Microsoft Dynamics 365

Indicadores Clave de Desempeño Esenciales para Pequeñas y Medianas Empresas

Reimagine cómo medir el desempeño empresarial para adaptarte más rápido, trabajar de manera más inteligente y mejorar el rendimiento.

E-book Series

Esta información es para usted si:

- Desea obtener más información a partir de los sistemas empresariales, pero no eres un científico de datos.
- Busca comprender mejor los indicadores clave de rendimiento (KPI) basados en resultados y liderazgo.
- Necesita un marco de trabajo para innovar a través de mejoras incrementales, implementando un enfoque de optimización continua de procesos empresariales.

Tiempo estimado de lectura
<10 minutos

Tabla de contenidos

04
Introducción

05
Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

06
Qué medir para mejorar la agilidad y la optimización continua de procesos empresariales

07
Adaptarse más rápido: Medición de la agilidad empresarial y la optimización continua de procesos

09
Trabajar de manera más inteligente: Seguimiento de la productividad

10
Rendimiento óptimo: Indicadores para rastrear los tiempos de ciclo de los procesos empresariales clave

13
Logrando resultados con Microsoft Dynamics 365 Business Central

Introducción

Los líderes que dirigen pequeñas y medianas empresas (PYMEs) enfrentan un panorama cambiante. Nuevos competidores que ofrecen modelos de negocio innovadores, así como productos y servicios adicionales, están ingresando al mercado más rápido que nunca. Atrás quedaron los días en los que la única competencia estaba en la ciudad vecina. En el mundo digital actual, los consumidores tienen acceso global a productos y servicios, lo que cambia constantemente sus expectativas sobre calidad, disponibilidad, precio y la forma en que desean hacer negocios contigo.

El éxito empresarial requiere que reconsideres fundamentalmente cómo operas, no solo hoy, sino también mañana y cada día en adelante. Las organizaciones que prosperan dominan el cambio utilizando un marco de continuidad y resiliencia empresarial que impulsa la agilidad y la innovación continua.

Todos los marcos estratégicos exitosos comienzan con la forma en que se pueden medir los resultados empresariales.Si bien las cuatro dimensiones a la derecha seguirán siendo críticas para el éxito empresarial, estos KPIs no te ayudarán a comprender qué tan rápido puedes adaptarte a las disrupciones. Tampoco proporcionarán un marco para medir la innovación continua en procesos, productos o servicios. Este ebook le presentará KPIs que le ayudarán a medir la agilidad empresarial y la optimización de procesos de negocio.

Los indicadores clave de desempeño (KPIs) tradicionales en los negocios se enfocan en cuatro dimensiones:

1

Beneficio

El seguimiento de la rentabilidad neta o las ganancias financieras siempre será necesario.

2

Rentabilidad

Es fundamental conocer qué tan eficiente es la empresa en la conversión de ventas en ganancias, así como en el seguimiento de márgenes y el trabajo continuo hacia operaciones eficientes.

3

Tasas de crecimiento

La continuidad del negocio requiere una mentalidad visionaria y estar en constante búsqueda de innovaciones que impulsen el crecimiento, incluso en tiempos de crisis.

4

Riesgo y retorno

Las empresas con márgenes reducidos son más riesgosas, ya que no pueden soportar una recesión económica por mucho tiempo. Por supuesto, los inversionistas esperan mayores retornos a cambio de un mayor riesgo.

Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

¿Qué son y por qué los necesita?

El principio de "lo que se mide, se gestiona" dicta que al examinar un proceso, no solo puede comprenderlo mejor, sino que también puede encontrar formas de mejorarlo o corregir el rumbo si sabes con anticipación cuándo se está desviando. Los KPIs le ayudan a medir el desempeño estratégico, financiero y operativo en comparación con un conjunto de objetivos, metas o puntos de referencia de la industria. Sin embargo, muchos líderes de PYMEs solo se enfocan en los KPIs que miden los resultados empresariales, lo que significa que solo saben si no alcanzaron la meta cuando ya es demasiado tarde para corregir el rumbo. Los KPIs de resultados o KPIs rezagados son esenciales para comprender el rendimiento; sin embargo, puede crear un marco para medir la agilidad y la optimización continua de procesos al rastrear indicadores adelantados.

Utilizar un marco que combine KPIs de resultados y KPIs adelantados le ayudará no solo a monitorear el rendimiento financiero, sino también a:

- Enfocar y motivar a los empleados para que entreguen resultados o resuelvan problemas críticos.
- Reforzar la visión de su negocio y las promesas a los clientes.
- Proporcionar un sistema de alerta temprana que reduzca el riesgo.
- Fomentar la innovación y una cultura basada en datos con mentalidad de crecimiento.
- Impulsar la optimización continua de procesos, no solo para reducir costos y mejorar márgenes, sino también para eliminar puntos de fricción y crear experiencias óptimas para empleados, clientes y proveedores.

¿Qué medir para la agilidad y la optimización continua de procesos empresariales?

Indicadores clave de desempeño rezagados (Lagging KPIs)

Los indicadores clave de desempeño rezagados (lagging KPIs) demuestran si ha alcanzado una meta, objetivo o propósito dentro de un período específico. Ejemplos incluyen ingresos, ganancias, rentabilidad, tasas de satisfacción del cliente, tráfico web, tasas de conversión de clientes potenciales, etc. Los indicadores de resultados, por definición, son definitivos una vez que los obtienes. Los indicadores rezagados están orientados a los resultados finales.

Indicadores clave de desempeño adelantados (Leading KPIs)

Los indicadores clave de desempeño adelantados (leading KPIs) son mediciones predictivas que muestran cuál será un resultado en el futuro si la tendencia continúa al ritmo actual. Con los indicadores adelantados, puedes realizar cambios ajustando procesos o inversiones que te ayuden a volver al camino correcto para alcanzar tu meta o resultado deseado. Los indicadores adelantados están orientados a los resultados futuros. Una pregunta clave que debe hacerse es: ¿Qué procesos, pasos o habilidades puedo medir para lograr el resultado objetivo? Por ejemplo, si su promesa al cliente se basa en la facilidad de devoluciones, medirías el tiempo del ciclo de devolución o cuánto tarda un cliente en devolver un producto. Mientras que la tasa de satisfacción del cliente sería el KPI de resultados, el tiempo de devolución del cliente sería un KPI adelantado que garantiza el éxito.

Adapt faster

Adaptarse más rápido: Medición de la agilidad empresarial y la optimización continua de procesos

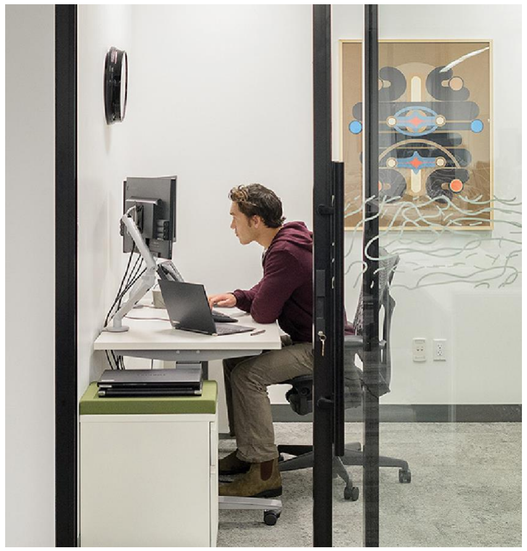
Para las PYMEs, la capacidad de ajustarse y adaptarse, especialmente en tiempos de volatilidad, es fundamental para la supervivencia. La agilidad debe ser más que un simple concepto; debe estar integrada en el ADN de tu organización. Esto solo es posible si utiliza los KPIs adelantados correctos para mantener a todos enfocados con precisión en la rapidez con la que se hacen los negocios y el tiempo que toma implementar cambios en el modelo empresarial.

Adaptabilidad del modelo de negocio

Las industrias, los clientes y los mercados cambian. Incluso el lugar y la forma en que trabajamos están cambiando rápidamente. Lo mismo ocurre con las estrategias, metas, objetivos, servicios y productos de tu negocio. La capacidad de diversificarse, escalar y cambiar rápidamente los modelos de negocio es una ventaja competitiva en cualquier mercado. Dado que el cambio es constante, las métricas que utilizas para medir la adaptabilidad empresarial también deben cambiar continuamente.

Algunas preguntas que puede hacerse para determinar qué debe medir:

- ¿Qué tan fácil es realizar cambios en su modelo de negocio actual? ¿Cuánto tiempo toma configurar una nueva empresa, cliente, crédito para un cliente, proveedor, empleado, estructura de precios, producto, servicio, moneda, etc.?
- ¿Cuánto tiempo toma cambiar tu sitio web, SEO o publicidad en medios pagados?
- ¿Cuánto tiempo tarda en contratarse un nuevo empleado? ¿En modificar planes de compensación o beneficios? ¿En cambiar los roles y jerarquías organizacionales?



Comprender los tiempos de proceso mencionados le permitirá medir la rapidez con la que su organización puede adaptarse al cambio. Sin embargo, también es fundamental evaluar qué tan receptivos son sus colaboradores ante estos cambios.

- ¿Qué tan empoderados están sus empleados para recomendar mejoras en los procesos o probar nuevos enfoques en sus funciones? ¿Con qué frecuencia establece objetivos (OKRs) para su equipo?
- ¿Con qué frecuencia lleva a cabo la planificación estratégica?
- ¿Cuál es el Cociente de Adaptabilidad (AQ) de sus empleados? ¿Qué tan rápido pueden afrontar los desafíos inevitables a medida que surgen cambios en la dinámica empresarial y su organización necesita realizar ajustes estratégicos?
- ¿Cuenta con la capacidad de capacitar y reubicar rápidamente a sus empleados en nuevos roles en lugar de contratar talento externo a medida que su negocio evoluciona?

Disponibilidad de efectivo

En tiempos de crisis, el flujo de efectivo es fundamental y crítico para la supervivencia. A menudo se menciona como la principal razón por la que las pequeñas empresas fracasan. Monitorear su ratio de liquidez le ayudará a determinar rápidamente si su efectivo, valores negociables y el dinero que espera recibir pronto (cuentas por cobrar) son suficientes para cubrir sus pasivos. También le indicará si necesita reajustar sus inversiones actuales o si tiene los recursos necesarios para implementar los cambios que le permitan responder ante una disrupción. Para calcularlo, sume el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar, y divídalo entre los pasivos corrientes. Por ejemplo, si tiene $25,000 en efectivo, $15,000 en cuentas por cobrar y $10,000 en pasivos corrientes, el cálculo es:

($25,000 + $15,000) ÷ $10,000 = 4

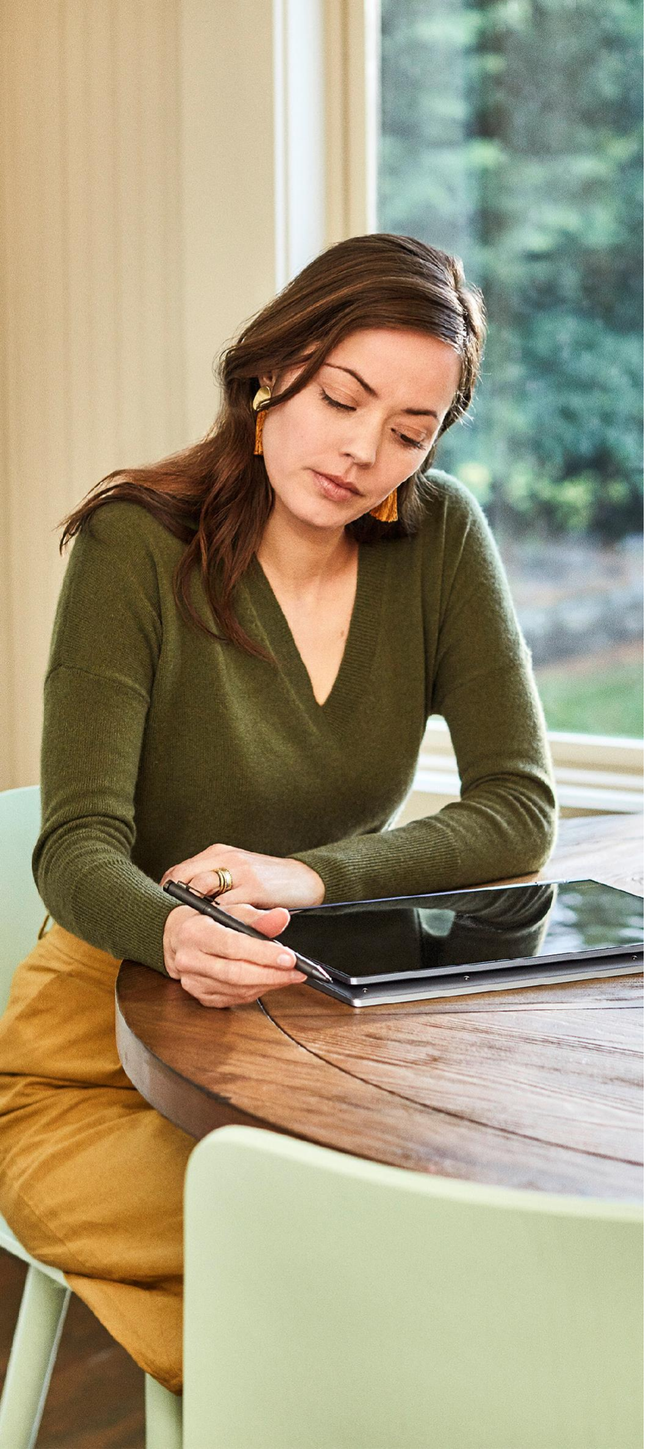
Si su ratio de liquidez es uno o superior, tendrá suficientes activos líquidos para cubrir sus obligaciones pendientes. Un ratio inferior a uno indica que necesita realizar ajustes para cubrir sus pasivos actuales.

Afinidad y sentimiento de marca

Comprender las opiniones, actitudes y la conexión emocional de tus clientes con tu marca se conoce como sentimiento de marca. Entender el sentimiento de marca puede ayudarte a evaluar tu desempeño en términos de experiencia del cliente, calidad del producto, competitividad de precios y lealtad. Cambiar la percepción de marca puede tomar tiempo, por lo que conocer qué tan rápido y qué factores impulsan la mejora de estas métricas está directamente relacionado con su capacidad de adaptación. Si bien los cambios en precios, calidad y procesos de compra pueden tardar más tiempo, puede aprovechar las redes sociales, programas de recompensas y estrategias de marketing para influir en el sentimiento de marca y aumentar las ventas. Existen herramientas que permiten medir el sentimiento de marca a partir de los comentarios de los clientes en redes sociales, aunque también puede utilizar análisis de datos desde tu sitio web.

Formas de medio:

- Métricas de tráfico web, tiempo de permanencia en el sitio o visualización de contenido en redes sociales.
- Encuestas directas a clientes utilizando herramientas como Dynamics 365 Customer Voice.
- Revisión de interacciones en tus canales de redes sociales.
- Implementación de promociones, campañas en redes sociales o programas de recompensas



Trabajar de manera más inteligente

Seguimiento de la productividad

Comprender cuánto tiempo tardan las personas en realizar tareas específicas y la efectividad o precisión de su trabajo puede ayudar a garantizar el éxito de los empleados. También es fundamental evaluar si los sistemas empresariales están afectando la productividad de tu equipo. Mantener el control sobre la infraestructura de red, el rendimiento de las aplicaciones y la disponibilidad del sistema asegurará que su equipo pueda realizar su mejor trabajo, incluso en entornos de trabajo remoto.

Objetivos y Resultados Clave (OKRs)

Aunque técnicamente no es un KPI adelantado, es crucial garantizar que todos en tu organización se enfoquen en alcanzar objetivos alineados con la visión de su negocio y las promesas a los clientes. Este enfoque es esencial para trabajar de manera más inteligente. Los OKRs también proporcionan un marco claro para el desempeño de los empleados, lo que puede atraer el talento adecuado a su empresa. Las personas talentosas quieren trabajar en empresas que impulsen su crecimiento profesional de manera acelerada. Al identificar el mejor resultado posible para cada rol, creas claridad en torno a una visión de éxito. Además, alineas cada función con un impacto real, lo que impulsa el crecimiento de su negocio.

Puntajes de Productividad y Rendimiento de Aplicaciones

Muchos proveedores de software prometen mejorar la productividad; sin embargo, históricamente ha sido difícil medirlo. El Microsoft Productivity Score brinda visibilidad sobre áreas de mejora en las personas, la tecnología y la experiencia en el lugar de trabajo.

Si bien el Productivity Score mide la efectividad de las aplicaciones de Microsoft 365, la mayoría de las aplicaciones empresariales también ofrecen información sobre el rendimiento del sistema. Mantener el enfoque en la optimización continua del rendimiento de las aplicaciones garantizará que tu equipo pueda hacer más en menos tiempo.

También puede medir cuánto tiempo tardan los empleados o equipos en completar tareas específicas, como llamadas de ventas y servicio, ingreso de pedidos, ensamblaje de productos, selección de inventario, etc. Al ayudar a los empleados a monitorear su productividad individual, puede identificar dónde se requiere capacitación adicional o permitir que los empleados de alto rendimiento compartan mejores prácticas con el equipo. Esto también puede ayudarle a encontrar formas más eficientes de configurar paneles de control, mejorar la disposición de las aplicaciones o implementar automatizaciones.

Éxito en los Proyectos y el Índice de Desempeño de Costos (CPI)

Para las empresas con una alta carga de proyectos, la forma en que gestionan el trabajo es clave para mejorar la rentabilidad. Por supuesto, la puntualidad, el presupuesto, la calidad y la efectividad son aspectos esenciales a medir, junto con el número de devoluciones, proyectos cancelados, utilización facturable y solicitudes de cambio. Sin embargo, un indicador adelantado que le ayudará a determinar si es probable que termine un proyecto dentro o fuera del presupuesto esperado es el Índice de Desempeño de Costos (CPI):

CPI = Valor ganado / Costo actual

Valor ganado

Cuánto trabajo del proyecto se ha completado con el costo especificado.

Costos reales

Cuánto se ha pagado en el proyecto.

Mejor desempeño

Indicadores para Medir los Tiempos de Ciclo en los Procesos Clave del Negocio

Si bien este ebook presentó métricas clave de desempeño empresarial en la introducción, esta sección se enfoca en los tiempos de proceso o tiempos de ciclo que pueden medirse para obtener indicadores adelantados que se relacionen con los KPIs de resultados.

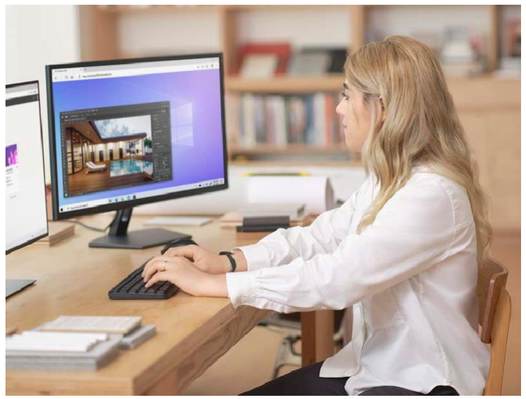
Las preguntas clave aquí son: ¿cómo podemos mejorar el desempeño operativo para ofrecer mejores resultados a clientes, proveedores y empleados? Y, ¿cómo optimizamos los procesos para reducir costos y aumentar el desempeño financiero?

¿Qué indicadores nos ayudarán a predecir si estamos en camino de cumplir con los objetivos de ingresos, margen bruto o crecimiento?

Tip

Tómese el tiempo para crear mapas de excelencia operativa, los cuales impulsan la optimización continua de los procesos de negocio. Estos mapas proporcionan representaciones visuales de tus procesos operativos, como la contratación, adquisiciones, captación de clientes o flujos de trabajo de informes financieros. Al mapear sus operaciones actuales, obtendrás una mejor comprensión de cómo funciona tu negocio, lo que te permitirá identificar cuellos de botella, ineficiencias y oportunidades para servir mejor a sus clientes.

Los KPI que seleccione para medir los procesos en esos mapas serán sus indicadores principales. Aquí le proporcionamos las mejores prácticas por departamento.
De esta manera, se genera claridad en torno a una visión de éxito y se alinean los roles para maximizar su impacto, impulsando así el crecimiento de su negocio.



Mapa del proceso: Adquisición y Pago

PASO 1
Crear una requisición

PASO 2
Aprobación de la requisición

PASO 3
Crear una orden de compra

PASO 4
Aprobación de la orden de compra

PASO 5
Recepción de bienes

PASO 6
Aprobación de la factura

PASO 7
Pago al proveedor

Finanzas

- Tiempo de cierre mensual
- Tiempo de cierre anual
- Oportunidad en los reportes financieros

Ventas

- Promedio del ciclo de ventas
- Tiempo de respuesta a clientes potenciales
- Tiempo desde la oportunidad hasta el cierre
- Tiempo de procesamiento de crédito

Inventario y Cadena de Suministro

- Ciclo de efectivo a efectivo
- Tasa de pedidos perfectos
- Días de ventas pendientes (DSO)

Gestión de proyectos

- Índice de rentabilidad
- Número de órdenes de cambio por proyecto
- Número de cambios de personal

Recursos Humanos

- Tiempo para contratar
- Costo por contratación
- Tiempo hasta que el empleado genera impacto
- Tiempo del ciclo de revisión de desempeño

Servicio al Cliente

- Resolución en el primer contacto
- Puntaje de conexiones significativas
- Tiempo de resolución
- Tiempo del ciclo de devolución de productos

Compras

- Ciclo de adquisición a pago

(Incluye: solicitud realizada, proveedor seleccionado, orden de compra emitida, documento de recepción registrado, factura recibida, factura conciliada, pago enviado)

Medioambiente y Sostenibilidad

- Huella de carbono
- Consumo de energía
- Tasa de reducción de residuos

Marketing

- Costo de adquisición de clientes
- Valor de vida del cliente
- Tasa de conversión
- Retorno sobre la inversión en marketing

Producto

- Tiempo de lanzamiento al mercado.
- Tiempo de fabricación
- Disponibilidad (Tiempo de envío=

TI y Soporte

- Tiempo de inactividad del sistema
- Tiempo de respuesta a incidentes Tasa de resolución
- Índice de satisfacción del usuario

Almacenamiento y Manufactura

- Tasas de cumplimiento de pedidos
- Puntualidad en los envíos
- Tiempo de inactividad
- Índice de rotación

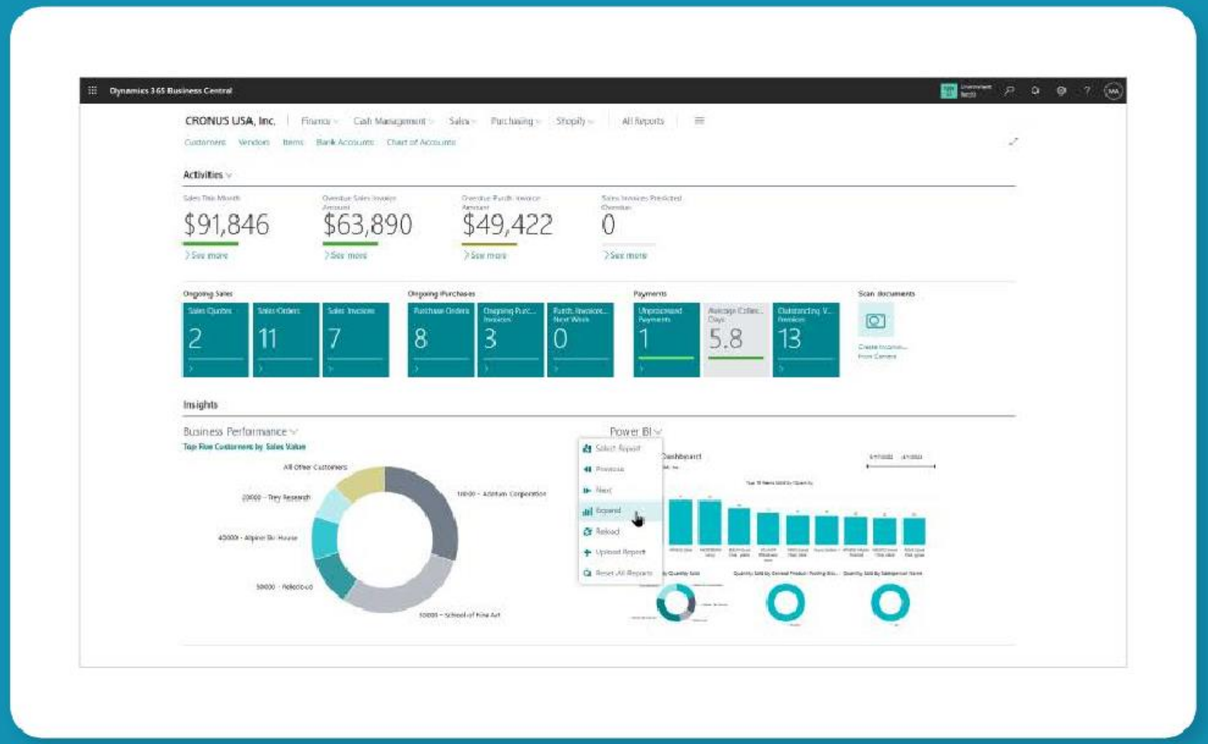
El seguimiento de las ganancias, la rentabilidad, las tasas de crecimiento y el riesgo y retorno sigue siendo la base del monitoreo de KPI, una necesidad indiscutible.

Ir un nivel más profundo y agregar los KPI que permitan a su empresa adaptarse con mayor rapidez es clave para que las pymes se mantengan ágiles y rentables en el mercado actual.

Este ebook le ha presentado KPI que pueden ayudarle a medir la agilidad empresarial y la optimización de procesos de negocio, proporcionándole las herramientas necesarias para evaluar de manera continua la innovación en sus procesos, productos y servicios, mucho antes de que impacten sus KPI financieros.

Medir los KPI adecuados puede garantizar que su empresa adopte la agilidad como algo más que un concepto, integrándola en la estructura misma de su organización.

El uso de los KPI principales correctos permitirá a todos mantener el enfoque preciso en la velocidad de operación y en la entrega de resultados óptimos a sus clientes. Esto solo es posible si cuenta con la herramienta adecuada para rastrear datos en toda su empresa y medir tanto los KPI principales como los de resultado.



Resultados con Microsoft Dynamics 365 Business Central

Para hacer realidad los sueños de su negocio, necesita soluciones empresariales que puedan mantenerse al ritmo de un mundo en constante cambio. Es por eso que muchas PYMEs exitosas han migrado a la nube con Microsoft Dynamics 365 Business Central.

Business Central ofrece a las PYMEs una solución integral de gestión empresarial que conecta los equipos de finanzas, ventas, servicio y operaciones en una única aplicación fácil de usar. Con Microsoft Copilot en Business Central, puede aprovechar el poder de la inteligencia artificial de próxima generación para aumentar la productividad, impulsar la creatividad y mejorar el rendimiento del negocio. Dele a su empresa una ventaja competitiva impulsando la innovación con la seguridad, flexibilidad y escalabilidad de la nube de Microsoft.

Cuando Business Central y Microsoft 365 trabajan juntos, las PYMEs pueden mejorar la productividad y redefinir la manera en que se realiza el trabajo. Al conectar los datos de Business Central con aplicaciones familiares como Excel, Outlook y Teams, los empleados obtienen la información que necesitan sin necesidad de cambiar entre diferentes plataformas.

Únete a más de 40,000 pequeñas y medianas empresas que han migrado a la nube con Dynamics 365 Business Central para trabajar de manera más inteligente, adaptarse más rápido y mejorar su rendimiento.

Adáptate más rápido

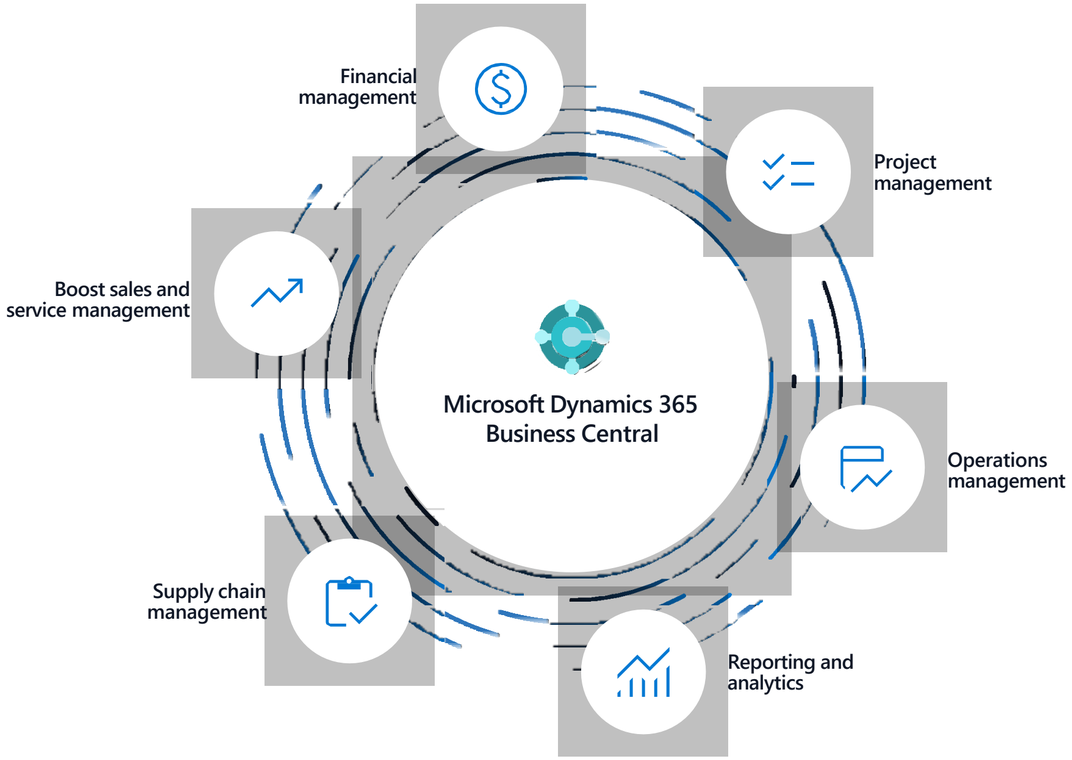
Transforme las operaciones comerciales con la seguridad, flexibilidad y escalabilidad de la solución en la nube de Microsoft, que crece junto con tu negocio.

Trabaja de manera más inteligente

Empodere a su equipo para ser más colaborativo, productivo y eficiente con Microsoft Copilot y la integración con Microsoft 365, incluyendo Outlook, Excel y Teams.

Mejora tu rendimiento

Optimice los procesos con flujos de trabajo guiados y datos oportunos que impulsan la optimización continua, aceleran el cierre financiero y mejoran la toma de decisiones.



¿Está listo para desbloquear el poder de los KPIs y transformar su negocio?

©2024 Microsoft Corporation. All rights reserved. This document is provided “as-is.” Information and views expressed in this document, including URL and other Internet website references, may change without notice. You bear the risk of using it. This document does not provide you with any legal rights to any intellectual property in any Microsoft product. You may copy and use this document for your internal, reference purposes.