



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

KPIs para PEMES: define, mide e mellora os teus resultados

OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA

Unha xanela única de atención centralizada

[#DESBUROCRATIZAR](#)



Oficina Económica de Galicia

¿Qué? La Oficina Económica de Galicia es el punto de acogida centralizado y singular de la Xunta de Galicia para **facilitar y agilizar la implantación, puesta en marcha y desarrollo de las iniciativas empresariales en Galicia** a las empresas y a las personas autónomas o emprendedoras...

¿Cómo? mediante la prestación de servicios de información, atención, asesoramiento, acompañamiento y soporte individualizado, personalizado y especializado y mediante la coordinación con el resto de consellerías.

A tu lado para todo lo que necesitas. Sin trámites (Casi 😊). Sin esperas (esto sí 😊).

Escoge tu forma de contacto:

SOLICITA
ASESORAMIENTO

REÚNETE CON NOSOTROS

LLÁMANOS 900 815 151



WEBINAR / OBJETIVO

El objetivo principal es proporcionar a los y las asistentes algunos **conocimientos básicos** sobre los KPIs, lo que les permitirá comenzar a plantearse utilizarlos en sus organizaciones

KPIs=Indicador Clave de Desempeño=Key Performance Indicator



KPI PARA PYMES / DEFINIR, MEDIR, MEJORAR

💡 En una PYME tomamos **decisiones** todos los días: qué inversiones priorizar, cómo controlar los gastos, cómo organizar el trabajo, cómo mejorar los plazos de entrega o cómo ofrecer una mejor atención al cliente.

La pregunta clave es:

¿Estamos **decidiendo** con datos o por intuición?





KPI PARA PYMES / ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

¿Por qué este tema es importante para una PYME?

Muchas PYMEs trabajan con muchísimo esfuerzo, dedicación y compromiso. Sin embargo, no siempre tienen visibilidad real de lo que está pasando en el negocio. Se trabaja duro, pero a veces sin saber exactamente si ese trabajo está dando los resultados esperados.

✘ Mucho trabajo, poca visibilidad

Sabemos que hay mucho trabajo, pero no siempre sabemos si es rentable, o en qué áreas se concentra el valor real...

✘ Sensaciones, sin datos

Hay opiniones e intuiciones, pero faltan datos comparables que permitan validar o refutar lo que creemos que está pasando.

✘ Decisiones tardías

Muchas decisiones se toman tarde, cuando el problema ya es visible y el margen de maniobra es menor.

✘ La operativa absorbe todo

El día a día consume tanto tiempo que queda poco espacio para analizar, reflexionar y decidir/mejorar.

Medir no es complicar la empresa. Medir es ganar claridad.



KPI / ¿QUÉ ES UN KPI Y PARA QUE SIRVE?

Un **KPI** (Key Performance Indicator) es un **indicador clave de rendimiento**. Es una métrica que ayuda a saber si algo importante del negocio va bien, va mal o requiere atención. No es un número cualquiera: es el número que importa para tomar decisiones.



Entender el estado real

Te da una imagen objetiva y actualizada de cómo está funcionando tu empresa en cada momento.



Detectar problemas a tiempo

Permite identificar desviaciones antes de que se conviertan en problemas graves o costosos.



Priorizar mejoras

Con datos claros, es más fácil saber dónde hay que actuar primero y cómo asignar recursos.



Alinear el equipo

Los KPIs ayudan a que todas las personas del equipo trabajen orientadas hacia los mismos objetivos.

Lo importante no es medir mucho. Lo importante es medir lo que ayuda a **decidir**.

Webinario | Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de traballo

Ver Streaming

Ver presentación

Webinario | Pasos para optimizar os procesos da túa peme

Ver Streaming

Ver presentación



KPI / KPI NO ES LO MISMO QUE DATO

Uno de los errores más frecuentes en las PYMEs es confundir datos con indicadores. Tenemos acceso a muchísimos datos en nuestros sistemas, pero eso no significa que todos sean útiles para gestionar el negocio. La diferencia entre un dato y un KPI es fundamental.



Dato

Simplemente **informa de algo que ha ocurrido**. No tiene contexto, no permite comparar, no orienta ninguna **decisión** por sí solo.

- Emitimos 325 facturas este mes
- Tuvimos 12 incidencias
- Hicimos 40 llamadas comerciales
- Procesamos 85 pedidos



KPI

Ayuda a **evaluar el desempeño y actuar**. Tiene un objetivo, una fórmula clara y permite tomar **decisiones** concretas.

- Margen bruto medio por cliente
- Porcentaje de entregas a tiempo
- Tasa de conversión de presupuestos
- Plazo medio de cobro en días



Muchos datos ≠ Buena información. La clave está en elegir los pocos indicadores que realmente orientan tus **decisiones**.



KPI / KPI ESTRATÉGICO vs KPI OPERATIVO

En una PYME hacen falta los dos tipos de KPIs. Un error habitual es centrarse solo en uno de ellos y perder perspectiva. Los KPIs estratégicos te dicen si el negocio avanza en la dirección correcta. Los operativos te dicen si el día a día funciona bien.



KPIs Estratégicos

Miden si el negocio avanza hacia sus objetivos generales. Se revisan mensual o trimestralmente.

- Facturación total
- Margen y rentabilidad
- Crecimiento de clientes
- Fidelización



KPIs Operativos

Miden si el funcionamiento diario es eficiente. Se revisan semanal o mensualmente.

- Entregas a tiempo
- Tiempo de respuesta
- Incidencias por pedido
- Cobros pendientes

Si solo miras el operativo, apagas incendios. Si solo miras el estratégico, llegas tarde. Hay que combinar ambos.



KPI / 4 ÁREAS CLAVE QUE UNA PYME DEBE MEDIR

Para no quedarte solo con la perspectiva financiera, conviene mirar el negocio desde cuatro ángulos complementarios. Esta visión equilibrada, inspirada en el [Cuadro de Mando Integral](#), garantiza que no descuides ningún área crítica de tu empresa.



Finanzas

Facturación, Margen bruto, Liquidez, gastos operativos y rentabilidad por línea de negocio.



Cliente

Satisfacción, Repetición de compra, Reclamaciones resueltas y Plazo de respuesta al cliente.



Procesos

Plazos de entrega, Productividad, Errores cometidos, Eficiencia operativa e Incidencias.



Personas y capacidades

Formación del equipo, Autonomía, Organización interna, Herramientas disponibles y Mejora continua.

Los resultados económicos no aparecen solos: son consecuencia de lo que pasa con los clientes, los procesos y el equipo.




KPI / KPI DE RESULTADO vs KPI DE CAUSA



Existe una distinción muy valiosa que pocas PYMEs aplican de forma consciente: la diferencia entre indicadores que miden lo que **ya ha pasado** y los que ayudan a entender **por qué** ha pasado. Ambos son necesarios, pero tienen propósitos muy distintos.

Si baja la rentabilidad, el problema puede no estar "en la rentabilidad" en sí misma. Puede estar en los descuentos que estás aplicando, en los costes de producción, en los plazos de entrega que generan devoluciones, o en la estructura de clientes. Los KPIs de causa te ayudan a identificar la raíz del problema, no solo el síntoma.

 **Ejemplo práctico:** Si las ventas bajan, mira las visitas comerciales realizadas, la tasa de conversión de presupuestos o el ticket medio. Ahí, muy probablemente, estará la explicación.



KPI / ERRORES HABITUALES AL TRABAJAR CON KPIs

La mayoría de las PYMEs que intentan implementar KPIs cometen los mismos errores. Reconocerlos es el primer paso para evitarlos. Un mal sistema de KPIs no solo no ayuda: genera ruido, confusión y pérdida de tiempo.

1 Medir demasiadas cosas

Tener 40 indicadores equivale a no tener ninguno. El exceso de métricas genera parálisis y dispersión.

2 Elegir indicadores que no sirven para **decidir**

Si un KPI no te lleva a ninguna acción concreta, no es un buen KPI para ti.

3 Copiar métricas de otras empresas sin adaptarlas

Cada PYME es diferente. Los KPIs deben encajar con tu modelo de negocio, tu sector y tus objetivos.

4 Revisar los datos, pero no traducirlos en decisiones o acciones concretas.

Un KPI que se mira, pero no genera ninguna **decisión**, es tiempo y esfuerzo desperdiciado.

5 Depender de Excel manuales que consumen tiempo

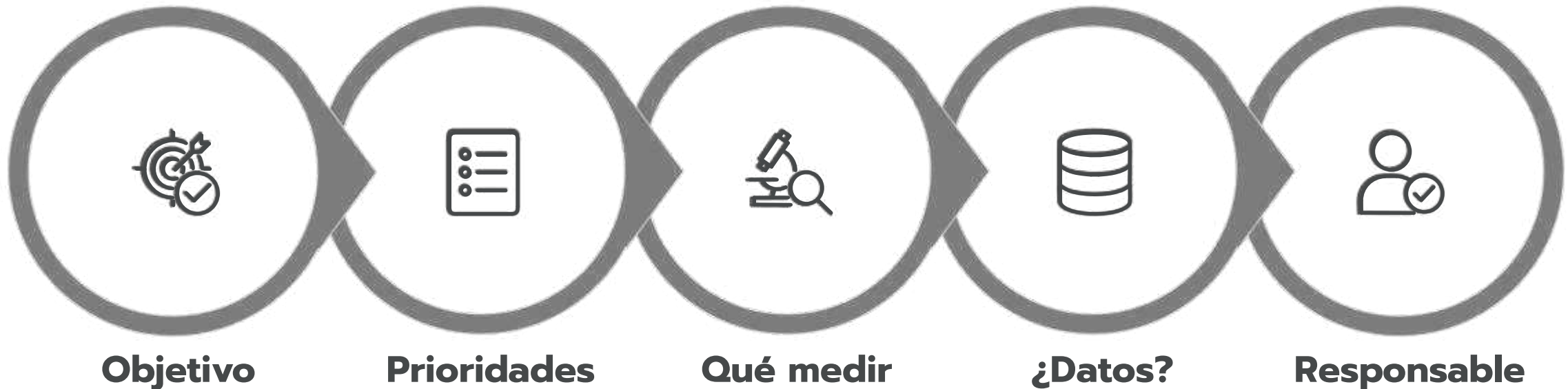
La actualización manual de datos es costosa, propensa a errores y difícil de sostener en el tiempo.

Un mal sistema de KPIs genera ruido. Un buen sistema de KPIs da foco.



KPI / CÓMO ELEGIR LOS PRIMEROS KPIS EN UNA PYME

El proceso de selección de KPIs no debería comenzar buscando métricas en internet, ni copiando lo que hace otra empresa. Debe empezar por una reflexión honesta sobre qué quieres mejorar en tu negocio en los próximos meses. La simplicidad en este proceso es una virtud, no una debilidad.



Un error muy habitual es querer medir todo a la vez desde el principio. La recomendación es comenzar con **3 o 4 indicadores como máximo**, asegurarse de que los datos son fiables, y que existe una rutina de revisión. A partir de ahí, el sistema puede ir madurando de forma progresiva y sostenible.

Antes de medir, hay que **decidir** qué queremos mejorar.



KPI / ALGUNOS EJEMPLOS DE KPIs

No existe una lista universal de KPIs válida para todas las empresas. Sin embargo, estos son algunos de los indicadores más habituales y útiles en PYMEs de distintos sectores. Úsalos como punto de partida y adáptalos a tu realidad



Área Financiera

- Facturación mensual
- Margen bruto
- Tesorería disponible
- Plazo medio de cobro



Área Comercial

- Oportunidades abiertas
- Tasa de conversión
- Ticket medio
- Clientes nuevos por mes



Área de Operaciones

- Entregas a tiempo
- Tiempo medio de servicio
- Incidencias por pedido
- Productividad por persona



Área Cliente

- Reclamaciones resueltas
- Repetición de compra
- Satisfacción del cliente
- Tiempo de respuesta



Recuerda: No hay una lista universal. Cada PYME debe elegir los indicadores que mejor encajan con su modelo de negocio y sus objetivos actuales.





KPI / CÓMO DEFINIR BIEN UN KPI

Uno de los problemas más frecuentes es que los equipos hablan del mismo indicador, pero lo entienden de formas distintas. Para evitar ambigüedades y garantizar que el KPI sea útil, cada indicador debería quedar documentado de forma simple y clara. Este ejercicio solo lleva unos minutos, pero ahorra posibles confusiones.

CAMPO	EJEMPLO: PLAZO MEDIO DE COBRO
Nombre	Plazo medio de cobro
Qué mide	Cuántos días tarda la empresa en cobrar sus facturas emitidas
Fórmula	Saldo medio de clientes / Ventas medias diarias a crédito
Fuente de datos	Software de facturación / contabilidad
Frecuencia	Mensual
Objetivo	Menos de 45 días
Responsable	Administración / Finanzas
Decisiones posibles	Revisar condiciones de pago, activar recordatorios, renegociar plazos con clientes

Documenta cada KPI de esta forma desde el principio. No hace falta una herramienta sofisticada: una hoja de cálculo compartida es suficiente para empezar. Lo importante es que todos en el equipo entiendan exactamente qué se mide y por qué.



KPI / ¿DE DÓNDE SALEN LOS DATOS?

En una PYME, los datos suelen estar dispersos en distintos sistemas y herramientas. Antes de pensar en dashboards o cuadros de mando sofisticados, el primer reto es identificar dónde están los datos que necesitas y asegurarte de que son fiables, ordenados y comparables.



ERP / Software de gestión

La fuente principal para datos de ventas, compras, producción y logística.



CRM

Datos comerciales, oportunidades, seguimiento de clientes y estado de las ventas.



Excel / Hojas de cálculo

Muy habitual en PYMEs. Útil para empezar, aunque tiene limitaciones en escalabilidad.



Facturación y contabilidad

Datos financieros, cobros, pagos, márgenes y tesorería.



Encuestas y formularios

Para datos de satisfacción del cliente, incidencias y feedback interno.



Partes de trabajo

Datos de productividad, tiempos de servicio y rendimiento operativo.

El primer reto no es hacer un dashboard. El primer reto es tener datos fiables, ordenados y comparables. Empieza con pocos datos, pero bien definidos.



KPI / CÓMO VISUALIZAR LOS KPIs SIN COMPLICARSE

No hace falta empezar con herramientas complejas ni contratar a ningún especialista para tener un sistema de seguimiento de KPIs funcional. Lo verdaderamente importante es que la información sea clara, que permita comparar con el objetivo y que facilite la conversación y la **decisión** en las reuniones de gestión.

Principios de un buen cuadro de mando

→ **Pocos indicadores por panel**

Máximo 5-7 KPIs por vista para mantener el foco y la claridad visual.

→ **Un mensaje claro por pantalla**

Cada vista del dashboard debería responder a una pregunta concreta de gestión.

→ **Semáforos, tendencias y comparaciones**

Verde/Amarillo/Rojo, evolución en el tiempo y comparativa con el objetivo.

→ **Separar estratégico y operativo**

No mezcles en el mismo panel lo que miras mensualmente y lo que miras a diario.

Herramientas para empezar

No necesitas software caro. Puedes empezar con:

- Excel o Google Sheets con plantillas simples.
- Power BI (versión gratuita).
- Google Looker Studio (gratuito).
- El propio módulo de informes de tu ERP.
- Una hoja de seguimiento manual semanal.

Lo importante es empezar. La herramienta puede mejorar con el tiempo.

Otras: Tableau, Qlik, Domo, ThoughtSpot....

Un cuadro de mando no es decoración. Es una herramienta de gestión.

KPI / HERRAMIENTAS PARA VISUALIZAR LOS KPIs

Cuadrante Gartner 2025



Esta herramienta se publica anualmente y puede utilizarse como una guía para elegir los productos que mejor se adapten a tus necesidades.

Power BI, Tableau y Qlik sense mantienen su liderazgo, cada una con enfoque distinto:

- Power BI -> integración,
- Tableau -> visualización,
- Qlik -> exploración libre.

Google y Oracle consolidan su entrada en el cuadrante de líderes con una propuesta sólida y cada vez más competitiva.

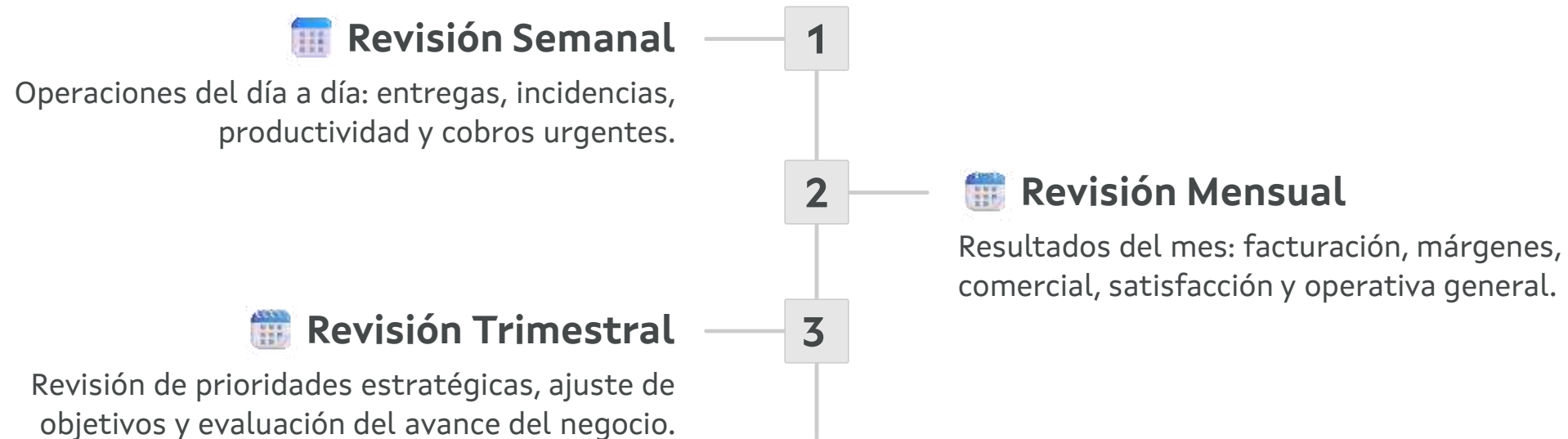


No elijas solo líderes: Una buena práctica es evaluar proveedores de distintos cuadrantes: un líder como referencia, un visionario por innovación, un nicho o un retador/aspirante por especialización.



KPI / MEDIR NO ES SUFICIENTE: HAY QUE REVISAR Y ACTUAR

Los KPIs solo generan valor si forman parte de una rutina de gestión consolidada. **De nada sirve tener un dashboard perfectamente diseñado si nadie lo mira, o si se mira pero no se toman decisiones a partir de él.** La clave está en convertir la revisión de indicadores en un hábito regular del equipo.



En cada revisión, las preguntas clave deberían ser siempre las mismas: **¿Qué va bien? ¿Qué va mal? ¿Por qué está pasando? ¿Qué decisión tomamos? ¿Quién hará el seguimiento?** Con estas cinco preguntas, cualquier reunión de gestión se vuelve más productiva y orientada a la acción.

El indicador no mejora nada por sí solo. Lo que mejora la empresa es la **decisión** que tomas a partir de él.



KPI / CONCLUSIONES: EMPIEZA PEQUEÑO, MIDE LO IMPORTANTE

Implementar un sistema de KPIs en una PYME no requiere grandes inversiones, ni herramientas sofisticadas. Requiere claridad sobre lo que quieres mejorar, disciplina para revisar los datos con regularidad y valentía para tomar **decisiones** basadas en lo que los números te dicen.

✓ Pocos KPIs, pero bien elegidos

Una PYME no necesita cientos de indicadores. Necesita los que realmente orientan sus **decisiones**.

✓ Visión estratégica + operativa

Combina los dos niveles para no perder ni el foco de largo plazo ni el control del día a día.

✓ Simple, sostenible y revisable

El mejor sistema es el que se puede mantener en el tiempo sin un esfuerzo desproporcionado.

✓ Empieza con poco y madura

Comienza con 3-4 indicadores clave y ve añadiendo complejidad conforme el equipo gana confianza.

Si quieres mejorar resultados, no empieces preguntándote qué herramienta necesitas. Empieza preguntando: ¿qué **decisiones quiero tomar mejor en los próximos meses?**



OTROS WEBINAR / ENLACES

Algunos webinar que hemos desarrollado en la [Oficina Económica de Galicia](#) anteriormente y que pueden resultarles de interés en relación al contenido del presente webinar:

Creación de protocolos, fluxos e estandarización de procesos de traballo

 Ver Streaming

 Ver presentación

Webinario | Pasos para optimizar os procesos da túa PEME


 Ver Streaming

 Ver presentación

A tecnoloxía, como me pode axudar a mellorar a miña empresa?

 Ver Streaming

Automatizar os meus procesos de xestión con Power Automate

 Ver Streaming

Metodoloxías de planificación da produción

 Ver Streaming

¿Y LA OFICINA ECONÓMICA DE GALICIA (OEG)?

¿CÓMO ME PUEDE AYUDAR?





Posibilidades (casi) infinitas que ofrece la Oficina Económica de Galicia

- 💡 Después de este webinar => quiero comenzar a hacer algo con KPIs, mejora continua, procesos/estándares... en mi empresa -> [Voy a preguntar en la Oficina Económica de Galicia](#)
- 💡 Pero también puedo preguntar por muchas más cosas:
 - 💡 Preguntar por financiación para un proyecto; quiero renegociar unas deudas financieras que tengo; necesito buscar avales para la empresa -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 💡 Quiero que me orienten sobre la elaboración de mi web; Quiero mejorar mi imagen corporativa; Quiero revisar mi plan de internacionalización -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 💡 Tengo una idea de negocio ¿con que apoyos cuento?; Tengo una idea innovadora y tengo dudas como desarrollarla -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 💡 Quiero mejorar la comunicación interna de mi empresa; Tengo dudas con cierto cumplimiento normativo o requisito legal -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)
 - 💡 Quiero saber qué subvenciones hay disponibles para un proyecto -> [Voy a preguntarle a la OEG](#)



INSTITUTO GALEGO
DE PROMOCIÓN
ECONÓMICA

OFICINA
ECONÓMICA
DE GALICIA

Calquera trámite transfórmase nun mero trámite: **#Desburocratizar**

www.oficinaeconomicagalicia.xunta.gal

 900 815 151

oficinaeconomicagalicia@xunta.gal