

Módulo 3: Indicadores de gestión de un negocio fitness

Lección 2: KPIs



Índice

Introducción	3
KPIs clave generales	5
KPIs clave de altas de clientes	5
KPIs clave de bajas de clientes	5
Bibliografía	6

Introducción

Los KPIs (Key Performance Indicators) o “Indicadores claves de desempeño” son las métricas que consideramos estratégicas en nuestro negocio y que nos permiten controlar las acciones que realizamos para alcanzar nuestros objetivos.

En esta lección vamos a ver qué indicadores son ideales para nuestro negocio fitness, cómo medirlo y qué información podemos extraer.

¡Coge una calculadora y vamos a ello!

Imagen de *Adobe stock*



KPIs clave generales

CAC (Cost to Acquire a Customer) – Coste de adquisición de un cliente.

$$\text{CAC} = \frac{\text{Suma de todos los gastos de ventas}}{\text{Números de nuevos clientes}}$$

Lo normal es que sea alto al principio y, a través del tiempo y de la optimización de nuestros recursos, vaya bajando. No hay un CAC medio establecido, dependerá de cada negocio y de los gastos que tenga.

Vida de los clientes (Customer Lifetime)

$$\text{Vida de los clientes} = \frac{1}{\text{Tasa de abandono de los clientes}}$$

Podemos calcularla de manera mensual o anual.

Ingresos recurrentes mensuales medios por cuenta / cliente (ARPA – Average monthly recurring Revenue per Account)

Como su nombre indica, nos muestra los ingresos medios por cliente. Es útil para los nuevos clientes que se den de alta en el mes. Con ella, podemos trazar una línea que nos permitirá ver el precio medio que van eligiendo los clientes.

El valor del negocio de un cliente (Lifetime Value – LTV)

$$\text{Ratio LTV : CAC} = \frac{\text{CAC}}{\text{MRR promedio por cliente}}$$

KPIs clave de altas de clientes

Altas

Se trata del valor total, en unidades monetarias, de todos los nuevos contratos firmados. Como puede haber contratos de diferentes duraciones y tipos, puede que no nos dé la visión completa de negocio que buscamos. En ese caso, tendríamos que analizar detenidamente los MRR, que vimos en la lección anterior.

Facturación

El importe facturado pendiente de pago en el corto plazo

Ingresos

Importe que se reconoce como tal según la política contable del negocio. Aunque haya cobros por adelantado, estos se reconocen al tiempo que se presta el servicio. Si se cobra más de lo reconocido tendremos que anotarlo en la cuenta de anticipos en el balance, que veremos al detalle en futuras lecciones.

KPIs clave de bajas de clientes

Porcentaje de abandonos de clientes

$$\% \text{ abandono de clientes} = \frac{\text{N. de clientes que abandonaron}}{\text{total clientes}}$$

Porcentaje de pérdidas netas de MRR

$$\% \text{ perdida netas MRR} = \frac{\text{MRR perdidos} - \text{MRR adicionales}}{\text{MRR de meses anteriores}}$$

Nuestro objetivo debe ser sacar una buena cifra, pues mostrará la viabilidad de nuestro negocio.

Tasa de renovaciones (en número de clientes)

$$\text{Tasa renovaciones} = \frac{\text{N. de clientes que renovaron contrato}}{\text{Total contratos pdtes renovación}}$$

Tasa de renovaciones (en unidades monetarias)

$$\text{Tasa renovaciones (€)} = \frac{\text{Valor en € de los contratos renovados}}{\text{Valor en € del total contratos pdtes renovación}}$$

Bibliografía

Skok, David (2020). Métricas SaaS 2.0-Guía para medir y mejorar lo que importa. Forentrepreneurs.com. Recuperado de "<https://www.forentrepreneurs.com/es/saas-metrics-2/>"

Skok, David (2020). Métricas SaaS 2.0- Definiciones detalladas. Forentrepreneurs.com. Recuperado de "<https://www.forentrepreneurs.com/es/metricas-saas-definiciones/>"

trainingym

Lección 2: KPIs