

**PRESENTACIÓN  
SOFTWARE TABLERO  
DE COMANDO PARA  
PYMES**

*Dr. Héctor Enrique Polla*

*ERTEK Consultores*

**Esta presentación se ha  
confeccionado para ser  
exhibida en las:**

***2° Simposio Nacional de Estrategia***

***“ESTRATEGIAS PARA NUESTRA ARGENTINA”***

***Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 7 de Noviembre de 2003***



# TABLERO DE COMANDO PARA PyMES

VISION, MISION Y VALORES

MAPA ESTRATÉGICO

BASES DE DATOS



TABLERO DE COMANDO

CLIENTES

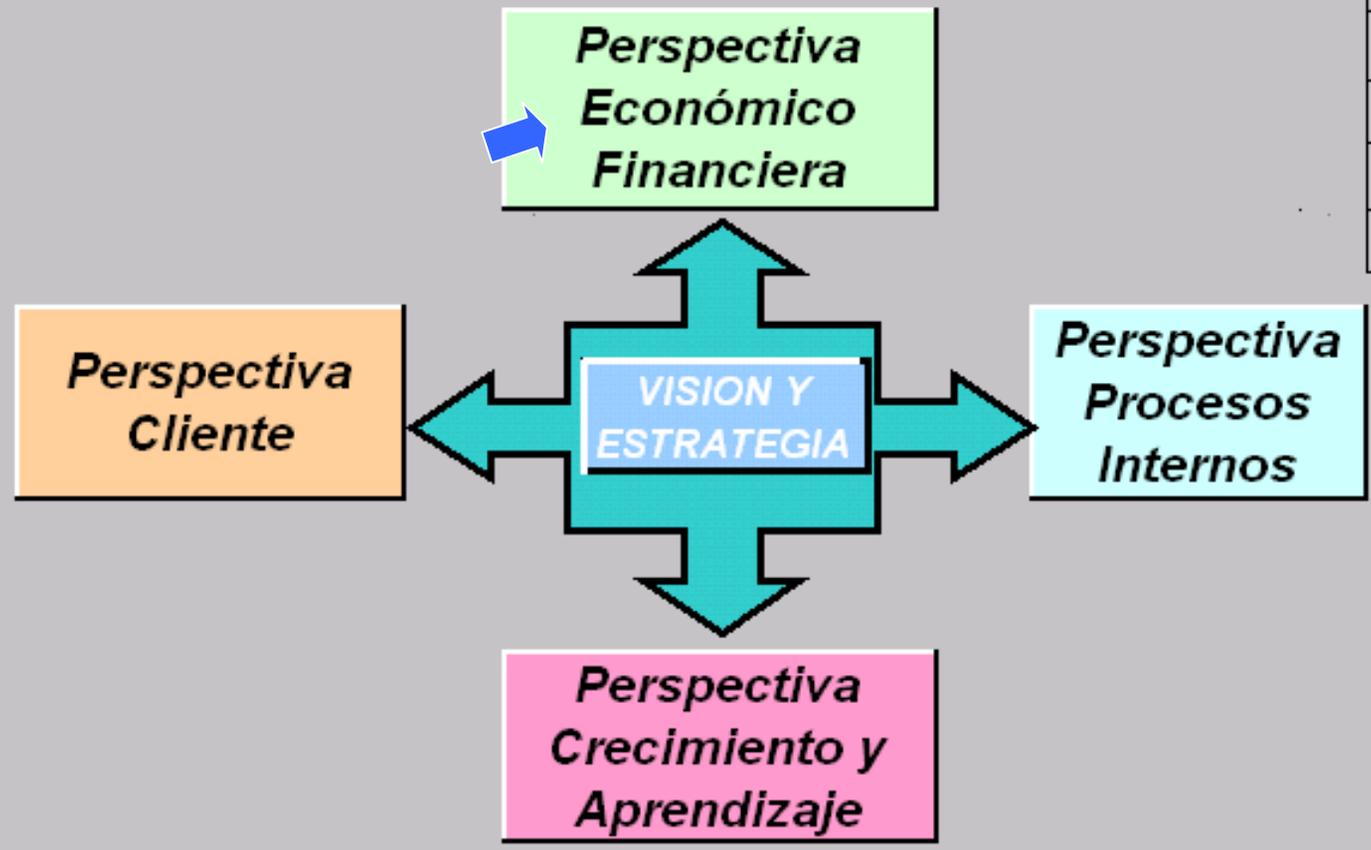
PROYECTOS Y PLANES

Principal  
Detalle

IR A:

- PRINCIPAL
- TAB. DET.

# TABLERO DE COMANDO



# PERSPECTIVA FINANCIERA

Datos del período:

oct-03

Obtener una rentabilidad  
del 15% anual



Mantener una Rentabilidad  
Neta del 35%



Lograr una rentabilidad  
s/PN del 15%



Mantener un índice  
superior al 4,67 % de  
liquidez corriente



Disminuir en un 5 % el ciclo  
temporal de cobranzas.



Mantener un índice del  
rango 1 / 1,50 para la  
rotación de bienes de



ESTADO



IR A:



PRINCIPAL  
TABLERO  
TAB. DET.  
PERS. FIN

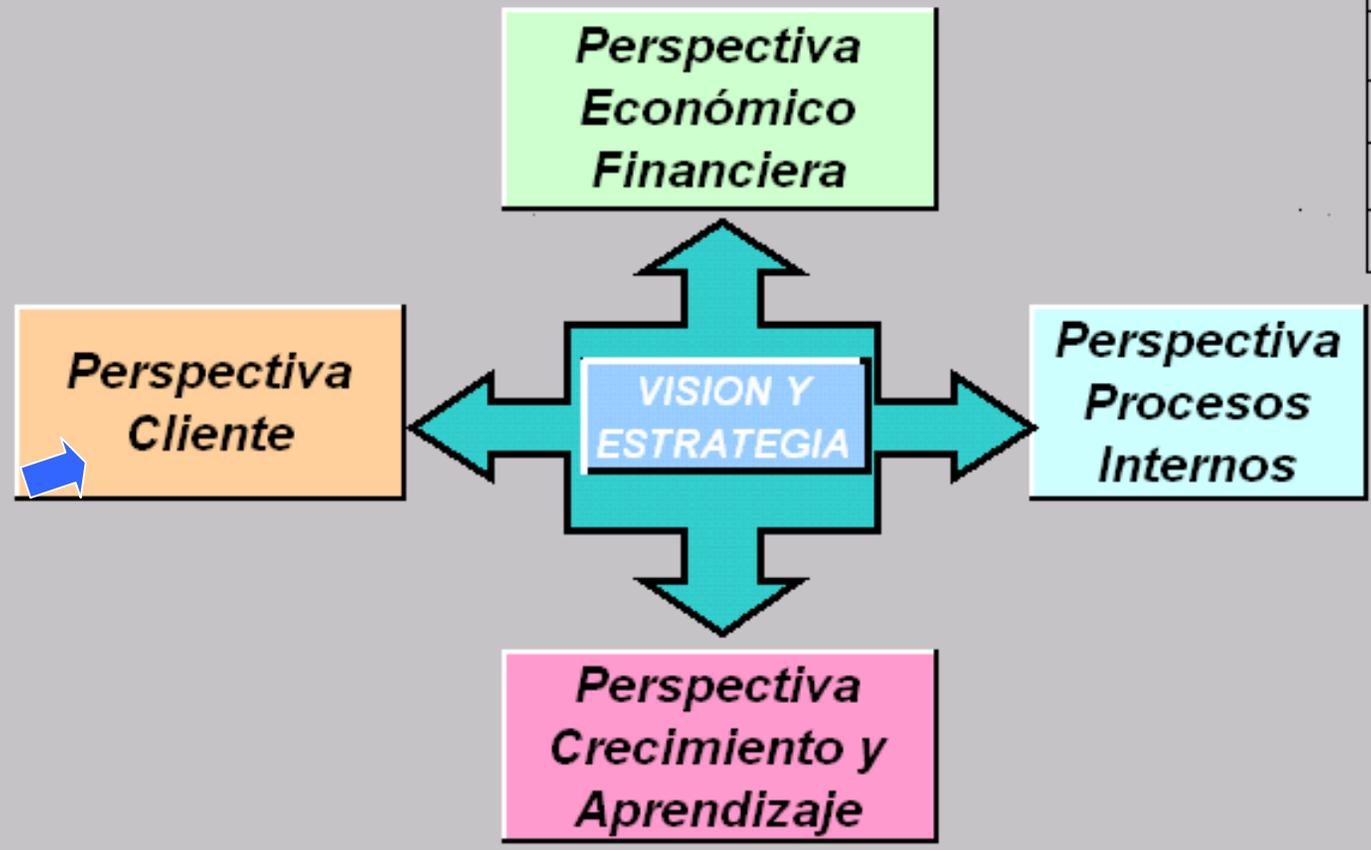


- Principal
- Detalle

IR A:

- PRINCIPAL
- TAB. DET.

# TABLERO DE COMANDO



# PERSPECTIVA CLIENTE

Datos del período:

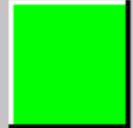
ESTADO



- IR A:
- PRINCIPAL
  - TABLERO
  - TAB. DET.
  - PERS. CLIENTE

PRINCIPAL  
TABLERO  
TAB. DET.  
PERS. CLIENTE

**Incrementar las Ventas Totales de La Empresa en un 10 % sobre el resultado**



**Reducir un 15 % el índice de quejas de clientes con respecto al período**



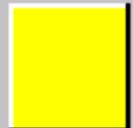
**Lograr un monto de clientes nuevos superior al 15 % de la cartera total.**



**Mantener el 60 % de la cartera de clientes activa en el presente período.**



**Incrementar un 3 % la participación del mercado total.**

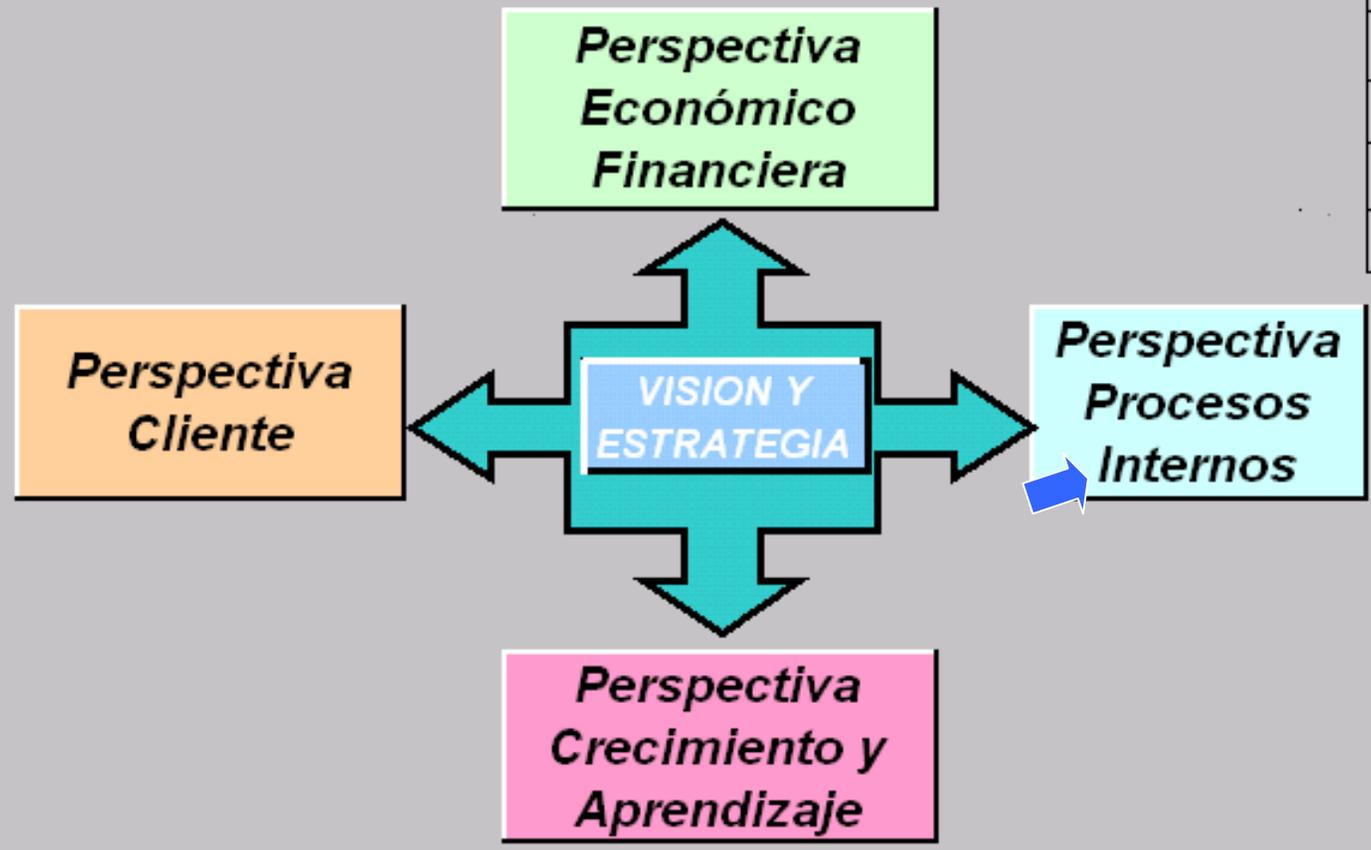


Principal  
Detalle

IR A:

- PRINCIPAL
- TAB. DET.

# TABLERO DE COMANDO



# PERSPECTIVA PROCESOS INT.

Datos del período:

oct-03 ▼

IR A:

<b>ESTADO</b>	<input type="checkbox"/>	PRINCIPAL
	<input checked="" type="checkbox"/>	TABLERO
	<input type="checkbox"/>	TAB. DET.
	<input type="checkbox"/>	PERS. PROCESOS
	<input type="checkbox"/>	



Disminuir un 8 % la brecha entre rendimientos reales / standard.



Disminuir un 5 % la brecha entre tiempos reales / standard.



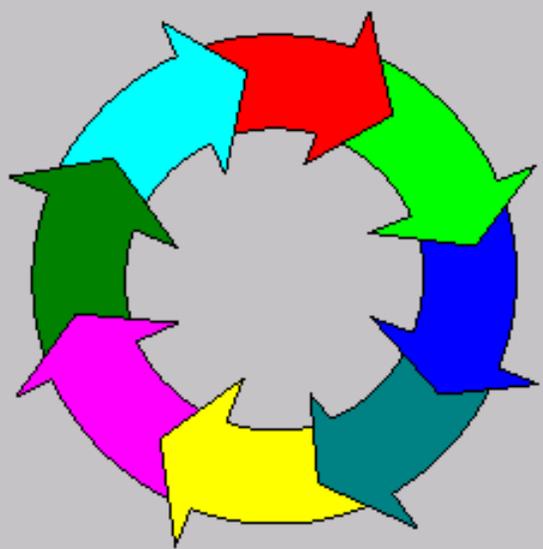
Incrementar un 0,50 % la cantidad de unidades hora hombre.



Lograr un 95 % de cumplimiento del Programa.



Disminuir un 30 % la cantidad total de rechazos internos.

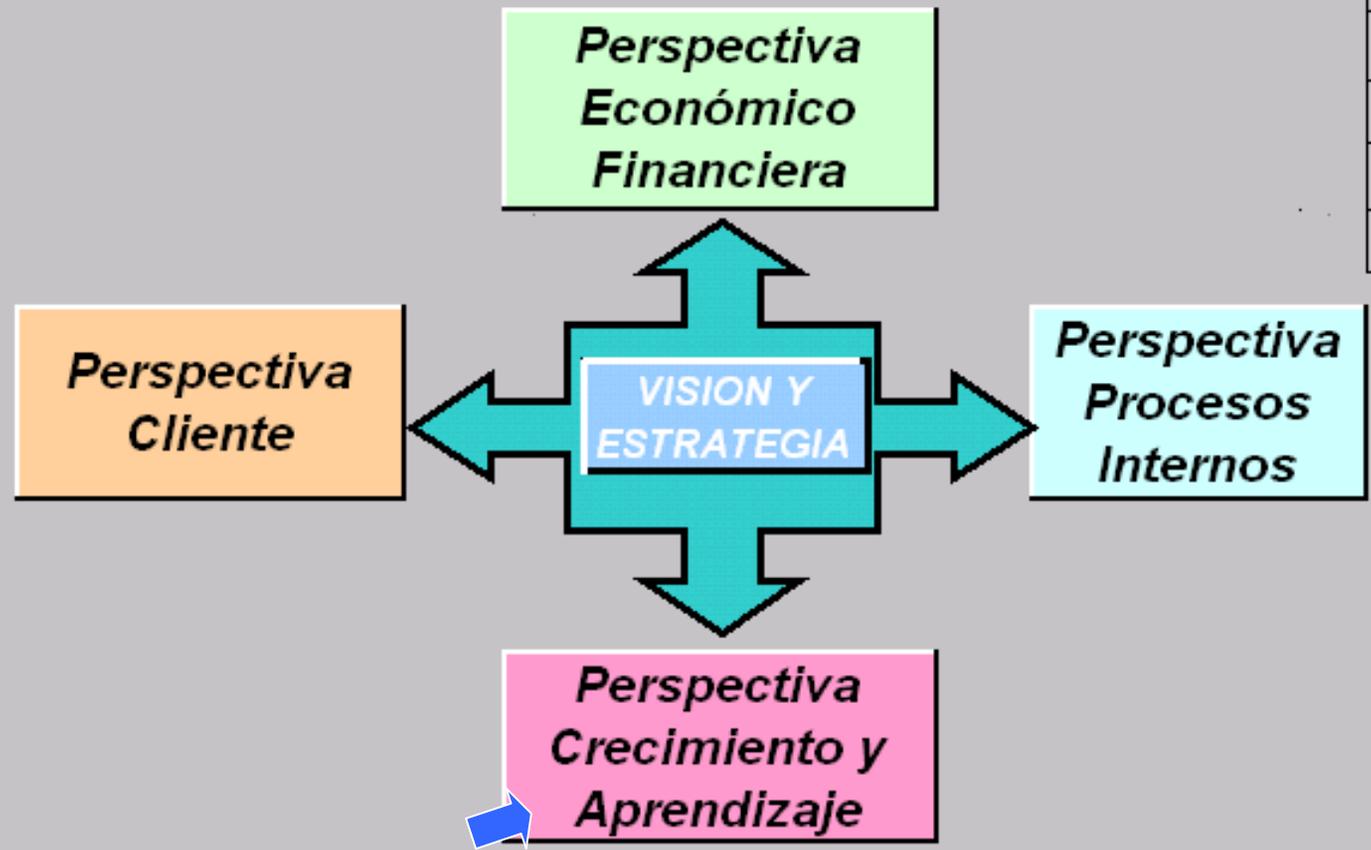


Principal  
Detalle

IR A:

- PRINCIPAL
- TAB. DET.

# TABLERO DE COMANDO



# PERSPECTIVA APRENDIZAJE

Datos del Período:

oct-03

Mantener el nivel de ausentismo bajo el 5 % del total de horas trabajadas.



Lograr un índice de satisfacción superior al 95 %



Lograr un índice de bajas inferior al 0,3 % durante el presente periodo.



Lograr un índice de sugerencias internas de 30 %



Lograr un índice de quejas internas inferior al 5 %



Lograr un 15 % de personal calificado sobre el total



ESTADO

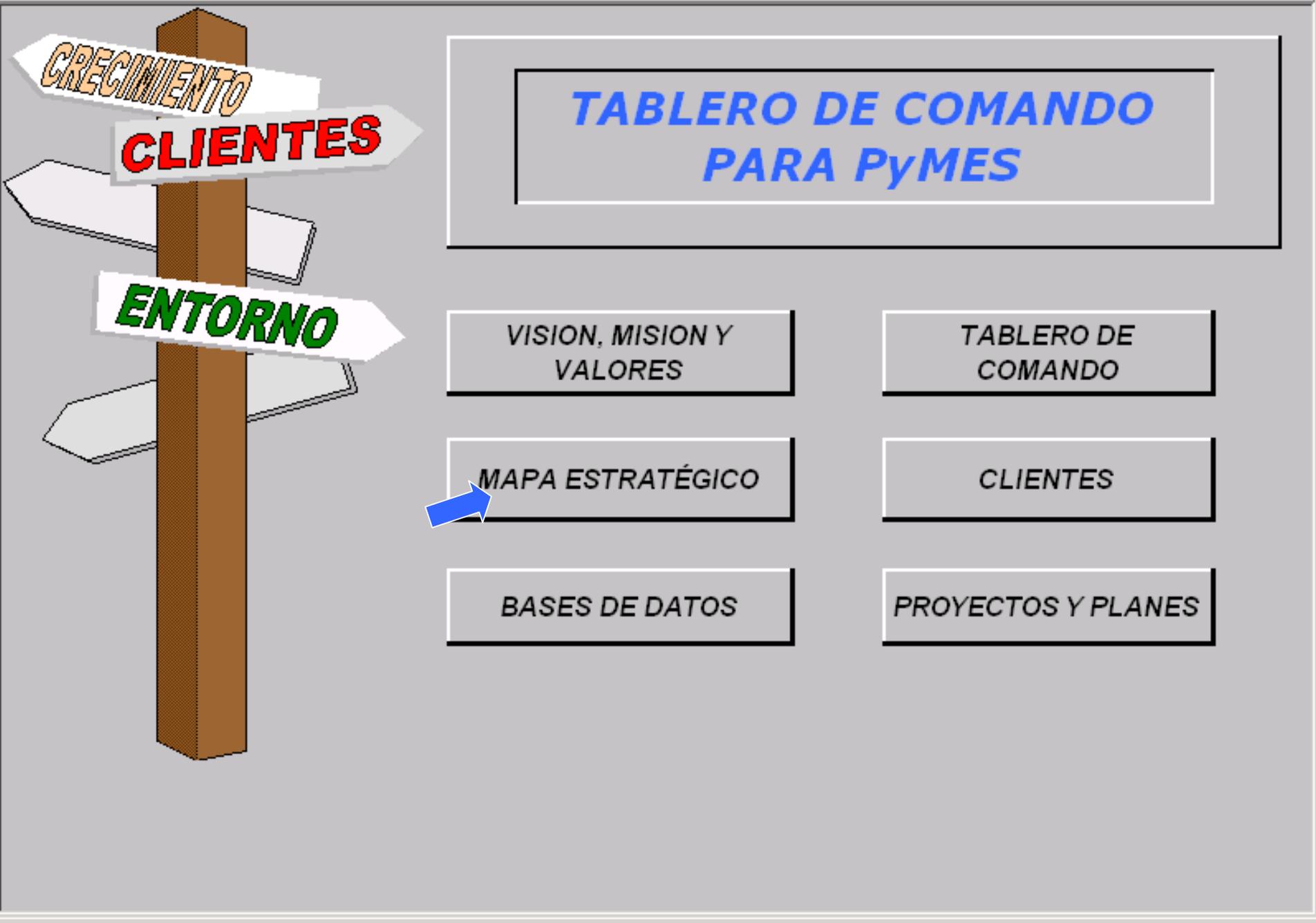


IR A:



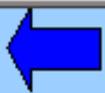
PRINCIPAL  
TABLERO  
TAB. DET.  
PERS. PROCESOS





# MAPA ESTRATÉGICO

VOLVER



CARGA DE TEMAS ESTRATÉGICOS



<b>T.E.</b>	<b>PRIORIDAD</b>	<b>NOMBRE DEL TEMA</b>	<b>DESCRIPCION</b>
T.E. 1	1	<i>Excelencia en el trato con el Cliente</i>	<a href="#">Descripción</a>
T.E. 2	2	<i>Ampliación de mercados geográficos</i>	<i>Descripción</i>
T.E. 3	3	<i>Mantenimiento de la rentabilidad porcentual</i>	<i>Descripción</i>
T.E. 4	4	<i>Crecimiento de la empresa</i>	<i>Descripción</i>
T.E. 5	5	<i>Desarrollar la fortaleza de la marca</i>	<i>Descripción</i>
T.E. 6			
T.E. 7			
T.E. 8			
T.E. 9			
T.E. 10			
T.E. 11			
T.E. 12			
T.E. 13			
T.E. 14			
T.E. 15			



[Ver Mapa  
Estratégico](#)

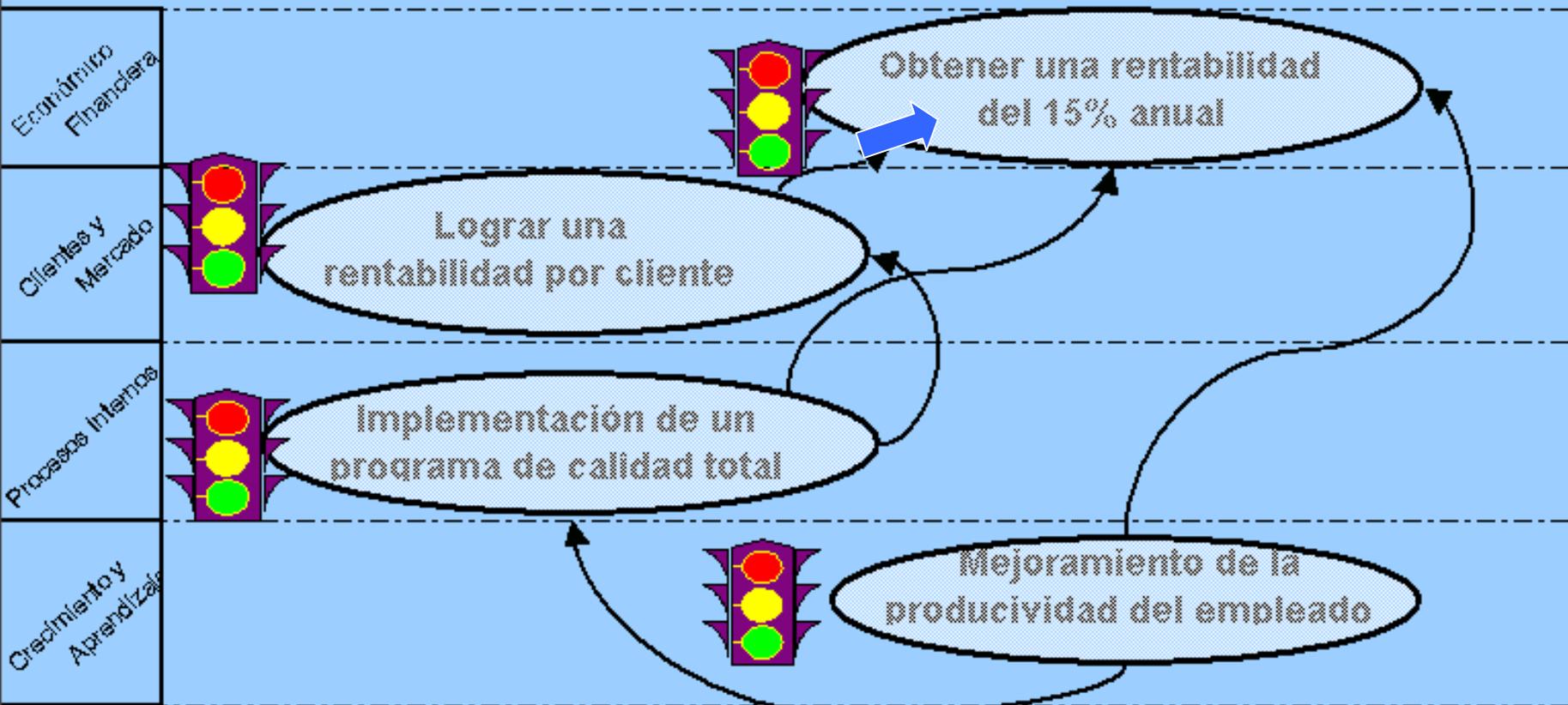
# MAPA ESTRATÉGICO

VOLVER



CARGA DE TEMAS ESTRATÉGICOS

# Mantenimiento de la rentabilidad porcentual

[VOLVER](#)

# **CARGA DE LA MATRIZ DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**







TEMA ESTRATÉGICO	PERSPECTIVA	DENOMINACIÓN DEL OBJETIVO	KPI
Mantenimiento de la rentabilidad porcentual	Perspectiva Económico Financiera	Obtener una rentabilidad del 15% anual	Rentabilidad Anual
Mantenimiento de la rentabilidad porcentual	Perspectiva Clientes y Mercado	Lograr una rentabilidad por cliente del 20%	Rentabilidad de los clientes
Mantenimiento de la rentabilidad porcentual	Perspectiva Procesos Internos	Implementación de un programa de calidad total	Calidad de los productos producidos
Mantenimiento de la rentabilidad porcentual	Perspectiva Crecimiento y Aprendizaje	Mejoramiento de la productividad del empleado	Productividad del empleado

Aquí se cargan los objetivos estratégicos fijados



KPI	INDUCTOR	PLAN ESTRATÉGICO	
Rentabilidad Anual	Rentabilidad por Cliente	Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base a un costeo ABC	<i>Volver</i>
Rentabilidad de los clientes	Tasas de reducción de costes	Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base a un costeo ABC	
Calidad de los productos producidos	Porcentaje de equipos que vuelven en garantía	Implementación de un programa de calidad total	
Productividad del empleado	Capacitación de los empleados	Programa de capacitación ejecutiva	
		Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base	
		Implementación de un programa de calidad total	
		Programa de capacitación ejecutiva	



Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base  
 Implementación de un programa de calidad total  
 Programa de capacitación ejecutiva

**CARGA DE DETALLE DE LOS  
PROYECTOS Y PLANES DE ACCION**

PLAN ESTRATÉGICO	DETALLE DEL PLAN		
<p><b>Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base a un costeo ABC</b></p>	<p><i>Proceder al costeo ABC de cada cliente a los efectos de comparar contra el precio de venta al mismo y su rentabilidad</i></p>	<p>RAMA CRONO G</p>	<p>VOLVER</p>
<p><b>Implementación de un programa de calidad total</b></p>	<p><i>Desarrollo de un programa de calidad total</i></p>	<p>RAMA CRONO G</p>	<p>VOLVER</p>
<p><b>Programa de capacitación ejecutiva</b></p>	<p><i>Desarrollo de un programa de capacitación ejecutiva que alcanzará todo el personal de la empresa el cual deberá tener como mínimo tres cursos de capacitación en el año</i></p>	<p>RAMA CRONO G</p>	<p>VOLVER</p>
		<p>RAMA CRONO G</p>	<p>VOLVER</p>
			<p>VOLVER</p>



VOLVER VOLVER

<b>Nombre Proyecto</b>	Programa de Capacitación
<b>Fecha Inicio</b>	01/10/2003

**VOLVER**

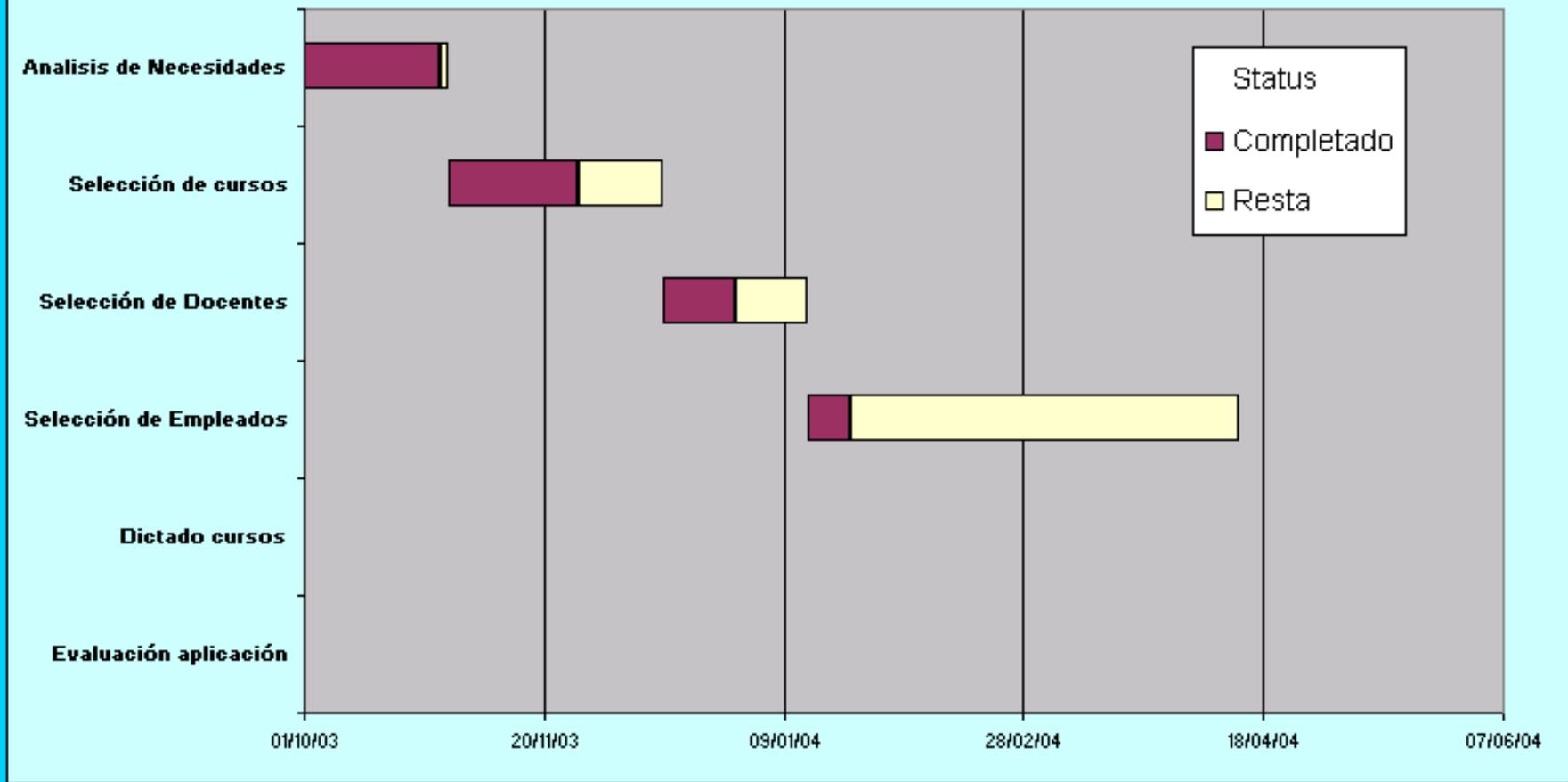
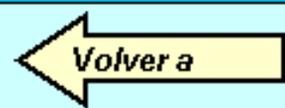
<i>Tarea</i>	<i>Comienza</i>	<i>Comple tado</i>	<i>Resta</i>	<i>Dura ción</i>	<i>Expira</i>	<i>Avance en %</i>
Análisis de Necesidades	01/10/2003	28,5	1,5	30	31/10/2003	95
Selección de cursos	31/10/2003	27,0	18,0	45	15/12/2003	60
Selección de Docentes	15/12/2003	15,0	15,0	30	14/01/2004	50
Selección de Empleados	14/01/2004	9,0	81,0	90	13/04/2004	10
Dictado cursos	13/04/2004				13/04/2004	
Evaluación aplicación	13/04/2004				13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	
			38090		13/04/2004	

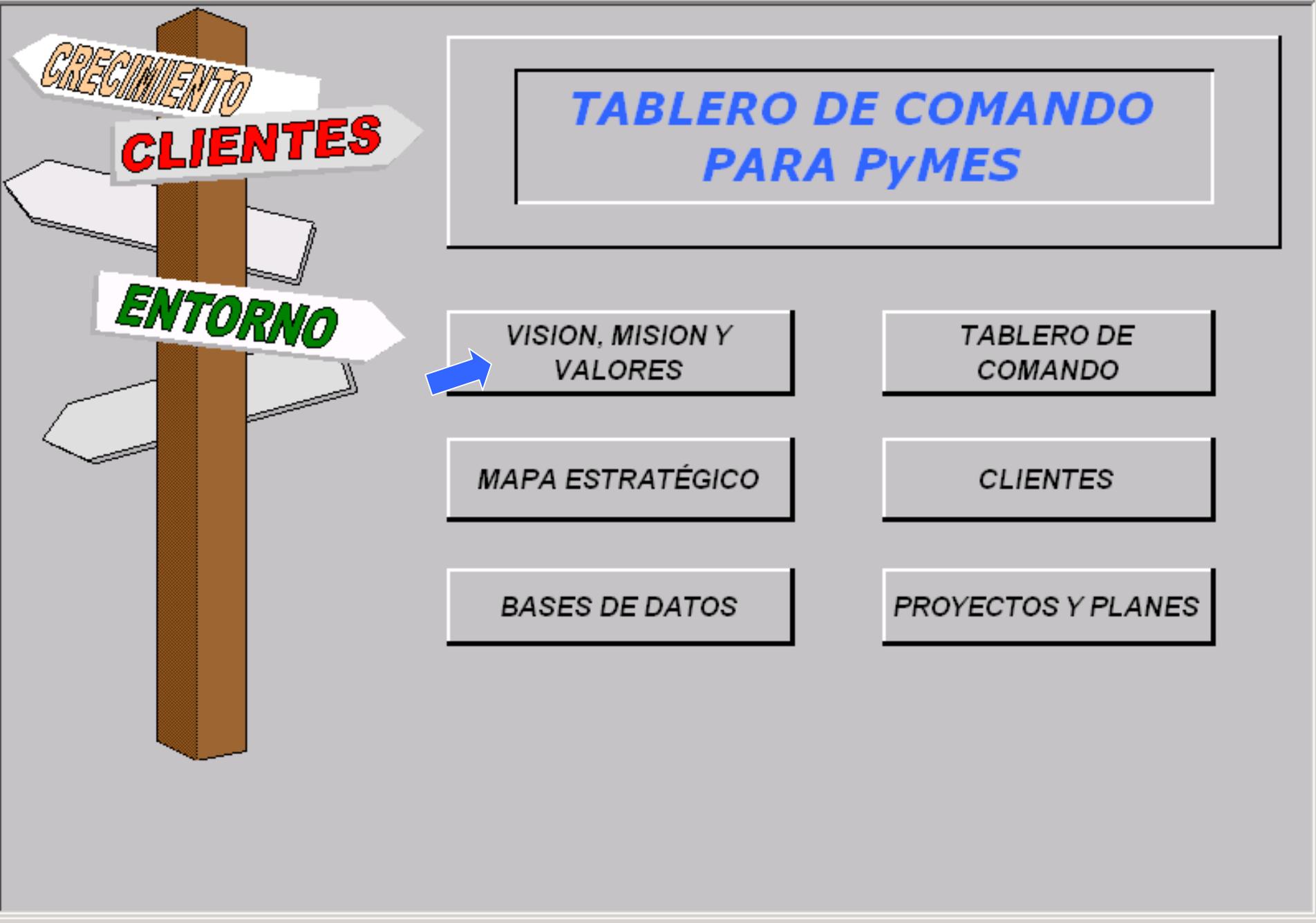
Para usar el grafico Gantt llene las celdas pintadas de color gris con la información apropiada y haga click en el botón Ver Gráfico

**Ver Gráfico**



# Programa de Capacitación







**VISION:** Ser la consultora de más prestigio y mejor clientela en toda la Comunidad Económica Europea, satisfaciendo al cliente y cuidando a la comunidad.

**MISION:** Insertarnos en cada uno de los países de la comunidad por calidad de los servicios, a través de un servicio excelente que brinde satisfacción y negocios a nuestros clientes, procurando siempre el cuidado del entorno y cuidado por las leyes.

**VALORES:  
CULTURALES**

# **CARGA DE LOS NOMBRES DE LAS PERSPECTIVAS**

<b>CODIGO</b>		<b>Nombre</b>	<b>Nombre Completo</b>
<b>F</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Económico Financiera</b>	<b>Perspectiva Económico Financiera</b>
<b>C</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Clientes y Mercado</b>	<b>Perspectiva Clientes y Mercado</b>
<b>P</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Procesos Internos</b>	<b>Perspectiva Procesos Internos</b>
<b>A</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Crecimiento y Aprendizaje</b>	<b>Perspectiva Crecimiento y Aprendizaje</b>
<b>E</b>	<b>Perspectiva</b>	<b>Sector Externo</b>	<b>Perspectiva Sector Externo</b>
	<b>Perspectiva</b>		<b>Perspectiva</b>
<b>Volver a Principal</b>			<b>Volver a Tablero</b>

**TABLERO DE LOS OBJETIVOS  
ORDENADOS POR PERSPECTIVA**

## TABLERO DE COMANDO

VER ESTADO DE LOS INDICADORES

ENUNCIACION DE OBJETIVOS

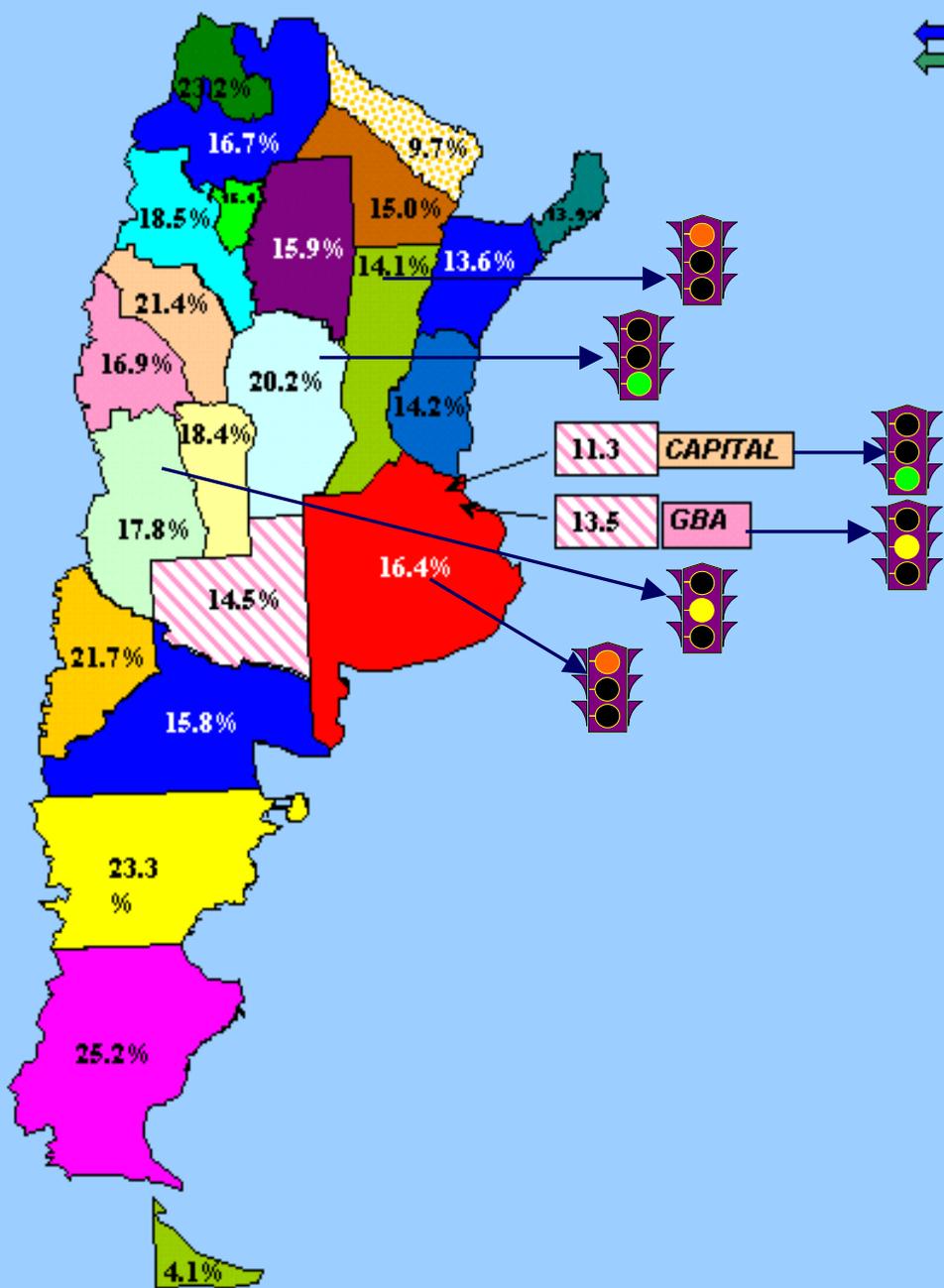
ESCENARIOS

Datos correspondientes al mes de

oct-03

Perspectiva Financiera	Perspectiva Cliente	Perspectiva Procesos	Perspectiva Aprendizaje
Obtener una rentabilidad del 15% anual	Incrementar las Ventas Totales de La Empresa en un 10 % sobre el resultado del período anterior.	Disminuir un 8 % la brecha entre rendimientos reales / standard.	Mantener el nivel de ausentismo bajo el 5 % del total de horas trabajadas.
Mantener una Rentabilidad Neta del 35%	Reducir un 15 % el índice de quejas de clientes con respecto al período anterior.	Disminuir un 5 % la brecha entre tiempos reales / standard.	Lograr un índice de satisfacción superior al 95 %
Lograr una rentabilidad s/FPN del 15%	Lograr un monto de clientes nuevos superior al 15 % de la cartera total.	Incrementar un 0,50 % la cantidad de unidades hora hombre.	Lograr un índice de bajas inferior al 0,3 % durante el presente período.
Mantener un índice superior al 4,67 % de liquidez corriente	Mantener el 60 % de la cartera de clientes activa en el presente período.	Lograr un 95 % de cumplimiento del Programa.	Lograr un índice de sugerencias internas de 30 %
Disminuir en un 5 % el ciclo temporal de cobranzas.	Incrementar un 3 % la participación del mercado total.	Disminuir un 30 % la cantidad total de rechazos internos.	Lograr un índice de quejas internas inferior al 5 %
Mantener un índice del rango 1 / 1,50 para la rotación de bienes de cambio.			Lograr un 15 % de personal calificado sobre el total

# **CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS POR CENTRO DE NEGOCIOS**



← PRINCIPAL  
← TABLERO

Promedio País 15.0%

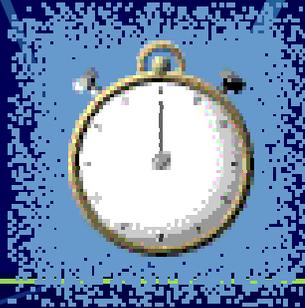
1ro	10
2do	6
3ro	6
4to	2
5/6 to y otros	1

11.3 CAPITAL

13.5 GBA

16.4%

# FIN DE LA PRESENTACIÓN



Dr.Héctor Enrique Polla  
heppolla@infovia.com.ar  
Tel- fax : 054011-49413347