



Ejercicios de repaso y autoevaluación

1. Indique a qué se refieren los siguientes conceptos básicos de métricas e indicadores:

- medida** a. Número o símbolo que proporciona una indicación cuantitativa de cantidad, dimensiones, capacidad, tamaño y extensión de algunos de los atributos de una entidad o proceso.
- metrica** b. Proceso en el que se asignan números a atributos o entidades en el mundo real tal como son definidos de acuerdo con las reglas claramente definidas.
- cuadro de mando** c. Conjunto de indicadores utilizados para resumir el desempeño de un sistema.

2. ¿Qué diferencia hay entre las medidas cualitativas ordinales y las cualitativas nominales?

Las ordinales se refieren a valores ordenados y/o acotados, y las nominales a características sin orden lógico

3. Complete la siguiente tabla indicando a qué tipo de indicador (siguiendo la clasificación según el tipo de información que facilita el indicador) se refiere cada ejemplo:

Ejemplo	Tipo de indicador
Ingresos de una empresa	Financieros
Porcentaje de defectos de un proceso de producción	De Calidad
Número de pedidos no atendidos	De Servicio
Número de reclamaciones mensuales	De cliente
Coste unitario del producto	Economicos
Rotación de los productos de un almacén	De Logistica

4. ¿Cuál de las siguientes operativas no se corresponde con los pasos básicos que hay que seguir para crear un indicador?

- a. Validar los indicadores mediante criterios técnicos.
- b. Señalar la fuente de los datos obtenidos.
- c. Comunicar los resultados del desempeño logrado medido con el indicador.
- d. Establecer las áreas de desempeño irrelevantes que se van a medir.

5. Busque en la sopa de letra los aspectos que hay que tener en cuenta para realizar una correcta identificación de las metas de una organización. A continuación explíquelos.

C	U	A	N	T	I	F	I	C	A	C	I	O	N
A	D	C	T	E	Y	N	W	U	L	A	A	R	T
A	B	T	E	C	A	I	N	L	U	L	I	D	E
S	A	L	I	D	V	E	R	T	Y	I	A	C	E
C	U	A	L	E	S	R	A	T	I	D	O	S	C
T	E	M	P	O	R	A	L	I	D	A	D	S	O
E	N	G	A	E	S	T	U	O	A	D	A	P	L
N	A	N	A	I	N	E	S	A	T	I	N	A	S
C	A	L	I	M	A	S	E	N	T	O	R	E	R
A	S	E	N	T	A	R	S	T	E	C	A	S	A

6. Complete la siguiente oración:

La definición de los objetivos que se pretenden conseguir es necesaria para un correcto establecimiento de los indicadores, pero no es

la meta _____. Para cada indicador también es necesario definir qué se va a medir, cómo se va a medir, quien _____ lo medirá, cada cuánto y como _____ debe revisarse.

7. Relacione las siguientes definiciones con las distintas partes fundamentales de un indicador mencionadas a continuación:

- Fórmula o ecuación que se utilizará para obtener los datos.
- Fija el período de tiempo que debe pasar entre las mediciones.
- Describe concretamente lo que se está midiendo.
- De dónde se extraerán los datos para ejecutar el indicador.

- d Fuente de los datos.
b Periodicidad.
a Modo de calcularlo/ratio.
c Definición.

8. Busque en la sopa de letras las características que debe tener un buen objetivo (características SMART):

R	E	L	E	V	A	N	T	E	S	A
I	D	V	S	A	K	I	E	N	T	E
L	E	S	P	U	L	I	M	A	S	A
P	O	R	E	Y	I	A	P	O	M	A
A	E	S	C	I	D	O	O	R	E	R
A	I	N	I	D	A	D	R	U	D	E
I	M	A	F	A	D	A	A	C	I	L
S	A	F	I	T	I	N	L	E	B	A
T	A	L	C	A	N	Z	A	B	L	E
U	T	I	O	L	A	Z	A	B	E	S

9. En referencia a los resultados que ofrece un indicador, indique las diferencias entre los límites legales y los límites de aceptabilidad.

los límites legales los establecen las leyes del país donde se esté operando y los límites de aceptabilidad son los límites permisibles del conjunto de umbrales

10. Complete la siguiente tabla indicando a qué tipo de umbral se corresponde cada indicador:

Indicador	Umbral	Tipo de umbral
Tasa de procesos ejecutados por hora	>30	Tasas
Porcentaje de incidentes solucionados en una hora	>75 %	Porcentajes
Porcentaje de incremento de procesos realizados simultáneamente por equipo	Incremento > 5 % anual	Tendencias


11. ¿Qué tipo de valores (referentes a umbrales) se refieren las siguientes definiciones?

- a. Valores no ideales pero que reflejan un grado de cumplimiento adecuado según el comportamiento normal del sistema o proceso.
- b. Valores insuficientes de cumplimiento de objetivos. Son signo de necesidad de establecimiento urgente de medidas correctoras y oportunas.
- c. Aquellos valores del indicador deseados por la organización. Son una meta que se espera lograr cuando los procesos y los sistemas de información evaluados alcanzan su madurez.

12. Complete la siguiente oración:

Los límites de umbrales no son fijos, varían en el tiempo y según la evolución de los parámetros que se quieren medir. El conjunto de límites de umbral establecidos para un sistema es llamado límites permisibles.

13. Las siguientes oraciones son acciones recomendadas para realizar un correcto análisis de los resultados obtenidos con los indicadores. ¿Cuál de ellas no se corresponde con estas acciones?

- 
- a. Comparar el valor del indicador al inicio del período y la meta establecida.
 - b. Analizar las causas de los resultados.
 - c. Proponer recomendaciones para corregir las desviaciones.
 - d. Establecer compromisos para implementar las recomendaciones formuladas.

14. ¿Qué es un cuadro de mando? ¿Para qué se utiliza?

una pantalla para ver los datos de valores medidos en un sistema dado

15. Indique qué conceptos debe incluir como mínimo un cuadro de mando elaborado correctamente. Explíquelos.

Datos

Propósito y responsables

Periodicidad

Formato
