

MIDE TUS RESULTADOS DE NEGOCIO

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

Conoce por qué es importante utilizar los indicadores de rendimiento clave de tu negocio (KPI) para alcanzar tus objetivos. Aprenderás qué es una métrica, un KPI y a distinguirlos entre ellos, así como a utilizar el método SMART para definir los KPI.



TABLA DE CONTENIDOS

MIDE TUS RESULTADOS DE NEGOCIO

→ 1. La importancia de los KPI

- 1.1. Introducción a la importancia de medir
- 1.2. Introducción a los KPI
- 1.3. Distinguir los KPI de otras métricas
- 1.4. SMART
- 1.5. Ventajas de los KPI
- 1.6. Preguntas frecuentes

2. Conociendo los KPI

- 2.1. Indicador clave de desempeño
- 2.2. Los KPI en tu negocio
- 2.3. KPI vinculados a la clientela
- 2.4. KPI financieros
- 2.5. KPI específicos por tipo de negocio
- 2.6. Las experiencias positivas mejoran los KPI
- 2.7. Preguntas frecuentes

3. Cómo hacer el seguimiento de los KPI

- 3.1. Introducción al seguimiento de KPI
- 3.2. Seguimiento de KPI en hoja de cálculo
- 3.3. Ventajas del panel de control o *dashboard*
- 3.4. Preguntas frecuentes

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.1. INTRODUCCIÓN A LA IMPORTANCIA DE MEDIR

INTRODUCCIÓN

Como persona emprendedora estás constantemente tomando decisiones que conllevan consecuencias y también resultados para tu negocio.

Antes de tomar estas decisiones es muy importante tener presente cuál es la **misión y visión** que mueven tu negocio, qué **objetivos** quieres alcanzar y qué **estrategia** utilizar para conseguirlo. Las acciones que decidas serán más acertadas si las construyes sobre la base del **conocimiento** y la **información**.

En este curso empezarás a conocer los KPI, una herramienta para guiarte en la toma de las múltiples decisiones que debes afrontar. Utilizarla te permitirá saber si realmente estás alcanzando los objetivos y valorar los resultados de tu estrategia de negocio.

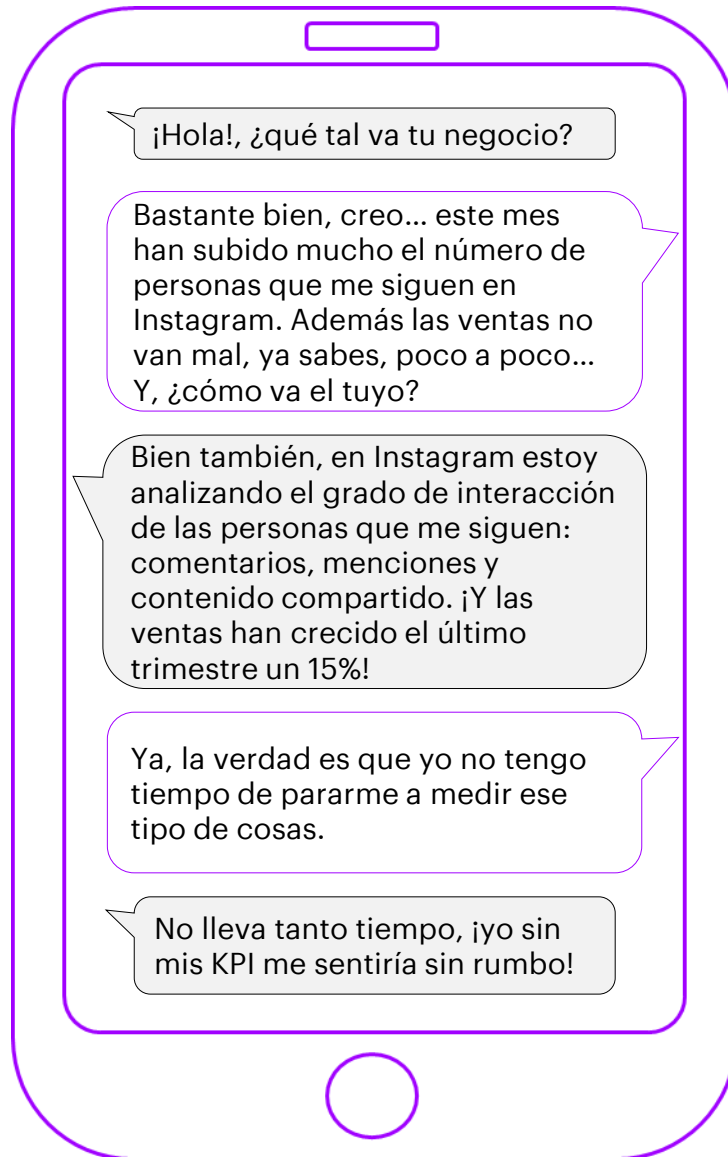


No olvides que...

Puedes recordar las estrategias de la matriz de Ansoff en el curso “Introducción a las estrategias de negocio”, dentro del curso “Cómo hacer crecer tu negocio”.

¿QUÉ TAL VA TU NEGOCIO?

Imagina esta conversación entre dos personas.



Piensa ahora durante un momento sobre tu negocio.



REFLEXIONA

¿Qué es lo que más te ha llamado la atención?

¿Qué diferencias encuentras en la forma de contar cada persona cómo le va su negocio?

¿Te reservas tiempo para medir, analizar y pensar sobre tu negocio?

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.2. INTRODUCCIÓN A LOS KPI

DESCUBRE LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

A la hora de gestionar tu negocio, hay mucha información y datos a tener en cuenta. Algunos serán más relevantes que otros, en función del momento en el que te encuentres.

Los **indicadores clave de rendimiento**, conocidos como KPI por sus siglas en inglés (*Key Performance Indicator*), son las métricas clave que te ayudarán a tomar decisiones y manejar mejor la incertidumbre del entorno.

K P I
KEY PERFORMANCE INDICATOR



Serán la brújula que te indicará la mejor dirección para tu proyecto.

Puede ser que al principio te hayas basado en intuiciones o corazonadas, pero a la larga será necesario que **te apoyes en hechos y números, para saber qué aspectos de tu negocio van bien y cuáles podrían mejorar.**



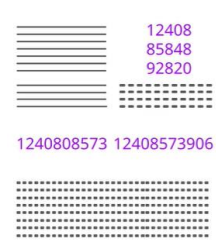
Utilizar términos como “mucho”, “poco a poco”, “bastante”... no proporcionan información precisa, necesitas pasar a un sistema que te permita cuantificar.

En ese sentido, **cuidado con las métricas vanidosas o métricas ego.** En ocasiones, puede interesar mucho el número de seguidores en redes sociales. Esta información, aunque resulta motivadora, seguramente no te proporciona todo el detalle necesario para alcanzar tus objetivos.



Es importante saber que **todos los KPI son métricas, pero no todas las métricas son KPI.**

Una métrica es una unidad de medida, valor o dato numérico, por lo tanto, puedes considerar miles a lo largo de la vida de tu negocio.



Mientras que **los KPI son instrumentos de medición del rendimiento,** que están relacionados directamente con el cumplimiento de los objetivos.



Definiendo tus KPI podrás transformar los datos en conocimiento de gran valor para tu negocio.

Verás cómo, ¡saldrás ganando!

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.3. DISTINGUIR LOS KPI DE OTRAS MÉTRICAS

DEFINICIÓN

Una **métrica** o indicador es una **unidad de medida, valor o dato numérico**. Las métricas sirven para ver la evolución de los **procesos y actividades** del negocio. Abarcan todos los datos que se pueden obtener, más o menos relevantes. Pueden ser **útiles**, pero no tienen por qué ser claves para tu negocio.

Los **indicadores clave de desempeño** conocidos como **Key Performance Indicator o KPI** (por sus siglas en inglés) son **instrumentos de medición del rendimiento del negocio** que están **relacionados** directamente con el **cumplimiento** de los **objetivos**. Ayudan a tomar acciones de cara al futuro.

⇒ Todos los KPI son métricas, pero no todas las métricas son KPI.



¿Sabías que...?

John King, presidente durante muchos años de la aerolínea British Airways, decidió renovar totalmente la compañía en los años 80. Para lograrlo se concentró en un único KPI crítico en ese momento para su negocio: la puntualidad en la salida y llegada de los vuelos.

Monitorizando este KPI, consiguió mejorar los servicios de la empresa y su reputación como aerolínea más puntual.

Key Performance Indicator (KPI): los indicadores clave de desempeño son instrumentos de medición del rendimiento del negocio que están relacionados directamente con el cumplimiento de los objetivos.

Métrica: o indicador es una unidad de medida, un valor o dato numérico. Las métricas sirven para ver la evolución de los procesos y actividades del negocio.

¿CUÁNTOS KPI SE NECESITAN?

Los **KPI** a elegir **deben ser pocos**, y pueden cambiar a lo largo de la vida del negocio. La **simplicidad** siempre es un buen aliado para la gestión de tu negocio. **No hay un número concreto**, lo importante es no excederse y complicar el seguimiento. No debes olvidar que hay que elegir los que sean **clave** para conseguir tus objetivos.

⇒ Con los KPI recuerda, menos es más.

¿CÓMO DISTINGUIR LOS KPI DE OTRAS MÉTRICAS?

- Los **KPI** están más vinculados a la **estrategia** de tu negocio, frente a las métricas que hacen referencia a la operativa del mismo.
- Los KPI son **métricas clave** seleccionadas en base a **objetivos importantes** para el negocio.
- Los KPI **impactan** directamente en los **resultados empresariales**.
- Los KPI **dan respuestas, plantean preguntas y orientan a la acción**. Son indicadores que te alertarán como un semáforo con **luz roja, verde o amarilla**.



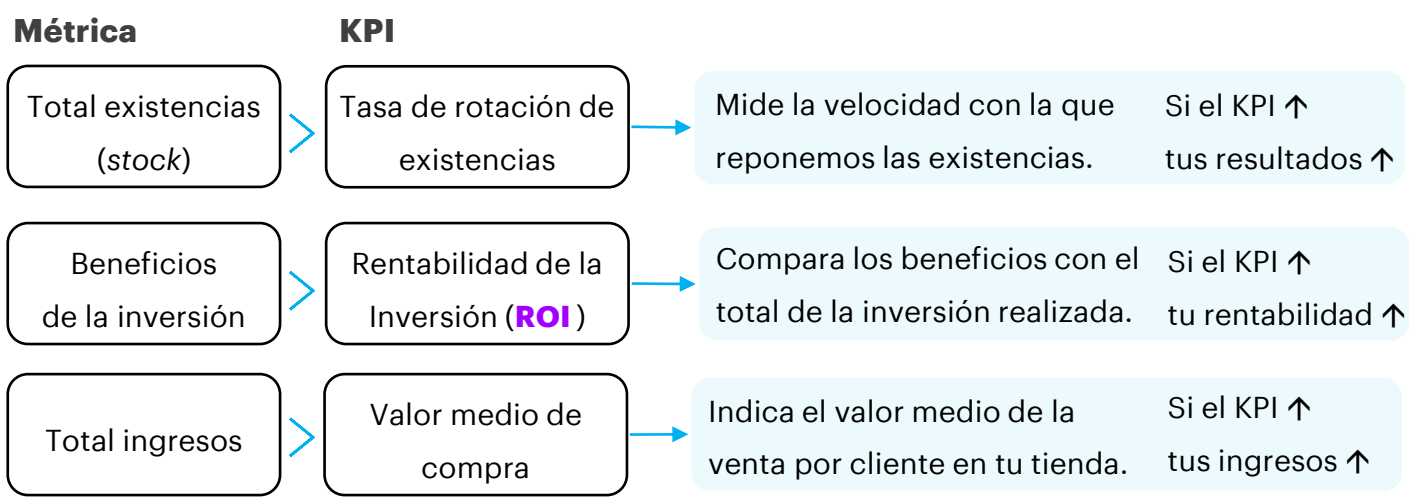
Ten en cuenta que ...

Si las circunstancias cambian, los KPI elegidos también pueden cambiar.

Dependiendo del tipo de negocio y del plan estratégico, una métrica puede ser considerada en un momento dado como KPI o no.

EJEMPLOS

Los siguientes ejemplos de métricas y KPI hacen referencia a los mismos aspectos de tu negocio. Sin embargo, **si tu objetivo es mejorar los resultados en el corto plazo**, elegir esos KPI te dará información sobre el rendimiento de tu negocio, permitiéndote poner foco y orientarte a la acción. La siguiente secuencia te muestra cómo progresar desde métrica a KPI.



Return on Investment (ROI): el porcentaje del retorno de la inversión indica el beneficio obtenido en función de una inversión realizada. Para más información consulta el curso “Conociendo los KPI”.

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.4. SMART

EL MÉTODO SMART

El **método SMART** ayuda a definir objetivos de manera eficiente en base a una serie de criterios. Del mismo modo, se utiliza para determinar las características de los KPI, que irán asociadas al objetivo que se desea alcanzar.

CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO SMART (I)

S

SPECIFIC
ESPECÍFICOS

Definir con exactitud el objetivo relativo a un aspecto clave para el negocio, y elegir un KPI que lo represente de manera clara.

M

MEASURABLE
MEDIBLES

Cuantificar el objetivo y el KPI, para poder hacer seguimiento de la evolución.

A

ACHIEVABLE
ALCANZABLES

Elegir un objetivo realista y que pueda ser alcanzado a través de las acciones oportunas.

R

RELEVANT
RELEVANTES

Debe ser clave para la estrategia de negocio alcanzar ese objetivo y que el KPI tenga un impacto claro y significativo.

T

TIME-DEFINED
TEMPORALES

Definir tanto el objetivo como el KPI en el tiempo, con una fecha para alcanzarlos y una periodicidad para hacer seguimiento.

CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO SMART (II)

Piensa en tu negocio, elige después un objetivo que tengas y un KPI que te pueda ayudar a alcanzarlo. Reflexiona después sobre las características del objetivo y KPI que has elegido con las siguientes preguntas:



REFLEXIONA

S

SPECIFIC
ESPECÍFICOS

¿Cuál es tu objetivo?
¿Tu KPI está alineado con tu objetivo?

M

MEASURABLE
MEDIBLES

¿Cuál es tu objetivo en términos cuantitativos?
¿Cómo vas a medir el progreso?

A

ACHIEVABLE
ALCANZABLES

¿Es realista en este momento de tu negocio?
¿Las acciones a realizar son factibles?

R

RELEVANT
RELEVANTES

¿Cómo se relaciona el objetivo con tu estrategia?
¿Es el KPI clave? Valóralo del 1 al 10

T

TIME-DEFINED
TEMPORALES

¿Qué fecha tienes para alcanzar el objetivo?
¿Cada cuánto vas a medir el progreso del KPI?

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.5. VENTAJAS DE LOS KPI

BENEFICIOS DE UTILIZAR KPI

- ✓ Facilitan información fundamental para la toma de decisiones.
- ✓ Ofrecen una foto real del rendimiento de diferentes aspectos de tu negocio.
- ✓ Ahorran tiempo en la gestión de tu negocio, al facilitar la visualización de la información relevante.
- ✓ Ayudan a poner foco en los aspectos de mejora y orientan a la acción.
- ✓ Con la medición de los objetivos de tu empresa podrás hacer seguimiento de las metas establecidas.



No olvides que sólo lo que se mide puede mejorar.

1. LA IMPORTANCIA DE LOS KPI

1.6. PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Cuántos KPI necesito para hacer un buen seguimiento de mi negocio?**

No hay un número concreto que sea el adecuado. Por ejemplo: una PYME (pequeña y mediana empresa) podría monitorizar en un momento dado entre 5 y 10 KPI. Para empezar, menos es más, mejor elegir pocos para no complicar el seguimiento.

Fundación Accenture