

¡Bienvenidos!

**Control y evaluación inteligente:
herramientas prácticas para tomar
mejores decisiones**

**COOASESORES
Junio de 2025**



Distribución

60 Minutos

10 min - Introducción

35 min – Herramientas con casos prácticos

15 min – Conclusiones y preguntas

Propósito del curso

Presentar herramientas prácticas que permitan hacer seguimiento, medición y mejora continua de los procesos, proyectos o metas, con base en **datos**.

UPB #SinLímites





¿Cómo saben ustedes si están haciendo bien su trabajo como COOASESORES?

*“No basta con cumplir con una tarea: lo importante es saber si esa tarea **generó valor**, si ayudó a mejorar algo, si tuvo **impacto**”*



¿Por qué hablar de control y evaluación?

Control y evaluación no son conceptos lejanos ni exclusivos de los jefes.

Son herramientas que nos permiten:

Saber **dónde estamos,**

Saber **si avanzamos,** y

Tomar decisiones para **mejorar continuamente.**

Importancia de medir:

- Para gestionar y mejorar: “lo que no se mide no se puede mejorar”
- Impacta en el comportamiento de la cadena de valor: trabajador, proveedor, cliente.
- Visión global y compartida: la información no debe ser departamental.



¿Por qué no medimos?

- Desinterés, falta de tiempo.
- Pensar solo en estados financieros.
- Mi trabajo no se puede medir.
- Si ponen esta medición es para luego castigar.
- Es muy difícil obtener información.

¿Qué haremos hoy?

En los próximos minutos, vamos a trabajar con cuatro herramientas muy concretas:

- Indicadores de cumplimiento.
- Tablero semáforo de resultados.
- Análisis de causas de problemas.
- 5 porqués
- Encuestas rápidas de satisfacción.





Mi invitación es que se conecten con su experiencia cotidiana, piensen en un proceso o actividad que quieran mejorar, y a medida que veamos las herramientas, vayan pensando cuál pueden aplicar y cómo pueden adaptarla a su realidad.

¡Vamos a comenzar!

¿Qué es control y evaluación?

Breve definición: La principal diferencia entre control y evaluación radica en su propósito y alcance

Control: El control se enfoca en **asegurar** que las actividades se realicen según lo **planificado** y que se cumplan los **estándares** establecidos.

Busca identificar y **corregir desviaciones** en tiempo real, con el objetivo de mantener el proceso en marcha y alcanzar los **resultados esperados**

¿Qué es control y evaluación?



Evaluación: La evaluación, por otro lado, tiene un enfoque más amplio y a largo plazo. Implica un **análisis sistemático** de los resultados obtenidos para determinar la eficacia y eficiencia de un plan o programa en su conjunto.

La evaluación permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas para el futuro.

*¿Por qué es importante para los
COOASESORES controlar y evaluar?*

¿Qué es control y evaluación?

En resumen:

Control:

Propósito: Asegurar el cumplimiento de los estándares y planes.

Alcance: Parcial y continuo, enfocado en la ejecución de actividades.

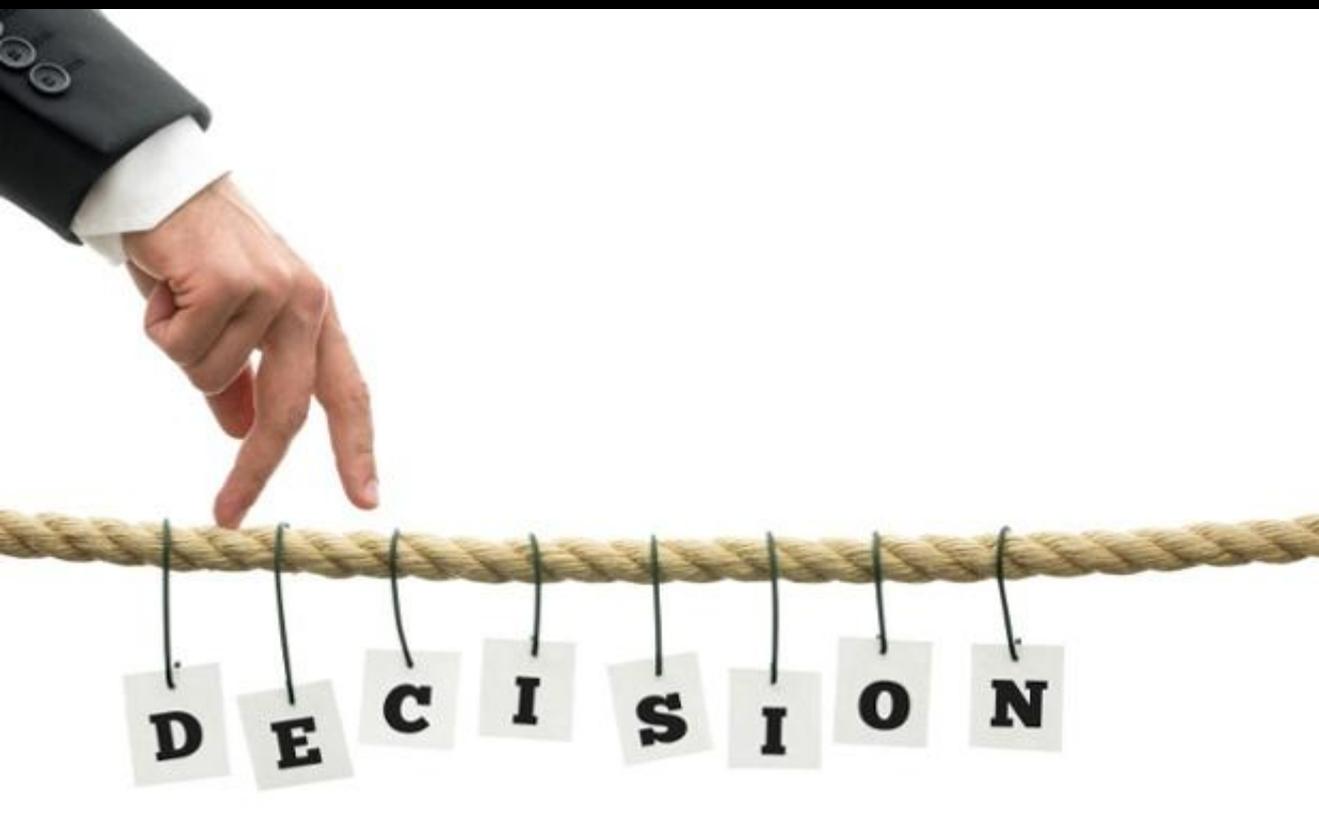
Foco: Corrección inmediata de desviaciones.

Evaluación:

Propósito: Determinar la eficacia y eficiencia de un plan o programa.

Alcance: Integral, sistemático y final, enfocado en los resultados totales.

Foco: Identificación de áreas de mejora y toma de decisiones estratégicas.



Herramientas prácticas para tomar mejores decisiones

1. Indicadores claves de desempeño (KPIs)

- (KPIs, por sus siglas en inglés: Key Performance Indicators) son medidas cuantitativas que se utilizan para evaluar el rendimiento de una organización, un proceso, un proyecto o un individuo frente a sus objetivos estratégicos, tácticos u operativos.

Definición sencilla:

Son métricas clave que muestran si una acción, proceso o estrategia está teniendo éxito y en qué medida.



Herramientas clave con casos prácticos



Indicadores claves de desempeño (KPIs)

Características de un buen KPI:

Un buen KPI debe ser:

- **Específico:** Mide algo concreto.
- **Medible:** Debe poder cuantificarse con datos.
- **Alcanzable:** Realista según las capacidades.
- **Relevante:** Relacionado con los objetivos del negocio.
- **Temporal:** Tiene un marco de tiempo definido.

(Esta estructura se conoce como la metodología **SMART.**)

Caso práctico:

- *Meta*: Aumentar el número de asesorías en un mes.
- *Indicador*: Número de asesorías ejecutadas / meta mensual $\times 100$.
- *Respuesta esperada*: Si la meta era 30 y se hicieron 24
→ Cumplimiento = 80%.

Discusión: ¿Qué acciones tomarías si estás por debajo del 90%?

Herramientas clave con casos prácticos



Ejemplos de KPIs por área:

Área	KPI	Fórmula / Métrica
Producción	Eficiencia operativa	$(\text{Producción real} / \text{Producción planificada}) \times 100$
Talento humano	Rotación de personal	$(\# \text{ de empleados que se van} / \text{Total empleados}) \times 100$
Marketing	Costo por adquisición (CPA)	Total invertido / # de clientes adquiridos
Atención al cliente	Nivel de satisfacción	Promedio de puntuaciones en encuestas (1 a 5 o 1 a 10)

¿Para qué sirven?

- Monitorear el progreso hacia objetivos estratégicos.
- Tomar decisiones basadas en datos reales.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Rendir cuentas ante la alta dirección o partes interesadas.

2. Semáforo de seguimiento o de resultados

Un semáforo de seguimiento es una herramienta visual que se usa para evaluar y comunicar rápidamente el estado de avance, cumplimiento o desempeño de actividades, proyectos, procesos o indicadores, mediante colores tipo semáforo (verde, amarillo, rojo)

¿Qué representa cada color?

Color	Significado	Interpretación común
 Verde	Cumplimiento total o adecuado	El objetivo se está cumpliendo según lo esperado. No se requieren acciones correctivas.
 Amarillo	Cumplimiento parcial o en riesgo	Hay desviaciones leves o riesgos identificados. Se recomienda monitorear y actuar.
 Rojo	Incumplimiento o desviación grave	El objetivo no se está cumpliendo. Se requieren acciones urgentes y correctivas.

Semáforo de seguimiento o de resultados

Dónde se usa?

- Seguimiento de **planes de acción**.
- Control de **indicadores de gestión (KPIs)**.
- Evaluación de **riesgos y controles**.
- Monitoreo de **avances de proyectos**.
- Informes ejecutivos y tableros de control (**dashboards**).

Ventajas del semáforo:

- Facilita la **interpretación rápida** del estado de algo.
- **Prioriza la atención** en lo que está fallando.
- Es útil para **tomar decisiones basadas en evidencia visual**.
- Aumenta la **transparencia y la comunicación** organizacional.

Herramientas clave con casos prácticos

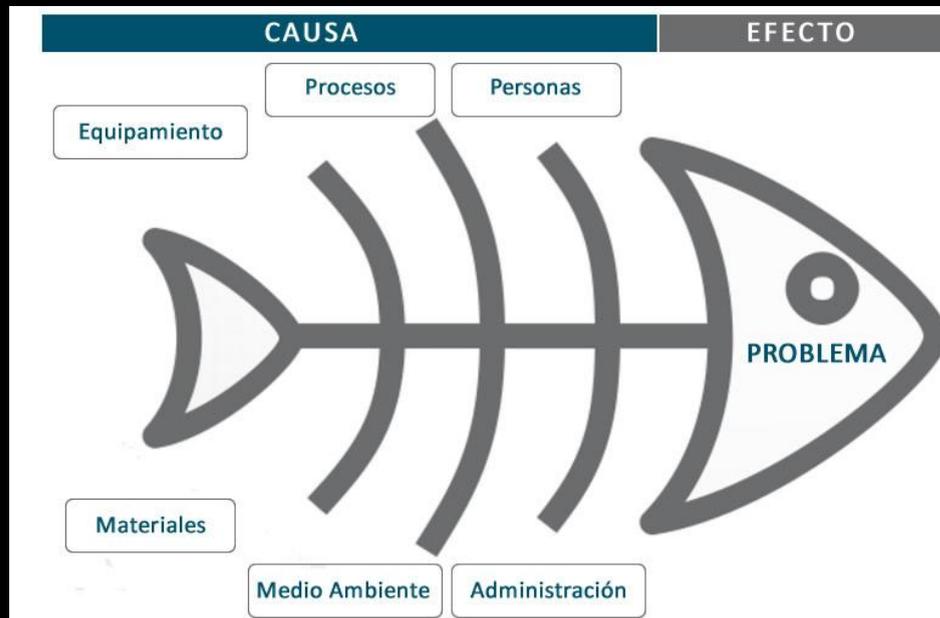


Semáforo de seguimiento o de resultados

Ejemplo:

Indicador	Meta	Resultado	Semáforo
Cumplimiento de capacitaciones	100%	95%	
Entregas a tiempo	100%	82%	
Presupuesto ejecutado	100%	60%	

3. Matriz de análisis causa-efecto



Es una representación gráfica que muestra la relación entre un efecto (problema principal) y sus posibles causas. Su forma recuerda a un esqueleto de pez, con la "cabeza" representando el problema y las "espinas" principales agrupando las causas.

Herramientas clave con casos prácticos

Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado)

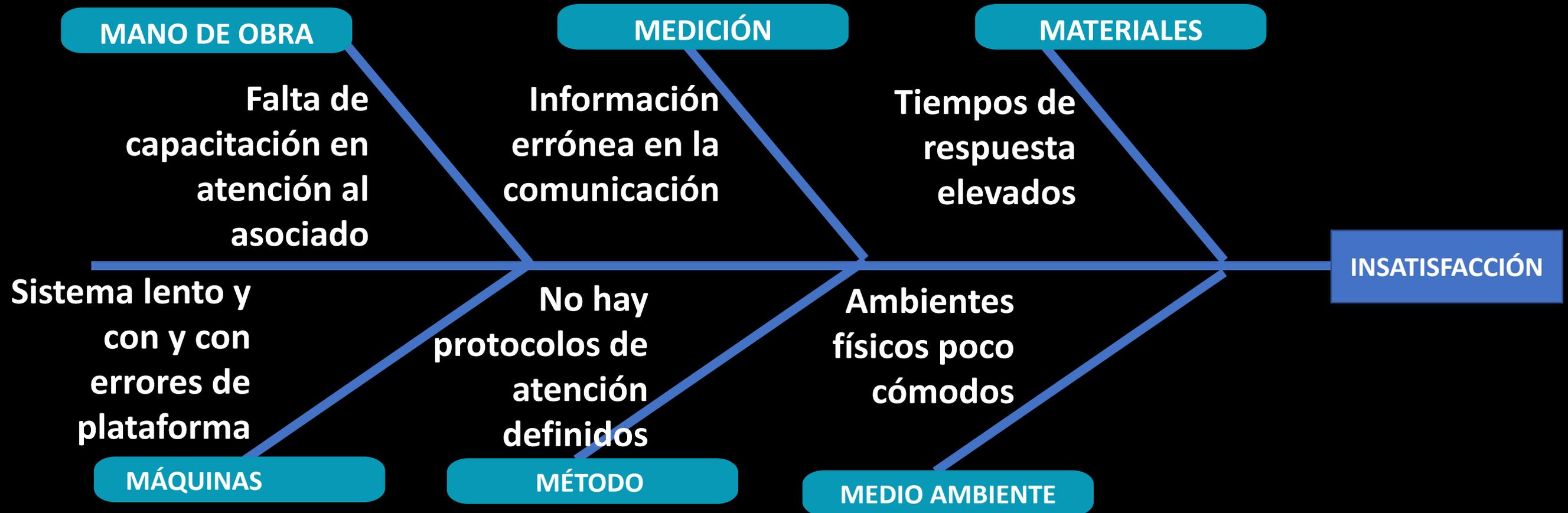


Causas comunes (las 6 M):

- Métodos (formas de trabajo)
- Hombre (mano de obra)
- Máquinas (equipos, tecnología)
- Materiales (insumos, materia prima)
- Medio ambiente (condiciones externas o internas)
- Medición (sistemas de control o datos)

Herramientas clave con casos prácticos

Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado)



4. 5 porqués

Es una técnica complementaria que consiste en **preguntar "¿Por qué?" al menos cinco veces** sobre una causa detectada, hasta llegar al **origen real del problema** (la causa raíz).

Para qué sirve?

- Evitar soluciones superficiales.
- Profundizar en el análisis de una causa encontrada en el Ishikawa.
- Generar acciones correctivas más efectivas.

Herramientas clave con casos prácticos



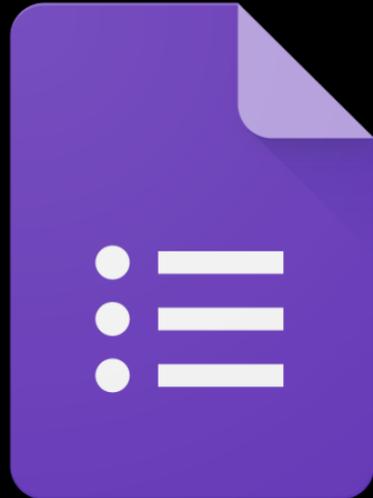
5 porqués

Caso práctico:

- *Problema:* Alto nivel de insatisfacción en usuarios de asesorías.
- *Respuesta esperada (5 porqués):*
 1. ¿Por qué están insatisfechos? → No entienden los informes.
 2. ¿Por qué no entienden los informes? → Son muy técnicos.
 3. ¿Por qué son técnicos? → No se adapta el lenguaje.
 4. ¿Por qué no se adapta? → No se revisa el perfil del usuario.
 5. ¿Por qué no se revisa? → No hay una guía previa.

Discusión: ¿Qué acción concreta se puede implementar para solucionar esto?

5. Encuestas de evaluación rápida



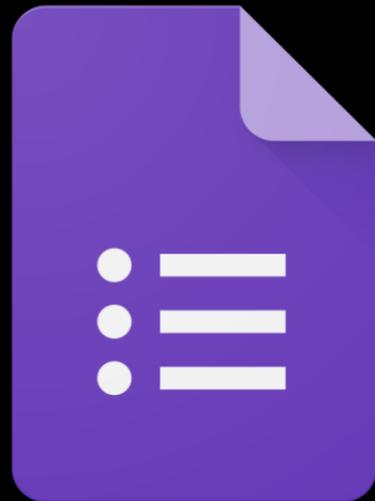
Las **encuestas de evaluación rápida** son instrumentos breves y fáciles de aplicar que permiten **recoger información inmediata y directa** sobre la percepción, satisfacción o comprensión de un tema, evento o servicio. Pueden aplicarse en **formato digital (como Google Forms)** o en **papel**, según el contexto y el público.

Para qué sirven?

- Obtener **retroalimentación inmediata** (de una capacitación, clase, servicio, actividad, etc.).
- Medir la **satisfacción o comprensión** de los participantes.
- Identificar oportunidades de **mejora rápida**.
- Facilitar el **seguimiento ágil y concreto**.



5. Encuestas de evaluación rápida

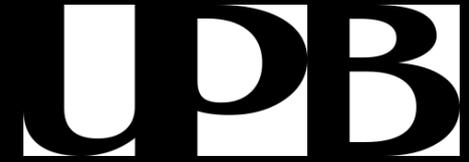


¿Qué debe tener una encuesta de evaluación rápida?

1. Pocas preguntas (5 a 10 máximo).
2. Preguntas claras y directas.
3. Tiempo de diligenciamiento corto (menos de 5 minutos).
4. Escalas simples (ej.: 1 a 5).
5. Opcional: una pregunta abierta para sugerencias.

Herramientas clave con casos prácticos

5. Encuestas de evaluación rápida



Ejemplo de preguntas (formato general)

¿Qué tan satisfecho(a) estás con la actividad?

Muy satisfecho Satisfecho Neutral Insatisfecho Muy insatisfecho

¿El contenido fue claro y útil?

Totalmente de acuerdo De acuerdo Neutral En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

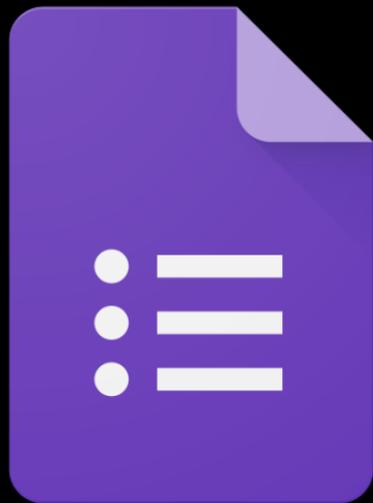
¿El tiempo fue adecuado para los temas tratados?

Sí No

¿Cómo calificarías al facilitador o responsable?

(1 = Muy mal, 5 = Excelente)

1 2 3 4 5



¡Conclusiones!

- Estas herramientas son fundamentales para saber **dónde estamos, si estamos avanzando**, y para tomar decisiones que permitan mejorar continuamente.
- La adopción de prácticas de control y evaluación, respaldadas por herramientas adecuadas, es fundamental para COOASESORES y cualquier persona u organización que busque mejorar su desempeño, entender el impacto de sus acciones y tomar decisiones informadas basadas en datos para lograr la mejora continua.