

## TABLEROS DE CONTROL O DASHBOARDS

Los tableros de control o dashboards permiten medir el estado actual de una serie de indicadores y evaluarlos frente a unos objetivos. De esta forma, facilitan la toma de decisiones y aumentan su precisión, minimizando la probabilidad de error.

Uno de los elementos que no puede faltar en el trabajo con tableros de control son los indicadores clave de gestión (KPIs). Estos ratios o cuantificadores se emplean para medir el estado de la empresa en general, o de sus departamentos en particular, en función de su rendimiento y en base a la recogida de métricas.



Existen multitud de indicadores que pueden utilizarse en los tableros de control, pese a que cada empresa cuenta con los suyos propios, para el seguimiento puntual de algunas áreas concretas.

En cualquier caso, los más habitualmente empleados en entornos de negocios son:

- **Indicadores de finanzas:** ejemplo de ellos son el margen, retorno de la inversión, rentabilidad, días de cuentas por cobrar (DCC) y por pagar (DCP).
- **Indicadores de producción:** como los que miden los defectos por oportunidad por millón de unidades (DPMO) o la eficiencia general de los equipos (OEE).



- **Indicadores logísticos:** normalmente se emplean el de rotación del inventario y la tasa de capacidad de transporte utilizada y, no puede faltar tampoco el de la tasa de rupturas de stock.
- **Indicadores de calidad:** como la tasa de servicio o el número de devoluciones.
- **Indicadores de recursos humanos:** crecimiento de la nómina y accidentalidad laboral (índice de frecuencia, índice de gravedad), son ejemplos que pueden encontrarse en tableros de control de empresas de cualquier sector.

*Para sacar todo el partido a los tableros de control conviene observar las siguientes recomendaciones:*

1. **No excederse de una pantalla:** es conveniente poder ver toda la información en una sola pantalla y no tener que bajar y subir para observar datos relacionados. Siempre resulta aconsejable agrupar la información por niveles, para poder navegar de uno a otro
2. **Procurar el contexto adecuado a los datos:** es necesario, no sólo dar el dato de la medida, sino dar ese dato acompañado de la explicación que especifique qué se compara. Sin un contexto, el dato por sí mismo deja de tener significado
3. **Asegurar el nivel de detalle o precisión correctos:** el dato debe mostrarse agregado en los tableros de control, de otra forma se pierde el foco fácilmente. Por ejemplo, ver el dato expresado como 7.338.864,12 dificulta su interpretación bastante. Es preferible perder los decimales o, incluso, redondear y mostrar simplemente la cifra 7,3 M, ya que, lo que realmente se quiere comprobar con el dato es lo cerca o lejos que está comparado con el objetivo.
4. **Expresar medidas adecuadamente:** para que una medida tenga sentido es preciso que el usuario conozca qué se está midiendo y las unidades en las que se mide. Una medida es deficiente si no logra comunicar de manera efectiva lo que se desea transmitir a través de ese indicador.
5. **Diseñar la pantalla de forma apropiada:** las pantallas de los tableros de control no han de necesitar explicaciones adicionales para ser comprendidas. Además, deben permitir localizar de una forma rápida donde están los problemas para agilizar su resolución. Tan importante como elegir el formato de representación que mejor se ajusta a la información a mostrar, es el evitar abusar de colores brillantes o fondos demasiado llamativos que desvíen la atención.

