a través de una metodología práctica aprenderán a crear una cultura de medición orientada a la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

## ¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE TALLER?

- Directores, gerentes, líderes de proyecto, consultores y dueños de procesos
- Responsables de la gestión de calidad, documentación de procesos y personas vinculadas a las áreas de calidad, procesos y productividad..
- Supervisores y personal en general que requiera conocer y manejar, de forma óptima la medición a través indicadores.

## RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes serán estarán en capacidad de:

- Crear las bases para establecer una cultura de medición orientada a determinar el impacto y la efectividad de los procesos organizacionales.
- Identificar indicadores claves para gestionar los aspectos importantes de la organización e impulsar su crecimiento.
- Construir indicadores apropiados para monitorear el desempeño de áreas funcionales, planes, procesos, proyectos y personas.
- Evaluar efectivamente los indicadores para generar información válida para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Diseñar e implementar planes de acciones basado en el monitoreo de indicadores de desempeño.

“Nuestra experiencia acumulada a través de decenas de proyectos en consultoría empresarial, nos permiten transferir metodología y técnicas orientadas a resultados, así como las competencias necesarias para una aplicabilidad inmediata de los contenidos de nuestros programas”

**ESTRUCTURA DE CONTENIDO****MODULO I:****Generalidades de la Medición a través de Indicadores de Desempeño**

- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- La medición como herramienta para la mejora continua
- ¿Por qué medir y para qué?
- La gestión basada en un sistema de indicadores
- ¿Qué es un indicador?
- ¿Qué buscamos medir con los indicadores?
- Características de los indicadores
- Requisitos de los indicadores
- Importancia de los indicadores
- Tipos de indicadores
- Clasificación de indicadores
- Indicadores como insumo para la toma de decisiones
- Ejercicios de aplicabilidad

**MÓDULO II:****Metodología para la Identificación y Construcción de Indicadores**

- ¿Quién define los indicadores?
- Pautas para la identificación de indicadores
- ¿Qué debe tener un indicador?
- Indicadores claves de desempeño (KPI's)
- Factores críticos para su construcción
- Modelo para la construcción de indicadores
- Metodología para la construcción de indicadores
- Criterios para definir un indicador
- Matriz para el diseño de indicadores
- Hoja de vida del indicador
- Formato para el control de indicadores
- Ejercicios de aplicabilidad

“Nuestro norte es agregar valor a las personas y organizaciones, suministrándoles herramientas que contribuyan a mejorar el desempeño, la productividad y la competitividad para el desarrollo sostenible, en un mundo que se caracteriza por su constante cambio”



### MÓDULO III: Implementación y Uso de Indicadores

- Pautas para implantar los indicadores
- Definición de responsables
- Pautas para definir objetivo
- Vinculación entre objetivos e indicadores
- ¿Cómo medir los objetivos por medio de indicadores?
- ¿Quién evalúa los indicadores?
- Impacto de la evaluación
- ¿Cómo operar un sistema de monitoreo de gestión?
- Criterio para evaluar los indicadores
- Formato para el análisis de indicadores
- Interpretación de las mediciones
- Presentación de resultados del proceso de evaluación de indicadores
- Cómo definir planes de acción como resultado de las mediciones
- Difusión de los indicadores de gestión
- Ejercicios de aplicabilidad

### MÓDULO IV: Evaluación de Indicadores de Desempeño

- ¿Quién evalúa los indicadores?
- Impacto de la evaluación
- ¿Cómo operar un sistema de monitoreo de gestión?
- Matriz de indicadores de resultados
- Formato para el análisis de indicadores
- Presentación de resultados del proceso de evaluación de indicadores
- Interpretación de las mediciones
- Difusión de los indicadores de gestión
- Definición de planes de mejoramiento
- Ejercicios de aplicabilidad

“Nuestro objetivo principal es la transferencia de conceptos, técnicas, habilidades, actitudes, aptitudes y metodología, utilizando nuestra experiencia para acompañarlos a transitar su propio proceso de aprendizaje”.





## METODOLOGÍA



La metodología propuesta está orientada al pragmatismo y a los resultados, utilizando la transferencia de experiencias como la técnica principal para generar las competencias necesarias en los participantes. Dentro de las técnicas didácticas que emplearemos se encuentra las siguientes:

- Exposiciones del facilitador
- Análisis y discusión de casos reales
- Transferencia de experiencias
- Aprendizaje orientado a la resolución de problemas
- Ejercicios prácticos

## INFORMACIÓN GENERAL

Lugar:	Hotel Catalonia Santo Domingo
Fecha:	Sábados 19 y 26 de septiembre y 3 de octubre, 2020
Horario:	Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
Total de horas	12 horas
Inversión	RD\$ 14,995.00

Este programa Incluye: Manual del Participante, materiales complementario, asesoría personalizada, coffee breaks ejecutivo y certificación emitida por Qualitypoint Business School



## FACILITADORES

**Liber Jorge Montás, M.A.**

Director Ejecutivo en Qualitypoint Business School  
 Consultor Empresarial | Auditor Líder certificado en ISO 9001 por el IRCA /  
 Lead Implementer ISO 9001, Lead Risk Manager ISO 31000 y Lead Auditor  
 ISO 9001 certificado por PECB

Es un reconocido Consultor y Facilitador Empresarial con más de catorce años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, ISO 9001, Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM) y Gestión de Riesgo / ISO 31000. Ha colaborado como consultor en empresas como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Block Bisonó, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, ONFED, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek y Asociados, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como Presidente de Qualitypoint Business School & Consulting donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.

Cuenta con una Especialización en Desarrollo Organizacional certificado por Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo graduado con honores en la Universidad Católica Santo Domingo. Es además, Auditor Líder en Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001 certificado por el IRCA. El Sr. Montás cuenta con una Especialización en Gestión de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano certificado Tecnológico de Monterrey de México.

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

DIRECCIÓN	Ave. Núñez de Cáceres No. 302 Torre Hariannet IX, Suite 5B El Millón. Santo Domingo, República Dominicana
TELÉFONO	809.334.1929
EMAIL	info@qualitypoint.com.do
WEB	www.qualitypoint.com.do
<i>Contacta con nosotros para recibir más información. Consulta a nuestra página web: www.qualitypoint.com.do</i>	