



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

El indicador clave de desempeño (KPI)

The key performance indicator (kpi)

Randy Chavarría Briceño

Universidad Nacional de Costa Rica, Facultad de Ciencias Empresariales, Costa Rica

Correo: randy.chavarria.briceno@una.cr  <https://orcid.org/0000-0001-8510-4260>

Recibido: 18-03-2025

Aprobado: 15-06-2025

DOI <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v8n2.a7755>

RESUMEN

Este artículo trata acerca de las categorías para definir un indicador clave de rendimiento (KPI) y su capacidad radica en proporcionar un marco estructurado y claro para la evaluación y medición del desempeño empresarial. Establecer categorías adecuadas es fundamental para identificar y comprender los factores clave que afectan el rendimiento en diferentes áreas de una organización. Este enfoque categorizado no solo simplifica la recopilación de datos, sino que también facilita la interpretación de resultados y la toma de decisiones informadas. Además, la definición precisa de estos basados en categorías permite a las organizaciones adaptar estrategias y asignar recursos de manera más eficiente, mejorando así la eficacia operativa y la consecución de objetivos comerciales a largo plazo.

Palabras clave: productividad, organización, recopilación de datos, toma de decisiones, operación administrativa.

Abstract

This article is about the categories for defining a key performance indicator (KPI) and its ability lies in providing a structured and clear framework for the evaluation and measurement of business performance. Establishing appropriate categories is essential to identifying and understanding the key factors that affect performance in different areas of an organization. This categorized approach not only simplifies data collection but also makes it easier to interpret results and make informed decisions. Furthermore, precisely defining these based on categories allows organizations to adapt strategies and allocate resources more efficiently, thereby improving operational effectiveness and achieving long-term business objectives.

Keywords: productivity, organization, data collection, decision making, administrative operation.



INTRODUCCIÓN

La importancia de un ensayo que aborde la utilización de categorías para definir Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) radica en su capacidad para mejorar significativamente la medición y evaluación de los objetivos empresariales. Las categorías ofrecen una estructura organizada que permite clasificar y agrupar datos relevantes, lo que facilita la identificación de patrones, tendencias y áreas de mejora.

Al definir las categorías, las organizaciones pueden alinear de manera más efectiva sus metas estratégicas con métricas concretas. Esto no solo proporciona una visión más clara del rendimiento general, sino que también permite un enfoque más preciso en áreas clave que impactan directamente en el éxito organizacional. Además, la utilización de categorías ayuda a simplificar la comunicación interna, ya que proporciona un marco de referencia compartido para evaluar el desempeño.

Un aspecto crucial es la capacidad de adaptación, ya que permite ajustar y personalizar los indicadores según las necesidades cambiantes del negocio. A medida que evolucionan las estrategias y prioridades, la flexibilidad para modificar las categorías y los indicadores asociados se convierte en una herramienta invaluable para la toma de decisiones informada.

Por lo que, un ensayo que destaque la importancia de las categorías en la definición de KPIs ofrece una guía práctica para optimizar la gestión organizacional, promoviendo la alineación estratégica, la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación en un entorno empresarial dinámico.

Rendimiento

El rendimiento de un KPI, o Indicador Clave de Desempeño, se puede definir como la medida o evaluación del nivel de cumplimiento de un objetivo o meta específica dentro de una organización (Lescano y Ocaña, 2023). Los KPIs son herramientas clave en la gestión de desempeño de una empresa, ya que permiten medir y monitorear el progreso -hacia el logro de los objetivos establecidos.



Millán (2020) argumenta que el rendimiento de un KPI es necesario establecer de manera clara y precisa los criterios de medición, es decir, cómo se va a evaluar el cumplimiento de la meta. Estos criterios pueden ser cuantitativos o cualitativos, dependiendo de la naturaleza del mismo y los datos disponibles. Además, es importante establecer un punto de referencia o base de comparación para evaluar su rendimiento. Esto puede ser un valor objetivo o una referencia histórica de desempeño previo. Establecer este punto de referencia permite identificar si se está mejorando, manteniendo o empeorando con relación a la meta propuesta (Peña et al., 2019).

Así mismo, se puede evaluar en función del tiempo; se pueden establecer metas a corto, mediano o largo plazo, y hacer seguimiento regular para evaluar los avances y ajustar las estrategias si es necesario (Schrage, 2019). Es importante destacar que el rendimiento de un KPI no solo se mide en términos de resultados finales, sino también en términos de los procesos y actividades que se llevan a cabo para lograr esos resultados. Es decir, no solo importa el resultado final, sino también cómo se llegó a él (Delgado et al., 2021).

Además, el rendimiento de un KPI puede ser evaluado en función de diferentes dimensiones, como la eficiencia, efectividad, calidad, innovación, entre otros. Esto permite obtener una visión más completa y precisa del desempeño de la organización; donde la flexibilidad también es clave en la evaluación del rendimiento, deben estar dispuestas a ajustar sus indicadores en función de cambios en el entorno empresarial o en los objetivos estratégicos. Un proceso continuo de revisión y ajuste garantiza que los mismos sigan siendo relevantes y efectivos a lo largo del tiempo (Gesé et al., 2021).

Confiabilidad

Yusta et al., (2020) argumentan que la confiabilidad es esencial para evaluar la efectividad y la precisión de la información proporcionada por dicho indicador. Se refiere a la consistencia y la estabilidad de los resultados obtenidos a través de este en diferentes circunstancias y momentos. Un indicador confiable es aquel que ofrece



mediciones coherentes y reproducibles, lo que permite tomar decisiones informadas basadas en datos consistentes.

Para definir la confiabilidad de un KPI, es importante considerar varios aspectos:

1. Definición clara y precisa: debe tener una definición clara y precisa que describa qué se está midiendo y cómo se medirá. Esto asegura que todas las partes involucradas tengan una comprensión común del indicador y su importancia (Chávez et al., 2020).
2. Métricas objetivas y cuantificables: se basa en métricas objetivas y cuantificables, lo que significa que se puede medir de manera consistente y reproducible. Estas métricas deben estar respaldadas por datos relevantes y confiables para garantizar su precisión (Schrage, 2019).
3. Consistencia en la recolección de datos: depende de la consistencia en la recolección de datos. Esto implica establecer procesos y procedimientos claros para recopilar y registrar los datos necesarios para calcular el KPI, evitando sesgos o errores en la medición (Parra et al., 2021).
4. Precisión y validez de los datos: Los datos utilizados deben ser precisos y válidos. Esto implica asegurar que los datos sean recopilados de fuentes confiables y que sean relevantes y representativos del desempeño real que se está midiendo (Parra et al., 2021).
5. Periodicidad de la medición: debe medirse de manera regular para proporcionar una imagen precisa y actualizada del desempeño de la organización. La falta de mediciones periódicas puede afectar la confiabilidad del KPI y limitar su utilidad para la toma de decisiones (Pillasagua y Rodríguez, 2021).

Un enfoque riguroso en la recopilación de datos, la validación y la adaptabilidad son elementos esenciales para garantizar que sea una herramienta confiable para la toma de decisiones organizacionales. La atención constante a estos aspectos garantiza que el mismo proporcione información precisa y útil para evaluar el rendimiento y lograr los objetivos organizativos (Rosero et al., 2022).



Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta de un Indicador Clave de Rendimiento (Levy, 2020) es esencial para evaluar la efectividad y eficiencia de un proceso, proyecto o área específica dentro de una organización. Se refiere a la velocidad y agilidad con la que un KPI puede adaptarse y proporcionar información relevante ante cambios en el entorno empresarial.

1. La capacidad de respuesta implica la velocidad con la que un KPI puede capturar, procesar y presentar datos actualizados. Un indicador eficiente debe ser capaz de ofrecer información en tiempo real o con la menor brecha de tiempo posible entre la recopilación de datos y la disponibilidad de informes. Esto permite a los tomadores de decisiones acceder a información actualizada y tomar medidas rápidas en función de los cambios detectados (Rosero et al., 2022).
2. Además, la capacidad de respuesta está vinculada a la adaptabilidad del KPI frente a cambios en los objetivos estratégicos de la organización. Un buen indicador debe ser flexible y ajustarse fácilmente a las nuevas metas o prioridades, permitiendo a la empresa alinear sus esfuerzos con sus objetivos a largo plazo (Fajardo et al., 2019).
3. La tecnología desempeña un papel crucial en la mejora de la capacidad de respuesta, ya que la implementación de herramientas avanzadas, como sistemas de inteligencia artificial o dashboards interactivos, puede acelerar la generación de informes y facilitar la interpretación de los datos (Parra et al., 2021).

Pineda et al., (2021) argumentan que, la capacidad de respuesta no solo se refiere a la velocidad de entrega, sino también a la capacidad de anticipar tendencias y cambios futuros; ya que deben contar con la capacidad de prever posibles desafíos u oportunidades, brindando a la organización una ventaja competitiva al tomar decisiones proactivas.

Relaciones

Las relaciones desempeñan un papel crucial en la medición y evaluación del rendimiento organizacional. Un KPI es una métrica específica que refleja el éxito en el logro de



objetivos comerciales y estratégicos, la forma en que se definen y gestionan las relaciones puede tener un impacto significativo en la toma de decisiones y en la mejora continua (Badillo et al., 2021).

Bortolini y Forcada (2020) argumentan que es esencial establecer relaciones claras entre los KPI y los objetivos organizacionales, por lo que cada uno de ellos debe estar alineado con metas específicas, ya que esto garantiza que las mediciones sean relevantes y contribuyan directamente al éxito general de la organización. Las relaciones entre los indicadores y los objetivos proporcionan un marco de referencia para evaluar el progreso y determinar si se están alcanzando los resultados deseados (Espinoza, 2022).

Otro aspecto importante es la interconexión entre diferentes indicadores que pueden tener influencia directa o indirecta entre sí. Comprender estas relaciones es crucial para evaluar el impacto general del desempeño organizacional (Peña et al., 2019). Por ejemplo, la eficiencia operativa puede estar vinculada a la satisfacción del cliente, y un cambio en uno puede afectar al otro. Establecer conexiones claras entre los KPI ayuda a identificar áreas de mejora y optimización.

La transparencia en las relaciones es fundamental para una toma de decisiones informada, ya que los responsables deben comprender cómo se calculan y relacionan los indicadores para interpretar adecuadamente los resultados. Esto implica comunicar de manera efectiva las fórmulas y metodologías utilizadas, promoviendo la confianza en la información presentada (Castaño, 2019).

La retroalimentación continua también es esencial en la gestión de relaciones. Las organizaciones deben adaptar y ajustar sus indicadores según evolucionen los objetivos y las condiciones del mercado, ya que las relaciones deben ser flexibles para reflejar cambios estratégicos y garantizar la relevancia a lo largo del tiempo (Lara et al., 2020).



Recursos

La definición de recursos para un indicador clave de rendimiento es esencial para garantizar el éxito en la medición y mejora del desempeño empresarial. Son métricas específicas que ayudan a evaluar el progreso hacia los objetivos organizativos; para establecer recursos efectivos, es crucial seguir un proceso estructurado que abarque la identificación, asignación y gestión de los recursos necesarios (Badillo et al., 2021).

En primer lugar, la identificación de recursos debe comenzar con una comprensión clara de los elementos clave que afectan el rendimiento medido por la herramienta. Esto puede incluir personal, tecnología, datos, herramientas analíticas, capacitación y otros factores relevantes; la claridad en la definición es esencial para determinar qué recursos son esenciales para su medición precisa (Cruz y Ávila, 2021).

Lescano y Ocaña (2023) argumentan que, una vez identificados los recursos necesarios, es vital asignarlos adecuadamente; esto implica asignar roles y responsabilidades específicos a individuos o equipos dentro de la organización. Además, se deben proporcionar las herramientas y tecnologías necesarias para recopilar, analizar y presentar los datos de manera efectiva. La asignación eficiente de recursos garantiza que cada componente contribuya al éxito general del KPI.

La gestión de recursos implica supervisar continuamente el rendimiento, ajustar las asignaciones según sea necesario y garantizar que los recursos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Esto puede requerir la implementación de sistemas de retroalimentación y la realización de evaluaciones periódicas para garantizar que los recursos asignados estén cumpliendo su propósito y contribuyan al logro de los resultados deseados (Ponce et al., 2021).

Seguridad

La seguridad de un indicador se refiere a la protección de los datos y la privacidad de este para evitar cualquier tipo de acceso no autorizado o manipulación. Es una parte esencial de la gestión operativa, ya que garantiza la confianza y la integridad de la



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

información utilizada para medir el rendimiento (Espinoza, 2022). Implica varias medidas y prácticas que se implementan para prevenir riesgos y proteger la información, estas medidas incluyen la autenticación y autorización de usuarios, el cifrado de datos, el seguimiento de auditoría, las copias de seguridad y la recuperación en caso de fallos, entre otras (Esquivel et al., 2023).

Lara et al., (2020) argumentan que, cuando se habla de seguridad se refiere a la protección de la información asociada con el indicador. Esto implica medidas para prevenir accesos no autorizados, manipulación de datos y cualquier otra amenaza que pueda comprometer la integridad de la información. Las autorizaciones adecuadas son fundamentales para limitar el acceso solo a aquellos usuarios autorizados, evitando así posibles violaciones de seguridad.

Además, la seguridad incluye la protección contra errores y fallos en el sistema que podrían afectar negativamente la precisión de los indicadores. Implementar controles de calidad de datos y redundancias en los sistemas es esencial para garantizar que los KPIs sean coherentes y precisos en todo momento. La realización de pruebas periódicas y la monitorización constante son prácticas importantes para identificar y abordar cualquier problema de seguridad o error en tiempo real (Torres, 2021).

La confidencialidad es otro aspecto crítico en la seguridad de los KPIs. Especialmente en entornos empresariales competitivos, mantener la confidencialidad de ciertos indicadores es vital para evitar que la información caiga en manos equivocadas (Lescano y Ocaña, 2023). La encriptación y otras medidas de seguridad avanzadas son esenciales para proteger los datos sensibles y asegurar que solo aquellos que tienen la autorización adecuada puedan acceder a la información confidencial (Tuero et al., 2020).

La trazabilidad también desempeña un papel crucial en la seguridad, es importante contar con un registro detallado de quién accede a los indicadores, cuándo y con qué propósito. Esto no solo facilita la detección de posibles amenazas internas, sino que también contribuye a la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de la información (Lara et al., 2020).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

CONCLUSIONES

En conclusión, es evidente que la implementación de categorías para definir un indicador clave de desempeño (KPI) es de vital importancia para el éxito de una organización. Dicha categorización permite una mejor comprensión y análisis de los datos recopilados, lo que a su vez facilita la toma de decisiones informadas y estratégicas.

Al establecer categorías claras y específicas, se logra una mayor precisión en la medición del rendimiento y en la identificación de áreas de mejora. Esto permite a la organización concentrar sus esfuerzos en los aspectos críticos que influyen en el logro de los objetivos establecidos. Sin categorías definidas, la interpretación de los KPIs puede ser caótica y confusa, dificultando la identificación de los factores clave y la realización de mejoras tangibles.

Además, las categorías también brindan una estructura eficiente para el monitoreo y comparación de los KPIs a través del tiempo o entre diferentes unidades de negocio dentro de una organización. Esto permite identificar patrones, tendencias y variaciones significativas que podrían necesitar atención inmediata.

La implementación de categorías también promueve una comunicación clara y precisa entre los diferentes miembros de la organización. Al tener una terminología y una estructura comunes para definir y analizar los KPIs, se evitan malentendidos y se mejora la cohesión y la colaboración en todos los niveles de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Badillo, D., Prats, G., Fernández, C. y Cárdenas, T. (2021). Importancia de los KPI de logística en las PYMES. *Publicaciones e Investigación*, 15(2). <https://doi.org/10.22490/25394088.5548>
- Bortolini, R., y Forcada, N. (2020). Indicadores Operacionales del Performance y Análisis de Causalidad para Edificios No Residenciales. *Informes de la Construcción*, 72(557), e333-e333. <https://doi.org/10.3989/ic.67792>
- Castaño, H. (2019). Análisis de variables productivas y socio-empresariales de 36 productores agrícolas del Cauca para la creación de indicadores de desempeño clave (KPI) y la mejora de toma de decisiones del sector rural. *Libros Universidad Nacional Abierta ya Distancia*, 16-38. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/45577>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- Chávez, M., Jiménez, J., y Pushug, M. (2020). Análisis de confiabilidad, mantenibilidad y disponibilidad (CMD) del sistema de reinyección de agua de formación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 249-267. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i9.647>
- Cruz, P. y Ávila, L. (2021). Uso de indicadores financieros e não financeiro para gerenciamento nas organizações: Quando devem ser considerados KPI ou KRI. *Revista GESTO: Revista de Gestão Estratégica de Organizações*, 9(2), 88-100. DOI:10.31512/gesto.v9i2.324
- Delgado, S., Narváez, A., Lira, S., Pinto, G. y Ubillús, J. (2021). Metodología para estimar indicadores claves de rendimiento en operaciones de perforación mediante análisis estadístico univariante. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 11(1), 68-75. <https://doi.org/10.29166/revfig.v11i1.3117>
- Espinoza, H. (2022). Metodología para la implementación de un sistema de información gerencial para el gestor transaccional inclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 56. DOI: 10.23857/pc.v7i4.3919
- Esquivel, C., Ávila, Á., Aizprúa, S., Espinosa, E., y Gálvez, D. (2023). Evaluación de Ecommerce en empresas panameñas, con indicadores de KPI. *Revista Saberes APUDEP*, 6(1), 171-189. https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/3524
- Fajardo, C., Vaca, L., Fajardo, X., Núñez, D., Arroyo, F., Toalombo, R. y Hinojosa, D. (2019). Key performance Indicator (KPI) "La satisfacción del cliente" y la competitividad en las operadoras de transporte terrestre intraprovincial de pasajeros. *Investigación Operacional*, 40(5). <https://revistas.uh.cu/invoperacional/article/view/521>
- Gesé, M., González, N. y Molina, B. (2021). Indicadores clave de rendimiento en terminales de contenedores y su relación con la sostenibilidad ambiental. Aplicación al sistema portuario español. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(4), 647-660. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052021000400647>
- Lara, C., Fierro, G. y Zárate, E. (2020). Optimización del proceso logístico en el transporte y las operaciones de exportación mediante fórmulas matemáticas en los KPI's. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 756-773. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1314>
- Lescano, L. y Ocaña, L. (2023). Uso de business intelligence para la evaluación de desempeño a través de indicadores clave de rendimiento (KPI'S). *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 160-169. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3876>
- Levy, A. (2020). Estrategia y KPIS (Key Performance Indicators): haciendo que la estrategia se transforme en acción medida y mejorable. *Revista de Investigación en Modelos Financieros*, 1, 42-54. http://www.economicas.uba.ar/institutos_y_centros/revista-de-investigacion-en-modelos-financieros/
- Millán, M. (2020). Uso de lodos bentoníticos (slurry) en túneles construidos con tuneladoras tipo hidroescudo. Principales indicadores de rendimiento (KPI) y control de calidad de los mismos. *Revista de Obras Públicas: Órgano profesional de los ingenieros de caminos, canales y puertos*, (3624), 92-103. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/562877>
- Parra, C., Viveros, P., Kristjanpoller, F., Crespo, A., González-Prida, V., y Gómez, J. (2021). Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos (AMORMS & AMS-ISO 55001). *INGEMAN, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Sevilla, España*. DOI: [http://dx.doi.org/10.13140/RG.2\(35842.61124\)](http://dx.doi.org/10.13140/RG.2(35842.61124)), 4.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- Peña, F., Bello, E., Pérez, R., Lorenzo, G. y Pérez, A. (2019). Evaluación de Indicadores Claves de Rendimiento usando un método de inferencia borroso. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 13(3), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365913001>
- Pillasagua, J. y Rodríguez, M. (2021). Análisis a la gestión del mantenimiento en línea nº 1 de enlatado empresa Tecopesca y su impacto en disponibilidad de activos. *Polo del Conocimiento*, 6(9), 905-918. DOI: 10.23857/pc.v6i9.3086
- Pineda, F., Loor, D., de la Cruz, W. y Luyo, M. (2021). Aplicación de técnicas de Business Intelligence (BI) y Big Data Analytics en entornos de aprendizaje virtual. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(2), 07-19. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.463>
- Ponce, G., Vergara, F. y Aranceta, F. (2021). Análisis bioeconómico de los objetivos de manejo pesquero ante cambios en los precios de venta. *Economía: teoría y práctica*, (55), 149-170. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/552021/ponce>.
- Rosero, J., García, R., Cerón, A. y Zuñiga, A. (2022). Una propuesta metodológica para la evaluación de la condición en sistemas de almacenamiento de energía con baterías (BESS) utilizando KPIs. *Ingeniería y Desarrollo*, 40(2), 204-223. <https://doi.org/10.14482/inde.40.02.627.001>
- Schrage, M. (2019). Las estrategias inteligentes requieren KPI más inteligentes. *Harvard Deusto Marketing y Ventas*, (158), 54-60. <https://www.harvard-deusto.com/las-estrategias-inteligentes-requieren-kpi-mas-inteligentes>
- Torres, M. (2021). Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente. *Cirugía y cirujanos*, 89(3), 403-410. <https://doi.org/10.24875/ciru.20000046>
- Tuero, A., Álvarez, L., Pañeda, X., Magaña, V., Orueta, G., Fernández, R., ... y Rodríguez, A. (2020). Organización de grupos para la formación inicial de conductores profesionales de autobuses en conducción eficiente. *IE Comunicaciones: Revista Iberoamericana de Informática Educativa*, (32), 1-14. <https://portalcientifico.uned.es/documentos/6019fd7b5ef74471ca77dbe3Yusta,A.>
- Zarco, A., González, I. y Cantó, C. (2020).