

# 75 KPIs - Fórmulas y ejemplos

Consulta: <https://guiadelpresario.com/administracion/planeacion/kpi/>

Inspirado en Marr, B. (2012). Key performance indicators: The 75 measures every manager needs to know (1st ed.). Pearson Education.

## KPIs Financieros

KPI	Fórmula básica	Ejemplo	Explicación breve
Beneficio neto	Ingresos - gastos totales	100k - 70k = 30k	Mide la ganancia final real de la empresa después de todos los costos.
Margen de beneficio neto	Beneficio neto / ingresos	(30k / 100k)*100 = 30%	Indica qué porcentaje de los ingresos se convierte en beneficio.
Margen bruto	(Ingresos - coste ventas) / ingresos	(100k-40k) / 100k = 60%	Mide la rentabilidad de los productos antes de gastos operativos.
Margen operativo	Beneficio operativo / ingresos	25k / 100k = 25%	Evalúa la eficiencia de las operaciones principales del negocio.
EBITDA	Beneficio + intereses + impuestos + depreciación + amortización	20k + 5k + 10k + 2k + 2k = 39k	Mide la rentabilidad operativa eliminando efectos contables y financieros.
Crecimiento ingresos	(Ingresos actuales - anteriores) / anteriores	(120k-100k) / 100k = 20%	Indica la velocidad de crecimiento del negocio.
TSR	(Dividendos + aumento precio acción) / precio inicial	Ejemplo bursátil	Mide el retorno total para los accionistas.
EVA	NOPAT - (capital × coste capital)	50k - (300k×10%)	Evalúa si la empresa genera valor real sobre el capital invertido.
ROI	Beneficio / inversión	20k / 100k	Mide la rentabilidad de una inversión.
ROCE	Beneficio operativo / capital empleado	25k / 150k	Mide eficiencia en el uso del capital.
ROA	Beneficio neto /	30k / 200k	Indica qué tan bien los

	activos		activos generan ganancias.
ROE	Beneficio neto / patrimonio	30k / 120k	Mide la rentabilidad del capital de los accionistas.
Ratio deuda-capital	Deuda / patrimonio	80k / 120k	Indica el nivel de apalancamiento financiero.
Ciclo conversión efectivo	Inventario + cobros - pagos	50+40-30	Mide cuánto tarda el dinero invertido en regresar como efectivo.
Ratio capital trabajo	Activos corrientes / pasivos corrientes	90k / 60k	Evalúa la liquidez para pagar obligaciones a corto plazo.
Ratio gastos operativos	Gastos operativos / ingresos	40k / 100k	Mide eficiencia del gasto operativo.
CAPEX / ventas	Inversión capital / ventas	10k / 100k	Mide cuánto invierte la empresa en activos productivos.
Ratio P/E	Precio acción / beneficio por acción	20€ / 2€	Indica la valoración de mercado de la empresa.

## KPIs de clientes y mercado

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
Net Promoter Score	% promotores - % detractores	60-20	Mide la probabilidad de recomendación de los clientes.
Retención clientes	(clientes finales - nuevos) / iniciales	(1000-200)/1000	Indica la capacidad de mantener clientes.
Satisfacción cliente	promedio encuestas	4.3/5	Mide la percepción de calidad del servicio.
Rentabilidad cliente	ingresos cliente - coste servirlo	500-300	Evalúa qué clientes generan más valor económico.
Customer lifetime value	valor compra × frecuencia × duración	30×10×3	Estima ingresos totales generados por un cliente a largo plazo.
Tasa abandono clientes	clientes perdidos / total	100 / 1000	Mide pérdida de clientes.

Engagement cliente	interacciones / usuarios	2000/1000	Mide el nivel de interacción con la marca.
Quejas clientes	n° quejas / clientes	50 / 2000	Indica problemas de servicio o calidad.
Crecimiento mercado	(mercado actual - anterior) / anterior	(5M-4M)/4M	Indica expansión o contracción del mercado.
Cuota mercado relativa	cuota empresa / cuota líder	20/40	Mide posición competitiva frente al líder.
Valor de marca	valoración financiera marca	Ej. 5M€	Representa el valor intangible de la marca en el mercado.

## KPIs de marketing digital

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
Coste por lead	gasto marketing / leads	1000 / 100 = \$10	Mide cuánto cuesta generar un contacto comercial.
Tasa conversión	conversiones / visitas	(50 / 1000)* 100 = 5%	Indica eficiencia del sitio o campaña para generar clientes.
CTR	clicks / impresiones	(100 / 5000) *100 = 2%	Mide qué tantos clics se obtienen a un determinado nivel de veces que es visto un anuncio o resultado de búsqueda.
Page views	total páginas vistas	10,000	Indica volumen de consumo de contenido.
Bounce rate	visitas 1 página / total	(300 / 1000) * 100 = 30%	Mide en qué % los usuarios salen de la página sin generar una acción clave.
Engagement online	interacciones / seguidores	(400 / 2000)*100 = 20%	Mide interacción del público con contenido digital.
Share of voice online	menciones marca / total sector	200 / 1000	Indica visibilidad digital frente a competidores.
Presencia redes	seguidores o alcance	20k	Mide tamaño de audiencia digital.
Klout score	índice influencia social	65/100	Mide la influencia digital de la marca o persona.

## KPIs de operaciones

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
Nivel Six Sigma	defectos por millón	3.4	Mide nivel de calidad del proceso.
Utilización capacidad	producción real / máxima	800 / 1000	Indica eficiencia en uso de recursos productivos.
Desperdicio proceso	desperdicio / total material	50 / 500	Mide ineficiencia o pérdidas de producción.
Ciclo cumplimiento pedidos	tiempo pedido-entrega	3 días	Mide rapidez de servicio al cliente.
DIFOT	pedidos completos a tiempo / total	900 / 1000	Mide la fiabilidad logística.
Shrinkage inventario	pérdida inventario / total	200 / 20k	Detecta robos, errores o deterioro.
Variación cronograma proyecto	(real - plan) / plan	(12-10)/10	Mide retrasos en proyectos.
Variación coste proyecto	(real - plan) / plan	(110k-100k) / 100k	Mide desviaciones presupuestarias.
Earned Value	% progreso × presupuesto	40% × 100k	Evalúa avance real de proyectos frente al plan.

## KPIs de innovación y calidad

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
Pipeline innovación	nº proyectos en desarrollo	12	Mide la capacidad futura de innovación.

ROI innovación	beneficio innovación / inversión	500k / 1M	Evalúa el retorno económico de la innovación.
Time to market	tiempo desarrollo producto	8 meses	Mide rapidez para lanzar nuevos productos.
First pass yield	productos correctos / total	950 / 1000	Mide eficiencia de producción sin retrabajo.
Retrabajo	productos retrabajados / total	50 / 1000	Indica fallos en la calidad del proceso.
Índice calidad	defectos / unidades	10 / 1000	Mide la calidad del producto final.
OEE	disponibilidad × rendimiento × calidad	0.9×0.95×0.98	Mide eficiencia global de equipos.
Downtime	tiempo parada / total	2h / 24h	Indica pérdidas de productividad por fallos.
First contact resolution	casos resueltos primer contacto / total	300 / 400	Mide la eficacia del servicio al cliente.

## KPIs de recursos humanos

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
HCVA	(ingresos - costes no laborales) / empleados	(1M-600k)/20	Mide valor económico generado por empleados.
Ingresos por empleado	ingresos / empleados	1M / 20	Indica productividad del personal.
Satisfacción empleados	promedio encuesta	4.2/5	Mide el bienestar laboral.
Engagement empleados	comprometidos / total	15 / 20	Indica motivación y compromiso.
Staff advocacy	promotores - detractores	similar NPS	Mide disposición a recomendar la empresa.
Rotación empleados	salidas / empleados	5 / 50	Indica la estabilidad del equipo.

Antigüedad media	suma años / empleados	120 / 20	Mide estabilidad organizacional.
Bradford factor	$S^2 \times D$	$3^2 \times 10$	Detecta patrones de absentismo.
Feedback 360°	promedio evaluaciones	4/5	Mide desempeño desde múltiples perspectivas.
Ratio competitividad salarial	salario empresa / mercado	40k / 38k	Evalúa competitividad salarial.
Tiempo contratación	días reclutamiento	35	Mide eficiencia del proceso de selección.
ROI formación	beneficio formación / coste	50k / 10k	Evalúa impacto económico de la capacitación.

## KPIs de sostenibilidad

KPI	Fórmula	Ejemplo	Explicación breve
Huella carbono	toneladas CO <sub>2</sub>	200 t	Mide impacto ambiental de emisiones.
Huella hídrica	volumen agua usada	5000 m <sup>3</sup>	Mide consumo total de agua.
Consumo energético	kWh usados	100,000	Indica eficiencia energética.
Ahorro por eficiencia	ahorro / coste previo	20k / 100k	Mide el impacto de iniciativas sostenibles.
Millas cadena suministro	distancia transporte	50,000 km	Indica impacto logístico y ambiental.
Reducción residuos	(residuos previos - actuales)/previos	(100-70)/100	Mide mejora en gestión de residuos.
Reciclaje residuos	reciclado / total	60 / 100	Mide circularidad de materiales.