

Anti-gestión: malas prácticas al gestionar con indicadores



¿Qué está pasando? Hemos visto a demasiados equipos que incluso con las mejores intenciones terminan incorporando **malas prácticas al gestionar con indicadores** (muchas veces sin darse cuenta). Acá te compartimos **10 malas prácticas para poner OJO** y erradicar de raíz.

Ausencia de indicadores: no utilizar indicadores para gestionar es como jugar un partido de fútbol o tenis sin marcador (*¿cómo gestionar lo que no se mide?*)

Indicadores de adorno: indicadores claves existen pero no se revisan en ninguna instancia de equipo (*es lo mismo que no tener indicadores!*)

Indicadores informativos: indicadores existen y se revisan pero no se toman acciones a partir de ellos (*¿entonces para qué los tenemos?*)

Indicadores complejos: nadie entiende lo que realmente representan ni sus implicancias (perdón, *¿qué \$%& hay detrás de ese número?*)

Proliferación de indicadores: se utilizan demasiados indicadores sin saber cuáles son los realmente importantes (*¡Imposible poner foco con tanto indicador!*)

Indicadores desactualizados: los indicadores se actualizan y revisan con mucho desfase, por lo que se está viendo el pasado todo el tiempo (*¿cómo tomar*

decisiones oportunas si no sé qué está pasando hoy?)

Indicadores no relevantes: en teoría suenan bien, pero no están ligados a objetivos estratégicos (*lindo el indicador, pero ¿para qué sirve?*)

Indicadores con sesgo: usar indicadores internos y comparar con el desempeño del año anterior sin ninguna referencia externa o visibilidad de los competidores o el mercado (*quizá lo están haciendo bien, pero tus competidores lo están haciendo mucho mejor*)

Indicadores sin responsable: nadie en el equipo tiene la promesa que esos indicadores mejoren (*si nadie se hace “dueño(a)” de cuidar ese indicador, ahí quedará*)

Indicadores “cocinados”: se arreglan los datos para que el indicador se vea bien y se pierde el sentido original por el cual fue creado (*claro! Importa más lucir bien en la foto, que estar haciéndolo bien*)

Los indicadores nos dan una radiografía de cómo lo estamos haciendo, si estamos logrando los objetivos del equipo, cumpliendo las promesas internas y cumpliendo las promesas a los clientes.

Independiente de la “moda / metodología de turno” respecto a cómo medir y gestionar el desempeño (MBO, SMART, KPIs, FAST, 4DX, OKRs), te invitamos a observar si tu equipo está cayendo en alguna de estas malas prácticas que pueden disminuir la capacidad de la organización para corregir el rumbo y avanzar en la dirección deseada.

¿hace-sentido?

Fernando Brierley - LinkedIn

Sebastián Balmaceda - LinkedIn