

MÉTRICAS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

GESTIÓN FINANCIERA

¿Qué evalúa?

El uso eficiente de los recursos económicos y el cumplimiento del presupuesto institucional.

Ejemplos

- Ejecución presupuestaria.
- Costos operacionales.
- Ahorro de recursos.
- Cumplimiento del presupuesto.

¿Cuándo utilizarla?

Cuando se requiere planificar, controlar y optimizar el uso de los recursos financieros de la organización.

OPERACIÓN

¿Qué evalúa?

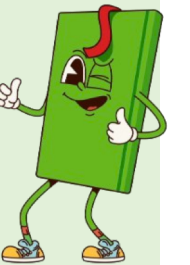
La eficiencia de los procesos y el desempeño de las actividades operacionales.

Ejemplos

- Tiempo promedio de respuesta.
- Cumplimiento de plazos.
- Cantidad de procedimientos realizados.
- Productividad de los equipos.

¿Cuándo utilizarla?

Cuando se busca mejorar procesos, optimizar tiempos y aumentar la eficiencia operacional.



MARKETING

¿Qué evalúa?

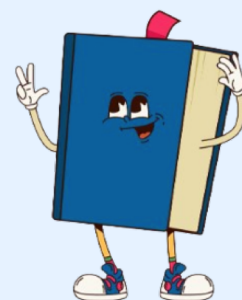
La percepción de los usuarios y el impacto de los servicios entregados.

Ejemplos

- Nivel de satisfacción usuaria.
- Cantidad de reclamos.
- Participación en campañas.
- Alcance de acciones comunicacionales.

¿Cuándo utilizarla?

Cuando se necesita conocer la percepción de los usuarios y mejorar la calidad de la atención.



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

¿Qué evalúa?

El desempeño de los sistemas tecnológicos que apoyan la gestión institucional.

Ejemplos

- Disponibilidad de sistemas.
- Tiempo de resolución de incidencias.
- Número de fallas registradas.
- Tiempo de respuesta del soporte técnico.

¿Cuándo utilizarla?

Cuando se requiere asegurar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos.

¿CÓMO SELECCIONAR LA MÉTRICA ADECUADA?

1

¿Qué quiero evaluar?

Define claramente el proceso, servicio o actividad que deseas analizar.

2

¿Qué información necesito?

Identifica qué resultado permitirá conocer el desempeño esperado.

3

¿Cómo obtendré los datos?

Determina una fuente de información objetiva y confiable.

4

¿Cómo obtendré los datos?

Determina una fuente de información objetiva y confiable.

5

¿Cómo utilizaré los resultados?

Emplea la información para apoyar decisiones e implementar mejoras.



Continúa tu aprendizaje: Consulta el flipbook (lectura guiada del módulo) para profundizar en cada concepto..