

# Construcción de sistemas que generan resultados de marketing y ventas

## ETAPA 2: OBJETIVOS

Con Kennedy Monzón, Developer e Inbound Marketer



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**NCBA CLUSA**  
National Cooperative Business Association • CLUSA International

 **Coop  
Business  
School**

 **CDF**  
Cooperative Development Foundation

# Los Indicadores de Rendimiento Clave o KPI

y cómo elegir los más importantes para tu cooperativa

Empecemos entendiendo de qué hablamos

# ¿Qué son los KPI o Indicadores de Rendimiento Clave?

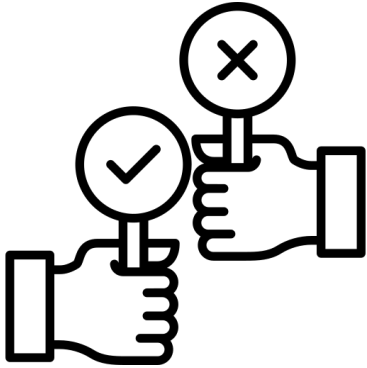


KPI es un acrónimo de indicador clave de rendimiento. Los KPI **miden el rendimiento y el progreso hacia un objetivo** específico a lo largo del tiempo. Ayudan a mantener los objetivos principales de una empresa a la vanguardia.

Un KPI es más que un número. Es un mensaje, una historia que le muestra rápidamente a su equipo si están avanzando hacia las metas que se han fijado juntos.

Ahora que ya conocemos las bases

# ¿Por qué son importantes los KPI?



Los KPI pueden ayudar a rastrear la efectividad de:

- Proyectos
- Procesos
- Campañas
- Cambios estratégicos



Los indicadores clave de rendimiento pueden ayudar a:

- Mantener los objetivos de alto nivel en mente.
- Convertir ideas abstractas en objetivos manejables.
- Reducir la sobrecarga de datos.

Ahora es momento de responder lo más importante

# ¿Tipos de indicadores de rendimiento clave?

# Cuantitativos

- Producción total de café
- Ingresos totales
- Tasa de supervivencia de los árboles
- Nivel de endeudamiento
- Tasa de retención de los miembros

# Cualitativos

- Calidad del café
- Eficiencia del proceso
- Flexibilidad
- Fiabilidad del equipo
- Seguridad en el trabajo



# Prospectivos

- Llamadas a clientes por día.
- Mensajes enviados a clientes diariamente.
- Conversaciones con clientes por campaña publicitaria.

# Retrospectivos

- Ventas cerradas por mes.
- Estudiantes capacitados por categoría de curso.
- Campañas publicitarias realizadas en el periodo Q1-2023
- Chocolates vendidos en el 2022

Ahora es momento de responder lo más importante

# KPI frente a las métricas

KPI	MÉTRICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los KPI son métricas</li> <li>- Alcance limitado</li> <li>- Mide el progreso general hacia un objetivo de largo plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No todas las métricas son KPI</li> <li>- Alcance detallado</li> <li>- Mide el progreso gradual hacia objetivos tácticos</li> </ul>

Ahora es momento de responder lo más importante

# OKR frente a los KPI

Si bien los KPI son ideales para escalar, **los OKR están diseñados para un crecimiento espectacular. Son más ambiciosos** y empujan a los equipos a ampliar sus capacidades.

Revisa estos ejemplos e

# Cómo determinar los KPI

# Por la etapa del comprador

**Descubrimiento**

**Consideración**

**Decisión**

# Por la etapa de validación de mercado

PRE-PRODUCT MARKET FIT	PRODUCT MARKET FIT	EXPANSION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitative feedback</li> <li>• Customer interviews</li> <li>• Awareness</li> <li>• Stickiness</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monthly recurring revenue (MRR)</li> <li>• Renewals</li> <li>• Churn</li> <li>• Customer satisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cost per acquisition (CPA)</li> <li>• Average order size (AOS)</li> <li>• Lifetime value (LTV)</li> <li>• Number of customers acquired</li> </ul>



# Por el área, equipo o proyecto

**Gerencia**

**Finanzas**

**Legal**

**Ventas**

**Marketing**

**Producción**

**Transporte**

**Almacenamiento**

Revisa estos ejemplos e

# Ejemplos de KPI

# Continuaremos mañana

Con: Descubre los OKR. Objetivos y resultados clave