

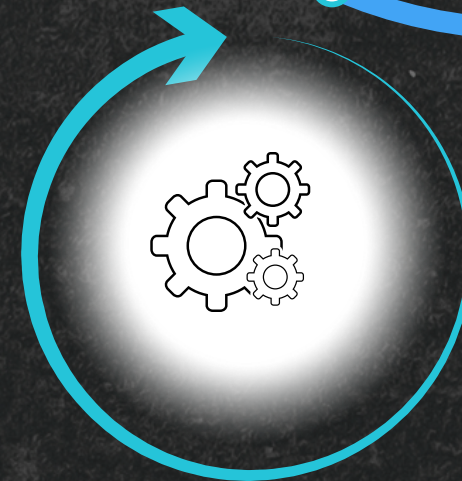
CUSTOMERS **PERSPECTIVE**

SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE



INTERNAL PROCESSES **PERSPECTIVE**

EJECUCIÓN DE
PROCESOS



BALANCED SCORECARD (BSC)

LEARNING & GROWTH **PERSPECTIVE**

MEJORA
CONTINUA



FINANCIAL **PERSPECTIVE**

RENDIMIENTO
FINANCIERO



INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES CUALITATIVOS VS CUANTITATIVOS
INDICADORES INDUCTORES Y PREDICTIVOS
INDICADORES DE EFICIENCIA VS EFICACIA
INDICADORES DE ENTRADA, PROCESO, SALIDA O RESULTADO
INDICADORES ESTRATÉGICOS VS OPERATIVOS
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LAS PERSPECTIVAS DEL BALANCE SCORECARD