**MATRIZ DE INDICADORES, RESPONSABLES, METAS Y RANGOS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPARTAMENTO | INDICADOR | META | RANGO | RESPONSABLE DE PRESENTAR EL INDICADOR | RESPONSABLES DE LOS PLANES DE ACCIÓN | OBSERVACIONES |
| 1. ADMINISTRACIÓN | **%Utilidad Neta**  **% Utilidad Bruta** | **Variable (Ideal: 9%)**  **Variable (Ideal: 40%)** | **Igual o superior al valor meta**  **Hasta un 5% por debajo del valor meta**  **Menor al 5% del valor meta** | **Dirección Administración** | **Dirección Administración**  **Dirección General**  **Dirección de Operaciones**  **Dirección Comercial** | **Se establece una meta mensual** |
| **Gastos Versus Presupuesto** | **100%** | **95% - 100%**  **90 % - 94%**  **Menor a 90% / Mayor a 100%** | **Dirección Administración** | **Dirección Administración**  **Dirección General**  **Dirección de Operaciones**  **Dirección Comercial** |  |
| **% Rendimiento de los Activos (ROA)** | **Incremento** | - | **Dirección Administración** | **Dirección Administración**  **Dirección General**  **Dirección de Operaciones**  **Dirección Comercial** | **Se debe comenzar a medir y estudiar el comportamiento.** |
| 2. ATENCIÓN AL CLIENTE | **% Satisfacción del Cliente**  **% Cliente Misterioso**  **%Auditoría de Recorrido**  **%Encuestas** | **95%**  **Incremento** | **95% - 100%**  **85% - 94%**  **Menor a 85%** | **Servicio al Cliente** | **Director Comercial**  **Gerentes de Ventas** |  |