

¿Es necesario limitar el número de indicadores de rendimiento para ser eficaz?

Frédéric Le Pennec · 25 de octubre de 2024



Limitar los KPI no siempre es el mejor enfoque para gestionar eficazmente una actividad. El desafío es principalmente priorizar los indicadores y cambiar la atención según las prioridades del momento.

Los indicadores de rendimiento (KPI) son esenciales para la gestión de cualquier empresa, pero la pregunta surge a menudo: ¿realmente es necesario limitar su número para seguir siendo eficaz? La respuesta no es tan evidente. Ciertamente, los KPI permiten gestionar la actividad, pero solo se trata de una selección de indicadores identificados como prioritarios según las necesidades del momento. Sin embargo, esto no significa que deban descuidarse los demás indicadores disponibles.

No todos los indicadores merecen la misma atención

En realidad, es esencial monitorear un amplio abanico de indicadores para garantizar una visión completa de la actividad. Tomemos como ejemplo el tablero de un coche. Cuando conduces, tienes acceso a varias informaciones: la velocidad, el nivel de combustible, el régimen del motor, la temperatura del motor, etc. Sin embargo, no miras constantemente todos estos indicadores. Te concentras principalmente en algunos, como la velocidad y el nivel de gasolina. Sin embargo, si repentinamente se enciende un testigo para señalar un sobrecalentamiento o una presión insuficiente de los neumáticos, la atención se desplaza instantáneamente hacia estos nuevos indicadores, que entonces se vuelven cruciales.

Los indicadores secundarios permiten detectar señales débiles

Es exactamente lo mismo en una empresa. Disponer de numerosos indicadores permite seguir todos los aspectos de la actividad y detectar señales débiles, indicadores tempranos de problemas potenciales. Al monitorear estos indicadores secundarios, puedes anticipar desviaciones y poner en práctica acciones correctivas antes de que la situación se deteriore. Esto permite actuar de manera proactiva y evitar crisis más graves.

Un indicador secundario hoy puede volverse prioritario mañana

Por ejemplo, en una empresa de consultoría, en un período de alto crecimiento, un KPI clave podría ser la tasa de conversión de prospectos en clientes. Sin embargo, indicadores como la satisfacción de los consultores o la rotación de personal, aunque no sean prioritarios en ese momento, también se monitorean en segundo plano. Si se detecta una disminución gradual de la satisfacción de los consultores, este indicador podría rápidamente convertirse en un KPI prioritario. Así podrías actuar antes de que aumenten significativamente las salidas de consultores, evitando una crisis.

La verdadera pregunta: ¿qué indicadores debemos destacar?

Así, limitar el número de indicadores no siempre es la solución correcta. Lo que se necesita es identificar en función de la situación o de la estrategia del momento cuáles son los indicadores a destacar como KPI, mientras se mantiene una supervisión global de todos los demás. Estos indicadores secundarios, aunque menos visibles, son esenciales para detectar anomalías y ajustar la gestión con el tiempo.

Gestionar, también significa saber cambiar la atención

Al igual que en un coche, no miras todos los diales permanentemente, pero sabes que están ahí. Cobran toda su importancia en cuanto se produce una anomalía, permitiéndote reaccionar rápidamente y mantener la seguridad de tu conducción. En la empresa, es lo mismo: la agilidad consiste en hacer malabares entre los KPI según las prioridades, mientras se mantiene un ojo en los demás indicadores para anticipar futuros desafíos.

No limites los indicadores, jerarquízalos

Entonces, en lugar de restringir el número de indicadores, ¿por qué no favorecer un enfoque flexible que permita adaptar los KPI según las necesidades, mientras se monitorea en segundo plano un conjunto de indicadores listos para volverse críticos en cualquier momento?