

<p>¿Qué tipo /segmento es el KPI?</p> <p>Hay Tipos de KPIs que SON ESPECIFICOS para generar. Ejemplo: financieros y del Cliente</p> <p>Hay otros donde se "hace": estrategias, procesos, aprendizaje y crecimiento</p>	<p>¿Cuál es el objetivo?</p> <p>La redacción debe de ser ESPECIFICA= la acción + el resultado esperado + referencia cuantitativa</p>	<p>¿En qué áreas me tengo que enfocar para lograr el objetivo?</p> <p>Que dato ESPECIFICO voy a revisar para saber si lograré el objetivo</p>	<p>¿Cómo se va a MEDIR el objetivo?</p> <p>¿Qué unidad de medida expresa el resultado del indicador?</p> <p>La dormula debe explicarse para que se calcule el resultado con exactitud y sin dudas</p>	<p>¿Cuál es el nivel de impacto o RELEVANCIA?</p>	<p>¿Qué peso de RELEVANCIA le doy con respecto al 100% de los 7 indicadores?</p>	<p>¿Cuáles es el resultado esperado en el periodo (TIEMPO) definido?</p> <p>Debe de ser: específico, cuantificable y alineado a presupuesto)</p>
--	---	--	--	--	---	---

Tipo de KPI (ejemplos)	Objetivo (ejemplos)	Nombre del indicador (ejemplos)	Unidad de medida (ejemplos)	Fórmula (ejemplos)	Nivel Organizacional (ejemplos)	Ponderación (ejemplos)	Meta Presupuesto Anual (ejemplos)
Financiero	Alcanzar un EBITDA de \$XXX millones, equivalente al ≥90% del presupuesto	EBITDA	Millones de pesos	EBITDA real / EBITDA presupuestado	Grupo	20%	200
Financiero	Alcanzar utilidad de operación de \$XXX millones	Utilidad operativa	Millones de pesos	Utilidad operativa real / presupuestada	Unidad de Negocio	20%	200
Financiero	Generar ingresos por \$XXX millones	Ingresos totales	Millones de pesos	Ingresos reales / ingresos presupuestados	Fitial	20%	200
Cliente	Incrementar la satisfacción del cliente en ###%	Índice de satisfacción (CSAT/NPS)	Porcentaje / Índice	Resultado de encuesta	Area	20%	95%
Cliente	Mejorar la retención de clientes en #%	Tasa de retención	Porcentaje	Clientes retenidos / total clientes	Grupo	20%	95%
Cliente	Asegurar cumplimiento en niveles de servicio en #%	Nivel de servicio (SLA)	Porcentaje	Casos cumplidos en tiempo / total de casos	Unidad de Negocio	20%	95%
Estratégico	Incrementar participación de mercado a ###%	Market Share	Porcentaje	Ventas propias / ventas totales del mercado	Fitial	20%	95%
Proceso	Cumplir al ###% el plan de trabajo definido	Avance del plan	Porcentaje	Avance real / avance planificado	Area	20%	95%
Proceso	Mejorar la eficiencia operativa en #%	Índice de eficiencia operativa	Porcentaje	Output / Input	Grupo	20%	95%
Proceso	Garantizar el ###% cumplimiento de procesos clave	Cumplimiento de procesos	Porcentaje	Procesos cumplidos / total procesos auditados	Unidad de Negocio	20%	95%
Aprendizaje y crecimiento	Desarrollar habilidades del personal	Horas de capacitación por empleado	Horas	Total horas capacitación / número de empleados	Grupo	20%	30
Aprendizaje y crecimiento	Desarrollar el liderazgo, a través de las competencias organizacionales y la retroalimentación integral	Indice de evaluación 360	% de apego	Resultado de la evaluación 360	Organizacional / individual	20%	95%