



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA”: una revisión de la literatura científica de 10 años

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Gabriel Alonso Chong Ordoñez

Asesor:

Dr. Julia Otilia Sagastegui Cruz

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

Este informe se los dedico a mi familia, desde pequeño me fomentaron buenos valores y cumplir con los objetivos que me propongo. A mis amigos, me brindaron su apoyo y orientación al realizar la investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia, por apoyarme en todo momento, mis padres me dieron buenos valores sobre todo ser resiliente para cumplir las metas que me propongo.

A los maestros por sus orientaciones y resolver mis dudas en mi etapa universitaria ayudando siempre en el mejor momento.

Por último, a mi profesora de investigación, por estar siempre resolviendo las dudas de manera virtual, indicando las pautas para mejorar y dar mensajes motivacionales en todo momento.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS	13
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	13
Tabla 2	14
Tabla 3	14
Tabla 4	15
Tabla 5	19
Tabla 6	19
Tabla 7	20
Tabla 8	21
Tabla 9	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1	29
Figuras 2	29

RESUMEN

En la siguiente investigación, se tuvo como objetivo juntar artículos de los distintos buscadores académicos (EBSCO, Scielo, ProQuest) durante los últimos diez años sobre la importancia de los indicadores claves de rendimiento como herramienta de medición. De tal manera, se obtuvieron 27 artículos de investigación. Luego de aplicar un filtro de selección, se redujeron a 23. Debido a las características del estudio, la metodología realizada fue PRISMA. La principal conclusión de la investigación es la importancia de los indicadores para medir el proceso, entregando resultados eficaces a gerentes para la toma de decisiones. Además, se acoplan efectivamente a los objetivos de la compañía.

PALABRAS CLAVES: Indicadores clave de *rendimiento*, KPI, indicadores de gestión.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mercado financiero crece considerablemente, es por ello, que es necesario tener un control permanente de los colaboradores (grupal o individual). De esta manera, llegarán a cumplir con los objetivos establecidos e identificarán al personal eficiente. Por lo cual, las compañías implementan indicadores clave de rendimiento que les permite medir al trabajador de manera constante. Ayudando así, al óptimo desempeño de los objetivos planteados.

Además, estas herramientas estadísticas facilitan datos cuantitativos para visualizar el desempeño de cada trabajador y los objetivos planteados en su área, plan, programas, etc. Los resultados obtenidos por estos indicadores serán comparados con los diferentes años y metas establecidas. Así mismo, una de las cualidades de los KPI es calcular el desempeño de manera grupal o individual en la empresa. Según Valdés, Garza, Pérez, Gé & Chavez, (2015) para mejorar los procesos se necesita determinar el desempeño de los mejores colaboradores, puesto que, brinda la mejor visualización de la competencia en la organización y obtiene resultados medibles. Al tener mejores indicadores se evaluará mejor la organización y tendrán mejores resultados. Según Zuluga y Gómez (2014) también está encargado de controlar los procedimientos en las distintas áreas de la empresa; pero es dificultoso la ejecución ya que son una gran variedad y acoplables en los distintos niveles.

Los indicadores mejoran en el desempeño de los colaboradores puesto que disminuye el lapso de entrega de informes y más tiempo a la persona para realizar otras actividades de acuerdo con su puesto. Según Manzano, Medina y Zamora (2019), son herramientas de medición con respecto al desempeño de los diferentes procesos acorde con los objetivos. Al

finalizar, los diferentes cambios deben controlar y supervisar los indicadores implementados porque es necesario determinar la viabilidad de ello.

Los indicadores deben ser implementados en las diferentes áreas y procesos, pero no es posible el desarrollo de los mismos indicadores en la totalidad de la empresa. Es por ello, que es de suma importancia clasificar cada uno de los indicadores por puesto de trabajo para mejorar los resultados (Bertín y Iturriaga, 2011).

Los indicadores clave de rendimiento tienen la cualidad de mejorar constantemente, pero necesitan estar vigilados permanentemente para su óptimo rendimiento.

¿Cuál es la importancia de los indicadores claves de rendimiento como herramienta de medición en los últimos diez años?

El objetivo general de esta investigación es analizar cómo se ha estudiado la literatura científica en los últimos diez años sobre los indicadores clave de rendimiento como una herramienta de medición. Los objetivos específicos de esta revisión sistemática consisten en determinar artículos en los últimos diez años. Además, analizar cuanto se relacionan con las variables de indicadores clave de rendimiento como herramienta de mejora.

Para realizar esta investigación es necesario utilizar la metodología PRISMA. Este método es un conjunto de elementos establecido por evidencias, con la finalidad de brindar una mejor presentación en los informes, incrementar la transparencia de la investigación y ofrecer a los demás investigadores una base para futuras investigaciones.

Es necesario analizar los procesos, objetivos y proyectos de la compañía, con la finalidad de implementar los indicadores claves de rendimiento. De esta manera, los indicadores serán utilizados para medir y examinar los cumplimientos en la organización.

Además, se determinarán los puntos débiles de la compañía para posteriormente ser mejorados.

El resultado de los indicadores facilitara la información que se tiene de cada área o trabajador a fin de ser presentados a la alta gerencia, ya que brindará información importante para los gerentes en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos. Según Manzano, Medina y Zamora (2019) este artículo se basó en la investigación a una empresa de transportes en Ecuador. El objetivo principal es implementar KPI's con la finalidad de tener un seguimiento de los vehículos de su empresa y analizar a los clientes. Ejecuto seis fases: Entendimiento del negocio, analizar los datos, plan del preprocesamiento, elaboración de datos, interpretación de información y evaluación. Los resultados son: el cumplimiento de las normativas para la circulación de la empresa de transporte, mejorar la vestimenta de los transportistas, mejorar la atención de los pasajeros y que el promedio de velocidad de los vehículos cumpla con las normativas. Gracias a los indicadores, se obtuvieron resultados útiles para brindar información a los gerentes y puedan generar mejores estrategias.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La mejor herramienta de investigación para recopilar información es la revisión sistemática, teniendo como finalidad responder a la pregunta de investigación. Es un tipo de investigación que revisa los artículos científicos desde la pregunta formulada (Julio Sánchez, 2010). Los artículos científicos son un tipo de informe que tiene el propósito de ser publicado de manera escrita y describe resultados o acontecimientos reales de manera actualizada. Con una antigüedad máxima de 10 años, se contará con un mínimo de veinte artículos para validar la revisión sistemática y cada uno de ellos debe contener las variables de la investigación. Al finalizar, se presentará a la Universidad Privada del Norte teniendo en cuenta la estructura de introducción, métodos, resultado y discusión.

El buscador académico es una fuente confiable y ayudará en el sustento de investigación encontrando artículos, libros, tesis, etc. La mayoría de los artículos encontrados fueron en ProQuest, es una plataforma asociada a la UPN con la finalidad de brindar servicios de información académica y de temas de investigación relacionados a negocios. Por otro lado, EBSCO es una base de datos que ofrece textos completos, índices y publicaciones teóricas que cubre diferentes áreas. En dicho buscador se encontraron con mayor frecuencia artículos en inglés. Además, una web para cualquier usuario es Google Académico, es un buscador enfocado textos científicos publicados por usuarios seguros y revisados por especialistas.

El tema escogido es el de KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) o indicadores clave de rendimiento. De esta manera, se utilizaron palabras claves antes mencionadas.

Encontrando en su mayoría artículos científicos relacionados. Además, en el buscador académico la información fue filtrada con un criterio de tiempo comprendido entre los años 2010 – 2020. Los documentos encontrados tienen la estructura IMRD (introducción, métodos, resultado y discusión) en su mayoría artículos en español y los restantes en inglés.

Luego de la selección de los artículos de investigación, se realizó un descarte de contenidos. Tres de los artículos contaban con textos continuos, por no cumplir con la estructura establecida de IMRD, fueron excluidas.

Así mismo, uno de ellos no contenía ninguna de las dos variables propuestas; pero si contaba con el sector en el que se desarrollan las variables. Por el contrario, tenemos a los incorporados, la característica de dichos artículos es tener por lo menos una variable del tema escogido y encontrarse en buscadores confiables.

En esta investigación se tuvieron en cuenta todos los títulos relacionados con al menos una variable, ya sea directa o indirectamente. En los objetivos se detalla el tipo de investigación, en este caso, el IMRD (introducción, métodos, resultados y discusiones).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La información fue recogida de un total de 27 artículos, pero al no cumplir con los requisitos ya establecidos, se consideraron solo 23, los cuales provienen de portales indicados por la universidad (ProQuest, Scielo y EBSCO). También cumplieron con los métodos propuestos, considerando una antigüedad de 10 años como máximo. Estos documentos ayudaran de manera efectiva a responder la pregunta de investigación.

A continuación, se presentarán tablas para clasificar cada artículo, al momento de analizarlas ayudará a obtener datos a responder la pregunta de investigación.

Tabla 1:

Descripción: El total de los artículos encontrados son 27 sin realizar un filtro para escoger los más importantes. Se organizo por años

Categorización por años de documentos científicos:

Años de publicación	Numero de documentos
2010	3
2011	1
2012	2
2013	5
2014	3
2015	3
2016	1
2017	3
2018	2
2019	2
2020	2
Total	27

Tabla 2:

Descripción: El total de documentos científicos seleccionados son 27 de los cuales 25 están en el idioma de español y 2 en inglés.

Categorización de documentos científicos por idioma

IDIOMA	DOCUMENTOS ENCONTRADOS
Español	25
Ingles	2
TOTAL	27

Tabla 3:

Descripción: Esta tabla se ve los numero de artículos encontrados por fuente de información, el número con mayores documentos científicos es ProQuest página brindada por la universidad.

Fuentes de información de documentos científicos incluidos

Fuentes	Numero
ProQuest	15(55%)
EBSCO	1(4%)
GOOGLE ACADÉMICO	8(30%)
SciELO	3(11%)
Total	27

Tabla 4:

Descripción: En la presente matriz se verá el total de los artículos, con el objetivo de visualizar y la documentación. Además, los últimos 4 artículos no fueron implementados en la investigación.

Matriz de registro de artículos

N°	BASE DE DATOS	AUTORES	AÑO	Título de artículo de investigación
1	ProQuest	Vicente Sisto	2017	Gobernados por números: El financiamiento como forma de gobierno de la Universidad en Chile
2	Scielo	Madroñal, M; Galeano, B J; Escobar, N J	2016	Búsqueda de kpi de facility management para administrar la infraestructura hospitalaria en colombia
3	ProQuest	Augusto Bernal y Teresa Guarda	2020	La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública
4	ProQuest	Ma Luz Castilla y Margarita de Rosselló	2013	Avances en españa. hacia el reporting integrado/spain advances. towards integrated reporting
5	ProQuest	María Manzano;Patricio Medina; Ruth Zamora	2019	Propuesta metodológica para la generación de indicadores claves de desempeño apoyada en tecnología de información
6	Google Académico	Diego Galar, Luis Berges, M ^a Pilar Lambán y Bernardo Tormos	2013	La medición de la eficiencia de la función mantenimiento a través de KPIs financieros

7	Scielo	Martin Arango, Silvana Ruiz, Luisa Ortiz y Julián Zapata	2017	Indicadores clave de rendimiento para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre
8	Google Académico	Gabčanová Iveta	2012	Human Resources Key Performance Indicators
9	Google Académico	Aldo González & Andrés Gómez	2010	Competencia en Servicios Bancarios a Personas
10	Google Académico	Javier Dusso & Martín Dutto	2012	Evidencia sobre prácticas de endeudamiento en empresas argentinas
11	Google Académico	Ximena Lozada, Holger Cruz, Washington Pérez y Andrés de la Torre Díaz	2014	Análisis, diseño, construcción e implementación de un data warehouse para toma de decisiones y construcción de los kpi, para la empresa kronosconsulting cia ltda
12	EBSCO	Francisco Morales;Gerardo García & Elizabeth Angeles	2013	Sistema financiero y actividad económica en México: negocio y divergencia del sector bancario.
13	Scielo	Martha Valdés, Rosario Garza, Ileana Pérez, Maité Gé & Ana Rosa Chávez	2015	Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas
14	ProQuest	Alina Simon, Maité Torres, Luciana García y Raudel Ravelo	2015	Evolución de la Gestión del Conocimiento en el Grupo Empresarial CIMEX
15	Google Académico	Álvaro Quezada & Arturo Vallejos	2018	Producción científica en Chile: las limitaciones del uso de indicadores clave de rendimiento para evaluar las universidades públicas

16	ProQuest	Mauricio Bertin & Felix Iturriaga	2011	La calidad e importancia de las utilidades contables para las empresas cotizadas en los mercados de capitales chilenos
17	ProQuest	Abdul Zuluaga & Rodrigo Gómez	2014	Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo Scor
18	ProQuest	Anabel Altamirano; José Valdez; Cuitláhuac Valdez; Jorge León & Miguel Betancourt	2017	Clasificación y evaluación de los distritos de riego en México con base en indicadores clave de desempeño
19	Google Académico	Daniela Carlucci	2010	Evaluating and selecting key performance indicators: an ANP-based model
20	ProQuest	Tania Lombao	2018	Indicadores para la comunicación de la responsabilidad social corporativa de las radiotelevisiónes públicas europeas
21	ProQuest	Nieves Fernández; Jose Novoa; Catuxa García & María San Millán	2013	Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales/Review and proposal of indicators (Key Performance Indicators) for Library and social media
22	ProQuest	Karol Zambrano	2019	Fidelización en el sector cooperativo de carácter institucional en Ecuador
23	ProQuest	Fanny Galarza; Andrea Benavides & Karen Camacho	2020	Comunicación organizacional digital en las empresas del sector automotor de Ecuador
24	ProQuest	Diego Galar Pascual; Luis Berges; M ^a Pilar Lambán y Bernardo Tormos	2015	The measurement of maintenance function efficiency through financial KPIS
25	Google Académico	Molina Sánchez	2014	Indicadores de gestión para la toma de decisiones en el sector bancario colombiano

- | | | | | |
|----|---------------------|---|------|---|
| 26 | Scielo | Alfonso Mendoza
Velázquez | 2010 | Indicadores clave de rendimiento, presión y vulnerabilidad de las finanzas públicas estatales en México |
| 27 | Google
Académico | Milagros Gutiérrez,
Ricardo Palomo &
Gabriela Fernández | 2013 | Las cajas de ahorros españolas: ¿una pretendida reordenación bajo criterios de racionalidad económica y social? |

Tabla 5:

Descripción: En la presente tabla se colocaron los documentos descartados para la investigación ya que la información es innecesaria.

Tabla de artículos de investigación descartados

N	BASE DE DATOS	AUTORES	AÑO	TITULO
1	ProQuest	Diego Pascual; Luis Berges; M ^a Pilar Lambán y Bernardo Tormos	2015	The measurement of maintenance function efficiency through financial KPIS
2	Google Académico	Molina Sánchez	2014	Indicadores de gestión para la toma de decisiones en el sector bancario colombiano
3	Scielo	Alfonso Mendoza Velázquez	2010	Indicadores clave de rendimiento, presión y vulnerabilidad de las finanzas públicas estatales en México
4	Google Académico	Milagros Gutiérrez, Ricardo Palomo & Gabriela Fernández	2013	Las cajas de ahorros españolas: ¿una pretendida reordenación bajo criterios de racionalidad económica y social?

Tabla 6:

Descripción: Esta tabla presenta artículos que tienen la misma característica. En este caso los artículos son enfocados a los gobiernos teniendo en cuenta las variables.

Matriz de análisis realizado en gobiernos

Nº	Base de Datos	Autores	Años	Título
1	ProQuest	Sisto Vicente	2017	Gobernados por números: El financiamiento como forma de gobierno de la Universidad en Chile

2	ProQuest	Agusto Vernal y Teresa Guarda	2020	La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública
3	Google Académico	Ximena Lozada, Holger Cruz, Washington Pérez y Andrés de la Torre Díaz	2014	Sistema financiero y actividad económica en México: negocio y divergencia del sector bancario.
4	ProQuest	Anabel Altamirano; José Valdez; Cuitláhuac Valdez; Jorge León & Miguel Betancourt	2017	Clasificación y evaluación de los distritos de riego en México con base en indicadores clave de rendimiento

Tabla 7:

Descripción: Estos artículos presentan mejoras aplicando los indicadores claves de rendimiento en las empresas o gobiernos.

Matriz de documentos investigación con resultados de mejora

N°	Base de Datos	Autores	Años	Título
1	ProQuest	Augusto Bernal y Teresa Guarda	2020	La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública

2	ProQuest	Ma Luz Castilla y Margarita de Rosselló	2013	Avances en España. Hacia el reporting integrado/spain advances. towards integrated reporting
---	----------	---	------	--

3	ProQuest	Abdul Zuluaga & Rodrigo Gómez	2017	Clasificación y evaluación de los distritos de riego en México con base en indicadores clave de rendimiento
---	----------	----------------------------------	------	---

Tabla 8:

Descripción: Los indicadores clave de rendimiento también sirven para apoyar a otra investigación al momento de aplicarlos, por ello es importante aclarar este punto.

Matriz de relación de indicadores con otros procesos

N°	Base de Datos	Autores	Años	Título
1	ProQuest	Augusto Bernal y Teresa Guarda	2020	La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública
2	ProQuest	Ma Luz Castilla y Margarita de Rosselló	2013	Avances en España. Hacia el reporting integrado/spain advances. towards integrated reporting
3	Google Académico	Ximena Lozada, Holger Cruz, Washington Pérez y Andrés de la Torre Díaz	2014	Análisis, diseño, construcción e implementación de un data warehouse para toma de decisiones cyonstrucción de los kpi, para la empresa kronosconsulting cia ltda

Tabla 9:

Descripción: En los análisis realizados tres mencionan sobre la importancia de la fidelización de los clientes en las diferentes instituciones.

Matriz de relación en la fidelización de los clientes

N°	Base de Datos	Autores	Años	Título
1	ProQuest	Nieves Fernández; Jose Novoa; Catuxa García & María San Millán	2013	Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales/Review and proposal of indicators (Key Performance Indicators) for Library and social media
2	ProQuest	Karol Zambrano	2019	Fidelización en el sector cooperativo de carácter institucional en Ecuador
3	ProQuest	Fanny Galarza; Andrea Benavides & Karen Camacho	2020	Comunicación organizacional digital en las empresas del sector automotor de Ecuador

Las personas o empresas que realizan el análisis situacional de la organización necesitarán el uso de los indicadores de desempeño a fin de facilitar la toma de decisiones. (Manzano, Medina y Zamora, 2019).

Galar, Bergues, Lambán & Tormos (2014) Al implementar los indicadores clave de rendimiento es necesario verificar las mejorar en el mantenimiento de la compañía, teniendo en cuenta el cálculo del presupuesto exacto para la inversión. Por lo contrario, equivocarse

al escoger los indicadores realizara informes incorrectamente teniendo como resultado un plan estratégico equivocado

Según Fernández, Novoa, García & San Millán (2013), los indicadores miden los niveles de desempeño en una compañía, teniendo en cuenta diversas estrategias para cumplir con el objetivo de la compañía. De tal manera, los indicadores se acoplan a la fidelización de los clientes. Beerli, Martín y Quintana (2004) señala que los indicadores pueden medir diferentes áreas de la compañía, en este caso sirve mucho para los visualizar la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta si la estrategia que tienen es fidelizar. (Zambrano, 2019, p, 116)

Altamirano A., Valdez J., Valdez C., León J. & Betancourt M. (2017) Al contar con un gran número de indicadores, es difícil encontrarlos y aplicarlos teniendo en cuenta que están realizando una investigación pormenorizado de estados contables. Así mismo, al culminar su investigación manifestó que los indicadores de desempeño no generaban una buena relación entre endeudamiento y rentabilidad entre los años 2006-2008. González & Gómez (2010) menciona que, al colocar indicadores inadecuados, los resultados saldrán erróneos y podría perjudicar la investigación realizada. Si quieres realizar o visualizar la rentabilidad y no encuentra el indicador que se ajuste tienes que revisar la matriz ROA Y ROE

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Después de realizar la ejecución de la investigación respondiendo a la pregunta de la revisión sistemáticas, se analizaron diferentes artículos realizados por especialistas en el tema. Al examinar los veintitrés documentos científicos, se halló una relación positiva con respecto a los indicadores de desempeño como herramienta de medición. La mayoría de los artículos demostraron el beneficio para la gerencia, obteniendo resultados exactos y cumpliendo objetivos. Además, son versátiles y pueden acoplarse a cualquier área, siempre y cuando cumplan las características requeridas. Los KPI's denotan una gran ayuda en la fidelización de los clientes mejorando la rentabilidad de la organización, porque los clientes escogen la compañía antes que los competidores. Así como fortalezas, podemos identificar debilidades. Ya que, teniendo una gran variedad de indicadores es difícil escoger los mejores para el área en la organización. Finalmente, se manifestaron nuevos objetivos para las futuras investigaciones con respecto a la forma en la que se puede medir el desempeño en cualquier organización.

REFERENCIAS

- ✓ Sisto, V. (2017). Gobernados por números: El financiamiento como forma de gobierno de la universidad en Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 64-75. doi:<http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1086>
- ✓ MADRONAL, M; GALEANO, BJ y ESCOBAR, NJBÚSQUEDA DE KPI DE GESTIÓN DE INSTALACIONES PARA ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA EN COLOMBIA. *Rev. ing. biomed.* [en línea]. 2016, vol.10, n.20, pp.13-19. ISSN 1909-9762.
- ✓ Bernal, A., & Guarda, T. (2020). La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 14-27. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2385754950?accountid=36937>
- ✓ Castilla, M. L., & de Rosselló, M. (2013). AVANCES EN ESPAÑA. HACIA EL REPORTING INTEGRADO/SPAIN ADVANCES. TOWARDS INTEGRATED REPORTING. *Boletín De Estudios Económicos*, 68(208), 61-87. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1364797277?accountid=36937>
- ✓ Manzano-Ibarra, M., Medina-Chicaiza, P., & Zamora-Sánchez, R. (2019). Propuesta metodológica para la generación de indicadores claves de desempeño apoyada en tecnología de información. *3C Tecnología*, 8(1), 10-29. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2209310103?accountid=36937>
- ✓ Galar Pascual, D., Berges, L., Lambán, M. P., & Tormos, B. (2014). The measurement of maintenance function efficiency through financial KPIS. *DYNA*, 81(184), 102. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n184.39510>
- ✓ Serna, M. D. A., Moreno, S. R., Vásquez, L., Fernanda Ortiz, & Cortes, J. A. Z. (2017). Indicadores clave de rendimiento para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingeniería*, 25(4), 707-720. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2001045676?accou6937ntid=3>

- ✓ Gabcanova, I. (2012). Human Resources Key Performance Indicators. *Journal of Competitiveness*, 4(1), 117-128. <https://doi.org/10.7441/joc.2012.01.09>
- ✓ Aldo González & Andrés Gómez. (2010). Competencia en Servicios Bancarios a Personas. 25/05/2020, de Universidad de Chile Sitio web: https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu_0004_2010.pdf
- ✓ Javier Dusso & Martín Dutto . (2012). EVIDENCIA SOBRE PRÁCTICAS DE ENDEUDAMIENTO EN EMPRESAS ARGENTINAS . 25/05/2020, de SADAF Docentes de Administración Financiera Sitio web:https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxxii_jornadas/xxii-j-dusso-dutto.pdf
- ✓ Ximena Lozada, Holger Cruz, Washington Pérez y Andrés de la Torre Díaz. (2014). ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN DATA WAREHOUSE PARA TOMA DE DECISIONES Y CONSTRUCCIÓN DE LOS KPI, PARA LA EMPRESA KRONOSCONSULTING CIA LTDA. 25/05/2020, de DSpace Sitio web: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7942/1/AC-SI-ESPE-047750.pdf>
- ✓ Morales Gutiérrez, F. J., García Muñoz, G., & Angeles Uribe, E. (2013). Sistema financiero y actividad económica en México: negocio y divergencia del sector bancario. *Análisis Económico*, 28(67), 171–198.
- ✓ Valdés-Padrón, Martha, Garza-Ríos, Rosario, Pérez-Vergara, Ileana, Gé-Varona, Maité, & Chávez-Vivó, Ana Rosa. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 48-57. Recuperado en 25 de mayo de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100006&lng=es&tlng=es.
- ✓ Cuevas, A. S., Sánchez, M. T., Hernández, L. G., & Suárez, R. R. (2015). Evolución de la gestión del conocimiento en el grupo empresarial CIMEX (evolution of knowledge management in CIMEX enterprise group). *Gecontec*, 3(2), 36-52. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1755954101?accountid=36937>
- ✓ Quezada-Hofflinger, Á., & Vallejos-Romero, A. (2018). Producción científica en Chile: Las limitaciones del uso de indicadores clave de rendimiento para evaluar

las universidades públicas. *Revista Española De Documentación Científica*, 41(1), 1-13. doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2018.1.1447>

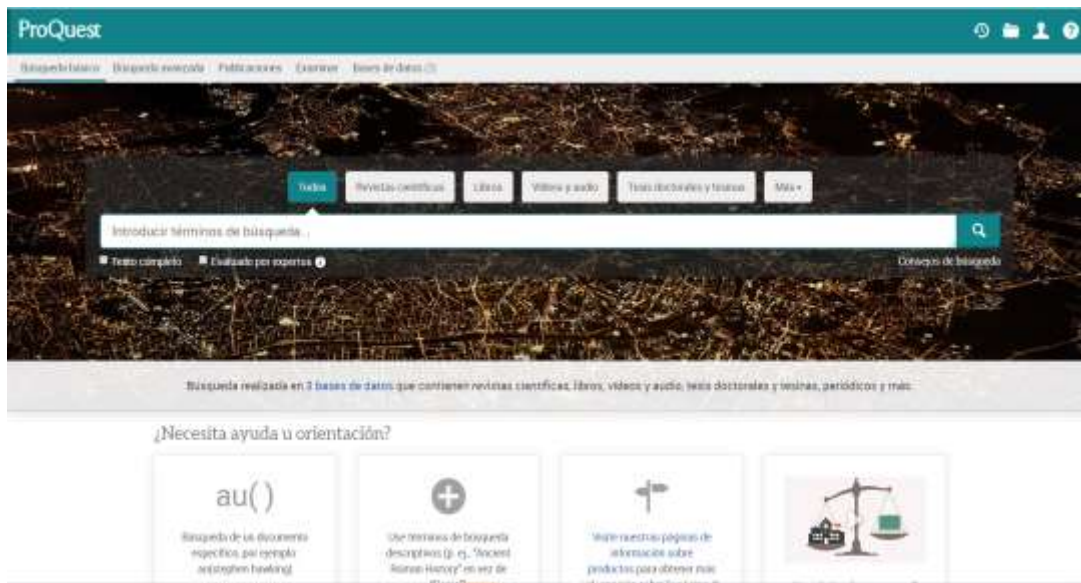
- ✓ Bertin, M. J., & Iturriaga, F. (2011). LA CALIDAD E IMPORTANCIA DE LAS UTILIDADES CONTABLES PARA LAS EMPRESAS COTIZADAS EN LOS MERCADOS DE CAPITALES CHILENOS*. *El Trimestre Económico*, 78(3), 643-674. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/907073252?accountid=36937>
- ✓ Abdul, Z. M., Gómez Montoya, R.,A., & Fernández Henao, S.,A. (2014). Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor. *Clio America*, 8(15), 90-110. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.832>
- ✓ Altamirano-Aguilar, A., Valdez-Torres, J., Valdez-Lafarga, C., León-Balderrama, J. I., Betancourt-Lozano, M., & Osuna-Enciso, T. (2017). Clasificación y evaluación de los distritos de riego en México con base en indicadores clave de rendimiento. *Tecnología y Ciencias Del Agua*, 8(4), 79-99. doi:<http://dx.doi.org/10.24850/j-tyca-2017-04-05>
- ✓ Carlucci, D. (2010). Evaluating and selecting key performance indicators: an ANP-based model. *Measuring Business Excellence*, 14(2), 66-76. <https://doi.org/10.1108/13683041011047876>
- ✓ Lombao, T. F. (2018). INDICADORES PARA LA COMUNICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS RADIOTELEVISIONES PÚBLICAS EUROPEAS. *Prisma Social*, (22), 159-183. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2190928657?accountid=36937>
- ✓ Diego, G. P., Berges, L., Lambán, M. P., & Tormos, B. (2014). The measurement of maintenance function efficiency through financial KPIS. *Dyna*, 81(184), 102-109. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1676622474?accountid=36937>
- ✓ Molina Sánchez, L. (2014). Indicadores de gestión para la toma de decisiones en el sector bancario colombiano. *Revista de investigación en ciencias estratégicas*, 1(1), 43 - 64. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/view/2314>

- ✓ Mendoza Velázquez, Alfonso. (2010). Indicadores clave de rendimiento, presión y vulnerabilidad de las finanzas públicas estatales en México. *El trimestre económico*, 77(307), 603-647. Recuperado en 24 de mayo de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2010000300603&lng=es&tlng=es.
- ✓ Milagros Gutiérrez, Ricardo Palomo & Gabriela Fernández. (2013). Las cajas de ahorros españolas: ¿una pretendida reordenación bajo criterios de racionalidad económica y social?. 24/05/2020, de ScienceDirect Sitio web: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575813000194#!>
- ✓ Galarza, F. P., Benavides, A. V., & Camacho, K. N. A. (2020). Comunicación organizacional digital en las empresas del sector automotor de ecuador. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, , 215-228. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2385371134?accountid=36937>
- ✓ Zambrano, K. (2019). Fidelización en el sector cooperativo de carácter institucional en ecuador. *Estudios De La Gestión*, (6), 111-133. doi:<http://dx.doi.org/10.32719/25506641.2019.6.4>
- ✓ Fernández-Villavicencio, N. G., Novoa, J. L. M., García, C. S., & Fernández, María Elvira San Millán. (2013). Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la biblioteca en los medios sociales/Review and proposal of indicators (key performance indicators) for library and social media. *Revista Espanola De Documentacion Cientifica*, 36(1), 1-14. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1348600376?accountid=36937>
- ✓ Meca, J. S. (2010). Cómo realizar una revisión sistemática y un meta-análisis. *Aula abierta*, 38(2), 53-64.

ANEXOS

Figuras 1

Plataforma con más documentos de investigación en el presente informe



Figuras 2

Base de datos en Excel de documentos de investigación

N°	BASE DE DATOS	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDAD	IMRD	AUTOR	AÑO	TIPO DE INVESTIGACIÓN			PAÍS	CONCEPTOS	
							TESIS	AC	AR		CONCEPTO 1	CONCEPTO 2
1	ProQuest	Gobernados por números: El financiamiento como forma de gobierno de la Universidad en Chile		SI	Vicente Stribo	2017			X	Chile	Indicadores de desempeño	
2	Scielo	BÚSQUEDA DE KPI DE FACILITY MANAGEMENT PARA ADMINISTRAR LA INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA EN COLOMBIA		SI	Madróñal, M; Galeano, B D; Escobar, N J	2020			X	Colombia	Indicadores de desempeño	
	ProQuest	La gestión de la información es factor determinante para elaborar estrategias innovadoras en política pública	Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Sangolquí, Ecuador	SI	Augusto Bernal y Tereza Guanda	2020			X	Ecuador	Indicadores de desempeño	

CONCEPTOS		ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA (PALABRAS CLAVES, OPERADOR LÓGICO, ETC)	DESCARTE E INCLUSIÓN	ARTÍCULO				
CONCEPTO 1	CONCEPTO 2			RESUMEN	MÉTODO	RESULTADOS	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	CONCLUSIÓN
Indicadores de desempeño		Indicadores de desempeño	Inclusión	Estudia los mecanismos de financiamiento vinculados a estándares e indicadores como formas de gobierno a distancia	Buscó que una selección lo más amplia posible, cubriendo las áreas claves para la gestión de la Universidad	Establecieron un mayor número de indicadores para las diferentes áreas	Tabla de indicadores	Gracias a los indicadores se predice que puede ser financiado por la universidad o no. Para llegar a una acreditación.
Indicadores de desempeño		KPI	Inclusión	El objetivo es identificar los indicadores y ordenarlos de manera correcta.	Busqueda bibliográfica con autores internacionales.	Tienen un resultado de información o una base para futuras investigaciones para clasificarlas.	Análisis de datos	Este artículo servirá como base para futuras investigaciones.
Indicadores de desempeño		KPI	Inclusión	Disminución del analfabetismo, las investigaciones pedagógicas, la controlando y evaluando sus resultados.	Métodos mixtos, análisis e interpretación de datos y redacción del informe de investigación.	Análisis de los requerimientos se realizó utilizando las experiencias del usuario, es decir el usuario fue el encargado de establecer los	Data Ware House	La propuesta se centra en los pasos del nivel conceptual, el trabajo en progreso incluye el mejoramiento

Matriz completa:

<https://drive.google.com/file/d/1FLq3W3UarYV2o-91TkzivUs-QhETAecY/view?usp=sharing>