

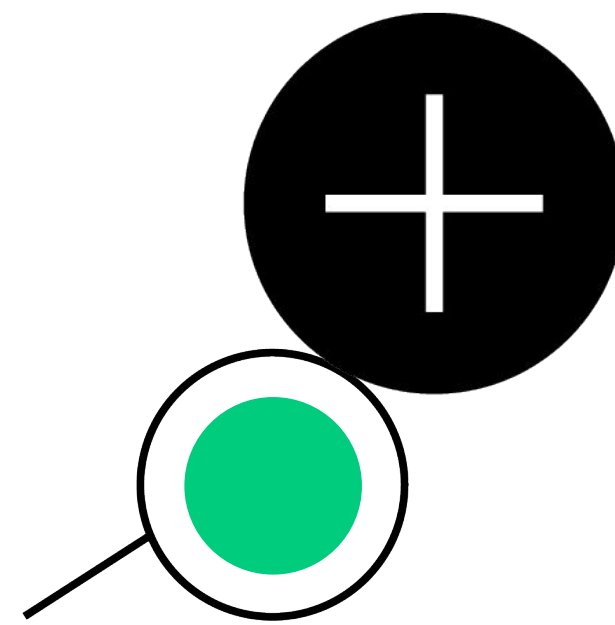
# KPI

# KPI

KPI viene de la sigla en inglés para Key Performance Indicator, o sea, **indicador clave de actuación**. Es una forma de medir si una acción o un conjunto de iniciativas están efectivamente atendiendo a los objetivos propuestos por la organización.



# KPI



Existen millares de indicadores que pueden ser medidos. Estamos en una época en la que **el flujo de información es inmenso y constante**. El punto central es saber escoger cuáles son los mejores indicadores para medir.

Pero entonces, ¿qué tienen de especial y para qué nos sirven? Veamos:

- Un KPI puede ser un número o un porcentaje.
- Un indicador de gestión debe **informar, controlar, evaluar** y **ayudar** a que se tomen decisiones.
- Los indicadores nos ayudan a medir cuantitativamente el desempeño de nuestros procesos.



# Características de un KPI

01

**Temporal:** debe poder medirse en el tiempo. Por ejemplo podemos querer medir a diario, de forma semanal, mensual, trimestral, semestral o anual.

02

**Medible:** como ya hemos comentado, los KPI son métricas, por tanto su principal característica es que son medibles en unidades.

03

**Cuantificable:** si es medible, se puede cuantificar. Por ejemplo, si hablamos de unidades monetarias, las cuantificaríamos en € o \$. También existen muchos KPI que se miden en porcentajes.

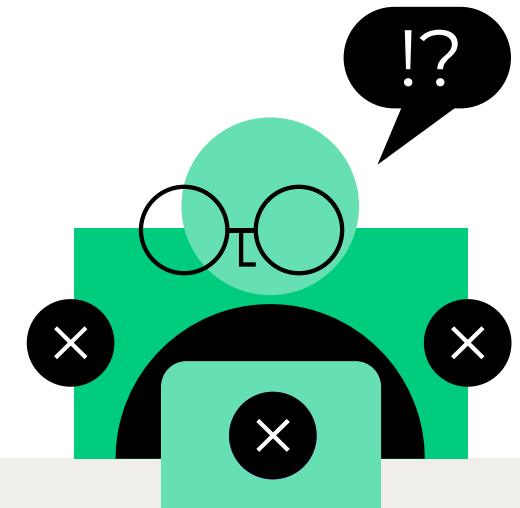
04

**Específico:** se debe centrar en un único aspecto a medir, deben ser concretos.

05

**Verificable:** el propio término hace referencia a esta característica “indicadores clave de gestión”. Únicamente sirven aquellos factores que sean relevantes para nuestra empresa.

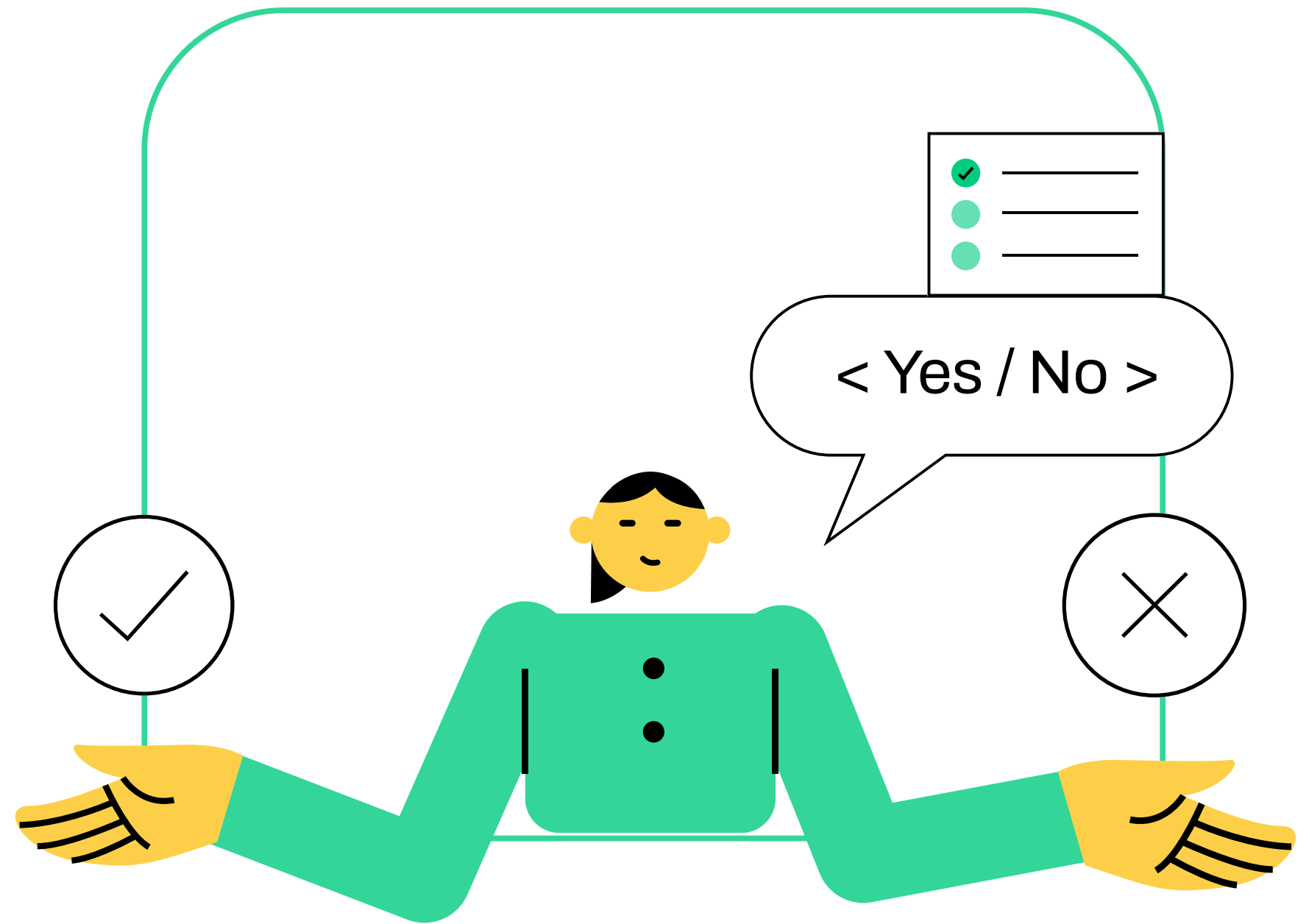
# ¿Cómo Definimos un KPI?



Para identificar, seleccionar y trabajar correctamente factores clave para establecer los indicadores de gestión correctos para nuestra empresa, debemos seguir el método que se propone a continuación, respondiendo a las siguientes preguntas:

1. **¿Qué queremos medir?**
2. **¿Por qué medimos este dato?**
3. **¿Realiza el seguimiento de los resultados de uno de nuestros objetivos?**
4. **¿Es un factor clave para la empresa?**
5. **¿Quién es el responsable de supervisarlos?**
6. **¿Con qué periodicidad conviene supervisarlos?**

Las organizaciones  
tienen que tomar  
decisiones  
constantemente y si no  
conocemos en qué  
situación nos  
encontramos,  
difícilmente tomaremos  
una buena decisión.



# Conclusiones

Los indicadores de gestión son una buena herramienta para la **supervisión y control de la planificación** de las acciones y objetivos de la organización. Nos permitirá diferenciar cuáles son las acciones más **prioritarias** y el grado de **cumplimiento** de cada una de ellas.

Destacamos también la importancia a la hora de selección de los KPI, ya que podemos caer en el **error de querer medirlo todo**. Hay que aprender a descartar aquellos que no sean relevantes para nuestros propósitos.

