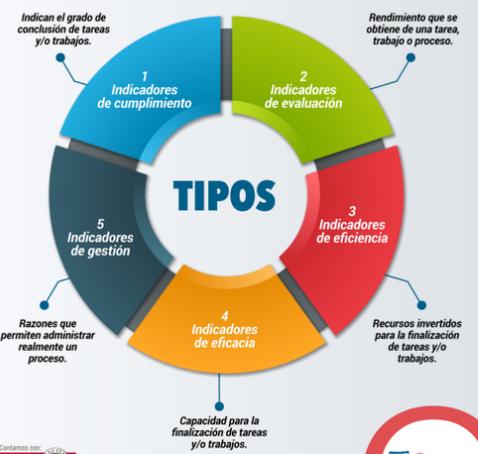


INDICADORES DE GESTIÓN



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.



DE EFICIENCIA

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



DE CAPACIDAD

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



DE RENTABILIDAD

Relaciona la inversión realizada con el lucro obtenido. Se calcula al dividir el lucro en un determinado intervalo de tiempo con la inversión realizada inicialmente, e indica cuán remunerable es un proceso.

DE PRODUCTIVIDAD

- Tiempo necesario para concluir una venta
- Tiempo dedicado a reuniones y llamadas con clientes potenciales
- Número de oportunidades generadas vs número de ventas concluidas

DE EFICACIA

Establece la relación entre los resultados obtenidos y los deseados. Es decir, mide el desempeño del proceso frente a la meta.



DE CALIDAD

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

DE VALOR

Establecen la diferencia entre el valor percibido por el cliente (lo que está dispuesto a pagar) y el valor que efectivamente la empresa gastó en la producción y distribución del producto.