

# INDICADORES

# AGENDA

¿Que es un KPI?

¿Por que es necesario medir

¿qué es importante medir?

Construcción de indicadores

Indicadores de riesgo

Tipos de indicadores

Actividad

# ¿QUE ES UN KPI?

"Key Performance Indicator"

Un KPI es una medida cuantificable que se utiliza para evaluar el rendimiento de una organización, departamento, proceso o individuo en relación con los objetivos y metas establecidos.

What is a **SMART** goal?



## Los KPI se utilizan para:

- Monitorear el desempeño
- Identificar oportunidades de mejora
- Tomar decisiones informadas en función de los resultados obtenidos.

## ALGUNOS EJEMPLOS



Tasa de conversión de leads  
a ventas para un  
departamento de ventas



Número de visitas a un sitio  
web para una estrategia de  
marketing digital



Porcentaje de cumplimiento  
de entregas a tiempo para  
un departamento de  
logística



Margen de beneficio para  
la rentabilidad general de  
la empresa

“La selección de KPI adecuados dependerá de los objetivos específicos de la organización, así como de las áreas clave que se deben monitorear para lograr el éxito”

A close-up photograph of a compass rose and a ruler. The compass rose is black with white markings and labels for North (N), South (S), East (E), and West (W). The ruler has red markings and labels for 120, 150, 180, and 210.

¿PORQUE ES NECESARIO  
MEDIR?

# Se necesitan construir indicadores por que...

Permite medir y evaluar el rendimiento de un proceso, proyecto, programa o empresa.

Son medidas cuantitativas y cualitativas que reflejan el progreso y los resultados de un proyecto o proceso

Ayudan a las organizaciones a determinar si están logrando sus objetivos y metas.

To monitor company health



To measure progress



## 5 REASONS WHY YOU NEED **KPIs**

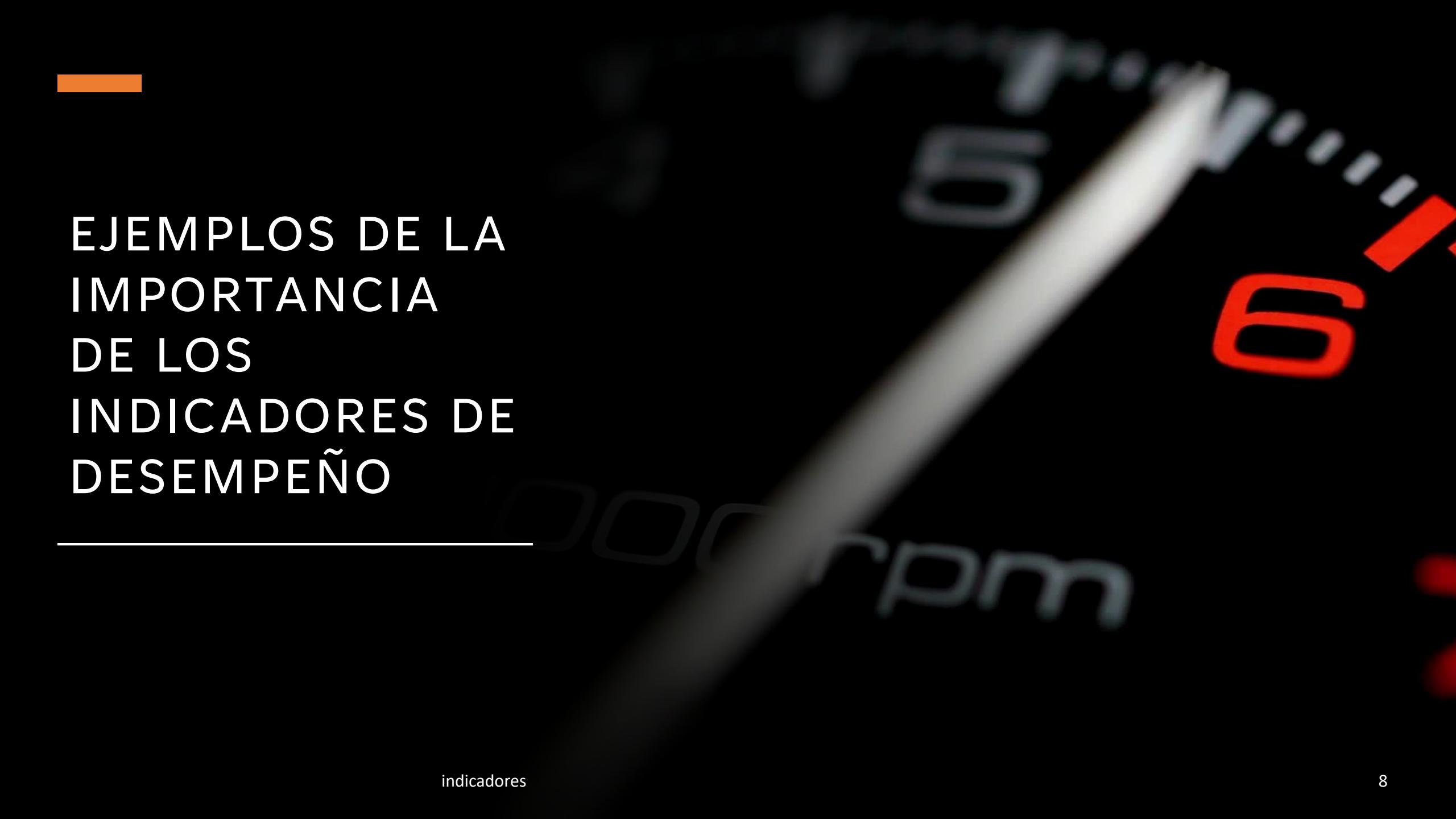


To analyze patterns over time



To make adjustments & stay on track





# EJEMPLOS DE LA IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

---

# IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO

Medición de la eficiencia



Evaluación de la calidad



Medición del impacto



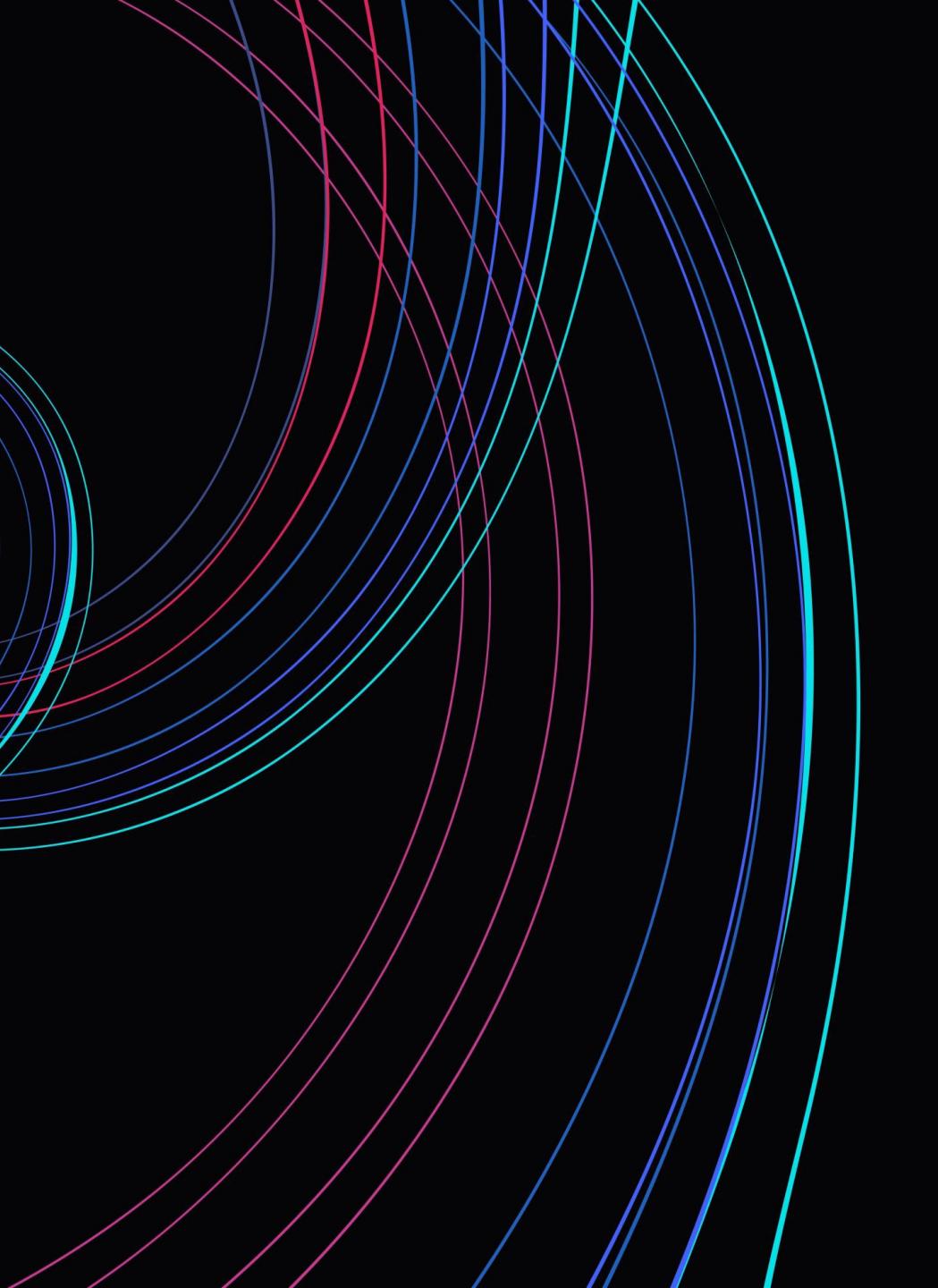
Toma de decisiones informadas





**“LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO ES IMPORTANTE PORQUE PERMITE A LAS ORGANIZACIONES MEDIR Y EVALUAR SU RENDIMIENTO, EVALUAR LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS O SERVICIOS, MEDIR EL IMPACTO DE SUS PROYECTOS O PROGRAMAS Y TOMAR DECISIONES INFORMADAS BASADAS EN DATOS Y RESULTADOS MEDIBLES.”**

---

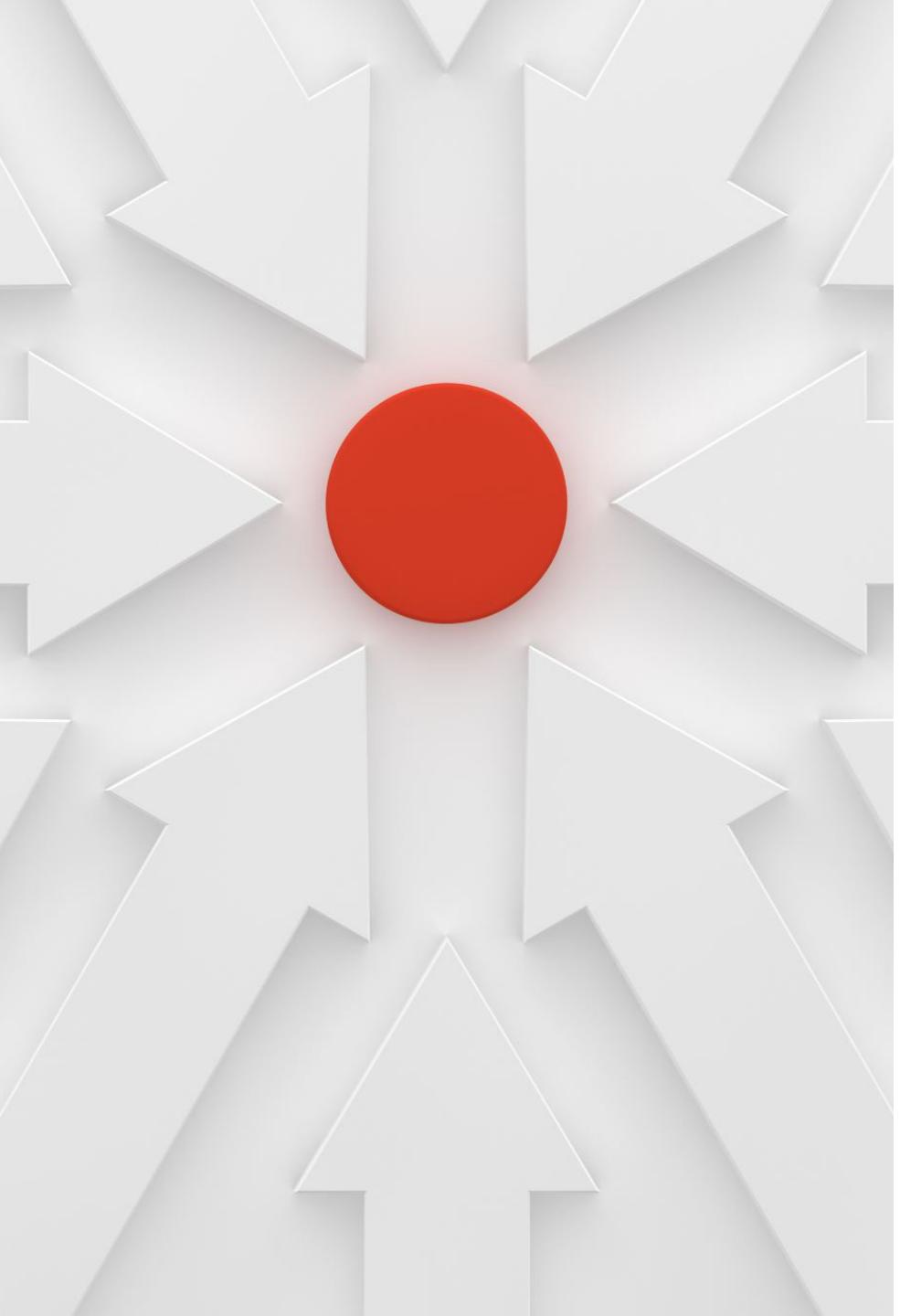


# ¿QUE ES IMPORTANTE MEDIR?

Procesos que proporcionan una visión clara y objetiva del desempeño de una empresa.

Omitir métricas inútiles o de vanidad que no proporcionan la realidad o actualidad de la empresa.

*“Recordemos que los KPI ayudan a las empresas a identificar áreas de mejora, establecer metas y objetivos medibles y monitorear el progreso hacia su logro.”*



# ¿QUÉ PARÁMETROS DEBO CONSIDERAR PARA CONSTRUIR INDICADORES?

Conocer **objetivos y metas de la empresa, proceso o proyecto, así como los resultados clave que se deben medir.**

Asegurarse de que los parámetros elegidos sean medibles, relevantes, alcanzables y estén alineados con los objetivos y metas de la organización.

# INDICADORES MAS COMUNES

## Finanzas

- Ingresos, margen, rentabilidad, deuda
- Flujo de caja, ROI, tasas de crecimiento, capitalización

## Ventas y Marketing

- Conversiones, tasa de retención de clientes, tasa adquisición de clientes, ciclo de ventas
- Costo por adquisición, ROI en publicidad

## Operaciones

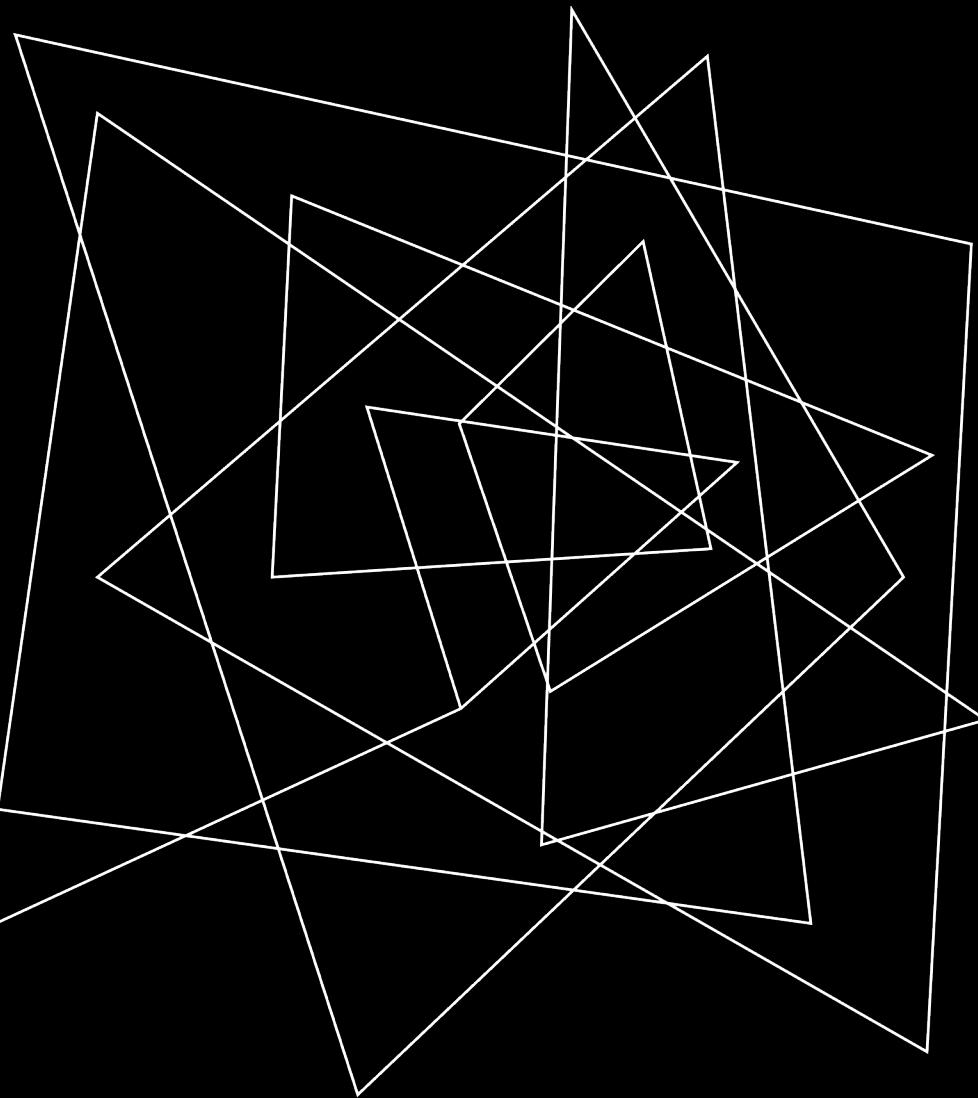
- Tiempo de ciclo, tasa de defectos, productividad, eficiencia
- Costo de producción, tiempo de inactividad, nivel de inventario

## Recursos Humanos

- Rotación de personal, tiempo promedio de contratación, tasa de ausentismo
- Productividad del empleado, satisfacción del empleado

# REFERENCIAS

- Key Performance Indicators (KPI): What They Are and How to Use Them" por Harvard Business Review: <https://www.youtube.com/watch?v=09uPMZYR63M>
- "How to Set KPIs and Metrics for Your Business" por HubSpot:  
<https://www.youtube.com/watch?v=bZSD5r5wzAk>
- "How to Build Effective KPI Dashboards" por Tableau Software:  
<https://www.youtube.com/watch?v=yfjS2z8IQoM>



INDICADORES

## INDICADORES DE RIESGO



LA CONSTRUCCIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO IMPLICA VARIOS PASOS CLAVE, COMO LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS, LA SELECCIÓN DE LAS MÉTRICAS ADECUADAS, LA DEFINICIÓN DE LOS CRITERIOS DE ÉXITO Y LA RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

---

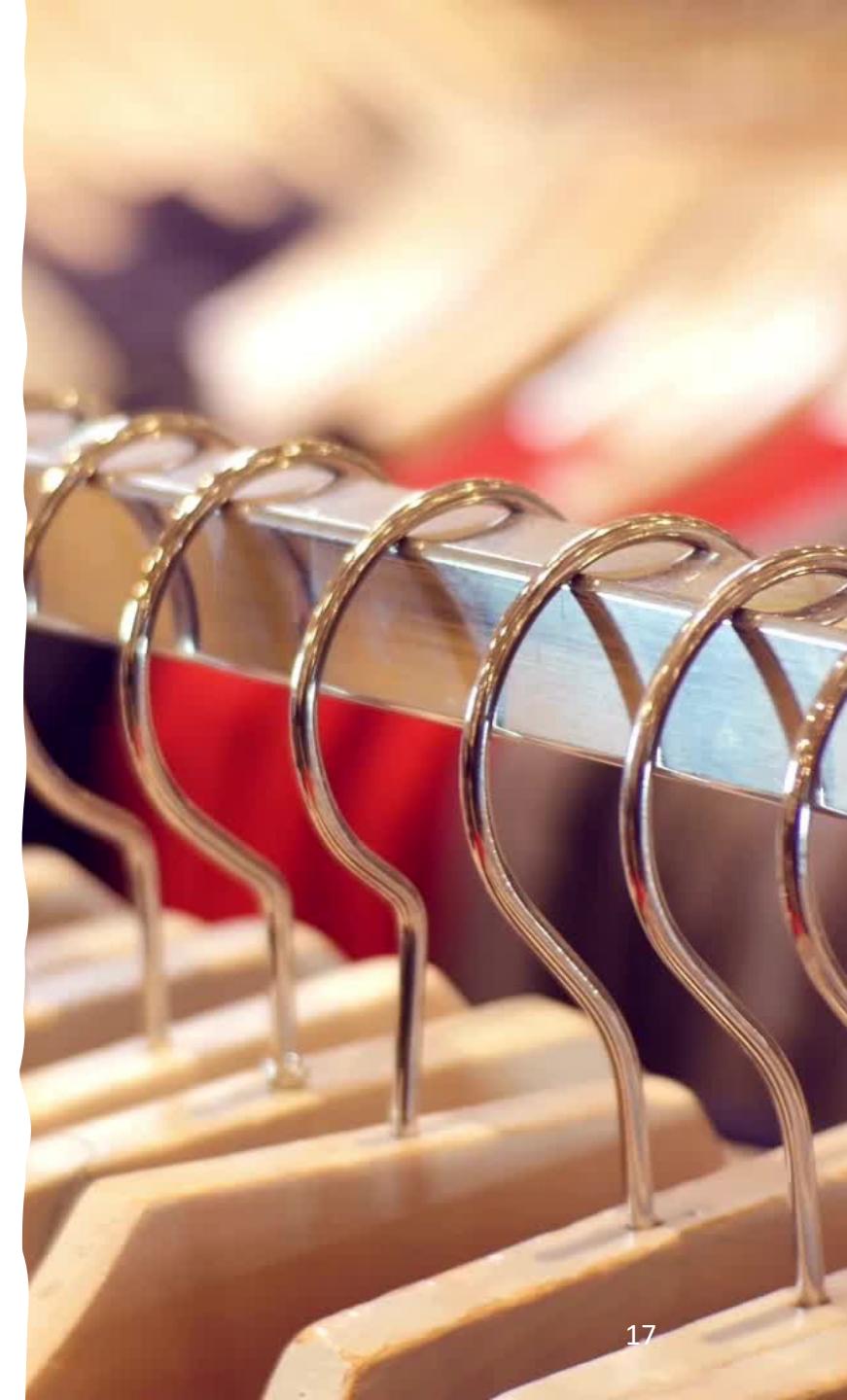
CASO: empresa de comercio electrónico.

**INCREMENTAR LAS  
VENTAS EN LÍNEA  
DURANTE EL  
PRÓXIMO TRIMESTRE.**

---

Objetivo

INDICADORES



# MÉTRICAS

## Tasa de conversión

Mide el porcentaje de visitantes del sitio web que realizan una compra.

Para calcular la tasa de conversión, se divide el número de compras realizadas por el número de visitantes del sitio web.

La meta es aumentar la tasa de conversión en un 10% durante el trimestre.

$$CR = \frac{\#ComprasRealizadas}{TotalVisitantes} * 100$$

## Valor medio de la cesta (ticket promedio)

Mide el promedio de gasto por cada compra realizada en el sitio web.

Para calcular el valor medio de la cesta, se divide el total de ventas por el número de compras realizadas.

La meta es aumentar el valor medio de la cesta en un 15% durante el trimestre.

$$TicketPromedio = \frac{TotalVentas}{Numerodepedidos}$$

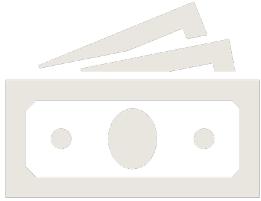
## Número de visitantes del sitio web

Medida importante del tráfico en línea.

La meta es aumentar el número de visitantes en un 20% durante el trimestre.

# CRITERIOS DE ÉXITO

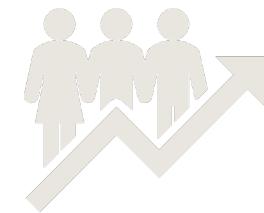
Para alcanzar el objetivo de incrementar las ventas en línea durante el próximo trimestre, se deben cumplir los siguientes criterios de éxito:



Tasa de conversión debe aumentar en un 10%



El ticket promedio debe aumentar un 15%



Incremento de 20% en los visitantes

# RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Para medir el progreso hacia el logro de los objetivos y criterios de éxito, se debe:

---

Recopilar y analizar los datos de las tres métricas definidas anteriormente.

---

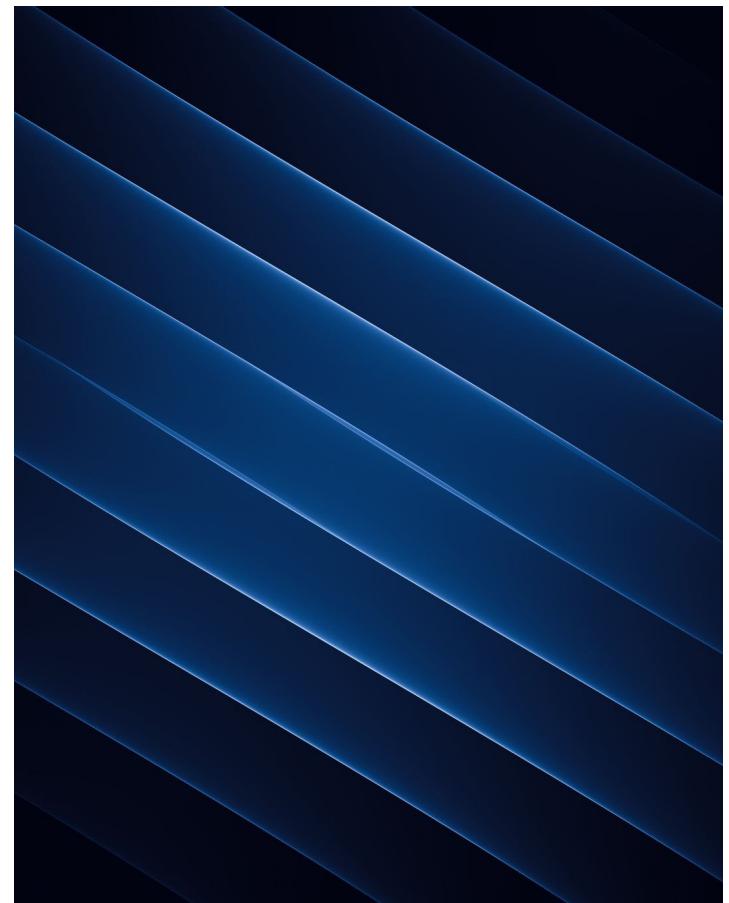
La empresa puede utilizar herramientas de análisis web para recopilar los datos de visitantes del sitio web y las compras realizadas.

---

El valor medio de la cesta se puede calcular utilizando los datos de ventas y compras.

---

La empresa puede utilizar tablas y gráficos para visualizar los datos y monitorear el progreso hacia el logro de los objetivos.





# INDICADORES DE RIESGO

---

KRI



ES UNA MEDIDA CUANTITATIVA O CUALITATIVA UTILIZADA PARA EVALUAR EL NIVEL DE RIESGO AL QUE ESTÁ EXPUESTA UNA ORGANIZACIÓN, DEPARTAMENTO, PROYECTO O PROCESO.

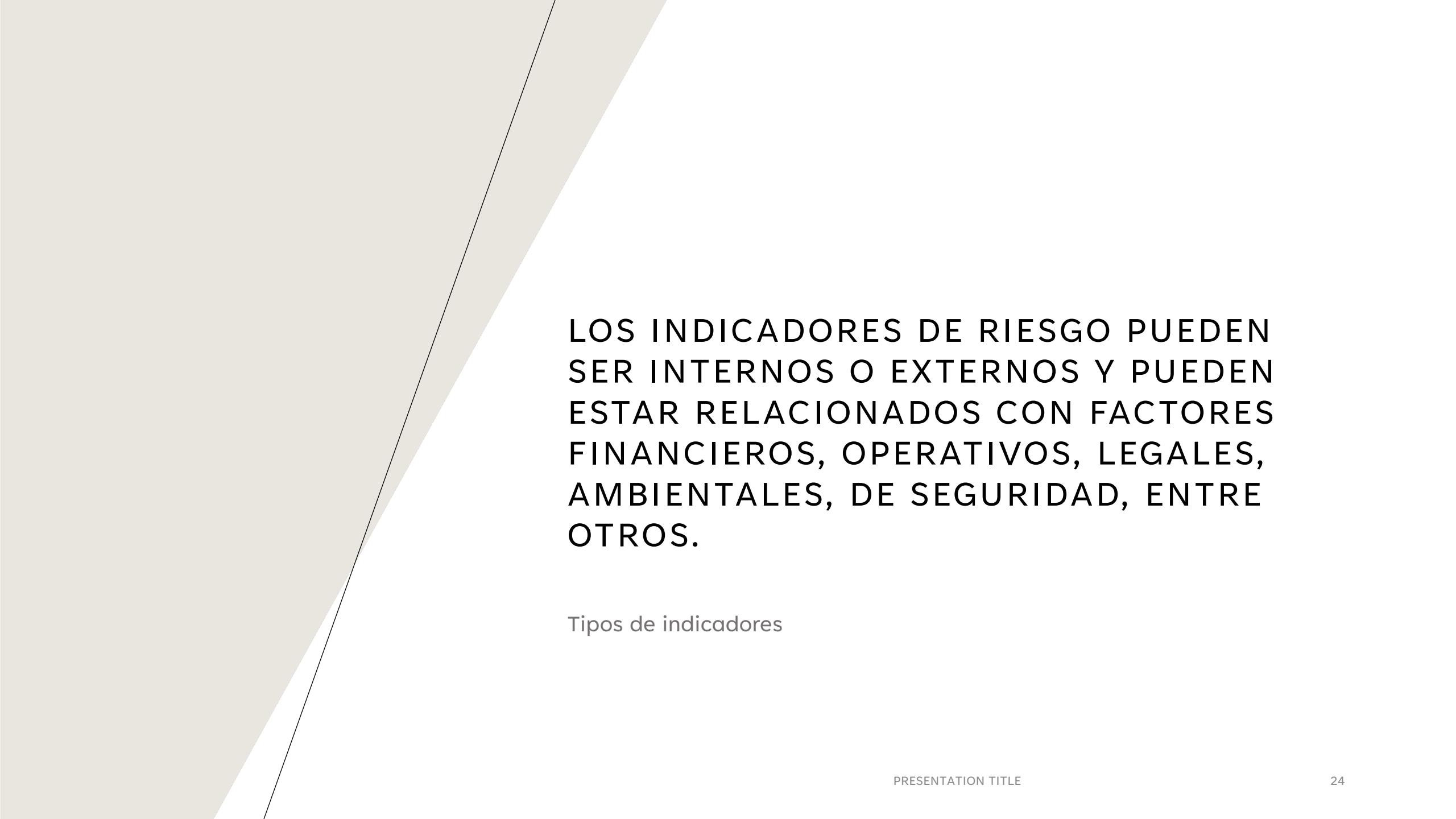
---

## Indicador de riesgo

**LOS INDICADORES DE RIESGO SE UTILIZAN  
PARA MEDIR LA PROBABILIDAD DE QUE  
OCURRA UN EVENTO NO DESEADO Y EL  
IMPACTO QUE TENDRÍA ESE EVENTO EN LA  
ORGANIZACIÓN.**

---

¿Para que se utilizan?



LOS INDICADORES DE RIESGO PUEDEN SER INTERNOS O EXTERNOS Y PUEDEN ESTAR RELACIONADOS CON FACTORES FINANCIEROS, OPERATIVOS, LEGALES, AMBIENTALES, DE SEGURIDAD, ENTRE OTROS.

Tipos de indicadores

# EJEMPLOS

- 
- Incidentes en un sistema
  - Tasa de accidentes laborales
  - Porcentaje de cambio en precios de materias primas esenciales
  - Niveles de cumplimiento regulatorio
  - Tiempo promedio de respuesta a emergencias

LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DE RIESGO AYUDA A LAS ORGANIZACIONES A EVALUAR LA EFICACIA DE SUS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RIESGOS Y TOMAR MEDIDAS PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS IDENTIFICADOS.

Los indicadores de riesgo son herramientas valiosas para la toma de decisiones informadas y pueden utilizarse para mejorar la resiliencia de una organización frente a eventos imprevistos o situaciones adversas.

# DIFERENCIA ENTRE KPI Y KRI

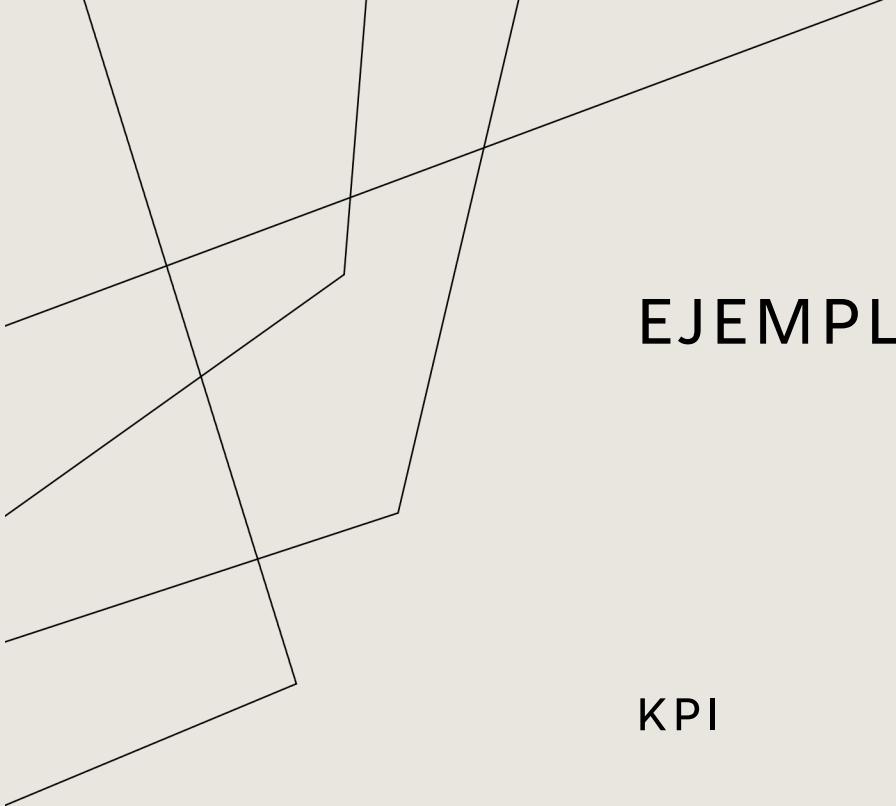
KPI Y KRI SON DOS TIPOS DIFERENTES DE INDICADORES UTILIZADOS EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

KPI MIDE EL DESEMPEÑO DE UNA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON SUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

KRI MIDE EL NIVEL DE RIESGO AL QUE ESTÁ EXPUESTA LA ORGANIZACIÓN.

## Procedimiento:

1. Identificar los objetivos estratégicos de la organización: los KPI miden el desempeño de la organización en relación con sus objetivos estratégicos. Por lo tanto, es importante identificar los objetivos clave de la organización y cómo se medirán.
2. Seleccionar las métricas adecuadas: una vez que se han identificado los objetivos estratégicos, es necesario seleccionar las métricas adecuadas para medir el desempeño de la organización. Estas métricas son los KPI.
3. Identificar los riesgos: los KRI miden el nivel de riesgo al que está expuesta la organización. Es necesario identificar los riesgos relevantes para la organización y cómo se medirán.
4. Seleccionar las métricas adecuadas: una vez que se han identificado los riesgos, es necesario seleccionar las métricas adecuadas para medir el nivel de riesgo al que está expuesta la organización. Estas métricas son los KRI.



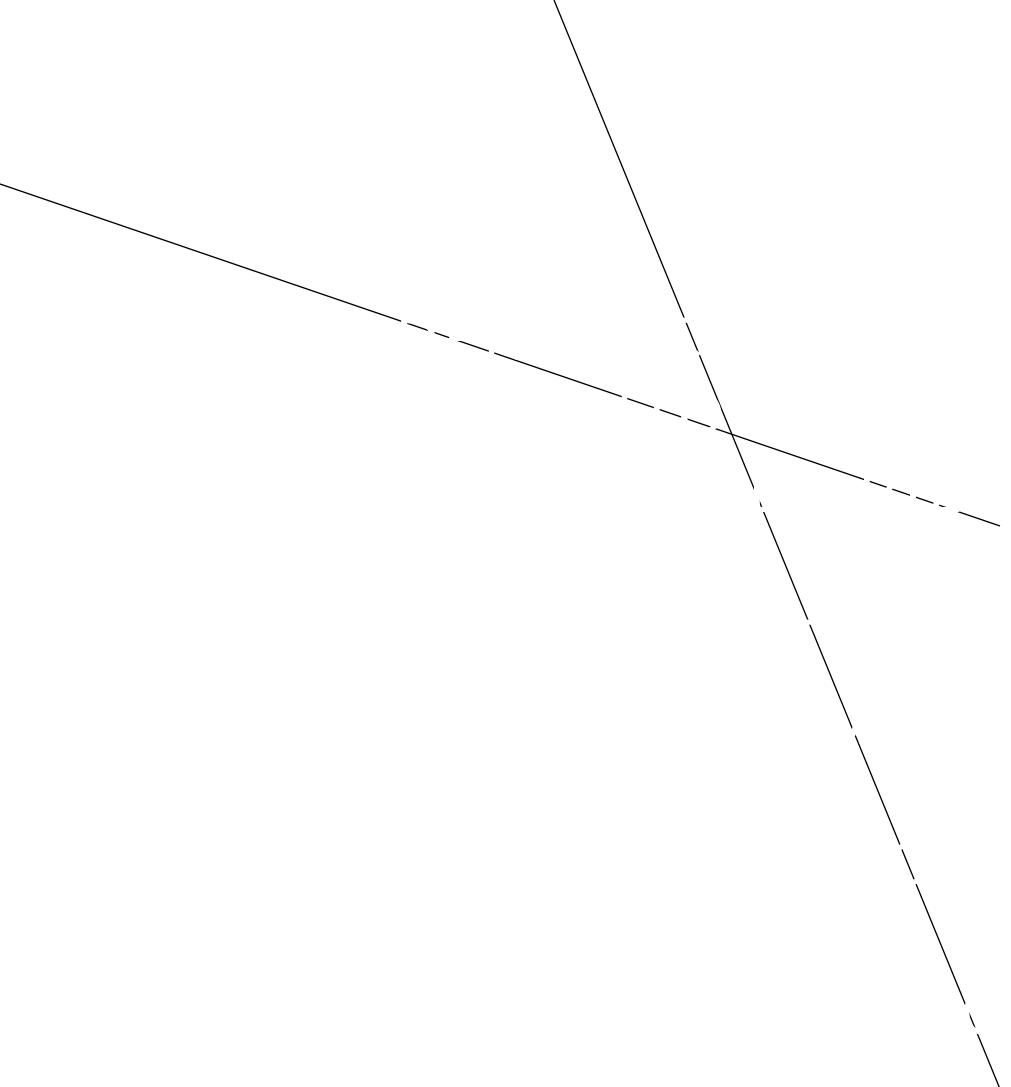
## EJEMPLOS

### KPI

Un KPI para una empresa de ventas podría ser la tasa de conversión de leads a ventas. La métrica sería el porcentaje de leads que se convierten en ventas.

### KRI

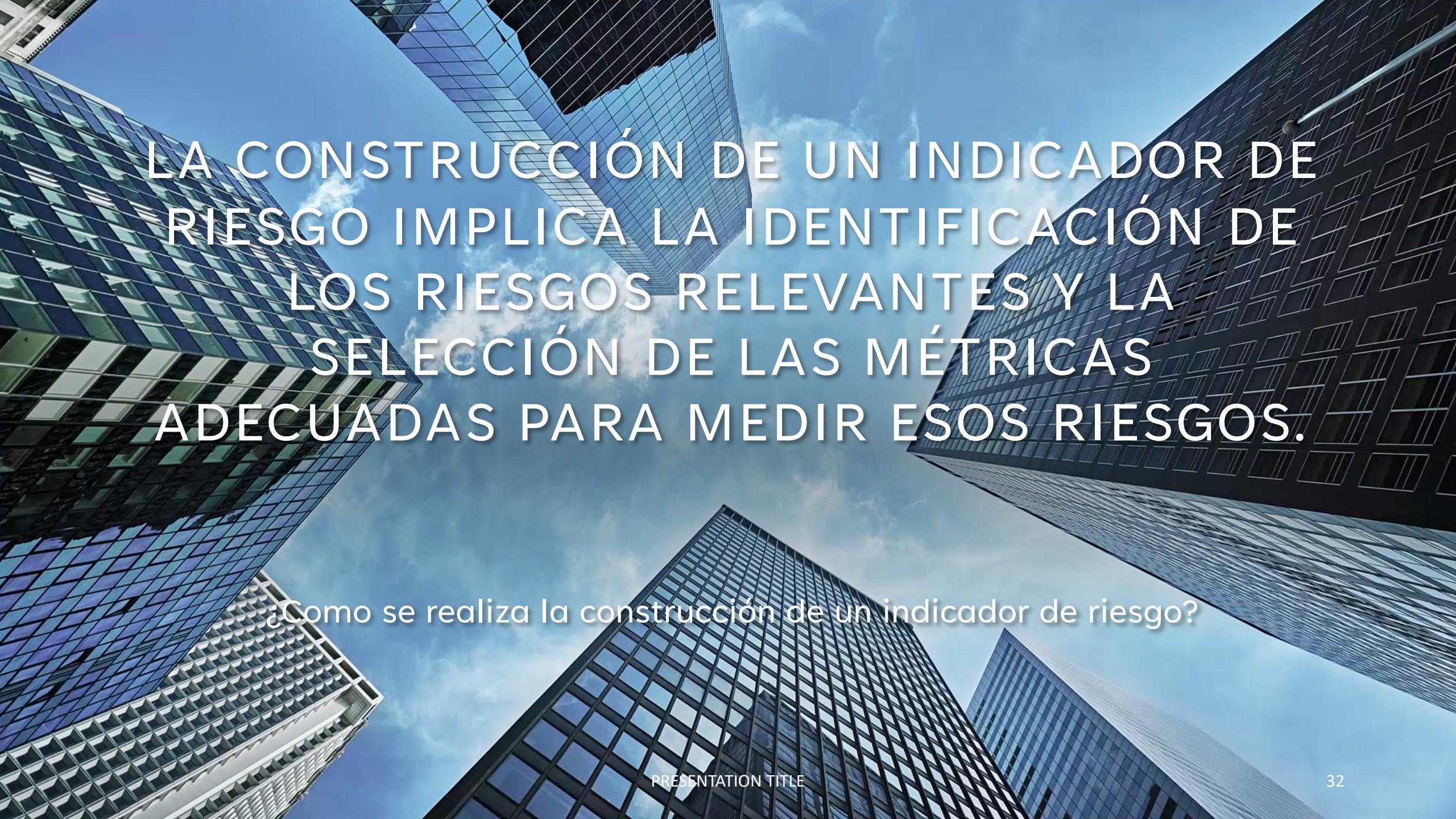
Un KRI para una empresa de seguridad podría ser el número de infracciones de seguridad. La métrica sería el número de infracciones de seguridad detectadas en un período determinado.



Los indicadores de riesgo son herramientas valiosas para la toma de decisiones informadas y pueden utilizarse para mejorar la resiliencia de una organización frente a eventos imprevistos o situaciones adversas.

# REFERENCIAS

- "KPI vs KRI - Understanding the Difference between KPI and KRI" por Corporate Bridge:  
<https://www.youtube.com/watch?v=lQ8WdDDuJbk>
- "KPIs vs KRIs" por Investopedia:  
<https://www.youtube.com/watch?v=qvM8Y7cZw4>



LA CONSTRUCCIÓN DE UN INDICADOR DE RIESGO IMPLICA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS RELEVANTES Y LA SELECCIÓN DE LAS MÉTRICAS ADECUADAS PARA MEDIR ESOS RIESGOS.

¿Como se realiza la construcción de un indicador de riesgo?



# CASO: CONSTRUCCIÓN DE UN INDICADOR DE RIESGO PARA UN PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN DE UN EDIFICIO

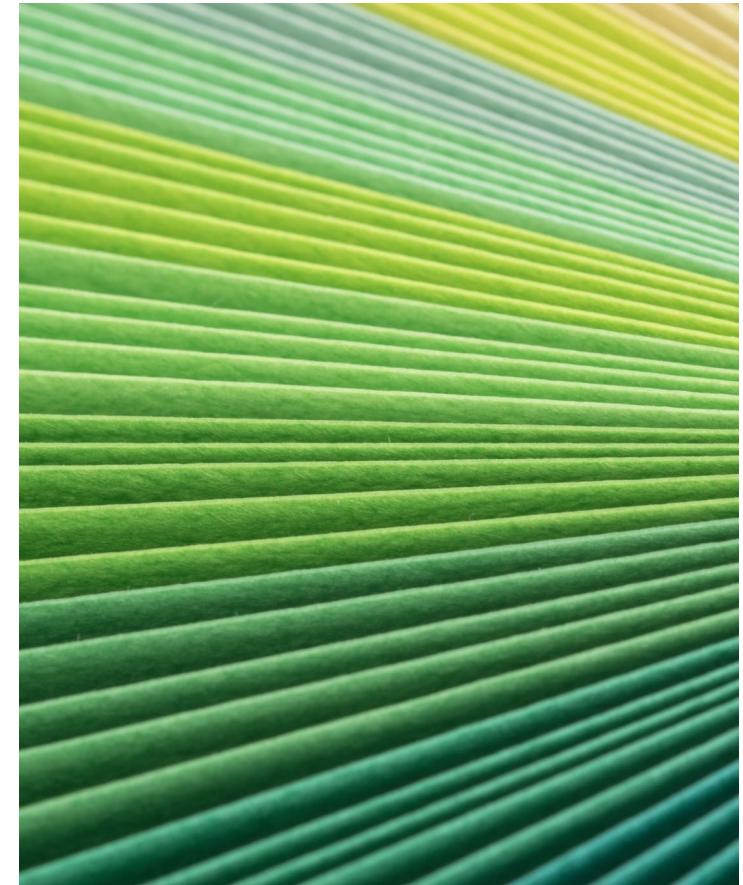
# IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Retrasos en la entrega de materiales y equipos.

Incumplimiento de las normas de seguridad en el lugar de trabajo.

Cambios en el diseño del edificio durante la construcción.

Aumento de los costos de los materiales.



# MÉTRICAS

<b>Tiempo promedio de entrega de materiales y equipos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta métrica mide el tiempo que tarda el proveedor en entregar los materiales y equipos necesarios para la construcción. Se establece un objetivo de que el tiempo promedio de entrega sea de 2 semanas. Si el tiempo promedio de entrega excede este objetivo, se considera un indicador de riesgo.</li></ul>	<b>Número de incidentes de seguridad en el lugar de trabajo</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta métrica mide el número de incidentes de seguridad que ocurren durante la construcción del edificio. Se establece un objetivo de que no debe haber más de 3 incidentes por mes. Si el número de incidentes excede este objetivo, se considera un indicador de riesgo.</li></ul>	<b>Porcentaje de cambios en el diseño del edificio</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta métrica mide el porcentaje de cambios en el diseño del edificio durante la construcción en comparación con el diseño original. Se establece un objetivo de que no debe haber más del 5% de cambios. Si el porcentaje de cambios excede este objetivo, se considera un indicador de riesgo.</li></ul>	<b>Porcentaje de aumento de los costos de los materiales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esta métrica mide el porcentaje de aumento en los costos de los materiales en comparación con el presupuesto original. Se establece un objetivo de que el porcentaje de aumento no debe ser superior al 10%. Si el porcentaje de aumento excede este objetivo, se considera un indicador de riesgo.</li></ul>
--	---	--	--

# CRITERIOS DE ÉXITO

---

El tiempo promedio de entrega de materiales y equipos no debe exceder las 2 semanas

---

No debe haber más de 3 incidentes de seguridad por mes.

---

El porcentaje de cambios en el diseño del edificio no debe ser superior al 5%.

---

El porcentaje de aumento de los costos de los materiales no debe ser superior al 10%.



# RECOPILACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Para medir el progreso hacia el logro de los objetivos y criterios de éxito, se deben recopilar y analizar los datos de las cuatro métricas definidas anteriormente. Los datos se pueden recopilar mediante la observación directa, la documentación y las encuestas a los empleados y proveedores. La empresa puede utilizar gráficos y tablas para visualizar los datos y monitorear el progreso hacia el logro de los objetivos.



# LOS VEO PRONTO

Sergio Haro

sharop@tec.mx