

INDICADORES

son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

indicadores de gestión

indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar,

1

clasificación

- **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- **Específicos** tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Ponderados** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.



Beneficios de la implantación de unos indicadores de calidad

- Existen **muchos y variados motivos para implantar un sistema de indicadores**, siendo estos los más destacables:
- **Controlar y mejorar** los procesos.
- **Garantizar** los **resultados** previstos.
- **Mantener** los **estándares de calidad**.
- **Mejorar el nivel del servicio** con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
- **Orientar** las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos
- Poder tomar las **medidas correctoras y preventivas** correspondientes

2

Definición e implantación de un sistema de indicadores de calidad

es necesario que previamente se definan determinados aspectos como: datos a analizar, persona responsable de la gestión

plataforma ISOTools

es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud

3



Indicadores de resultado o producto

resultan de las actividades de transformación de los insumos y generan un incremento en los productos aplicables a la formación

4

Indicadores de gestión

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades que se ejecutan logra los productos específicos de una política

5

Indicadores de impacto

Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo

1



ENFOQUES UTILIZADOS EN LA EVALUACIÓN DE IMPACTO



2

requisitos

Fáciles de capturar y aplicar.
proporcionan información clara.

Relevantes para la toma de decisiones.

información que aporten sirva para cumplir con los objetivos propuestos.

Visibles y accesibles.

que resulten fáciles de clasificar o de plasmar en gráficos, diagramas o cuadros conceptuales.



indicadores empleados

Cobertura
eficacia .
Valoración de ventas
Satisfacción del cliente
Competitividad

3

TIPOS DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

son métricas que evalúan el rendimiento de una empresa en comparación con un conjunto de objetivos preestablecidos o resultados esperados en un período de tiempo específico

Indicadores de desempeño para el departamento de finanzas

Margen de utilidad bruta,
Margen de utilidad neta
Los ingresos menos ciertos gastos
La razón corriente

4



5

Más que garantizar la satisfacción, el servicio es un aspecto fundamental en la fidelización de los consumidores.

Indicadores de desempeño para el equipo de ventas

- Número de leads generados;
- Número de leads calificados;
- Costo de adquisición de cliente (CAC);
- Tasa de conversión;
- Ticket promedio medio;
- Customer churn o tasa de abandono.

INDICADOR 01	TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA		El tiempo promedio que tarda el equipo de soporte en ponerse en contacto con el cliente después de que esta haya enviado una solicitud.
INDICADOR 02	TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN		Es el tiempo promedio que tarda tu equipo de soporte en resolver con éxito el problema del cliente y cerrar el ticket.
INDICADOR 03	NÚMERO DE INTERACCIONES POR TICKET		El número de veces que el cliente tiene que volver a contactar con la empresa por un mismo problema.
INDICADOR 04	NÚMERO DE QUEJAS		Tendencia de la cantidad de tickets de quejas generados, durante un periodo de tiempo.
INDICADOR 05	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Pregunta al cliente acerca de cómo se ha sentido y ha sido su experiencia durante el proceso de soporte.

Indicador de capacidad

métrica que muestra la cantidad de trabajo que una organización puede realizar durante un periodo de tiempo

tipos de indicadores de desempeño para los procesos

Indicadores de productividad

mide la cantidad de recursos que se utilizan en un determinado proceso.

Indicadores de eficiencia

miden el nivel de ejecución del proceso y están en estrecha relación con la productividad.

Indicadores de lucro

El lucro es la relación entre la ganancia y el valor total de ventas

Indicadores de rentabilidad

La rentabilidad relaciona la inversión realizada con el lucro obtenido

Indicadores de valor

Establecen la diferencia entre el valor percibido por el cliente

Indicadores de competitividad

La competitividad se mide al comparar una empresa con otras del mismo sector.

Crecimiento



Indicadores de desempeño de los procesos

priorizar los tipos indicadores de desempeño más adecuados para tus objetivos

2

eficacia

establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados

Indicadores de capacidad

relaciona el total de procesos cumplidos en un periodo de tiempo preestablecido.

Indicadores de calidad son herramientas que miden el nivel de satisfacción en relación con un proceso, producto o servicio

3

4

5