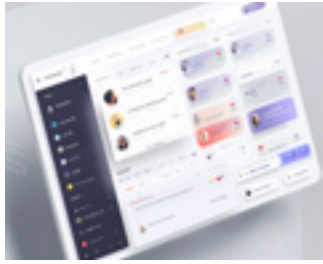




VISUALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

# CREACIÓN DE DASHBOARDS EMPRESARIALES

# CREACIÓN DE DASHBOARDS EMPRESARIALES



La evolución del análisis interactivo de datos ha llevado a consolidar una de las competencias más estratégicas en la analítica y la inteligencia de negocios: la creación de dashboards empresariales. Más que tableros de control, estos representan narrativas visuales estructuradas que comunican hallazgos clave, orientan decisiones y alinean objetivos tácticos con la visión estratégica de una organización.

Diseñar un dashboard efectivo implica más que dominio técnico: requiere comprender el lenguaje del negocio, integrar filtros, jerarquía visual, técnicas de storytelling (como drill-through, tooltips o bookmarks), indicadores clave de desempeño (KPI) y una narrativa clara que conecte el dato con la acción.

Este apartado expone cómo transformar datos en tableros narrativos significativos, desde la definición del propósito hasta su validación con usuarios. Incluye ejemplos aplicados y criterios para evaluar el impacto comunicativo, asegurando que el diseño no solo informe, sino también movilice, influya y genere valor tangible.

## Paso a paso técnico y estratégico

Desde la ingeniería industrial, los dashboards deben responder a necesidades de operación, control y proyección. Se proponen cinco pasos clave:

### Paso 1: Definir el objetivo del dashboard

Determinar si es operativo (monitoreo diario/táctico) o estratégico (seguimiento ejecutivo de OKR).

- ✓ **Operativo:** “Monitorear ventas diarias por canal y región”.
- ✓ **Estratégico:** “Visualizar el avance trimestral de los KPI de rentabilidad por unidad de negocio”.

### Paso 2: Seleccionar KPIs clave

Estos deben alinearse con la estrategia organizacional:

- Ticket promedio
- Tasa de conversión
- % de cumplimiento
- Rotación de personal

### Paso 3: Estructurar la narrativa visual

Organizar bloques visuales con jerarquía:

- Introducción o contexto
- Tendencias y variaciones
- Alertas o anomalías
- Conclusiones o recomendaciones

#### Paso 4: Construcción técnica del dashboard


Usar herramientas como Power BI, Tableau o Looker Studio, integrando:

- Filtros interactivos
- Drill-through
- Tooltips
- Bookmarks

#### Paso 5: Validación con usuarios

Preguntas clave para evaluar:


- ¿Se comprende el mensaje en menos de 60 segundos?
- ¿Permite descubrir insights?
- ¿Facilita la toma de decisiones?

 **Ejemplo aplicado:** dashboard de ventas por canal

Una empresa de logística requiere monitorear entregas por zona y tipo de vehículo. Al integrar KPI como entregas a tiempo, retrasos, % de cumplimiento y costos por ruta, se construye una herramienta de control y optimización.

Visualizaciones sugeridas:

- Mapas geográficos para zonas
- Gráficos de barras por tipo de vehículo
- Líneas de tendencia para evolución semanal

 **Resultado esperado:** un tablero que identifique fallas logísticas y oriente los recursos estratégicamente.

### Principios estratégicos para el diseño de dashboards

Un buen dashboard actúa como torre de control visual y se rige por los siguientes principios:

| Principio           | Descripción   |
|---------------------|---|
| Objetivo claro      | Cada visualización responde a un propósito definido.          |
| Jerarquía visual    | Layout en forma de Z; lo más relevante arriba a la izquierda. |
| Interactividad      | Filtros dinámicos, segmentaciones, rutas de navegación.       |
| Consistencia visual | Tipografías, escalas, colores y símbolos coherentes.          |
| Narrativa integrada | Cada gráfico responde a una pregunta del negocio.             |

Contar historias con datos es una forma de liderazgo visual: convertir un insight en una decisión transforma datos en mapas estratégicos.

**Tabla 1.** Aplicaciones sectoriales de dashboards

| Sector    | KPI Relevante             | Visualización               | Historia Estratégica               | Técnicas BI                      | Enlace Ejemplo              |
|-----------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Retail    | Ticket promedio, rotación | Líneas, barras              | Ventas tras campaña digital        | Filtros, Tooltips, Drill-through | <a href="#">Ver ejemplo</a> |
| Salud     | Tasa de ocupación         | Mapas de calor, tarjetas    | Picos de demanda por región        | Filtros, Tooltips                | <a href="#">Ver ejemplo</a> |
| Educación | Deserción, rendimiento    | Barras apiladas, líneas     | Evolución académica                | Filtros, Bookmarks               | <a href="#">Ver ejemplo</a> |
| Logística | Entregas a tiempo, costos | Tablas dinámicas, diagramas | Impacto de rutas optimizadas       | Drill-through, filtros, Tooltips | <a href="#">Ver ejemplo</a> |
| Finanzas  | Rentabilidad por unidad   | Gráficos comparativos       | Rediseño de estrategias por unidad | Bookmarks, Tooltips              | <a href="#">Ver ejemplo</a> |

### Evaluación del impacto comunicativo

Evaluar la calidad de un dashboard no es un proceso posterior, sino parte del ciclo de diseño estratégico. Un tablero debe comunicar, accionar y empoderar decisiones.

#### **Criterios cualitativos (basado en Therón Sánchez, 2021):**

| Criterio                   | Pregunta guía  |
|----------------------------|--|
| Comprensión inmediata      | ¿Se capta el mensaje principal en menos de 5 segundos? |
| Interacción significativa  | ¿Permite explorar datos según roles y escenarios?      |
| Apoyo a la decisión        | ¿La narrativa visual guía a recomendaciones concretas? |
| Retroalimentación efectiva | ¿Los usuarios lo integran en su toma de decisiones?    |
| Narrativa integrada        | Cada gráfico responde a una pregunta del negocio.      |

### Caso aplicado: dashboard financiero con storytelling


Una empresa de servicios analiza ingresos, costos y margen neto por trimestre para comunicar resultados a su junta directiva.

#### **Características del diseño:**

- Línea de tiempo con áreas sombreadas para anomalías
- Tooltips explicativos en puntos clave
- Tarjetas KPI con variación intertrimestral
- Drill-through por unidad de negocio
- Bookmarks para comparar escenarios

**Narrativa visual integrada:**

“Aunque los ingresos crecieron 12 % en el segundo trimestre, los costos subieron 18 %, reduciendo el margen neto. Se recomienda revisar las campañas de adquisición de mayo.”

 **Recomendación práctica:** validar con usuarios desde el prototipo y personalizar vistas por perfil (ejecutivo o técnico) mejora la apropiación e impacto del dashboard.











