

Categorías del Indicador

EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (según se define en la norma ISO 9000-2015, apartado 3.7.11).



Se logra la eficacia cuando somos capaces de hacer lo necesario para lograr los objetivos planificados.



EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (según se define en la norma ISO 9000-2015, apartado 3.7.10).

Se es eficiente cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.



Categorías del Indicador

EFECTIVIDAD

Es la relación existente entre la eficacia y la eficiencia tomando en consideración la percepción del usuario.



Es decir, es el grado en que se cumplen los objetivos planificados racionalizando los recursos empleados y se logra la satisfacción del cliente.



PRODUCTIVIDAD

Es la relación entre el resultado (producto o servicio) y los insumos empleados (tiempo materiales, capital, entre otros). Por lo tanto, no viene definida por un valor relativo, sino por un valor absoluto.

