



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

**K** Key  
**P** Performance  
**I** Indicator





## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

### *¿Qué son los Indicadores o KPI ?*

Los KPI, del inglés Key Performance Indicators, o Indicadores Clave de Desempeño, miden el nivel del desempeño de un proceso, centrándose en el "cómo" e indicando el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado.



*Los indicadores clave de desempeño son utilizadas para cuantificar OBJETIVOS que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su PLAN ESTRATEGICO.*



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

### *Gestión de Indicadores*

*“Lo que no se mide, no se conoce, no se controla y nunca se podrá mejorar”.*



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

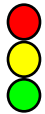
### *Gestión de Indicadores*

- *Los KPI's miden “inductores” del éxito, nunca de “resultados”.*
- *Nos indican qué hacer, mientras los indicadores de resultados nos dicen lo que hemos hecho (las primeras causan las segundas).*



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



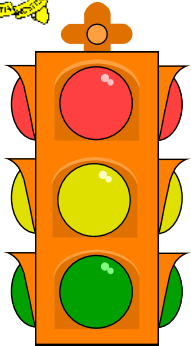
### *¿PARA QUE SON LOS KPI's?*

- *PARA COMUNICAR EL ESTADO - ACTUAL v/s OBJETIVO*
  - NIVEL DE PLANTA
  - NIVEL EMPRESARIAL
  - NIVEL DE ESTACIÓN DE TRABAJO
- *PARA IMPULSAR LA MEJORA POR HECHOS, NO ADIVINAR*
- *PARA AYUDAR A PRIORIZAR LA ACTIVIDAD DE MEJORA*
- *UN CHEQUE DE SALUD CONTINUA PARA EL NEGOCIO*
- *PARA CONECTAR AL CLIENTE CON EL PROCESO*



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



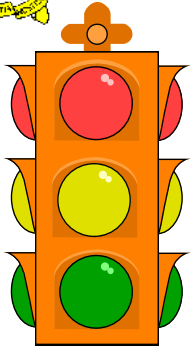
### *ESENCIAL*

- IMPORTANTE PARA EL LECTOR
- VITAL – AFECTA EL NEGOCIO
- ENFOCADO EN EL CLIENTE
- MEJORA LOS CONDUCTOS



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



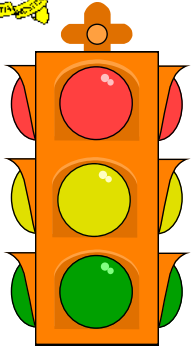
*ÚTIL*

- ACTUAL - ACTUALIZADO
- FÁCIL DE ENTENDER
- IMPORTANTE Y RELEVANTE
- EL ESPECTADOR PUEDE CONTRIBUIR
  - TIENE UN TRABAJO
  - PUEDE TENER UN EFECTO(Bueno y malo)



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



### ***INMEDIATO***

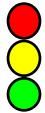
- URGENCIA / PROPIEDAD
- RESPONSABILIDADES DEFINIDAS
- PLAN DE MEJORA DINÁMICO
- PROCESO DE AUDITORIA - ACTUAL v/s PLAN
- OBJETIVOS CLAROS





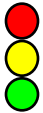
## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



*¿QUE NO SON LOS KPI's?*

- **GRUPO DE METRICAS**
  - NO TODO LO QUE MIDA ES UN KPI!
- **ESTADÍSTICA**
  - ESTAS PUEDEN AYUDAR A DEFINIR KPI's
- **MEDICIÓN DEL TRABAJO**
- **UNA HERRAMIENTA PARA CULPABLES**
- **PAPEL DE PARED**



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

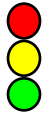
### *CARACTERISTICAS DE UN BUEN KPI*

- *DINÁMICO*
  - BIEN GESTIONADO – ROTATIVO POCOS VITALES
  - PROPIO Y OPERADO POR UN EQUIPO LOCAL
- *SIMPLE*
  - FÁCIL DE ACTUALIZAR – MANUAL
- *VISUAL*
  - UBICADO DONDE SEA FÁCIL VER
  - LOS CAMBIOS SALTAN AL LECTOR
- *ATRACTIVO*
  - PERTINENTE - CREA PUNTO DE CONVERSACIÓN
- *FORMATO ESTANDAR*
  - FÁCIL DE ENTENDER
- *COMENTARIOS REGISTRADOS Y ACTUANDO SOBRE ELLOS*



# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



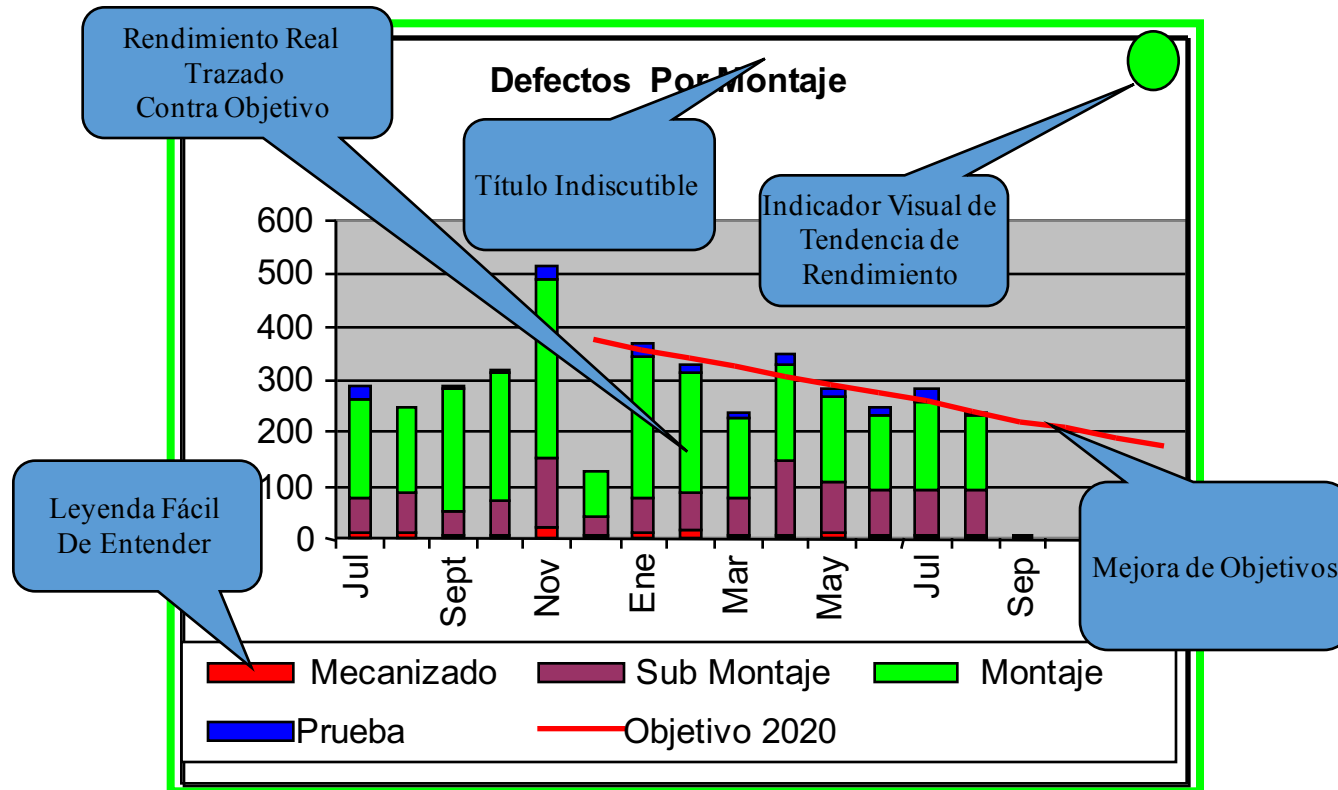
## *KPI's PARA EL NEGOCIO*

- Rendimiento de Seguridad
- Rendimiento de Calidad
- Costo de Operación
- Rendimiento de Entrega
- Rendimiento de las personas



# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

## Ejemplos





## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

### *Ejemplos*

#### *RAV Codificación de colores*

##### **ROJO**

- Fuera del objetivo sin mejora.
- o tendencia al deterioro.

##### **AMARILLO**

- Dentro del blanco pero con tendencia al deterioro.
- Fuera del objetivo pero con tendencia mejorada.

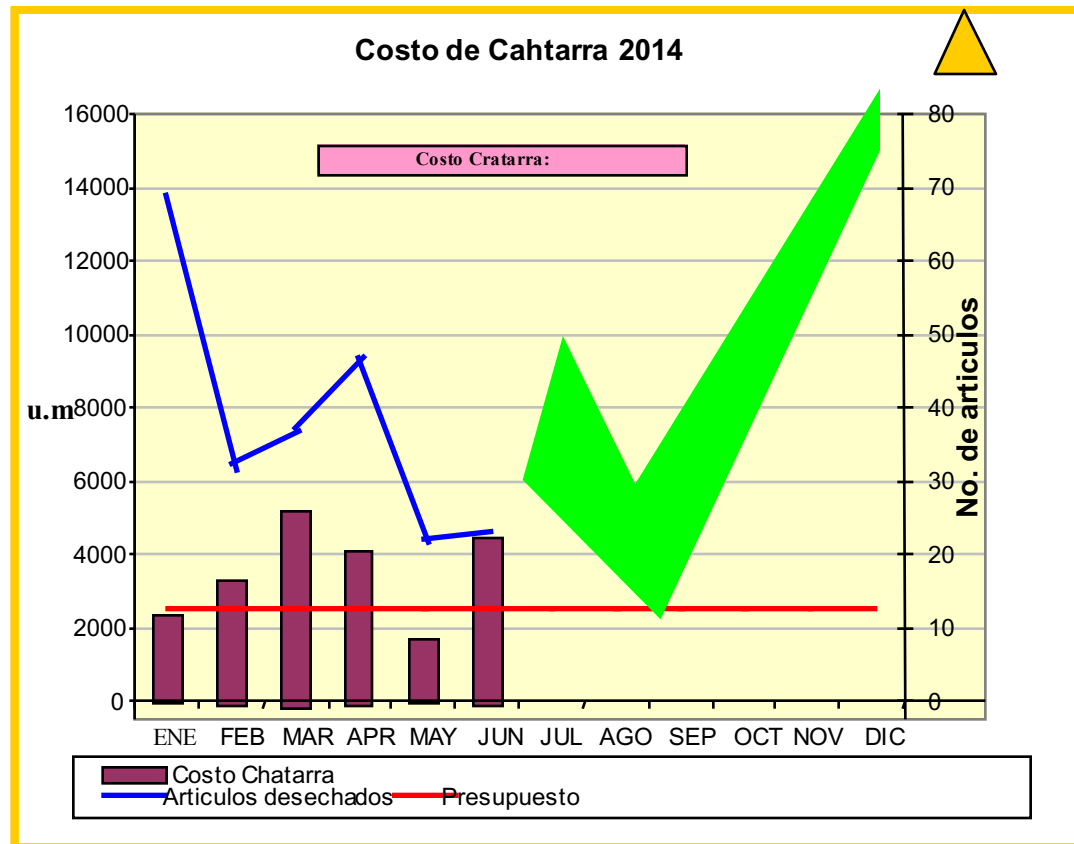
##### **VERDE**

- Dentro del objetivo con mejora o nivel de tendencia.



# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

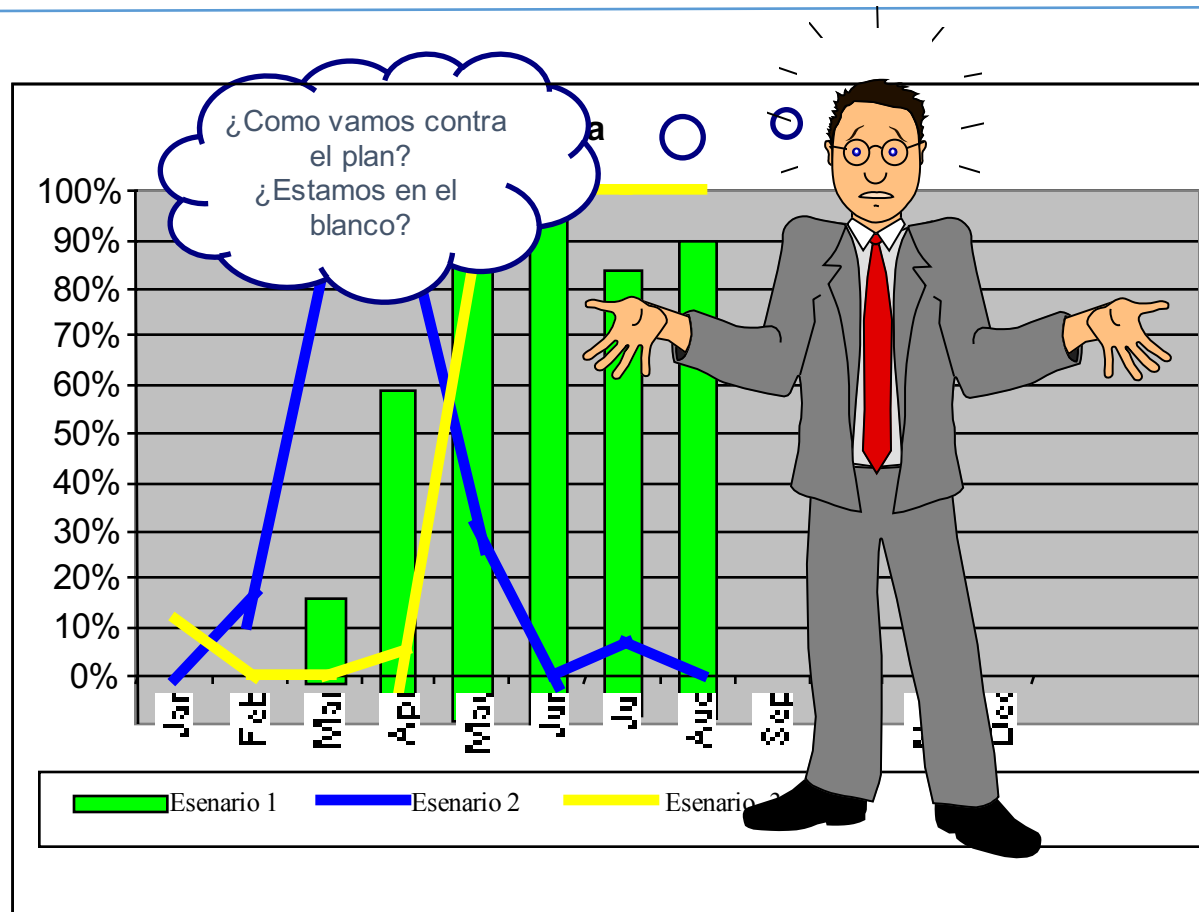
## Ejemplos





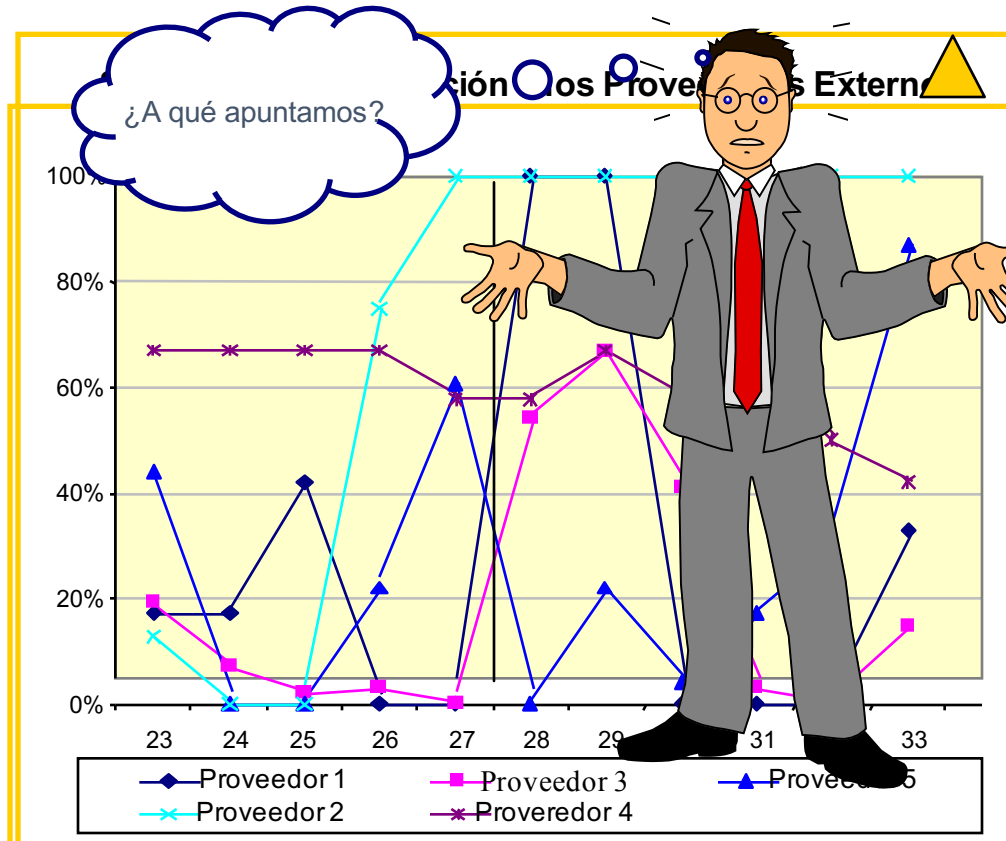
# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

## Ejemplos





# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

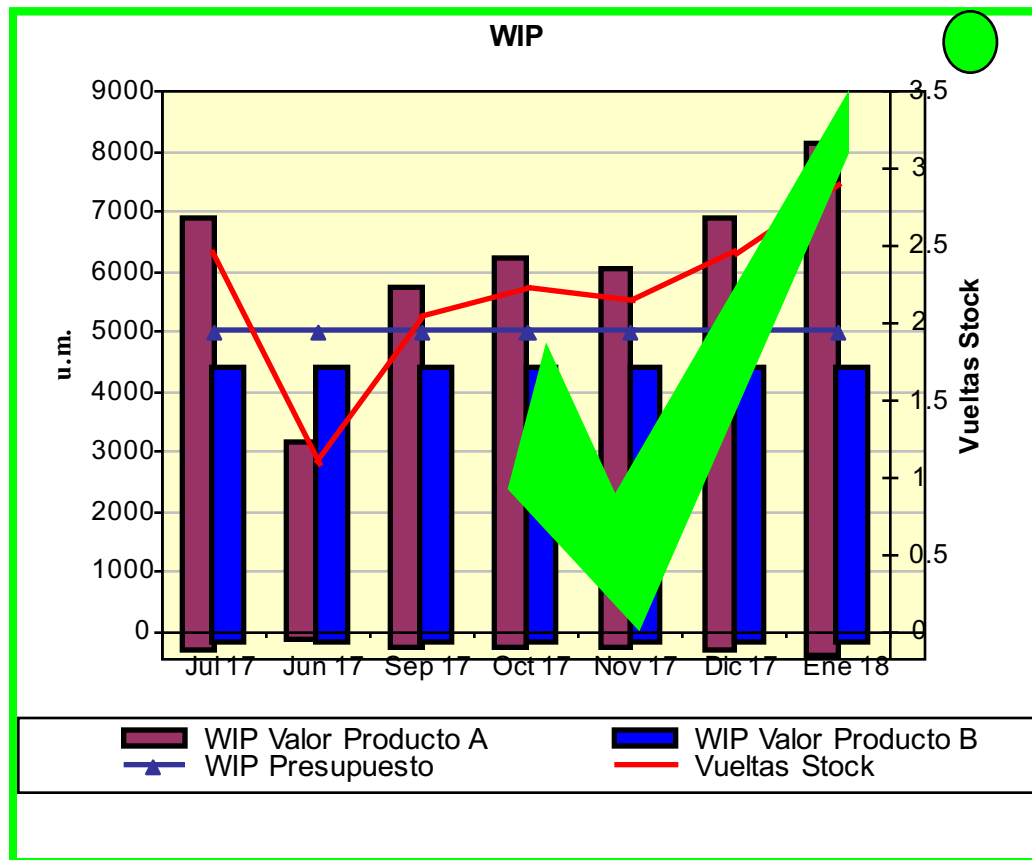






# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

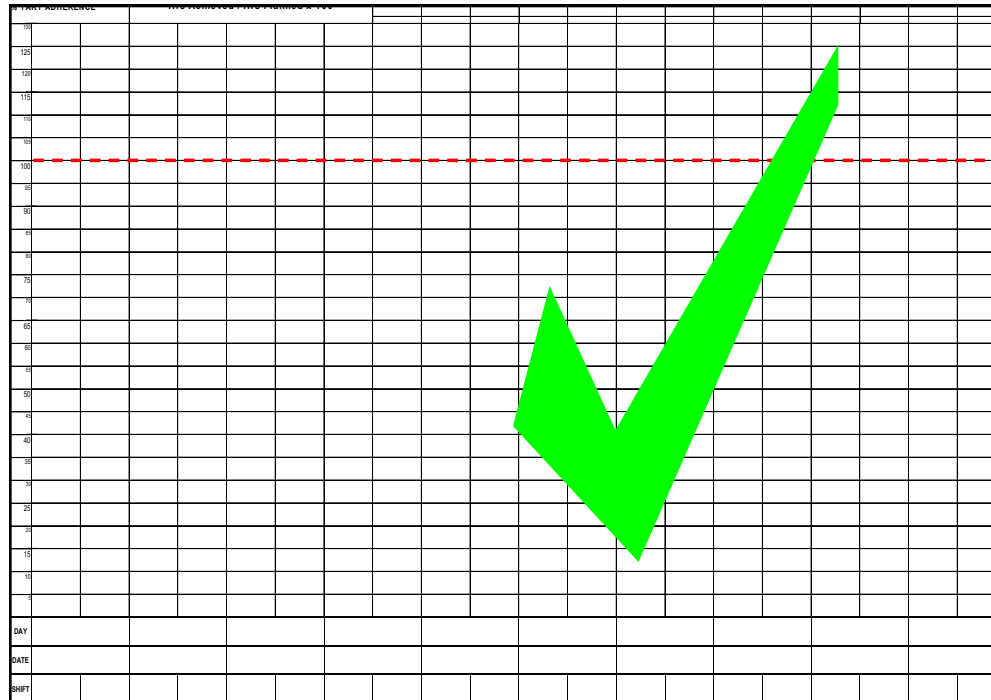
## Ejemplos





# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

## Ejemplos



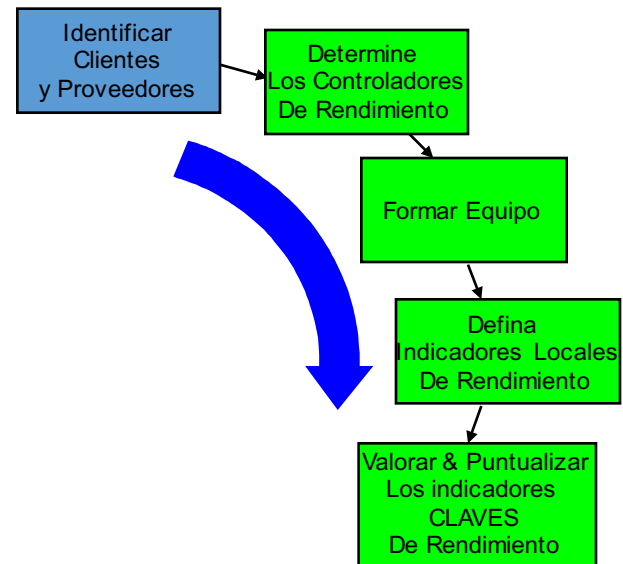




# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

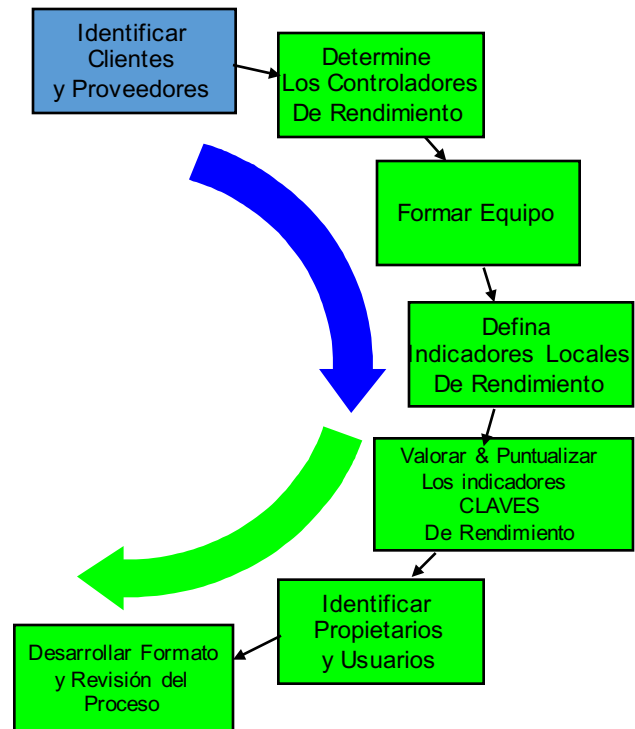
## *Cómo crear y administrar KPI's*





# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

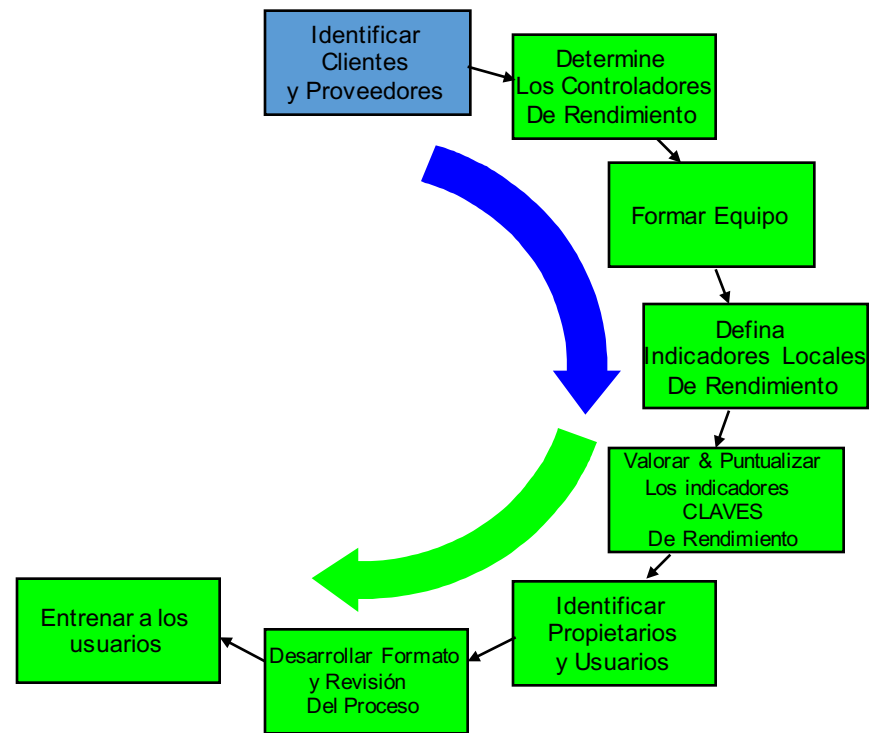
## *Cómo crear y administrar KPI's*





# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

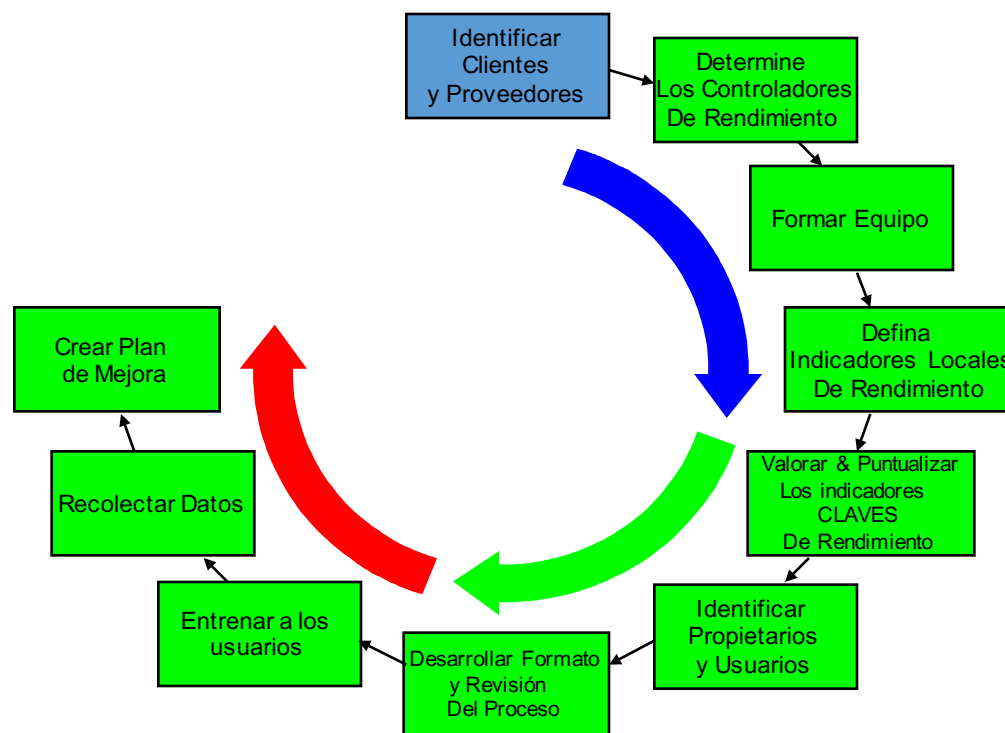
## *Cómo crear y administrar KPI's*





# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

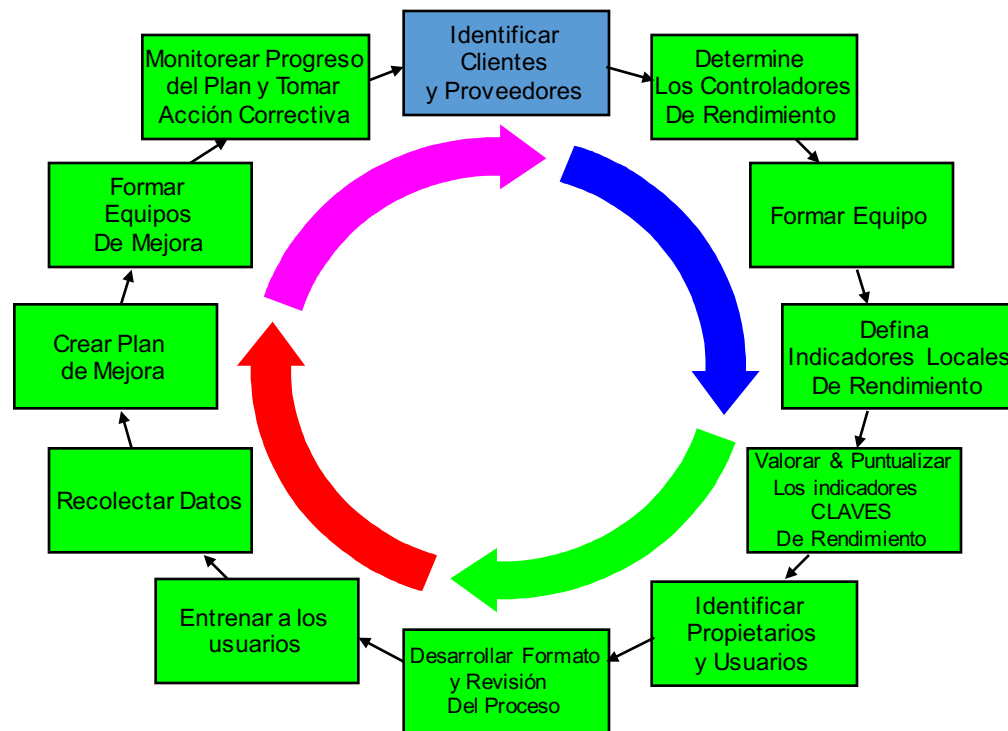
## *Cómo crear y administrar KPI's*





# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

## Cómo crear y administrar KPI's

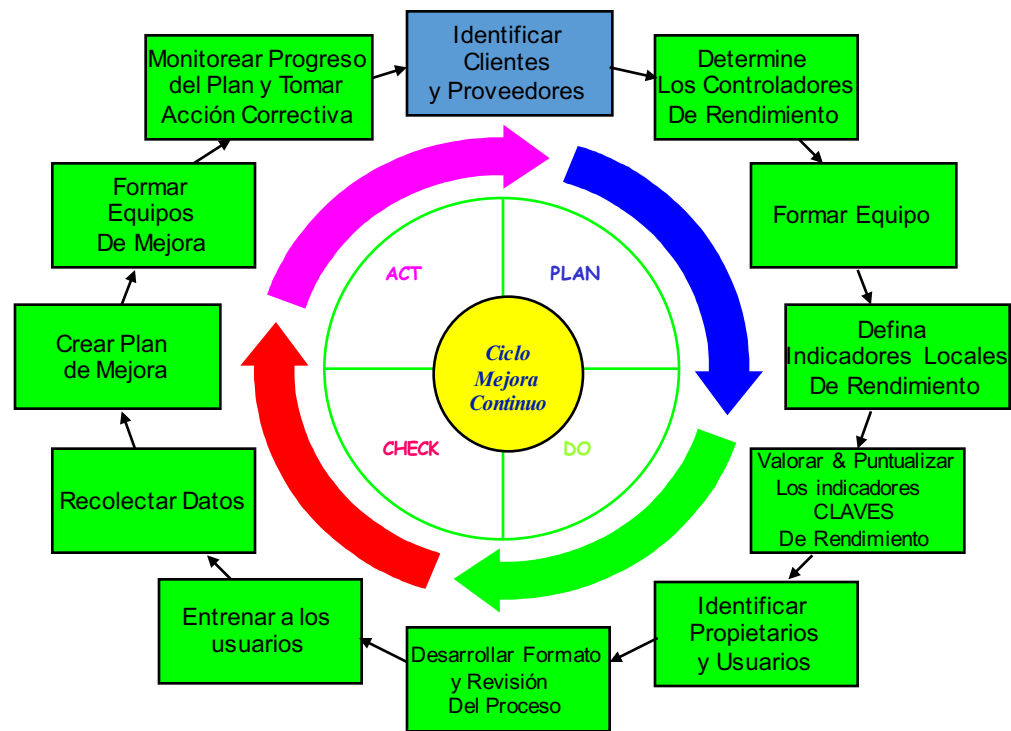






# KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

## Cómo crear y administrar KPI's





# *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---

## *KPI's Tipicos*

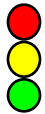
<u><i>KPI - ejemplos</i></u>	<u><i>Objetivo</i></u>
<b><i>Calidad</i></b>	
Defectos <i>(Defectos por unidad)</i>	1 Defectos por unidad
Errores <i>(errores por unidad)</i>	2 errores por unidad
<b><i>Entrega</i></b>	
Cumplimiento de horarios <i>(Horaio a planear)</i>	0 (nulas horas atrasadas o adelantadas al plan)
Tiempo de Ciclo <i>(Horas por Unidad)</i>	Estar de acuerdo
<b><i>Costo</i></b>	
Hombre <i>(horas hombre por conjunto)</i>	270 horas por unidad
<i>(Costo por unidad)</i>	X,XX u.m. por unidad
<b><i>Personal</i></b>	
Nivel de Habilidad	75% de personas entrenadas a nivel de practicante
Horas de Formación	40 hrs por hombre por año

**Los indicadores clave de desempeño deben ser simples y enfocados**



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

---



### *RESUMEN*

- Relación directa al plan de negocios
- Comunicación del progreso contra el plan
- Impulsa la mejora continua
- Visual - provoca una respuesta
- Efectivo - simple y fácil de entender
- Propiedad - se relaciona con todos
- Actualidad – Gestión dinámica



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

INDICADOR	META	KPI	Control
Alcanzar la mínima siniestralidad del rubro	Tasa adicional 1,7% al 20XX	Proyección de la tasa de siniestralidad anual de período evaluable	Mensual
Conversión MP Acero	> 95% al 20XX	Toneladas de acero producido/Toneladas de acero procesado	Semanal
Conversión MP Plástico	> 99% al 20XX	Toneladas de Plástico producido/Toneladas de Plástico procesado	Semanal
Producto no conforme degradado a Chatarra	< 0,7% al 20XX	Total de Rechazos Degradados/Total de Rechazos	Diario/Mensual
Total productos de Acero No Conformes	< 2% al 20XX	Total P. Acero No Conformes/Total Producción Acero	Diario/Mensual
Total productos de Plásticos No Conformes	< 2% al 20XX	Total P. Plásticos No Conformes/Total Producción Plástico	Diario/Mensual
Productividad Global de Planta	> 85% al 20XX	Promedio Ponderado Líneas (ponderación sobre margen aportado)	Mensual
Producto 1: Sin tratamiento Térmico	> 85%	Tasa de producción >= 3,200 kg/hr	Diario/Mensual
Producto 2: Con tratamiento Térmico	> 85%	Tasa de producción >= 2,750 kg/hr	Diario/Mensual
Producto 3	> 85%	Tasa de producción >= 145 kg/hr	Diario/Mensual
Producto 4	> 85%	Tasa de producción >= 55,000 unidades/día	Diario/Mensual
Producto 5	> 85%	Unidades producidas/capacidad prensas	Diario/Mensual
Producto 6	> 85%	Tasa de producción >= 12,000 kg/hr	Diario/Mensual
Gastos Área	<= Ppto.	Real v/s ppto.	Diario/Mensual



## KPI – Indicadores Clave de Rendimiento

Definición: Porcentaje de defectos durante la producción de piezas modelo XX345

Razón:  $100 * (\text{Unidades defectuosas} / \text{Unidades producidas totales})$

Unidades: Porcentaje

Periodicidad: Semanal

Proceso: Fabricación de piezas XX345.

Responsable: Departamento de fabricación

Expectativa: 0%

Límite de aceptabilidad: 2,5%. Si se supera este valor, consideraremos que alguna parte del proceso está descontrolada y tomaremos acciones para que vuelvan a dar datos asumibles.+

Objetivo: <1% para final de año. Para conseguirlo invertiremos en I+D y en formación de los operarios.

Destinatarios: jefes de departamento y dirección.

	Unidades producidas	Unidades defectuosas	% defectos	Límite de aceptabilidad	¿Se cumple el límite?	Objetivo	¿Se cumple el objetivo?	Observaciones
Semana 1	512	10	2,0%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 2	502	6	1,2%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 3	546	8	1,5%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 4	480	7	1,5%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 5	510	9	1,8%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 6	503	30	6,0%	2,5%	No	1,0%	No	Desajuste en una máquina
Semana 7	536	8	1,5%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 8	525	10	1,9%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 9	509	15	2,9%	2,5%	No	1,0%	No	Se recibieron materiales defectuosos
Semana 10	483	9	1,9%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 11	499	3	0,6%	2,5%	Sí	1,0%	Sí	Se realizó un curso de formación
Semana 12	530	5	0,9%	2,5%	Sí	1,0%	Sí	
Semana 13	520	12	2,3%	2,5%	Sí	1,0%	No	
Semana 14	516	3	0,6%	2,5%	Sí	1,0%	Sí	
Semana 15	496	9	1,8%	2,5%	Sí	1,0%	No	



## *KPI – Indicadores Clave de Rendimiento*

Porcentaje de defectos

