



Transformando el conocimiento en valor.  
Hacemos del conocimiento un activo.

Programa especializado

## Formación Profesional en Indicadores Claves de Desempeño KPIs



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

- Programa de desarrollo de competencias para medir y gestionar el desempeño a través KPI.
- Adquiera herramientas y mejores prácticas para seleccionar los KPI y métricas, definir objetivos y metas, medir, analizar e interpretar KPI y diseñar planes de acción efectivo.
- 16 horas de entrenamiento efectivo, en base a nuestra metodología orientada a la aplicabilidad inmediata y a los resultados.



## 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, Medición y Gestión del Desempeño 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

- Hospira
- Cemex Dominicana
- CEDIMAT
- 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
- Hormigones del Caribe
- Kinnos

## PRESENTACIÓN

Hoy en día las organizaciones cada vez más, profesionalizan la gestión de los distintos departamentos, a través de indicadores claves de desempeño. Estos KPI's le permiten medir cada día el funcionamiento del área, procesos, equipos y personas, y tienen una función importante en la toma de decisiones.

El Programa de Formación Profesional en KPI ha sido diseñado para profesionales que tengan el deseo de convertirse en expertos en la medición con KPI. Con una duración de 24 horas de entrenamiento práctico, este programa le permitirá adquirir las competencias para seleccionar KPI adecuado, definir objetivos y metas, medir, analizar e interpretar los resultados de la medición y diseñar planes de acción efectivo.

Qualitypoint cuenta con una experiencia acumulada de más de 15 años acompañando y apoyando empresas y organizaciones en su medición y gestión del desempeño. A lo largo de estos años, hemos diseñado, implantado y evaluado cientos de indicadores, lo que permite para hacer de esta capacitación, una verdadera experiencia de aprendizaje fundamentado en la aplicabilidad inmediata.

## ¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR?

- Profesionales de distintas áreas funcionales que necesitan medir y gestionar el desempeño de sus procesos, departamento, equipos y empresa.
- Gerentes, líderes de proyecto, responsables de la gestión de calidad, planificación,, procesos y personas vinculadas a gestionar sistemas de gestión.
- Supervisores y personal en general que requiera conocer y gestionar de forma efectiva la medición con KPI.

## RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes estarán en capacidad de:

- Crear las bases para establecer una cultura de medición y gestión del desempeño para lograr efectividad en los logros de los objetivos organizacionales.
- Seleccionar los KPIs apropiados, utilizando modelos, técnicas y mejores prácticas.
- Adquirir herramientas prácticas para definir objetivos y metas alineados a los KPIs, a fin de construir un sistema sólido de medición.
- Documentar de manera apropiados los KPIs para facilitar su implementación y evaluación.
- Evaluar efectivamente los KPIs para generar información válida que apoyen la toma de decisiones.
- Diseñar e implementar planes de acción efectivos, basado en los resultados de la medición para la mejora continua.



## ESTRUCTURA DEL PROGRAMA



### MODULO I: Introducción a la Medición y Gestión del Desempeño con KPI

- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Los sistemas de medición y gestión del desempeño
- ¿Por qué medir y para qué?
- Desafíos en la medición del desempeño
- Terminología relacionada con los KPI
- ¿Qué es un KPI y su diferencia con la métricas?
- ¿Cómo se construye un KPI?
- Estructura de un sistema de medición por KPI
- Características de los KPI's
- Los KPI's como insumo para la toma de decisiones
- ¿Quién define los KPI's? Definición de responsabilidades
- Qué es el cuadro de mando integral? Estructura y funcionamiento
- Cómo vincular los KPI's con los objetivos estratégicos y a la estrategia

### MÓDULO II: Metodología y técnicas para la selección de KPI y Definición de Objetivos y Metas

- ¿Qué medir con KPI? Identificado áreas de resultados
- Criterios para definir un KPI
- Tipos de indicadores
- Técnicas de selección de los KPIs.
- Mejores prácticas a la selección de los KPIs
- Modelos para facilitar la selección de los KPIs
- Alineación de los KPIs por niveles de la organización
- Proceso para seleccionar los KPIs
- ¿Cómo definir objetivos que sean medibles?
- Definición de objetivos y metas
- Objetivos SMART: Guía para su elaboración
- Alineación entre objetivos, meta y KPI
- Vinculación entre objetivos, indicadores y planes de acción
- 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: Mejores prácticas para la Documentación de KPI y Proceso de Recolección de Datos

- Modelo para la documentación de KPI
- Diseño del formulario de documentación de los KPIs
- Definición de responsabilidades
- Proceso de documentación de KPI
- Elementos de un sistema de medición
- Definición de proceso para la medición de los KPI's
- Pautas para la implementación los KPI's
- El proceso de recolección de datos. Mejores prácticas
- Métodos para la recolección de datos
- Como garantizar la calidad de los datos
- Registro de los KPI: actualización y mejora
- Ejercicios de aplicabilidad

### MÓDULO IV: Evaluación de Indicadores de Desempeño y diseño de planes de acción

- ¿Quién evalúa los KPI's?
- Impacto de la evaluación
- Criterio para evaluar los KPI's
- Presentación de resultados de la medición
- Herramientas y tecnologías para la presentación de resultados de medición
- Matriz de indicadores de resultados
- Análisis e Interpretación de las medición
- Difusión de los resultados de la medición
- Definición de planes de acción basado en KPI
- Cómo definir planes de acción
- ¿Cómo y quién define los planes de acción?
- Seguimientos de planes de acción
- Revisión y mejora continua del sistema de medición
- Consideraciones finales
- 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 proyectos
- Ejercicios prácticos



## INFORMACIÓN GENERAL

Lugar:	Plataforma Zoom / 100% Online
Fecha:	Martes 6, jueves 8 y martes 13 y jueves 15 de mayo, 2025
Horario:	Martes y jueves de 7:00 pm a 10 pm
Total de horas	16 horas
Inversión	US\$120.00

Este programa Incluye: Manual del participante, materiales complementario, asesoría personalizada, y certificación emitida por Qualitypoint Business School

Cualquier duda e información adicional, contáctenos a:  
info@qualitypoint.com.do • 809.334.1929 • www.qualitypoint.com.do

"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"





## FACILITADOR

Liber Jorge Montás, M.A.

CEO at 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 19 años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, Gestión por Procesos / BPM y Gestión y Medición del Desempeño. Ha trabajado como consultor de múltiples empresas, tales como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Cámara de Comercio de Santo Domingo, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como CEO de Qualitypoint Business School & Consulting, donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.

Cuenta con Máster de Sistemas Integrados (QHSE), Gestión del Riesgo y Protección de Datos, por la Universidad Europea Miguel de Cervantes con Bureau Veritas Formación y una Especialización en Desarrollo Organizacional, certificada por el Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo, graduado con honores de 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 el 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

Contacta con nosotros para recibir más información.