



Guía infalible KPI's

POR
ZAKIDATA



¿QUÉ ES UN KPI?

Key Performance Indicator, o Indicador Clave de Desempeño, es una métrica utilizada para medir y evaluar el progreso hacia objetivos específicos en diversas áreas, como negocios, salud, educación y más. Los KPIs son herramientas esenciales para medir la eficacia y el éxito en diferentes actividades y procesos.

Imagina que estás jugando a tu videojuego favorito. ¿Te has dado cuenta de que siempre hay cosas que te indican cómo estás progresando? Bueno, eso es como un KPI en la vida real.

Un KPI es como un marcador especial en el juego de la vida. Imagina que estás en una misión para ser más saludable. Tu KPI podría ser cuántos pasos diste durante el día.

Si estás estudiando, tu KPI podría ser cuántas páginas de un libro leíste o cuántos problemas de matemáticas resolviste.

Así que, piensa en los KPI's como los logros y medidores para saber cómo tu equipo o tu están haciendo en cosas importantes y si se están logrando.

¿Cómo se seleccionan y definen los KPIs?

Seleccionar y definir los KPIs de manera efectiva es crucial para medir el éxito y tomar decisiones informadas. Aquí hay un proceso que puedes seguir para seleccionar y definir los KPIs adecuados:

1. Identifica tus Objetivos

Comienza por comprender claramente cuáles son tus objetivos. ¿Qué es lo que deseas lograr en tu área específica? Ya sea en el negocio, la salud o cualquier otro campo, tener metas claras te ayudará a seleccionar KPIs relevantes.





2. Relación con los Objetivos

Los KPIs deben estar directamente relacionados con tus objetivos. Pregúntate: ¿cómo se puede medir el progreso hacia estos objetivos? Por ejemplo, si tu objetivo es aumentar la satisfacción del cliente, un KPI podría ser el índice de satisfacción del cliente.

3. Relevancia

Asegúrate de que los KPIs sean relevantes para tu industria y contexto. No todos los indicadores son adecuados para todas las situaciones. Considera lo que realmente importa en tu campo y cómo se pueden medir esos aspectos clave.

4. Factibilidad y Medibilidad

Los KPIs deben ser medibles de manera confiable. Asegúrate de que puedas recopilar los datos necesarios para calcular el KPI de manera precisa. Si no puedes medirlo con precisión, no será útil.

5. Cuantitativo o Cualitativo

Decide si tus KPIs serán cuantitativos (números) o cualitativos (descripciones). Algunos objetivos se pueden medir mejor con números, como ingresos, mientras que otros pueden requerir evaluaciones subjetivas, como la satisfacción del cliente.



6. Establece Valores de Referencia

Define lo que se consideraría un buen desempeño para cada KPI. Establecer metas específicas o puntos de referencia te ayudará a evaluar si estás alcanzando tus objetivos.

7. Limita la Cantidad de KPIs

No es necesario tener demasiados KPIs. Mantén la lista de KPIs manejable y enfócate en los que son realmente cruciales para tus objetivos. Demasiados KPIs pueden llevar a la confusión y al análisis excesivo.

8. Actualización y Ajuste

Los KPIs no son estáticos. Debes revisar y actualizar tus KPIs según evolucionen tus objetivos y circunstancias. Además, si un KPI no está proporcionando información valiosa, sé flexible para ajustarlo o reemplazarlo.

9. Comunicación y Compromiso

Asegúrate de que todos en tu equipo comprendan los KPIs y su importancia. Esto fomentará el compromiso y la colaboración para alcanzar los objetivos.

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE KPI

1. Métricas Financieras

- Ingresos recurrentes anuales (ARR)
- Retención de ingresos netos (NRR)
- Margen de beneficio neto (NPM)
- Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)
- Capital operativo
- Flujo de caja
- Retorno sobre la inversión (ROI)



2. Métricas de clientes

- Puntaje de lealtad de los clientes (NPS)
- Costo de adquisición de clientes (CAC)
- Satisfacción del cliente (CSAT)
- Retención de clientes
- Fuga de clientes
- Número total de clientes pagos
- Número de clientes nuevos
- Fidelización de clientes

3. Métricas de proceso u operación

- Tiempo de rendimiento o tiempo de entrega total
- Número de quejas o tickets de errores recibidos
- Métricas de la cadena de suministro, como días de ventas pendientes (DSO)

4. Métricas de RRHH

- Tiempo de rendimiento o tiempo de entrega total
- Número de quejas o tickets de errores recibidos
- Métricas de la cadena de suministro, como días de ventas pendientes (DSO)

5. Métricas de ventas

- Tasa de ganancias
- Número de transacciones perdidas ante la competencia
- Penetración de mercado

6. Métricas de marketing

- Clientes potenciales calificados
- Tasa de conversión de clientes potenciales
- Seguidores en redes sociales
- Descargas de contenido
- Tasa de clics de emails (CTR)
- Participación de voz



MONITOREO DE KPIs



Establece Frecuencia y Periodicidad

Decide con qué frecuencia vas a revisar y actualizar tus KPIs. Puede ser diario, semanal, mensual o trimestral, dependiendo de la naturaleza de tu negocio y los objetivos que estés monitoreando.

Recopila Datos de Manera Consistente

Asegúrate de que los datos utilizados para medir los KPIs sean consistentes y precisos. Utiliza sistemas y herramientas confiables para recopilar y almacenar la información.

Utiliza Herramientas de Monitoreo

Utiliza herramientas de software o sistemas de gestión que te permitan rastrear y visualizar los KPIs de manera efectiva. Las herramientas pueden automatizar parte del proceso y proporcionar informes claros.



Crea Paneles de Control

Diseña paneles de control visual donde puedas ver los KPIs de manera clara y rápida. Los paneles te permitirán detectar tendencias y cambios de un vistazo.

Establece Valores de Referencia

Compara los resultados actuales con los valores de referencia que estableciste al definir los KPIs. Esto te mostrará si estás avanzando en la dirección correcta.

Analiza las Tendencias

Observa las tendencias a lo largo del tiempo. ¿Los KPIs están mejorando, empeorando o se mantienen estables? Identifica patrones y fluctuaciones.

CASOS DE EXITO DE EMPRESAS QUE USAN KPIs



AMAZON

Amazon utiliza intensivamente los KPIs para tomar decisiones en todos los niveles de su negocio. Un ejemplo es su enfoque en la "velocidad de envío" como un KPI clave. Observaron que cuanto más rápido entregaban los pedidos, más satisfechos estaban los clientes y más frecuentemente compraban. Este enfoque en la velocidad de envío los llevó a invertir en su programa "Amazon Prime", que ofrece envíos rápidos y gratuitos a los miembros. Como resultado, Amazon ha establecido un estándar en la industria y ha aumentado significativamente la lealtad de sus clientes.

STARBUCKS

Starbucks utiliza el KPI de "ventas por metro cuadrado" para evaluar el rendimiento de sus ubicaciones. Observaron que las tiendas con una disposición eficiente y atractiva generaban más ventas. Utilizando esta métrica, ajustaron el diseño y la disposición de las tiendas para optimizar el espacio y aumentar las ventas. Esto les permitió maximizar los ingresos por tienda y mejorar la experiencia del cliente.



NETFLIX

Netflix utiliza el KPI de "retención de suscriptores" como un factor clave para medir su éxito. Observaron que la retención de suscriptores a largo plazo es fundamental para su modelo de negocio basado en la suscripción mensual. Utilizan análisis de datos avanzados para comprender el comportamiento de visualización de los usuarios y personalizar las recomendaciones, lo que ha llevado a una mayor retención y un crecimiento constante de su base de suscriptores.



ANALIZAR Y ENTENDER LOS DATOS

Analizar y entender los datos de los KPIs es fundamental para tomar decisiones informadas y orientar las estrategias. Aquí hay pasos clave para realizar un análisis efectivo.

1. Recopila los Datos:

Asegúrate de tener datos precisos y actualizados para tus KPIs. Utiliza sistemas y herramientas confiables para recopilar y almacenar la información. (Power bi jeje)

DEBES CREAR UN DASHBOARD QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES DE LA MEDICIÓN



2. Visualiza los Datos:

Utiliza gráficos, tablas y visualizaciones para presentar los datos de manera clara y comprensible. Las visualizaciones te permiten identificar patrones y tendencias de manera más efectiva.

3. Identifica tendencias a lo Largo del Tiempo:

Observa si hay tendencias consistentes en los datos a lo largo del tiempo. ¿Hay aumentos o disminuciones significativas en los valores de tus KPIs? Esto puede ayudarte a comprender la dirección en la que te estás moviendo.

PREGUNTA



4. Establece Comparaciones:

Compara los datos actuales con períodos anteriores o con tus valores de referencia. ¿Estás mejorando en relación con el pasado o estás cumpliendo con tus objetivos establecidos?

5. Encuentra Relaciones Causales:

Analiza si hay relaciones causales entre los KPIs. Por ejemplo, ¿cambios en un KPI afectan directamente a otro? Esto puede ayudarte a identificar factores que influyen en tu rendimiento.

6. Realiza Análisis de Variación:

Si hay desviaciones significativas en los datos, realiza un análisis de variación para entender por qué ocurrieron esos cambios. Identifica las causas raíz detrás de las fluctuaciones. Ejemplo : se hizo una inversión enorme en maquinaria y por eso bajo el Margen bruto de manera significativa.

7. Considera el Contexto:

Si hay desviaciones significativas en los datos, realiza un análisis de variación para entender por qué ocurrieron esos cambios. Identifica las causas raíz detrás de las fluctuaciones. No es lo mismo analizar las ventas de Navidad que las de febrero cuando todos ya se gastaron la plata.

8. Identifica Oportunidades de Mejora:

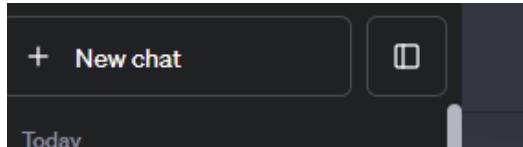
Utiliza los insights obtenidos del análisis para identificar áreas donde puedes mejorar. ¿Qué acciones podrían ayudarte a optimizar tus KPIs?

9. Comunica los Resultados:

Comparte los hallazgos y análisis con los miembros relevantes del equipo y las partes interesadas. La comunicación efectiva es esencial para tomar decisiones basadas en datos.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y KPI'S

ZAKIDATA



Crea un nuevo chat y pon el siguiente prompt rellenando los espacios en blanco y modifica lo que necesites.

PROMPT:

Por favor, proporciona una lista de los Key Performance Indicators (KPIs) más relevantes y cruciales para medir el desempeño en _____.

Considera factores como la calidad en _____, la eficiencia operativa y la satisfacción del _____.

Incluye al menos cinco KPIs con una breve explicación de por qué son importantes en este contexto y cuál sería la mejor forma de calcularlos"

RESULTADOS DE USAR EL PROMPT:



Por favor, proporciona una lista de los Key Performance Indicators (KPIs) más relevantes y cruciales para medir el desempeño en mi área de recursos humanos.

Considera factores como la calidad en la contratación, la eficiencia operativa y la satisfacción del colaborador.

Incluye al menos cinco KPIs con una breve explicación de por qué son importantes en este contexto y cuál sería la mejor forma de calcularlos*



Por supuesto, aquí te proporciono una lista de cinco Key Performance Indicators (KPIs) relevantes para medir el desempeño en el área de Recursos Humanos, considerando los factores de calidad en la contratación, eficiencia operativa y satisfacción del colaborador:

1. Tiempo promedio de contratación (Time to Hire):

Explicación: Este KPI mide el tiempo transcurrido desde que se abre una posición hasta que se contrata al candidato seleccionado. Un proceso de contratación rápido y eficiente puede mejorar la calidad de las contrataciones y reducir la carga de trabajo en el equipo de recursos humanos.

Cálculo: $(\text{Fecha de contratación} - \text{Fecha de apertura de la posición}) / \text{Número de contrataciones}$.

2. Tasa de rotación (Turnover Rate):

Explicación: La tasa de rotación mide el porcentaje de empleados que dejan la empresa en un periodo determinado. Una alta tasa de rotación puede indicar problemas en la retención y satisfacción de los empleados, lo que podría afectar negativamente la eficiencia operativa y los costos de contratación.

Cálculo: $(\text{Número de empleados que dejaron la empresa} / \text{Promedio de empleados durante el periodo}) \times 100$.

3. Índice de satisfacción del empleado:

Explicación: Este KPI evalúa el nivel de satisfacción general de los empleados con su

Regenerate



Por favor, proporciona una lista de los Key Performance Indicators (KPIs) más relevantes y cruciales para medir el desempeño en el área de recolección de cartera.

Considera factores como la calidad en la comunicación con el cliente, la eficiencia operativa en el cumplimiento de los pagos en fechas puntuales.

Incluye al menos cinco KPIs con una breve explicación de por qué son importantes en este contexto y cuál sería la mejor forma de calcularlos*



Por supuesto, aquí tienes una lista de cinco Key Performance Indicators (KPIs) relevantes para medir el desempeño en el área de recolección de cartera, considerando la calidad en la comunicación con el cliente y la eficiencia en el cumplimiento de los pagos:



1. Tasa de Recuperación de Cartera:

Explicación: Este KPI mide el porcentaje de la cartera vencida que ha sido recuperada. Es esencial para evaluar la eficacia general de los esfuerzos de recolección.

Cálculo: $(\text{Monto recuperado de la cartera vencida} / \text{Monto total de la cartera vencida}) \times 100$.

2. Días Promedio de Atraso (Days Sales Outstanding - DSO):

Explicación: Mide el promedio de días que toma a los clientes pagar sus facturas vencidas. Un DSO más bajo indica una mayor eficiencia en la recolección.

Cálculo: $(\text{Cuentas por Cobrar} / \text{Ventas Netas}) \times \text{Número de días en el periodo}$.

3. Tasa de Contacto Efectivo:

Explicación: Este KPI evalúa la eficacia de la comunicación con los clientes. Mide el porcentaje de intentos de contacto exitosos que resultan en un acuerdo de pago o en una promesa de pago.

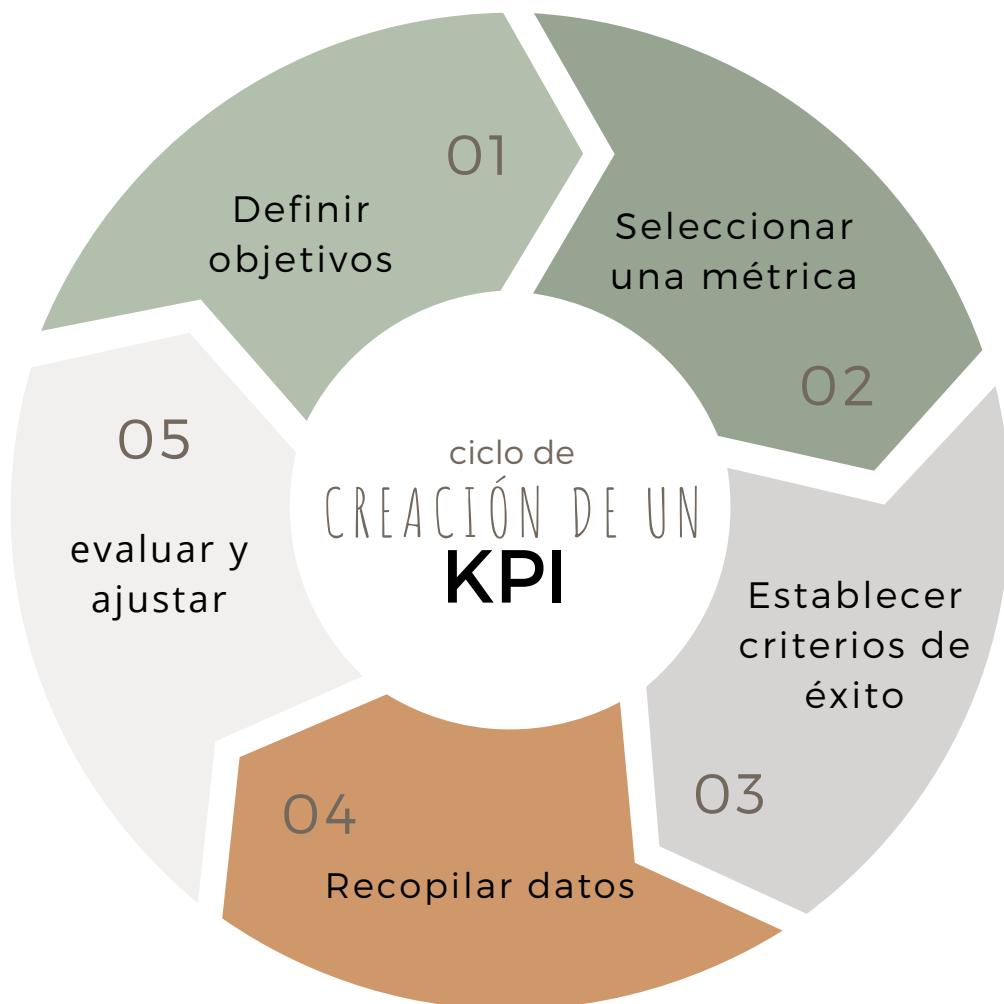
Cálculo: $(\text{Número de acuerdos o promesas de pago} / \text{Número total de intentos de contacto}) \times 100$.

4. Índice de Cumplimiento de Pagos en Fecha:

Regenerate

Acá modificamos un poquito el prompt para las necesidades puntuales

RESUMEN



CONCLUSIONES

Usar KPI's ofrece una serie de beneficios sustanciales para las empresas y organizaciones en diversos campos.

- **Medición Objetiva del Rendimiento:** Los KPIs proporcionan mediciones objetivas y cuantificables del rendimiento. Ayudan a eliminar la subjetividad y proporcionan una visión clara y basada en datos del progreso hacia los objetivos.
- **Enfoque en Objetivos Clave:** Los KPIs permiten centrarse en los objetivos y metas más importantes de la organización. Ayudan a priorizar y alinear los esfuerzos hacia lo que realmente importa para el éxito.
- **Toma de Decisiones Informadas:** Los KPIs proporcionan información relevante y actualizada que respalda la toma de decisiones informadas. Ayudan a evitar la intuición y las suposiciones, lo que puede llevar a decisiones más acertadas.
- **Identificación de Tendencias y Patrones:** Los KPIs permiten identificar tendencias y patrones a lo largo del tiempo. Esto es esencial para anticipar cambios y ajustar las estrategias de manera proactiva.
- **Identificación de Áreas de Mejora:** Al medir el rendimiento en áreas clave, los KPIs ayudan a identificar áreas que necesitan mejoras. Esto permite tomar medidas correctivas y optimizar procesos.





Y AHORA...

¿Qué KPI vas a CREAR?

POR