

# Cómo crear paneles de desempeño eficaces





**Cualquier empresa exitosa quiere ser capaz de cumplir sus objetivos organizacionales con éxito** – y eso puede ser más fácil decirlo que hacerlo. En ese sentido, los indicadores llave de desempeño (Key Performance Indicators – KPIs) desempeñan un papel importante en casi todas las organizaciones.

Además de seleccionar los KPIs apropiados para su sector (o sea, los KPIs de salud no funcionan en el sector financiero), usted también precisa descubrir cómo medirlos y reportarlos de forma adecuada y precisa. Ese puede ser un paso difícil, pero es incontestablemente importante.

**En este eBook, veremos cómo crear óptimos paneles (o dashboards) de KPIs, describiendo cada paso necesario para que usted pueda implementarlos en su propia organización. Pero antes de que lleguemos allí, usted precisa entender lo que es un informe de desempeño y por qué los KPIs son fundamentales para el éxito de su empresa.**

## ¿Por qué los KPIs son importantes?

Para entender por qué los KPIs son importantes (y entonces ser capaz de crear un informe exitoso) usted precisa tener una definición clara de lo que es un KPI.

Toda organización tiene objetivos o metas de alto nivel. Los indicadores llave de desempeño (KPI) – también llamados “indicadores estratégicos” – son tanto acciones como herramientas de medición usadas para monitorizar el progreso en el cumplimiento de esos objetivos.

En su forma más simple, un KPI es un dispositivo de medición que lo ayuda a usted a entender cómo su organización está comportándose con relación a sus objetivos. Los KPIs eficaces son accionables (su entendimiento permite una toma de decisión directa), cruciales y fácilmente comunicables en toda la organización.

Entonces, ¿por qué los KPIs son importantes? Porque actúan como un enlace entre su organización y los objetivos que la ella desea alcanzar.

## ¿Por qué los dashboards de KPIs son importantes?

El mayor valor de un moderno dashboard de negocios está en su capacidad de suministrar informaciones sobre el desempeño de una empresa. Como resultado, los líderes, bien como los equipos de proyectos, pueden tomar decisiones con base y con enfoque en los objetivos, actuando en datos reales en lugar de recurrir a la intuición.

Para que sean útiles, los KPIs precisan ser monitorizados y reportados. Si cambian en tiempo real, deben ser monitorizados en tiempo real. Los dashboards son la herramienta perfecta para sus informes de KPIs, pues pueden ser usados para describir visualmente el desempeño de una empresa, de un departamento específico o de una operación de negocio clave.

Además, un dashboard oportuno y bien diseñado ayuda a percibir instantáneamente las áreas problemáticas y a enfrentar los problemas. Los gestores que usan dashboards diariamente para obtener una visión general rápida saben en dónde concentrar su energía y consiguen verificar si hay necesidad de mejorar algún proceso con bajo desempeño.

# Seleccione KPIs relevantes

Medir y monitorizar el desempeño del negocio es crítico, pero escoger los indicadores llave de desempeño equivocados puede ser perjudicial. KPIs poco estructurados, o KPIs que son muy difíciles, caros para obtener la información, o para monitorizar regularmente, son algunos ejemplos.

Entonces, ¿qué es lo que hace a los indicadores llave de desempeño de los negocios y cómo un empresario, ejecutivo o gerente debe seleccionarlos? Existen seis factores que separan a los KPI eficaces y generadores de valor de KPI perjudiciales y de reducción de valor. Los KPIs correctos para su empresa deben seguir estas premisas:

**Alineado** - Certifíquese de que los KPIs que usted está escogiendo estén alineados con las metas y objetivos estratégicos de su organización.

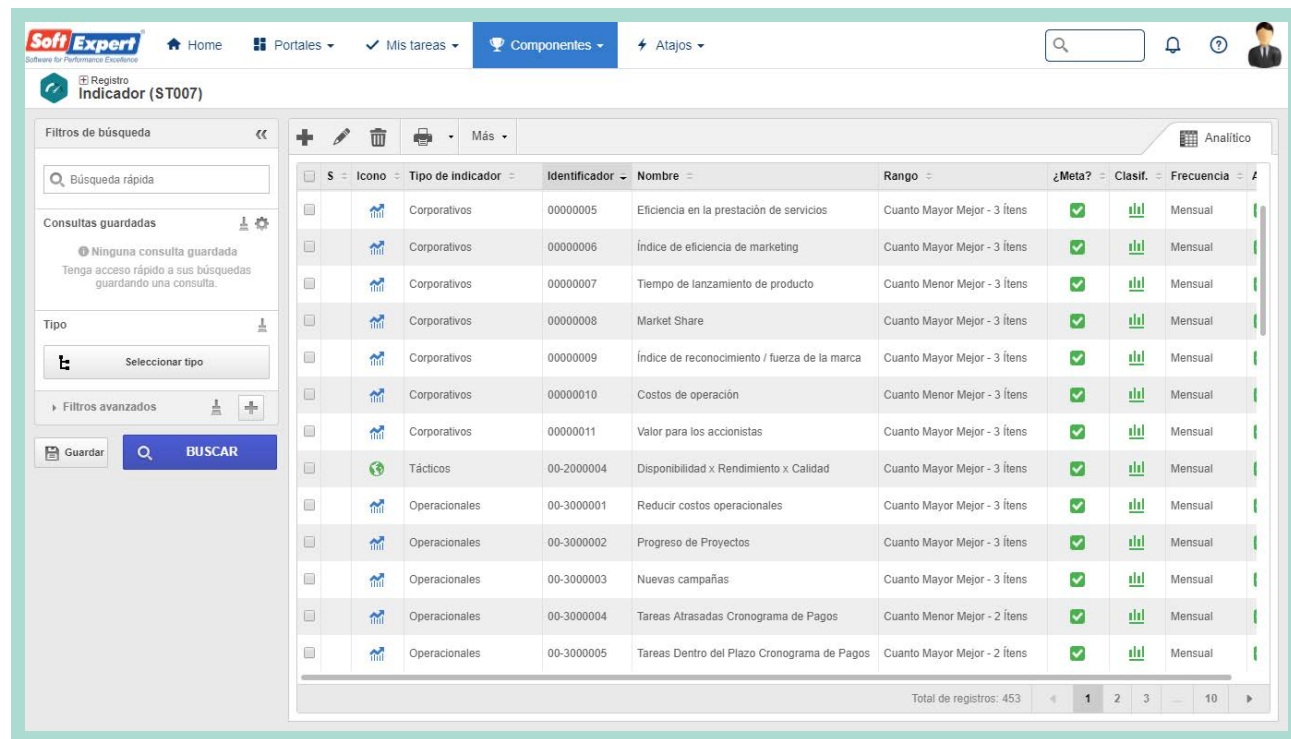
**Alcanzable** - Los KPIs que usted escoja para medir deben tener datos que puedan ser fácilmente obtenidos.

**Incisivo** - Los KPIs deben mantenerse todos con el mismo enfoque y conducir a moverse en la misma dirección.

**Preciso** - Los datos que componen al KPI deben ser confiables y precisos.

**Accionable** - El KPI debe suministrar informaciones útiles sobre el negocio.

**Vivo** - Su negocio siempre está creciendo y cambiando. Sus KPIs también deben evolucionar.



S	Icono	Tipo de indicador	Identificador	Nombre	Rango	¿Meta?	Clasif.	Frecuencia
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000005	Eficiencia en la prestación de servicios	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000006	Índice de eficiencia de marketing	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000007	Tiempo de lanzamiento de producto	Cuanto Menor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000008	Market Share	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000009	Índice de reconocimiento / fuerza de la marca	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000010	Costos de operación	Cuanto Menor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Corporativos	00000011	Valor para los accionistas	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Tácticos	00-2000004	Disponibilidad x Rendimiento x Calidad	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Operacionales	00-3000001	Reducir costos operacionales	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Operacionales	00-3000002	Progreso de Proyectos	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Operacionales	00-3000003	Nuevas campañas	Cuanto Mayor Mejor - 3 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Operacionales	00-3000004	Tareas Atrasadas Cronograma de Pagos	Cuanto Menor Mejor - 2 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual
<input type="checkbox"/>		Operacionales	00-3000005	Tareas Dentro del Plazo Cronograma de Pagos	Cuanto Mayor Mejor - 2 ítems	<input checked="" type="checkbox"/>		Mensual

Total de registros: 453

# Describe los KPIs en detalles

**Datos del indicador**

Identificador: TD345    Nombre: Tiempo de lanzamiento de producto

**General**   Detalles

Tipo de indicador: 00-1 - Estratégicos

Clasificación: Cuantitativo    ¿Indicador con meta?: Sí    Frecuencia: Mensual

Rango: CMEM - Cuanto Menor Mejor    Unidad de medida: día(s) - Días

Acumulación  
Operación: Suma    Inicio de la acumulación: 1    Frecuencia: Anual

2ª Acumulación  
Operación: Ninguna

Icono: Mensual

Creado el: 01/03/2018    Actualizado el:    Actualizado por: Javier Peña González

Después de seleccionar a sus principales indicadores de desempeño, es importante que la “ficha técnica” de cada uno de ellos esté claramente definida. Una definición completa del indicador evita futuros mal entendidos sobre sus informaciones.

**Objetivo:** Un objetivo, como ya fue dicho, es una meta estratégica de la organización. La razón principal por la que usted está monitorizando un KPI es garantizar que ese objetivo específico sea alcanzado. Él debe ser indicado para que usted tenga en mente por qué usted está monitorizando este KPI específico o lo que usted está tratando de mejorar con relación a su estrategia.

**Indicador:** Usted puede pensar en "indicador" y "KPI" como la misma cosa. El nombre del indicador debe ser suficientemente claro para que cualquier persona pueda entender fácilmente el propósito. Recuerde, este indicador precisa ser accionable, crucial y fácilmente comunicable en toda la organización.

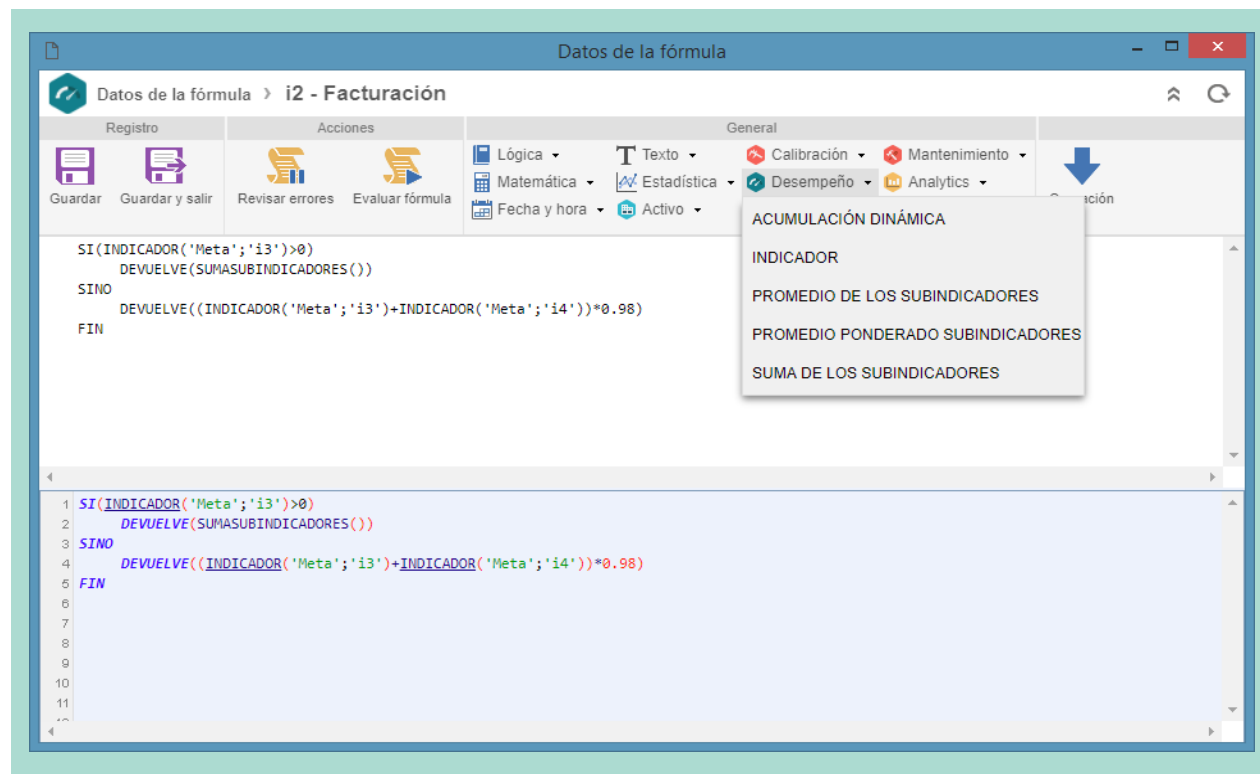
**Definición:** Esta sección debe explicar el porqué. Cuando un KPI alineado con un objetivo específico fue decidido, el equipo y el responsable por el KPI deben ser capaces de describir (en detalles) por qué ellos hicieron esta elección.

# Describe los KPIs en detalles

**Frecuencia:** ¿Con qué frecuencia el KPI debe ser medido? Los KPIs pueden ser medidos mensualmente, trimestralmente, semestralmente o anualmente, dependiendo del tipo y de la importancia.

**Fuente / Fórmula:** Esta sección suministra informaciones sobre en dónde usted puede encontrar la fuente de datos que es usada para monitorizar y medir ese KPI. Si hubiere una fórmula que sea aplicada al conjunto de informaciones para este indicador, la misma también debería aparecer en esta sección.

**Responsable:** Para ser exitoso, cada KPI precisa un “responsable” que es encargado de monitorizarlo. En esta sección, el responsable también puede dejar comentarios sobre cualquier información cualitativa adicional necesaria.



# ¿Cuál es el tipo de mi dashboard?



Antes de colocar los KPIs en su dashboard, es importante saber que los dashboards varían con relación a su nivel y finalidad.

Existen tres tipos principales de dashboards:

**Estratégico.** Gerentes y ejecutivos en todos los niveles de la organización pueden ver la información que precisan para entender la salud de la organización e identificar potenciales oportunidades de expansión y mejora. Los dashboards estratégicos no suministran todas las informaciones detalladas necesarias para tomar decisiones complejas, pero deben identificar claramente las oportunidades para análisis futuros. Un dashboard estratégico debe ser simple y contener informaciones sintetizadas.

**Operacional.** Monitoriza las operaciones en tiempo real para alertar a los usuarios sobre los desvíos del desempeño esperado. Los dashboards operacionales deben suministrar a los usuarios alertas específicos y las informaciones que ellos precisan para garantizar rápidamente las operaciones de vuelta a lo normal.

**Analítico.** Los datos son usados para entender las tendencias haciendo comparaciones a lo largo del tiempo con múltiples variables. Los dashboards analíticos generalmente contienen más informaciones y son más complejos que los dashboards estratégicos u operacionales, ya que el enfoque es comprensión profundizada de los datos.

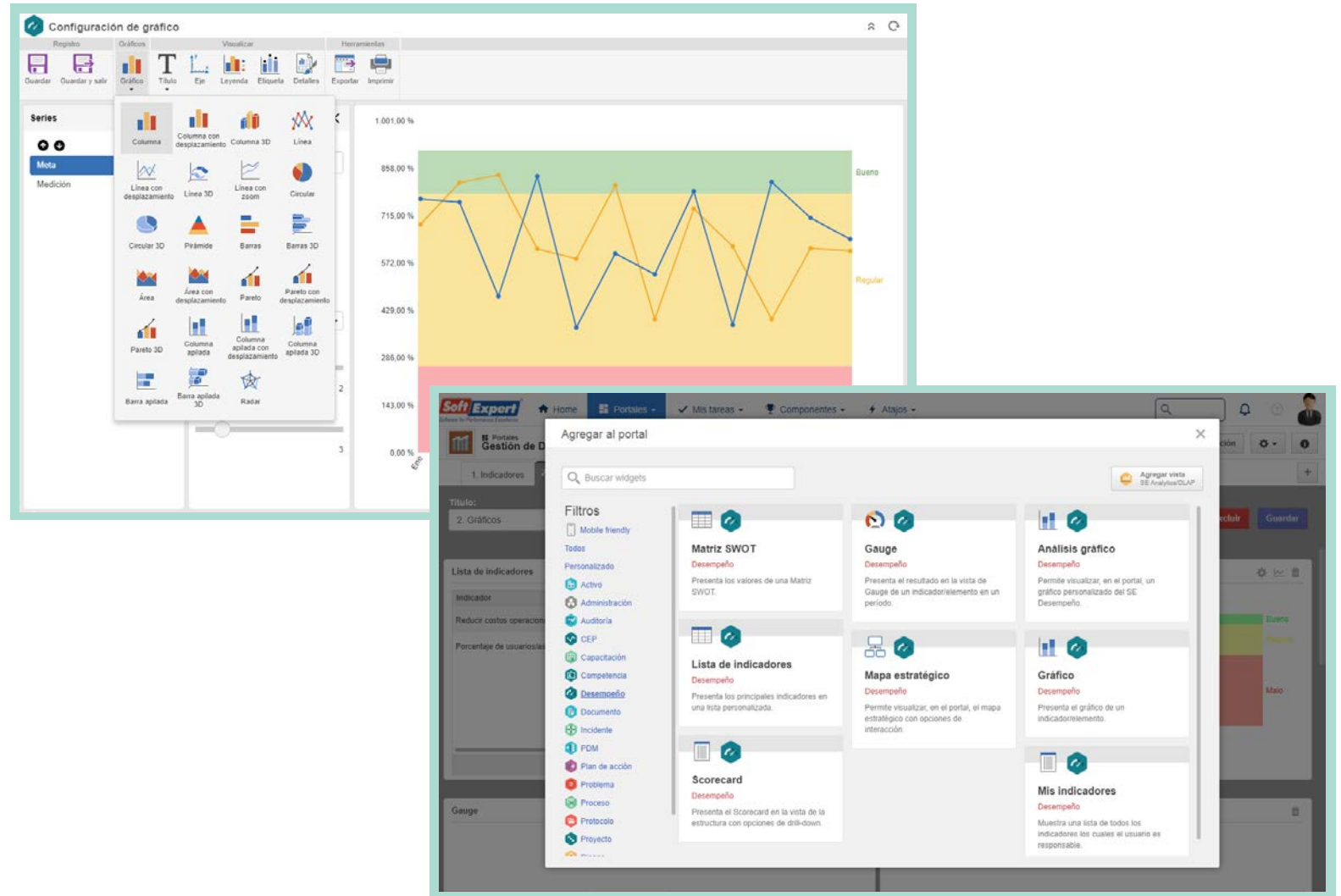
Aunque esas sean las principales categorías que los dashboards pueden asumir, probablemente habrá casos en que un híbrido de dos tipos pueda ser necesario. Independiente del tipo de dashboard de KPI que usted use, los gestores y el equipo deben ser capaces de obtener las respuestas a las preguntas en tiempo real y actuar con todos los datos consolidados en un sólo lugar.



# Escoja el tipo de gráfico perfecto

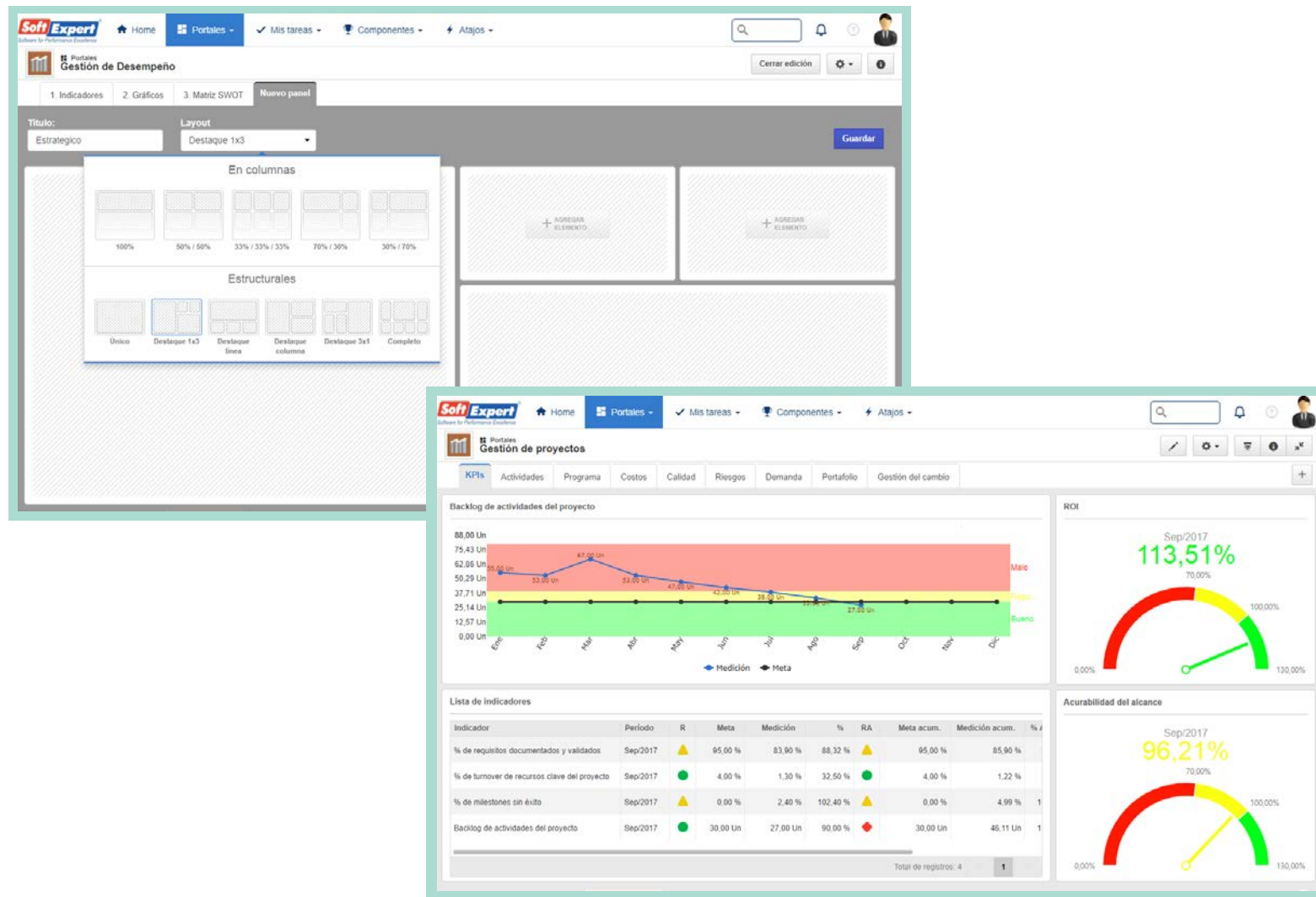
**Para cada KPI, usted precisa definir cómo compartir las informaciones que usted colectó.** Por ejemplo, ¿es más importante ver la meta, el valor actual o lo acumulado del año hasta la fecha, o un benchmark? Existen varios tipos de gráficos que quedan óptimos en un dashboard, cada uno ideal para un tipo diferente de indicador: gráficos de pizza, tablas, gauges, gráficos de barras, gráficos de líneas, etc.

**Decida lo que es más valioso y cree un gráfico significativo con esa información.** Sea consistente y use el mismo gráfico a cada mes, trimestre o año, para que el equipo pueda acompañar el desempeño a lo largo del tiempo de forma estandarizada.





# Diseño dashboards atractivos

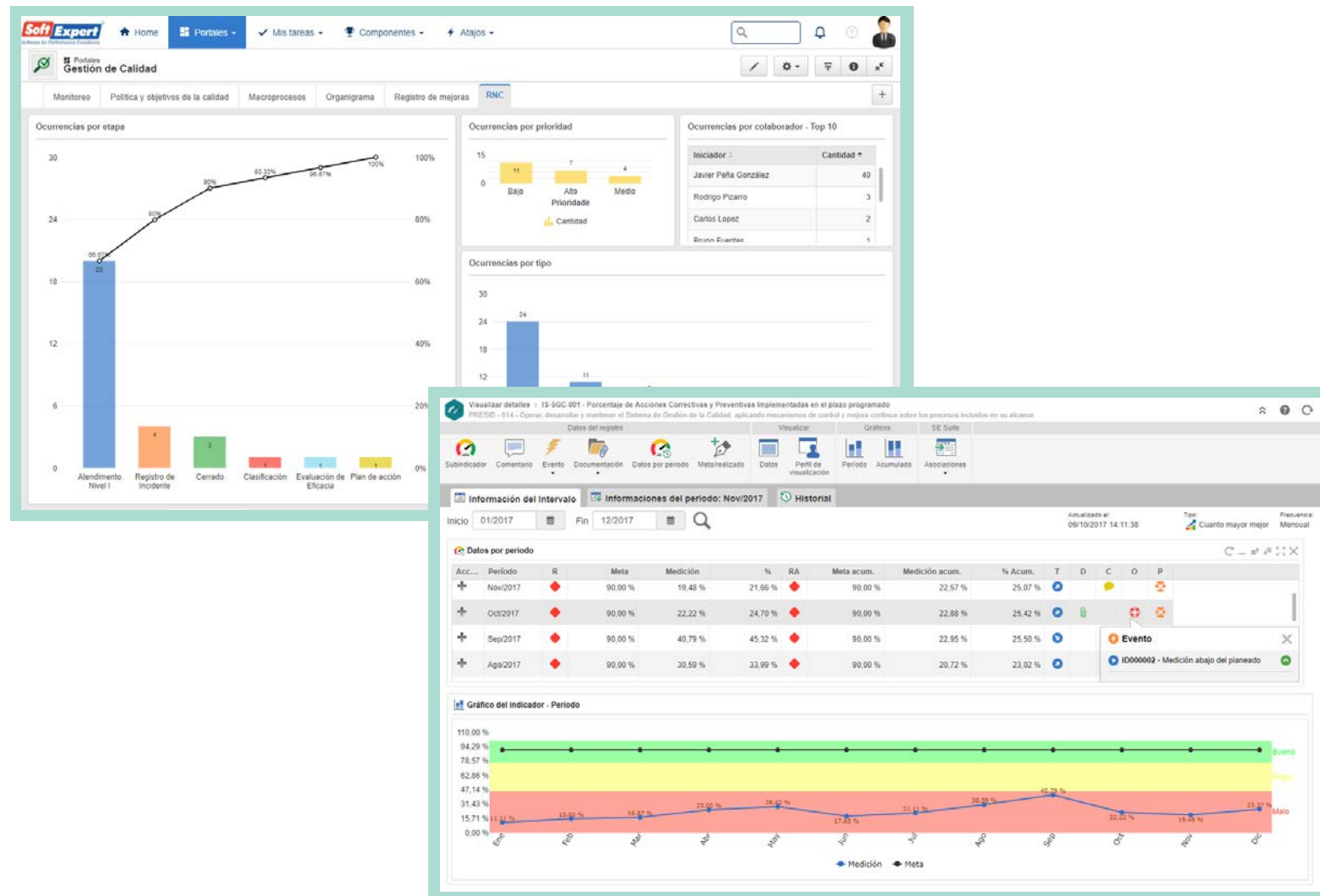


Usando una herramienta que permita crear un layout con drag-and-drop y widgets configurables, cualquiera puede crear un dashboard atractivo. Posicione indicadores relacionados próximos uno del otro, creando un flujo lineal que sea fácil de seguir. Use colores para traer vida a su panel de desempeño y agregue benchmarks para facilitar la evaluación de los datos.

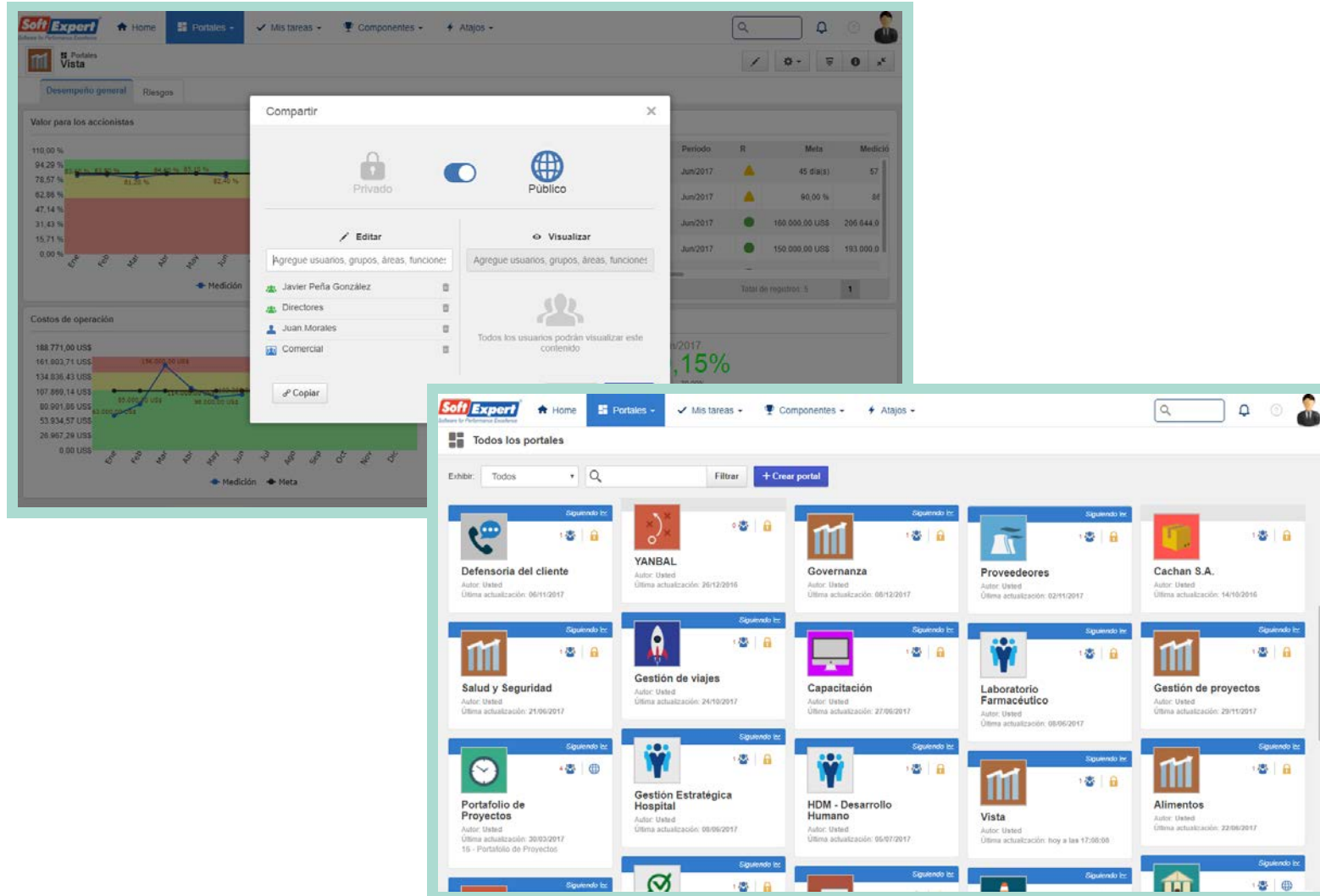
# Promueva la interacción

Un dashboard precisa promover la interacción entre la información y su lector. Las relaciones de dependencia entre los widgets son una manera de ofrecer al lector no sólo informaciones estáticas, sino también análisis flexibles.

Vimos que uno de los criterios de elección de KPIs es que ellos sean accionables, que revelen informaciones que permitan acción sobre él, toma de decisión. Un panel maduro permite que esas acciones sean iniciadas fácilmente, optimizando la productividad y permitiendo respuestas más rápidas a problemas u oportunidades identificadas.



# Mantenga seguro, pero no deje de compartir



Diferentes usuarios tienen acceso a informaciones diferentes, dependiendo de su papel en la empresa, sus responsabilidades, etc. **Por lo tanto, las configuraciones de autorización son importantes para garantizar la seguridad de la información.** Y, en lugar de enviar un archivo estático de Excel, usted debe poder compartir su dashboard con cualquier persona que precise la misma información.

# Revise, ajuste y repita

**A medida que los ambientes de negocios cambian a lo largo del tiempo, las organizaciones precisan adaptarse y ajustarse – y con los dashboards de KPI no es diferente. Se trata de un ciclo continuo de revisión, ajuste y repetición.**

La comunicación regular es vital para todas las áreas del negocio, principalmente para los responsables del KPI y los usuarios que interactúan con el dashboard. Las revisiones regulares son una óptima manera de evitar que sus dashboards se queden hacia atrás.

Un dashboard flexible, simplificado y optimizado ofrece ventajas como:

- **Procesos más eficientes.**
- **Decisiones estratégicas y de gestión aún más rápidas.**
- **Destaca los problemas secundarios antes de que se vuelvan grandes problemas.**
- **Evita el llenado del dashboard (esa aflicción común para que se vuelva un mecanismo de monitorización para prácticamente cualquier cosa).**



# Resumen rápido

**Podemos resumir todo eso en sólo cinco etapas. Siga estas cinco etapas simples para tener su dashboard de KPIs funcionando lo más rápido posible:**

- ✓ Escoja los KPIs relevantes para monitorizar.
- ✓ Defina sus fuentes de datos.
- ✓ Comprenda al público objetivo.
- ✓ Cree su dashboard con gráficos simples y significativos.
- ✓ Comparta el dashboard.



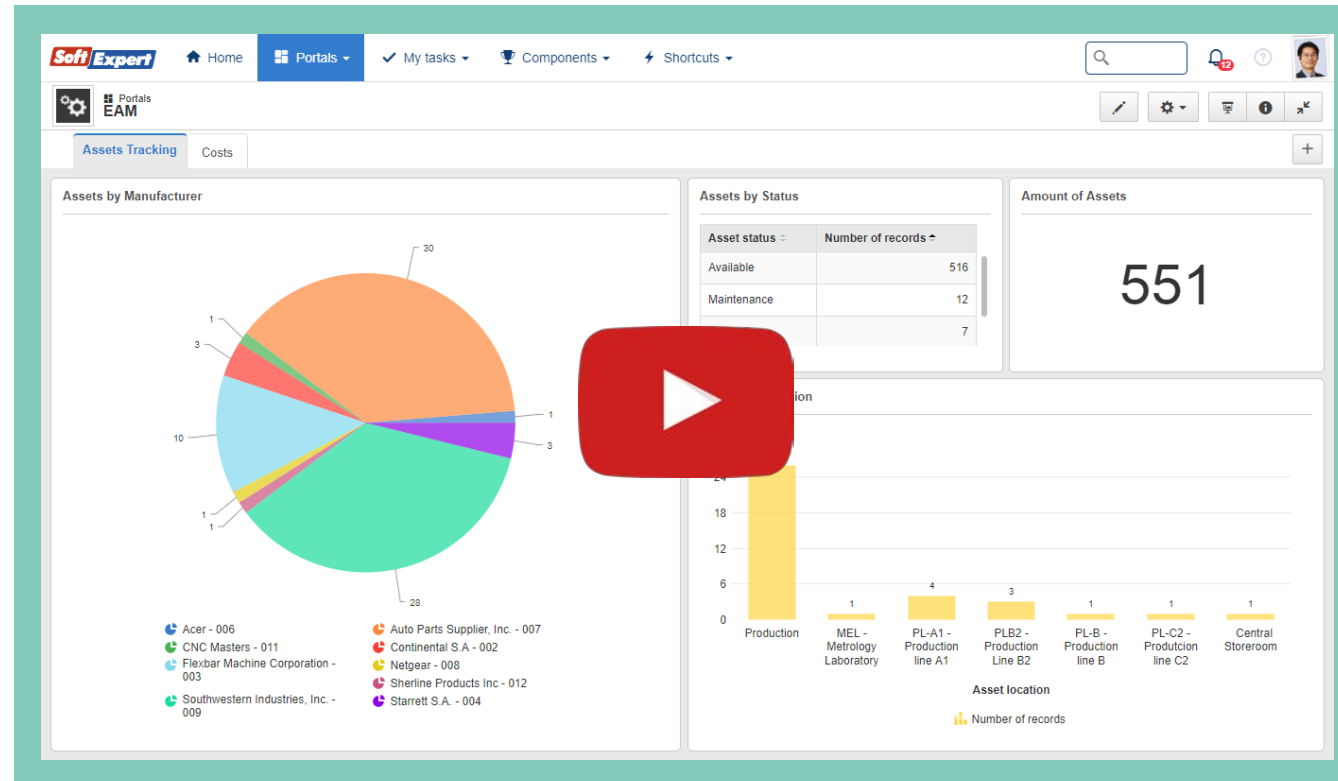
Ahora que usted **ya sabe cómo crear paneles de desempeño eficaces**, conozca también a SoftExpert CPM (Corporate Performance Management), la solución más completa e innovadora para mejora y automatización de los procesos, conformidad reglamentaria y excelencia en la gestión del desempeño.

Los dashboards de negocio pueden ser creados con **SoftExpert CPM**, que colecta y actualiza automáticamente los datos en tiempo real. Los gráficos de Excel no son una opción de solución si usted quiere un dashboard de KPIs eficaz y dinámico.

**SoftExpert CPM** es una solución integrada para gestión del desempeño que ofrece para las organizaciones un conjunto completo de recursos, ayudando a traducir la estrategia en objetivos operacionales, definiendo y colectando indicadores que permiten el control del desempeño del negocio y monitorizan su progreso. Los gestores pueden acompañar y analizar el desempeño en tiempo real a través de dashboards de fácil uso, mejorando la comprensión de la gestión, lo que lleva a decisiones mejores, acciones más rápidas y más relevantes.

**Automatizar su sistema de gestión de desempeño es un ingrediente llave para aumentar el desempeño y la productividad en su negocio, evitando errores y retrabajo.**

SoftExpert CPM provee todo el soporte necesario para alcanzar los resultados que usted está buscando.







*Software for Performance Excellence*

Lleve su empresa al próximo nivel

[www.softexpert.es](http://www.softexpert.es) | [ventas@softexpert.com](mailto:ventas@softexpert.com)