



EduIntelligence
Academy

DEFINICIONES BÁSICAS DE KPIS

www.eduintelligenceacademy.com



eduintelligenceacademy@gmail.com



1. Definición de KPI

Las siglas KPI (Key Performance Indicator) hacen referencia a los indicadores clave de desempeño, que son métricas utilizadas para medir el éxito de un proceso o actividad en relación a los objetivos establecidos.

2. Características de los KPIs

- **Específicos y medibles:** Los KPIs deben ser específicos y medibles. Esto significa que deben ser precisos, claros y definidos en términos numéricos para que puedan ser fácilmente medidos.
- **Alineados con los objetivos de la empresa:** Los KPIs deben estar alineados con los objetivos de la empresa, ya que son una forma de medir el progreso hacia el logro de esos objetivos.
- **Relevantes para el proceso o actividad que se está midiendo:** Los KPIs deben ser relevantes para el proceso o actividad que se está midiendo. Esto significa que deben ser capaces de medir el desempeño en una tarea específica o en un área de la empresa.
- **Consistentes y comparables a lo largo del tiempo:** Los KPIs deben ser consistentes y comparables a lo largo del tiempo. Esto significa que los datos deben ser recopilados y presentados de manera coherente, para que puedan ser comparados y analizados.
- **Fáciles de entender y comunicar:** Los KPIs deben ser fáciles de entender y comunicar. Esto significa que deben ser presentados de manera clara y concisa, para que cualquier persona pueda entenderlos y tomar decisiones en función de ellos.

3. Algunos tipos de KPIs

- **KPIs financieros:** miden el desempeño financiero y económico de la empresa, como ingresos, beneficios, margen de beneficio, retorno de inversión (ROI), entre otros.
- **KPIs operativos:** miden el desempeño de los procesos y actividades clave de la empresa, como el tiempo de entrega, el rendimiento del equipo, la calidad del producto, la tasa de error, entre otros.
- **KPIs de servicio al cliente:** miden el desempeño de la empresa en relación a la satisfacción del cliente, como el tiempo de respuesta, la tasa de resolución de problemas, la satisfacción del cliente, entre otros.

- **KPIs de recursos humanos:** miden el desempeño del departamento de recursos humanos y de los empleados, como la tasa de rotación, el costo de contratación, el tiempo de contratación, la tasa de absentismo, la tasa de productividad, el nivel de satisfacción del empleado, entre otros.
- **KPIs de marketing:** miden el desempeño de las estrategias de marketing de la empresa, como el retorno de inversión de publicidad (ROAS), el costo por adquisición de clientes (CPA), la tasa de conversión, el alcance en redes sociales, entre otros.
- **KPIs de ventas:** miden el desempeño de las ventas de la empresa, como el número de ventas, el valor de las ventas, el ticket promedio, el ciclo de ventas, entre otros.

4. Importancia de los KPIs

- **Ayudan a establecer objetivos claros:** Los KPIs ayudan a establecer objetivos claros y medibles para la empresa, lo que permite a los empleados y gerentes concentrarse en lo que realmente importa y trabajar juntos para alcanzar las metas establecidas.
- **Mejoran la toma de decisiones:** Los KPIs proporcionan información precisa y actualizada sobre el desempeño de la empresa, lo que permite a los gerentes y empleados tomar decisiones informadas que pueden mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad.
- **Identifican áreas de mejora:** Los KPIs permiten identificar áreas de mejora en los procesos, actividades y estrategias de la empresa. Al identificar las áreas en las que se necesita mejorar, la empresa puede tomar medidas para mejorar su desempeño y lograr sus objetivos.
- **Facilitan la comunicación:** Los KPIs permiten una comunicación clara y efectiva entre los empleados y los gerentes, ya que todos están trabajando hacia los mismos objetivos y entienden cómo se mide el desempeño.
- **Ayudan a mantenerse enfocado en lo que realmente importa:** Los KPIs ayudan a los empleados y gerentes a mantenerse enfocados en lo que realmente importa y a trabajar juntos para alcanzar los objetivos de la empresa.

Los KPIs son una herramienta importante para cualquier empresa, ya que permiten establecer objetivos claros, mejorar la toma de decisiones, identificar áreas de mejora, facilitar la comunicación y mantenerse enfocado en lo que realmente importa.

5. KPIs básicos en Recursos Humanos

- **Tasa de rotación:** mide el número de empleados que abandonan la empresa durante un período de tiempo determinado. Ejemplo: si en una empresa hay 100 empleados y durante un año se van 10 empleados, la tasa de rotación sería del 10%.
- **Costo de contratación:** mide el costo total asociado a la contratación de nuevos empleados. Ejemplo: si una empresa gasta \$1000 en publicidad de trabajo y \$5000 en honorarios de los reclutadores, el costo de contratación sería de \$6000.
- **Tiempo de contratación:** mide el tiempo que tarda la empresa en contratar a un nuevo empleado. Ejemplo: si el proceso de contratación de un nuevo empleado tarda en promedio 30 días, el tiempo de contratación sería de 30 días.
- **Tasa de absentismo:** mide la cantidad de empleados que faltan al trabajo sin previo aviso. Ejemplo: si en una empresa de 100 empleados, en un mes faltan sin previo aviso 5 empleados, la tasa de absentismo sería del 5%.
- **Tasa de productividad:** mide la eficiencia y eficacia de los empleados en su trabajo diario. Ejemplo: si un empleado en promedio produce 10 unidades por hora, la tasa de productividad sería de 10 unidades por hora.
- **Nivel de satisfacción del empleado:** mide el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo y su entorno laboral. Ejemplo: si en una encuesta de satisfacción de los empleados, el 80% de los empleados responden positivamente a la pregunta sobre su satisfacción laboral, el nivel de satisfacción del empleado sería del 80%.
- **Índice de capacitación:** mide la cantidad de capacitación y formación que se brinda a los empleados. Ejemplo: si en un año se brinda un total de 100 horas de capacitación a los empleados, el índice de capacitación sería de 100 horas.

Estos son solo algunos de los KPIs básicos en el departamento de recursos humanos. Es importante seleccionar los que sean más relevantes para la empresa y adaptarlos a las necesidades específicas de la organización.

Contáctanos

☎ +584243022918/+584125375083

🌐 www.eduintelligenceacademy.com

✉ eduintelligenceacademy@gmail.com