

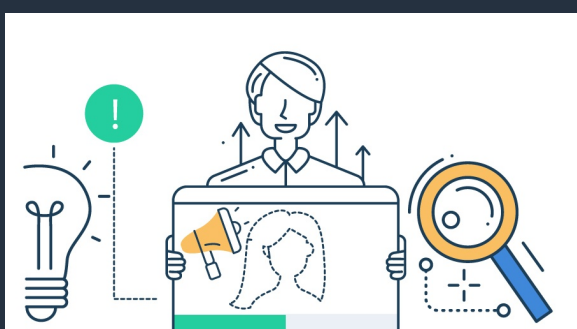
# INDICADORES DE GESTIÓN



# TIPOS DE INDICADORES

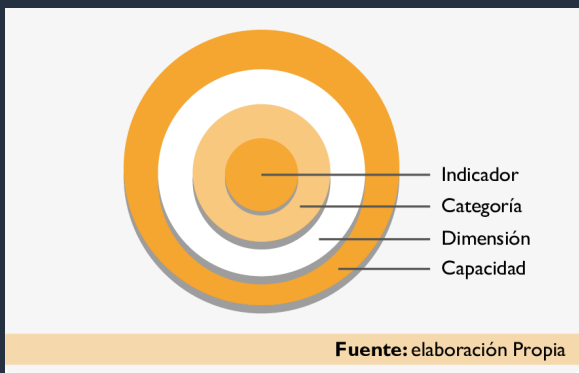
## DE DESEMPEÑO

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.