

KPI's 4 Students – Soy Henry

Definición KPI

KPI significa Indicador Clave de Desempeño. Es un indicador de desempeño, respecto de un objetivo propuesto por una organización, para medir dicho desempeño se utilizan medidas numéricas denominadas métricas, en relación con los objetivos preestablecidos. Los KPI son utilizados para medir el progreso y el éxito en áreas clave como ventas, productividad, rentabilidad, eficiencia y satisfacción del cliente.

Métrica VS KPI

Una métrica es una medida numérica que se utiliza para medir un aspecto específico de un proceso o actividad. Por ejemplo, el número de visitas a un sitio web, el número de productos vendidos, el tiempo de respuesta del servicio al cliente, son ejemplos de métricas.

Por otro lado, un KPI es un indicador clave de desempeño, que se utiliza para evaluar el rendimiento de una organización, un departamento o un proyecto específico en relación con los objetivos establecidos. Los KPI son seleccionados cuidadosamente para ser indicadores críticos del rendimiento y el éxito de una organización.

En resumen, las métricas son medidas específicas que se utilizan para medir un aspecto particular, mientras que los KPI son medidas más amplias que se utilizan para evaluar el rendimiento general de una organización en relación con sus objetivos establecidos.

Ejemplos de Métricas

- **Número de usuarios activos diarios:** Esta métrica mide el número de usuarios que utilizan el software en un día específico.
- **Tiempo de uso promedio:** Esta métrica mide el tiempo promedio que los usuarios pasan utilizando el software.

- **Tiempo de carga de la página:** Esta métrica mide el tiempo que tarda en cargar una página específica dentro del software.
- **Tasa de conversión:** Esta métrica mide el porcentaje de visitantes del sitio web que realizan una acción específica, como completar un formulario de contacto o realizar una compra.

Veamos la **Tasa de Conversión** más a detalle:

$$\text{Tasa de conversión} = (\text{Número de conversiones} / \text{Número de visitas}) \times 100$$

Donde "Número de conversiones" es el número de veces que una acción específica ha sido realizada (como completar un formulario de contacto o realizar una compra) y "Número de visitas" es el número total de visitas al sitio web.

Por ejemplo, si un sitio web recibe 1000 visitas y 20 de ellas completan un formulario de contacto, la tasa de conversión sería:

$$\text{Tasa de conversión} = (20 / 1000) \times 100 = 2\%$$

Es importante destacar que la tasa de conversión puede variar dependiendo del objetivo que se tenga, es decir, se puede calcular para diferentes acciones como completar un formulario, realizar una compra, suscribirse a un boletín entre otros.

Ejemplos KPI's

- **Fintech:** El objetivo para los próximos cuatro semestres es bancarizar un 20% del total de personas que se encuentran por fuera del sistema bancario (no tienen tarjeta de crédito ni de débito).
- **Low Cost Aviation:** El objetivo sería reducir las pérdidas mensuales de la aerolínea. Entonces, para el próximo semestre, achicar 5 gramos del paquete de snacks que se le otorga a los clientes, lo cuál disminuye un 15% del total del costo del servicio de comidas a bordo.
- **Redes Sociales:** Mantener, con respecto al año anterior, el número de visualizaciones promedio de las publicaciones en Instagram, más allá de los cambios que pueda tener

el algoritmo. Meta: demostrar a las marcas que, a pesar de los cambios de la red social, los clientes ya se encuentran fidelizados.

Volvamos a nuestra métrica de **Tasa de Conversión**, pero ahora, llevada a KPI:

Para **convertir una métrica como la tasa de conversión en un KPI**, es necesario establecer objetivos específicos y asociarlos con la métrica. Algunos pasos para convertir una métrica en un KPI son:

1. **Establecer un objetivo:** El primer paso es establecer un objetivo específico en relación con la tasa de conversión. Por ejemplo, el objetivo podría ser aumentar la tasa de conversión en un 2% en el próximo trimestre.
2. **Establecer un indicador numérico:** El siguiente paso es establecer un indicador numérico para medir el progreso hacia el objetivo establecido. En este caso, el indicador numérico sería la tasa de conversión en sí misma, medida en porcentaje.
3. **Establecer un plazo:** El siguiente paso es establecer un plazo para alcanzar el objetivo. Por ejemplo, el objetivo podría ser alcanzado en el próximo trimestre.
4. **Establecer una meta:** El siguiente paso es establecer una meta específica para el indicador numérico. En este caso, la meta podría ser alcanzar una tasa de conversión del 2% en el próximo trimestre.
5. **Monitorear y medir:** Finalmente, es importante monitorear y medir regularmente el progreso hacia la meta establecida. Esto puede incluir recopilar datos regularmente, analizarlos y compararlos con la meta.

Con estos pasos se podría convertir la métrica de tasa de conversión en un KPI específico, medible y con un objetivo claro, que ayudaría a la empresa a alcanzar una meta deseada, y a medir el progreso hacia ella.

SMART: KPI's en contexto

SMART es un acrónimo que se utiliza para describir un enfoque para establecer objetivos eficaces. La definición de SMART es:

- **Specific (Específico):** El objetivo debe ser claro y específico, de modo que sea fácil de entender y medir.
- **Measurable (Medible):** El objetivo debe tener un indicador numérico o medida clara que permita evaluar el progreso y el éxito.

- **Achievable (Alcanzable):** El objetivo debe ser realista y posible de alcanzar con los recursos y limitaciones actuales.
- **Relevant (Relevante):** El objetivo debe ser importante y relevante para la organización, y estar alineado con los objetivos estratégicos a largo plazo.
- **Time-bound (Limitado en el tiempo):** El objetivo debe tener un plazo específico para su cumplimiento, para que sea posible medir el progreso y el éxito en un momento determinado.

En resumen, SMART es un enfoque para establecer objetivos que son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo. Esto ayuda a asegurar que los objetivos sean claros, realistas y fáciles de medir, lo que a su vez ayuda a mejorar la eficacia y la eficiencia en el logro de los objetivos.

Rendimientos no esperados

Si un KPI no está alcanzando los rendimientos esperados, hay varias acciones que se pueden tomar para mejorar el desempeño. Algunas opciones incluyen:

- **Revisar los objetivos:** Asegurarse de que los objetivos establecidos son claros, específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo. Si no lo son, es posible que deban ser reajustados.
- **Identificar las causas raíz:** Analizar el proceso o actividad para identificar las causas subyacentes del bajo rendimiento. Esto puede incluir la falta de recursos, problemas de calidad, problemas de proceso, etc.
- **Implementar soluciones:** Una vez identificadas las causas, se deben implementar soluciones para abordarlas. Esto puede incluir la formación de personal, mejoras en los procesos, la adquisición de nuevos recursos, etc.
- **Monitorizar y medir:** Luego de implementar las soluciones, es importante continuar monitoreando y midiendo el KPI para asegurar que el desempeño ha mejorado y que se están logrando los objetivos esperados.
- **Ajustar el KPI:** Si después de tomar medidas y seguir monitoreando el KPI sigue sin cumplir con los objetivos esperados, es posible que deba ser ajustado para reflejar la realidad del negocio o proyecto.

En conclusión, si un KPI no está alcanzando los rendimientos esperados, es importante analizar el proceso o actividad para identificar las causas subyacentes, implementar soluciones, monitorear y medir el desempeño, y ajustar el KPI si es necesario.

Visualizacion KPIs

La representación visual de un KPI en un dashboard debe comparar el valor base con un valor de destino u objetivo, mostrando la varianza entre las dos medidas.

A continuación, presentamos algunas fuentes sencillas para afianzar mejor este concepto.

[Tarjeta KPI Power BI](#)

[Medidor KPI Power BI](#)

[Ideas visuales diferentes para KPIs](#)

Bibliografía

- [10 IT KPIs You Should Track \(And Why They're So Important\) | Helixstorm](#)
- [Define Your KPIs](#)