

L U M B R E



Métricas y KPIs

Grado: 4

Materia: Inteligencia de Negocio · Análisis de Datos

11/10/2026

Antes de empezar

Todo el mundo quiere «medirlo todo», pero medir mucho y medir bien no es lo mismo. Un buen puñado de indicadores, bien definidos y compartidos, guía decisiones; un muro de métricas solo genera discusiones sobre por qué cada número es distinto.

QUÉ APRENDERÁS

- Definir indicadores clave accionables y coherentes entre áreas, distinguiéndolos de métricas de vanidad y conectándolos con el objetivo del negocio.

Métricas y KPIs

No confundir medible con relevante

Una métrica es cualquier número que se puede calcular. Un indicador clave de desempeño es el reducido número de métricas que, si se mueve, señala que algo importante pasa y alguien puede actuar. La diferencia no es la fórmula: es el poder de decisión que le pones detrás.

VIDEO

KPI: qué es, con ejemplos de indicadores clave de rendimiento

Vídeo en español que distingue una métrica cualquiera de un indicador clave y da ejemplos prácticos.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=dzh7faTkHCK>

Métrica frente a indicador clave

Las métricas abundan; los indicadores clave son escasos por definición: «clave» implica que sin ellos no sabes si ganas o pierdes. Elegirlos es un acto de priorización, y exige renunciar a la comodidad de vigilar veinte números para atreverse con tres.

El problema de la métrica de vanidad

Las métricas de vanidad suben siempre y no cambian decisiones: visitas acumuladas, seguidores totales. Halagan pero engañan. Un buen indicador es sensible a lo que haces distinto y está conectado con valor real, aunque a veces sea menos favorecedor.

Adelantadas y rezagadas

Las métricas rezagadas —ingresos del trimestre— confirman lo ya ocurrido. Las adelantadas —conversaciones cerradas esta semana— anticipan el resultado y permiten corregir a tiempo. Un cuadro de mando útil mezcla ambas: ves a dónde llegaste y a dónde te diriges.

La estrella del norte

Muchas organizaciones eligen una única métrica estrella del norte que captura el valor entregado al cliente y, a la vez, el crecimiento sostenible: no «usuarios registrados» sino, por ejemplo, «actividades de valor completadas por semana». Una sola métrica alinea a todos.



Un cuadro de indicadores sano: pocas métricas colgando de una estrella del norte, la vanidad descartada y una guarda que impida que optimizar el objetivo dañe otra cosa valiosa.

Definiciones compartidas

Si «cliente activo» significa una cosa en marketing y otra en finanzas, los informes nunca cuadran y las reuniones se pierden en disputas terminológicas. Un diccionario de métricas con definiciones únicas y un responsable explícito es tan importante como el propio cálculo.

Una sola fuente de verdad

Cuando cada área recalcula sus números por su cuenta, se multiplica la divergencia. Canalizar las métricas desde una capa semántica única —el almacén y su modelo— garantiza que «margen» sea el mismo número para todos, con la misma fórmula.

Métricas de guarda

Optimizar una sola métrica puede destruirla por fuera: subir ventas a costa de la satisfacción. Las métricas de guarda vigilan que no se perjudique algo valioso mientras se empuja el objetivo; son el freno de seguridad del indicador estrella.

Descomponer para accionar

Un indicador global demasiado agregado no dice qué hacer. Desglosarlo —ingresos igual a tráfico por conversión por ticket— revela qué palanca mover. Un buen árbol de métricas conecta el resultado con las acciones que lo generan.

Cómo elegir un buen indicador

- Que esté alineado con el valor real entregado, no con el ruido.
- Que sea sensible a las decisiones del equipo que lo mira.
- Que sea comprensible y comparable en el tiempo, con umbral o referente.

Errores frecuentes

- Celebrar métricas de vanidad que no cambian ninguna decisión.
- Dejar que cada área defina el mismo término a su manera.
- Optimizar un indicador estrella sin métricas de guarda que lo frenen.

Ejemplo resuelto: indicadores para una tienda en línea

El objetivo es crecer de forma sostenible. Se arma el cuadro de indicadores:

1. Objetivo: entregar valor que el cliente repita, no solo vender una vez.
2. Estrella del norte: pedidos repetidos por semana, que captura valor y retención a la vez.
3. Adelantadas: carritos activos y tasa de recompra de la semana, que anticipan el resultado.
4. Guardas: margen y devoluciones, para no inflar pedidos vendiendo a pérdida.
5. Diccionario: definir con precisión qué cuenta como pedido repetido y quién es su responsable.

¿Para qué sirve en la realidad?

Definir indicadores es definir qué se premia: se optimiza lo que se mide. Un puñado de números bien elegidos alinea a todo un equipo; un muro de métricas de vanidad reparte esfuerzos y genera discusiones estériles.

1. ¿Qué distingue a un indicador clave de desempeño de una métrica cualquiera?

- ☐ Que se calcula automáticamente
- ☐ Que está vinculado a una decisión y a un resultado importante
- ☐ Que siempre va subiendo
- ☐ Que proviene del almacén de datos

2. Perseguir a tope una única métrica estrella, sin indicadores de guarda, siempre es seguro.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

La cultura detrás del número

Las métricas modelan conductas: se optimiza lo que se mide. Medir solo volumen empuja a vender mucho y mal; medir solo coste empuja a recortar donde no se debe. Definir indicadores es, en el fondo, definir qué se premia en la organización.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

3. KPIs



4. Ordena el proceso de definir un cuadro de indicadores:

Elementos:

- clarificar el objetivo del negocio
- elegir la métrica estrella del norte
- añadir métricas de guarda que limiten daños
- fijar definiciones únicas y su responsable

Objetivo	. . .
Estrella	. . .
Guardas	. . .
Diccionario	. . .

5. Une cada tipo de métrica con su papel en el cuadro de mando.

5.	confirma lo que ya pasó	-----
5.	anticipa el resultado y permite corregir	-----
5.	halaga pero no cambia decisiones	-----
5.	evita que optimizar el objetivo dañe otra cosa	-----

Opciones: métrica rezagada · métrica adelantada · métrica de vanidad · métrica de guarda

Medir bien

Métricas y KPIs

Elegir

pocos

accionables

alineados al valor

Tipos

adelantadas

rezagadas

guarda

Estrella

una sola

captura valor

Cultura

definiciones únicas

un responsable

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



Métricas de vanidad <https://www.tableau.com/es-es/learn/articles/vanity-metrics> Cómo identificar y evitar las métricas que solo dan buena imagen.

6. Tu equipo propone «número de informes generados» como indicador clave de la plataforma de datos. ¿Es métrica de vanidad o señal real? Redefínela como un indicador accionable.

Referencia curricular

Grado:	4
Materia:	Inteligencia de Negocio · Análisis de Datos

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://univ.lumbre.lat/object/cdia-bi-002-metricas-y-kpis>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat