**Encamina tu PyME a través de los KPIs**

Las empresas deben fijarse metas y objetivos a cumplir en un lapso determinado para medir el progreso que se ha conseguido en el transcurso de las actividades. Para esto, se sirven de una herramienta conocida como Key Performance Indicators (KPIs) o Indicadores Clave de Desempeño.

Los KPIs son parámetros cuantificables que miden el desempeño; es decir, indican qué hacer. Muestran si se están cumpliendo los objetivos establecidos y ayudan a identificar puntos claves en los cuales trabajar. Cuando se generan de forma correcta, los directivos obtienen una imagen clara de la empresa, para tomar las decisiones más convenientes.

Al elegir un KPI adecuado, se tienen que considerar en cuanto a las necesidades de la empresa, que sean coherentes, específicos, medibles, alcanzables, realistas y a lograrse en un tiempo considerable.

Si bien, las empresas pueden controlar varios KPIs, en el caso de las PyMEs se recomienda que tengan de cinco a siete, enfocados a las exigencias del negocio. Aunque se sugiere que establezcan sus propios KPIs, estos son de los más comunes y con los que pueden empezar a trabajar:

* Ventas: Orientados a medir aspectos desde el servicio a cliente y satisfacción, hasta la productividad del equipo comercial; así como lo relacionado a ventas totales, por producto, entre otros.
* Financieros: Enfocados a una estrategia de crecimiento, reducción de costos y aumento de beneficios.
* Logística: Miden el rendimiento y la optimización de los procesos como, minimizar errores, mejorar la calidad y aspectos relacionados a mejorar los procedimientos de la empresa.
* Marketing Digital: Orientados a medir el impacto de las tácticas llevadas a cabo online. Miden también el rendimiento de las acciones que buscan captar los intereses de los consumidores.
* Redes Sociales: Tienen el objetivo de medir el impacto orgánico o pagado de las publicaciones que se realizan en las redes sociales, como influye y la participación de los consumidores.

“Las PyMEs tienen que medir los datos que resultan de sus operaciones y así poder analizar el progreso que han tenido, para posteriormente definir estrategias. Los sistemas de gestión empresarial, o ERPs, son instrumentos que permiten a las empresas analizar la información de la diversas áreas. Establecer los KPIs como tal, le corresponde a los directivos”, comentó Israel Coto, director de la Oficina de Microsip en la Ciudad de México.

Estos son algunos consejos para que los líderes de una PyME determinen los KPIs de forma precisa:

1. Establecer los KPIs conforme los datos estratégicos de la empresa y que son potenciales a tener cambios.
2. Clasificar los indicadores en categorías como unidades de trabajo o departamentos y así también se determina cuáles son los sectores prioritarios.
3. Medir periódicamente, no de forma diaria, para alcanzar a percibir los cambios. Asimismo, dependerá el tiempo de medición de acuerdo a la estrategia de los directivos.
4. Cumplir con la revisión, de lo contrario se podría perder de vista un punto importante y que no se puedan realizar acciones a tiempo.
5. Los KPIs no deben ser estáticos pues las prioridades van cambiando. Toda empresa, sin importar su tamaño, es dinámica; por lo tanto, se deben adaptar a estas transformaciones que tendrán impacto en los mismos indicadores.

“Contar con un software ERP es importante, pero de nada sirve tener gestionada toda esa información si no se realiza un análisis comparativo de los resultados; sólo así se tiene un panorama más claro de lo que está sucediendo con la empresa”, finalizó Coto.

Los indicadores de rendimiento pueden medir desde el éxito de una campaña de marketing, hasta la interacción de una marca con sus seguidores en redes sociales. Este tipo de medida es un valor representativo que repercute en el desarrollo de las empresas y más aún por el entorno competitivo actual, y que cada vez es más exigente.