

¿Qué son los indicadores de gestión?

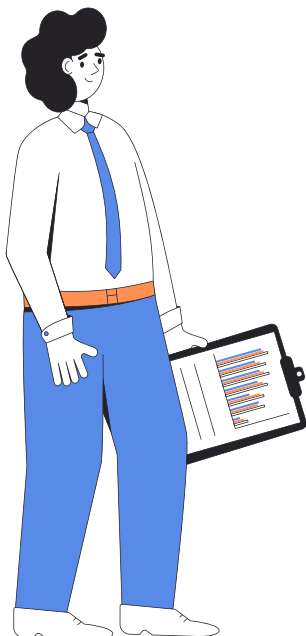
Un indicador de gestión (KPI) es una forma de medir si una empresa, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. Las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar lo definido en la planeación estratégica.

Los Indicadores de Gestión Claves en las Organizaciones:

Los indicadores clave de alto nivel pueden enfocarse en el desempeño general de la organización, mientras que los KPI de bajo nivel pueden enfocarse en los procesos o los empleados en cada departamento como puede ser: atención al cliente, finanzas o gestión del talento humano.

El Uso de los Indicadores de Gestión en las Organizaciones:

De forma general, las organizaciones usan los indicadores de desempeño porque fortalecen la motivación del equipo de trabajo, dan soporte e influyen en los objetivos estratégicos y fomentan el crecimiento personal y organizacional.



Los Tipos de Indicadores de Gestión pueden enfocarse en:

Indicadores Externos e Internos

Es externo cuando el KPI está disponible para una amplia audiencia fuera de la compañía, incluso como estrategia de marketing, e interno, cuando solo es informado dentro de la organización, con diferentes grados de importancia y confidencialidad.

Algunos ejemplos:

Indicadores Externos:
Porcentaje de clientes satisfechos, índice de satisfacción del empleado.

Indicadores Internos:
Ingresos por empleado, margen operativo.

Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Este es probablemente uno de los enfoques más populares para definir indicadores de gestión. Por lo general, los KPI que miden las opiniones y las percepciones se consideran cualitativos, mientras que el resto son cuantitativos. En la práctica, tanto las medidas cualitativas, como las cuantitativas son representadas de una forma numérica cuando se mide un KPI.

Algunos ejemplos:

Indicadores Cualitativos:
Índice de corrupción internacional, Nivel de satisfacción del cliente, Calificación de la calidad del servicio.

Indicadores Cuantitativos:
Tasa de conversión de cierre de ventas, Volumen de ingresos por ventas, Porcentaje de productos con defectos.

Indicadores de Largo Plazo y Corto Plazo

Los KPI buscan medir las acciones que generan resultados en lo inmediato y cercano, o en el largo plazo, en el futuro. Estos dependen de la planeación estratégica, en donde se definen metas a corto y a largo plazo y por lo tanto, corresponden a la temporalidad de los objetivos estratégicos.

Algunos ejemplos:

Indicadores de Largo plazo:
Valor del tiempo de vida del cliente

Indicadores de Corto plazo:
Dólares gastados por mes en la ejecución de un proyecto.

Indicadores Primarios y Secundarios

En este caso el KPI se clasifica basado en su dependencia de otro KPI para ser calculado. Generalmente, el indicador compuesto está construido sobre un conjunto de indicadores de gestión.

Algunos ejemplos:

Indicadores Primarios:
Tiempo para procesar un pedido.

Indicadores Compuestos:
Margen operativo que se calcula como la relación entre el ingreso operativo y las ventas netas, o el costo de adquisición del cliente.

Indicadores de Eficiencia y Eficacia

Esta categoría es útil para comprender 2 dimensiones importantes de cada proceso. La eficacia analiza si los resultados deseados se generaron, mientras que la eficiencia indica la medida en que el tiempo, el esfuerzo o el costo se emplean adecuadamente para obtener los resultados deseados.

Algunos ejemplos:

Indicadores de Eficacia:
Cantidad de artículos entregados, Cantidad de Transacciones procesadas, Porcentaje de pedidos procesados.

Indicadores de Eficiencia:
Costo de envío de un producto, Cantidad de Transacciones procesadas por persona.

Indicadores Estratégicos y Operativos

Agrupar los KPI de acuerdo el nivel organizacional en el que impactan es algo que depende en gran medida del contexto, de manera parecida a lo que ocurre con los indicadores inductores e históricos. Sin embargo, hay algunos KPI que frecuentemente se reconocen como estratégicos, como por ejemplo la Cuota de mercado, el Índice de satisfacción del cliente, el Margen de rentabilidad y los Ingresos.

Algunos KPI operativos pueden ser:
Cantidad de tiempo para cargar un pedido, Tasa de productos sin defectos o Porcentaje de procesos optimizados. Se debe tener en cuenta que cualquiera de estos KPI puede convertirse en estratégico si la compañía lo identifica como un factor crítico de generación de valor.

Recuerda

El objetivo de los indicadores es coadyuvar a la que la gestión de las organizaciones sea eficaz y eficiente ya que facilita a sus integrantes su desempeño, evaluar la gestión y mejorar los niveles de aprendizaje en la organización.