



KPI'S

(KEY PERFORMANCE INDICATORS)

Herramientas básicas de un CEO

UN KPI (KEY PERFORMANCE INDICATOR)

¿QUÉ ES UN KPI?

Es un indicador clave de desarrollo, es decir, una unidad de medida variable y objetiva que nos aporta datos por sí misma sobre el funcionamiento de un aspecto determinado de nuestra estrategia en un periodo de tiempo.

ERRORES MAS COMUNES EN EL MANEJO DE LOS KPI'S

- 1.- ENTENDER SOLO SON UN INGREDIENTE DE UN SISTEMA
- 2.-NO SABER QUÉ MEDIR Y MEDIR TODO
- 3.- USARLOS COMO HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DEL PASADO

¿PARA QUÉ SIRVEN LOS KPI'S?

LOS KPI SIRVEN PARA MEDIR Y ASEGURARSE DE QUE SE PUEDE LOGRAR CUALQUIER OBJETIVO DE NEGOCIO

FACTORES A CONSIDERAR

- ELEGIR LOS KPI ADECUADOS PARA SU NEGOCIO
- PARTEN DE LA ESTRATEGIA & DESPUES SE ASIGNA RESPONSABLE
- OBJETIVOS ANUALES & LOS KPI'S MEDIR SU PROGRESO

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS KPI?

1. Sirven para monitorear los signos vitales de su empresa.
2. Solo mide lo esencial para poder realizar los cambios importantes
3. Para medir el progreso con el tiempo de las estrategias
4. Para realizar ajustes y tu empresa en el buen camino

PASOS DEL SISTEMA DE KPI'S

1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (DREAMS)
2. SELECCIÓN DE KPIS
3. DISEÑO DE TABLEROS DE CONTROL
4. ANÁLISIS DE KPI'S
5. EMPODERAMIENTO DE KPIS
6. DEEP LEVEL ANÁLISIS
7. TOMAS DE DECISIONES





CARACTERÍSTICAS DE LOS KPI'S

¿SMART?
Ó
¿SMARTER?

Aunque normalmente se relacionan estas unidades de medida o indicadores con las mismas las características que deben tener los objetivos las que responden a las siglas SMART, mi recomendación personal es agregar dos letras más y volverlos **SMARTER** a los **KPIS**

S

ESPECÍFICOS (SPECIFIC)

Sea lo más específico y claro posible al establecer sus metas para el trimestre. Utilice verbos de acción como "desarrollar", "crear", "implementar" o "establecer". En lugar de "Ahorro de costos", sea específico e indique: "Un plan para reducir el costo de \$90,000 a \$70,000 de producción para finales del trimestre". Ahora, su equipo sabe a qué está disparando y no hay ambigüedad.

M

MEDIBLES O CUANTIFICABLE (MEASURABLE)

¿Cómo vas a medir tus metas? ¿Qué intentas lograr en los próximos 60 días? ¿Qué sería inaceptable? Es clave hacer que tus criterios de éxito sean lo más medibles posible y eliminar cualquier subjetividad de la ecuación para que tu equipo tenga una alineación completa.

A

ALCANZABLES (ATTAINABLE)

Tus metas están establecidas; la siguiente pregunta es "¿Mi equipo tiene los recursos/ herramientas / infraestructura adecuados para alcanzar los objetivos que nos hemos fijado?"

Si creas objetivos que son inalcanzables, esto puede desalentar a tu equipo y dejarlos sintiéndose atascados, y de alguna manera no llegarás a ningún lado

R

REALISTAS Y RELEVANTE (REALISTIC)

¿Se han fijado metas realistas para el trimestre? Muchas veces no somos realistas con nuestro tiempo y terminamos estableciendo metas sin pensar en todos los elementos de acción necesarios.

Para evitar esto anote los planes de acción, asigne quién es responsable de cada elemento y agregue una fecha para cuando vence el elemento de acción.

T

VIGENCIA DE TIEMPO (TIMELY)

Todos tus objetivos tienen que tener una vigencia. Sé honesto con tu tiempo y piensa en lo que puedes hacer físicamente en los próximos 90 días. Todos en el equipo deben tener en cuenta sus responsabilidades laborales diarias y tener una idea clara de cuánto tiempo tienen disponible para dedicarse a alcanzar sus metas u objetivos.

E

ESTRATÉGICO

Uno de los errores más comunes, es no saber como usar los KPI's y qué medir. Tienes que considerar las métricas que van alineadas a tu planeación estratégica y acciones que realmente sean estratégicas para tu equipo de trabajo, aparte de las métricas vitales.

R

RELEVANTE

Otro tema a considerar a la hora de escoger tus KPIS es que estos sean relevantes, importantes y que tengan un efecto palanca.

Incluir métricas sin un plan estratégico en nuestro negocio, reduce su impacto, y solo nos hace perder el tiempo al enfocarnos en actividades de poco impacto.





PASOS DEL SISTEMA DE KPI'S

1 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA (SISTEMA DREAMS)

El problema más común es pensar que establecer objetivos para sus KPI es lo mismo que tener un plan.

Un plan completo incluye KPI, prioridades de la empresa, estrategias, misión, visión, planes de acción, sistema de recompensas e Indicadores.

Un objetivo KPI es simplemente una métrica adecuada a nuestra empresa.

¿Qué va a hacer tu equipo para llegar a sus KPI's? Esas son sus prioridades clave que te ayudarán a mejorar tu negocio para cumplir con los objetivos de KPI.



2 SELECCIÓN DE KPIS & TABLEROS DE CONTROL

A la hora de diseñar tu tablero de control te tienes que asegurar de lo siguiente:

- Que sean pocos KPIS (menos es más)
- Que sean KPIS que midan estrategias & prioridades
- Que sean holísticos para una organización, balanceados entre áreas y categorías.
- Que Incluyan KPI's Informativos y de Éxito
- Que tengamos claro las métricas del semáforo.



3 PROCESO DE ANÁLISIS DE KPI'S (SOFT AND DEEP ANÁLISIS)

Existen dos tipos de análisis o revisiones de negocio:

El **SOFT** no es otra cosa tener la capacidad de detectar en minutos si nuestra compañía va por el rumbo correcto.

- Tiempo de revisión el mínimo
- Herramienta de seguimiento y supervisión (High Level)

Pero también tenemos que bajar a profundidad para entender otros tipos de variaciones y eso lo llamamos **DEEP** Level

- Profundizar en un área o categoría en específico
- Tomarse el tiempo necesario para entender el ¿por qué? De las variaciones
- Poder anticiparse a posibles problemas o riesgos futuros.



4 EMPODERAMIENTO Y ALINEACIÓN DE KPIS

Para que los KPIS sean efectivos tienen que cumplir los siguientes requisitos:

- Mismas métricas & Alineados a los mismos objetivos y metas
- Que cada individuo tenga su KPI's
- Que los individuos y equipos entiendan no solo la métrica, sino el ¿por qué? Y el valor que agrega su cumplimiento
- Solo una fuente válida para sacar las métricas.



5 ACCIONES Y DECISIONES

Los KPIS deben ser herramientas que faciliten lo siguiente:

- Tomar decisiones de manera más ágil
- Detectar posibles variaciones
- Acción, acción, acción





2 SELECCIÓN DE KPI'S

TIPOS DE KPIS QUE EXISTEN

1. QUE SEAN POCOS KPIS
2. QUE SEAN KPIS QUE MIDAN ESTRATEGIAS & PRIORIDADES
3. MÉTRICAS DE SEMÁFORO



4. QUE SEAN HOLÍSTICOS PARA UNA ORGANIZACIÓN, BALANCEADOS ENTRE ÁREAS Y CATEGORÍAS.





2 **TABLEROS DE CONTROL PARA TUS KPI'S**

A LA HORA DE DISEÑAR TU TABLERO DE CONTROL TE TIENES QUE ASEGURAR DE LO SIGUIENTE:



CATEGORÍAS



KPI'S INFORMATIVOS



KPI'S ÉXITO

EQUIPO



Rotación de personal

1:1 Meetings

Training

VENTAS



Ventas en valor

Clientes Nuevos

Llamadas

MARCA



Top of Mind

de Vistas
Base de datos