

PROGRAMA DE FORMACION EXPORTADORA EN TURISMO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conferencista:
Diego R Payán
Administrador de empresas y
Piloto Comercial, experto en
diseño de servicios y
experiencia de cliente





Los indicadores de gestión.

Un **indicador de gestión** es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación.



Tipos de indicadores

1. Cociente entre dos valores con las mismas unidades de medición, con lo cual obtenemos un porcentaje.

Habitaciones ocupadas / Habitaciones disponibles: El resultado se interpreta como porcentaje de ocupación



Tipos de indicadores

2. Cociente entre dos valores con distintas unidades de medición, con lo cual obtenemos una ratio.

Yield: $\text{Venta de un Tiquete Bogotá - Miami- Bogotá} / \text{Millas recorridas por la aeronave.}$



Tiquete Bogota-Miami-Bogotá	\$ 384
Millas Bogota - Miami - Bogotá	3050
Ingreso por milla volada Pasajero	\$0.126

Tipos de indicadores

3. Valor absoluto.

Tasa representativa del mercado de divisas.

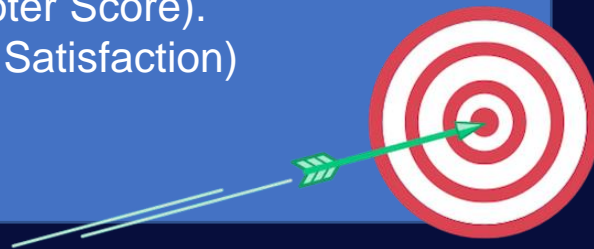


Pasos para elaborar indicadores KPI



Algunos KPI'S

- Consumo de servicios públicos por huésped alojado.
- Días consecutivos sin tener accidentes en la empresa.
 - Cubierto promedio.
- Cotizaciones enviadas / Tasa de cierre de negocios.
 - Tiempo de rotación de cartera / Inventarios.
 - NPS (Net Promoter Score).
 - CSAT (Customer Satisfaction)



www.diegopayan.com

TAIKU PALDIES ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ TANAN благодаря
SHUKRAN DANKE TERMA KASSIH DÍKY
GRATIAS 감사합니 MATONDO MAAKE NANNI DIAKUIU
HVALA THANK YOU MERCI MOCHCHAKKERAM DIOLCH
TÄNAN SPASIBO дякую FALEMINDERIT

GRACIAS

תודה ASANTE CHOKRANE ESKERRAK GRAZIE
谢谢 OBRIGADO ARIGATO VINAKA
SULPÁY SPASIBO
DIOLCH ACIU DIOLCH WELALIN TAK KÖSZÖNÖM
EKELE NGIYABONGA MATUR NUWUN KIITOS DZIEKUJĘ