

Capital	Atributo	Indicador	Instrumento de Lectura
Humano	Actitud de servicio Conocimiento sobre el tema	Número de clientes satisfechos Porcentaje de ingenieros certificados	Encuesta de satisfacción del cliente Evaluación de desempeño
Instrumental	Herramientas de trazabilidad ERP Sistemas de calidad de café	Numero de usuarios satisfechos	Encuesta de satisfacción de usuarios
Identidad	Satisfacción de las otras áreas de la compañía Calidad del grupo de trabajo	Nivel de confianza en el área de TI Disminución en tiempos de respuesta a las solicitudes hechas al área de TI	Calificación del nivel de atención por parte de otras áreas Estadísticas de solicitudes hechas al área de TI
Inteligencia	Conocimiento sobre las tendencias del mercado del café a nivel mundial Conocimiento sobre experiencias de poner las TICs a disposición de los agricultores en otros países	Precios internacionales del café, niveles de consumo Nivel de tecnificación de los procesos que son llevados a cabo por los agricultores en otros países	Indicadores de la bolsa de valores, estadísticas de consumo interno y externo Reportes, estadísticas, análisis, cuadros comparativos
Relacional	Alianzas estratégicas con proveedores Satisfacción de las necesidades de los caficultores	Proveedores interesados en establecer una alianza estratégica Cantidad de alianzas establecidas Preferencia del café sobre otros cultivos	Actas de reuniones realizadas con proveedores Estadísticas de los cultivos de café en relación a otros cultivos en zonas cafeteras
Humano	Conocimiento sobre el presupuesto necesario para ingreso de las	Cantidad de recursos económicos	Análisis financiero y presupuestal

	TICs en las zonas cafeteras	necesarios para el ingreso de las TICs en las zonas cafeteras	
--	-----------------------------	---	--