

Fórmulas para medir KPI's

$$\text{Share Of Voice} = \frac{\text{Número de menciones de mi marca}}{\text{Número de menciones de la competencia}}$$

$$\text{Tasa de Engagement} = \frac{\text{Volumen de engagement}}{\text{Volumen de base}}$$

$$\text{Tasa de conversión} = \frac{\text{Número de ventas}}{\text{Visitas totales}}$$

$$\text{Post engagement rate} = \frac{\# \text{ de likes } \times 1, + \# \text{ de comentarios } \times 3 + \# \text{ de compartidos } \times 2}{\text{Total de alcance de los posts de un día específico}} \times 100$$

$$\text{Tasa de interacción} = \frac{\text{número de interacciones}}{\text{alcance}} \\ (\text{número de usuarios que han visto el contenido})$$

$$\text{Tasa de retención} = \frac{\text{Número de clientes retenidos en el período}}{\text{Número de clientes en el período}}$$

$$\text{Churn Rate (tasa de fidelización)} = \frac{\text{Clientes que se han dado de baja en el período}}{\text{Clientes al final del período}}$$

$$\text{CLV Real} = \text{gasto promedio} \times \text{número de veces que compra} \times \text{tiempo como cliente} \times \text{margen del producto}$$

= s x c x t x p

$$\text{Costo de Adquisición} \\ \text{CAC} = \frac{\text{costo de ventas mensuales} + \text{costo de marketing mensual}}{\text{número de clientes adquiridos en el mes}}$$

$$\text{Nivel de satisfacción del cliente} = \% \text{ de expectativa} - \% \text{ de percepción}$$

$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ detractores}$$

$$\text{Incidencias} = \# \text{ de incidencias activas} - \# \text{ de incidencias resueltas}$$