

# Indicadores clave de rendimiento (KPI) para farmacias

Transformación Organizacional y Gestión del Conocimiento | Aprendizaje Organizacional

## Descripción del Curso

Este curso, dentro de la asignatura Aprendizaje Organizacional, corresponde a la UNIDAD 3: Presentación de informe de KPI para mejora operativa. Dirigido a estudiantes mayores de 17 años, sin restricción de edad, el curso se orienta a la capacidad de diseñar y comunicar informes de KPI para audiencias diversas, como equipos de farmacia y alta dirección. En esta unidad se aprenderá a estructurar y comunicar un informe de KPI dirigido a diferentes audiencias, se trabajará la síntesis de hallazgos, recomendaciones operativas y la entrega de una presentación efectiva.

Objetivo: Al finalizar la unidad, el estudiante podrá presentar un informe de KPI que resuma hallazgos clave y recomendaciones para la mejora operativa a un público diverso (equipo de farmacia, gestión).

Específicos:

- Diseñar la estructura de un informe de KPI claro y accesible para diferentes audiencias.
- Redactar hallazgos y recomendaciones específicas y accionables.
- Desarrollar habilidades de presentación y comunicación para facilitar la toma de decisiones.

## Competencias

- Analizar indicadores de desempeño relevantes para la toma de decisiones de mejora operativa.
- Comunicar resultados y recomendaciones de forma clara y adaptada a audiencias diversas (equipo de farmacia y alta dirección).
- Diseñar estructuras de informe de KPI que sean accesibles, visuales y accionables.
- Desarrollar habilidades de presentación oral y comunicación efectiva.
- Aplicar pensamiento crítico y ético al interpretar y presentar datos.
- Fomentar el trabajo colaborativo entre áreas funcionales para la mejora continua.

## Requerimientos

- Conocimientos básicos de métricas e indicadores clave (KPIs) y capacidad para interpretar datos.
- Habilidades para redactar informes breves y accionables.
- Competencia en herramientas de presentaciones y generación de informes (PowerPoint, Google Slides, o equivalente).
- Acceso a datos operativos y ejemplos de KPIs en entornos de farmacia/operaciones para practicar.
- Disponibilidad para realizar presentaciones orales y brindar retroalimentación.

## Unidades del Curso

## Unidad 1: UNIDAD 1: Identificación y propósito de KPI en farmacia

### Objetivos de Aprendizaje

- Definir qué es un KPI y distinguirlo de otras métricas de rendimiento.
- Identificar KPI relevantes en áreas clave de una farmacia: inventario, servicio al cliente, abastecimiento y dispensación.
- Explicar el propósito de cada KPI y cómo se utiliza para apoyar la toma de decisiones operativas.

### Contenidos Temáticos

1. **Definición y relevancia de KPI en farmacia** — Descripción corta: Introducción a qué mide un KPI, su valor estratégico y su relación con la mejora operativa.
2. **Principales KPI en farmacia** — Descripción corta: Rotación de inventario, nivel de servicio al cliente, tasa de ruptura de stock, tiempo de espera y precisión en la dispensación, y cómo se calculan.
3. **Interpretación y metas de KPI** — Descripción corta: Cómo interpretar resultados, establecer metas razonables y vincularlos con los objetivos organizacionales.

### Actividades

1. **Actividad de diagnóstico de KPI** — Descripción breve: Analizar procesos de farmacia para identificar posibles KPI y su impacto. Puntos clave: mapeo de procesos, selección de indicadores relevantes, justificación de su utilidad. Conclusión: comprender qué medir y por qué.
2. **Actividad de identificación de KPI relevantes** — Descripción breve: En un caso práctico, indicar qué KPI aplicar en diferentes áreas (inventario, servicio, dispensación) y justificar su elección. Puntos clave: alineación con objetivos, factibilidad de medición. Conclusión: KPI útiles para la toma de decisiones.
3. **Actividad de interpretación de datos y metas** — Descripción breve: Interpretar ejemplos de resultados y proponer metas razonables. Puntos clave: lectura de tendencias, comparación con metas, implicaciones operativas. Conclusión: capacidad de convertir datos en acciones.
4. **Actividad de reflexión y discusión** — Descripción breve: Debate guiado sobre el impacto de los KPI en el equipo de farmacia y en la satisfacción del cliente. Puntos clave: comunicación de métricas, responsables y plazos. Conclusión: entendimiento del papel del equipo en la mejora.
5. **Actividad de cierre: síntesis de KPI** — Descripción breve: Elaboración de un breve resumen de los KPI identificados y su propósito para presentar a un público interno. Puntos clave: claridad, relevancia y aplicabilidad. Conclusión: capacidad de sintetizar información clave.

### Evaluación

La evaluación de la unidad 1 se centrará en la capacidad para identificar KPI relevantes y explicar su propósito.

Instrumentos:

- Cuestionario corto de definición y ejemplos de KPI (40%).
- Actividad de identificación de KPI en un caso práctico (40%).
- Participación y aportes en la discusión de interpretación de datos (20%).

Rúbrica: precisión en la selección de KPI, claridad en la explicación de su propósito, y calidad de las herramientas de respaldo empleadas.

## **Unidad 2: UNIDAD 2: Herramientas para seguimiento de KPI en farmacia**

### **Objetivos de Aprendizaje**

- Configurar una plantilla de KPI en Excel o herramienta similar.
- Registrar y actualizar datos de KPI de forma correcta y consistente.
- Crear representaciones gráficas y un panel de control básico para comunicar resultados.

### **Contenidos Temáticos**

1. **Herramientas para seguimiento de KPI en farmacia** — Descripción corta: Introducción a Excel y plantillas de panel, estructuras de datos y fórmulas básicas.
2. **Registro y actualización de datos** — Descripción corta: Cómo introducir, validar y mantener datos de KPI de manera periódica.
3. **Visualización y paneles de control** — Descripción corta: Creación de gráficos, tablas dinámicas y un panel de control que comunique información clave.

### **Actividades**

1. **Actividad 1: Configuración de una plantilla de KPI en Excel** — Descripción breve: Crear una plantilla con campos para cada KPI, definir fórmulas y formatos. Puntos clave: estructura, validación de datos, facilidad de uso. Conclusión: base operativa para registrar KPI.
2. **Actividad 2: Registro y limpieza de datos de ejemplo** — Descripción breve: Ingresar datos de un periodo de tiempo, identificar anomalías y corregir inconsistencias. Puntos clave: calidad de datos, consistencia. Conclusión: datos listos para análisis.
3. **Actividad 3: Construcción de gráficos y panel básico** — Descripción breve: Generar gráficos (barras, líneas) y un tablero que muestre tendencias y comparaciones. Puntos clave: claridad visual, interpretación rápida. Conclusión: capacidad de comunicar rendimiento a partir de datos.
4. **Actividad 4: Caso práctico de actualización semanal** — Descripción breve: Actualizar la plantilla con datos semanales y revisar variaciones. Puntos clave: ciclo de mejora continua, repetibilidad. Conclusión: proceso de seguimiento en tiempo real.

### **Evaluación**

La evaluación de la unidad 2 se centra en la aplicación práctica de herramientas para seguimiento de KPI.

Instrumentos:

- Ejercicio práctico de Excel: configuración, registro y actualización (50%).
- Creación de un panel de control básico y visualización de datos (30%).
- Informe corto de reflexión sobre la calidad de los datos y mejoras (20%).

## Unidad 3: UNIDAD 3: Presentación de informe de KPI para mejora operativa

### Objetivos de Aprendizaje

- Diseñar la estructura de un informe de KPI claro y accesible para diferentes audiencias.
- Redactar hallazgos y recomendaciones específicas y accionables.
- Desarrollar habilidades de presentación y comunicación para facilitar la toma de decisiones.

### Contenidos Temáticos

1. **Estructura de un informe de KPI** — Descripción corta: Componentes clave (resumen ejecutivo, métodos, resultados, interpretación y recomendaciones) y cómo adaptarlos a la audiencia.
2. **Análisis e interpretación de hallazgos** — Descripción corta: Síntesis de datos, identificación de tendencias y prioridades de acción.
3. **Comunicación y recomendaciones efectivas** — Descripción corta: Redacción clara, visualización efectiva y estrategias de presentación para distintos públicos.

### Actividades

1. **Actividad 1: Elaboración de resumen ejecutivo** — Descripción breve: Crear un resumen de hallazgos y su impacto en la operación. Puntos clave: claridad, concisión, impacto esperado. Conclusión: habilidad para sintetizar información compleja.
2. **Actividad 2: Redacción de recomendaciones operativas** — Descripción breve: Proponer acciones concretas para mejorar KPI seleccionados. Puntos clave: priorización, costos y beneficios. Conclusión: capacidad de convertir datos en acciones viables.
3. **Actividad 3: Simulación de presentación a públicos diversos** — Descripción breve: Practicar una presentación adaptando el mensaje para diferentes audiencias. Puntos clave: tono, lenguaje y soporte visual. Conclusión: comunicación efectiva y persuasiva.
4. **Actividad 4: Presentación final de informe** — Descripción breve: Exposición oral y entrega de informe escrito ante un panel simulado. Puntos clave: claridad, respuesta a preguntas, respaldo con datos. Conclusión: competencia en entrega de resultados.

### Evaluación

La evaluación de la unidad 3 se centra en la capacidad de diseñar y comunicar un informe de KPI orientado a la mejora.

Instrumentos:

- Informe escrito y resumen ejecutivo (40%).
- Presentación oral ante el panel (40%).
- Calidad de las recomendaciones y apoyo en datos (20%).