



Instalaciones Eléctricas y Servicios en General

ING. JULIO CESAR SILVA REYES

Indicadores de medición de los estándares de productividad o desempeño

Indicadores de Productividad

Para la medición de estándares de productividad, nuestra empresa "INSTALACIONES ELECTRICAS Y SERVICIOS EN GENERAL" se basa en los siguientes indicadores fundamentales:

1. *Tiempo Promedio de Atención (TPT)*:

- *Descripción*: Tiempo promedio que se tarda en atender un servicio desde la solicitud hasta la finalización.

- *Fórmula*: $\text{Suma del tiempo de atención} / \text{Número total de servicios atendidos}$.

2. *Utilización de Recursos*:

- *Descripción*: Proporción del tiempo que los trabajadores pasan en actividades productivas frente al tiempo total disponible.

- *Fórmula*: $(\text{Horas trabajadas en actividades productivas} / \text{Horas totales disponibles}) \times 100$.

3. *Índice de Productividad por Técnico*:

- *Descripción*: cantidad de tareas completadas por cada técnico en un determinado período.

- *Fórmula*: $\text{Número total de tareas completadas} / \text{Número de técnicos}$.

Indicadores de Desempeño

4. *Tasa de Satisfacción del Cliente*:

- *Descripción*: Mide cómo los clientes perciben el servicio recibido.

- *Fórmula*: $(\text{Número de clientes satisfechos} / \text{Número total de encuestas respondidas}) \times 100$.

5. *Tasa de Repetición de Servicios*:

- *Descripción*: Porcentaje de clientes que solicitan servicios adicionales dentro de un cierto período.



Instalaciones Eléctricas y Servicios en General

ING. JULIO CESAR SILVA REYES

Indicadores de medición de los estándares de productividad o desempeño

- *Fórmula*: $(\text{Número de clientes que repiten} / \text{Número total de clientes}) \times 100$.

6. *Costo por Servicio*:

- *Descripción*: Costo promedio asociado a la prestación de un servicio.
- *Fórmula*: $\text{Costo total de servicios prestados} / \text{Número total de servicios}$.

Indicadores Financieros

7. *Margen de Ganancia Bruta*:

- *Descripción*: Porcentaje de ganancias después de cubrir el costo de los servicios.
- *Fórmula*: $[(\text{Ingresos} - \text{Costo de servicios}) / \text{Ingresos}] \times 100$.

8. *Retorno sobre la Inversión (ROI)*:

- *Descripción*: Mide la rentabilidad de las inversiones realizadas en la mejora de servicios.
- *Fórmula*: $(\text{Ganancia neta de la inversión} / \text{Costo de la inversión}) \times 100$.

Indicadores de Calidad

9. *Tasa de Reclamaciones*:

- *Descripción*: Porcentaje de servicios que generan quejas.
- *Fórmula*: $(\text{Número de reclamaciones} / \text{Número total de servicios}) \times 100$.

10. *Tasa de Cumplimiento de Plazos*:

- *Descripción*: Porcentaje de servicios completados a tiempo.
- *Fórmula*: $(\text{Servicios entregados a tiempo} / \text{Número total de servicios}) \times 100$.