

# **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

# TABLERO DE COMANDO

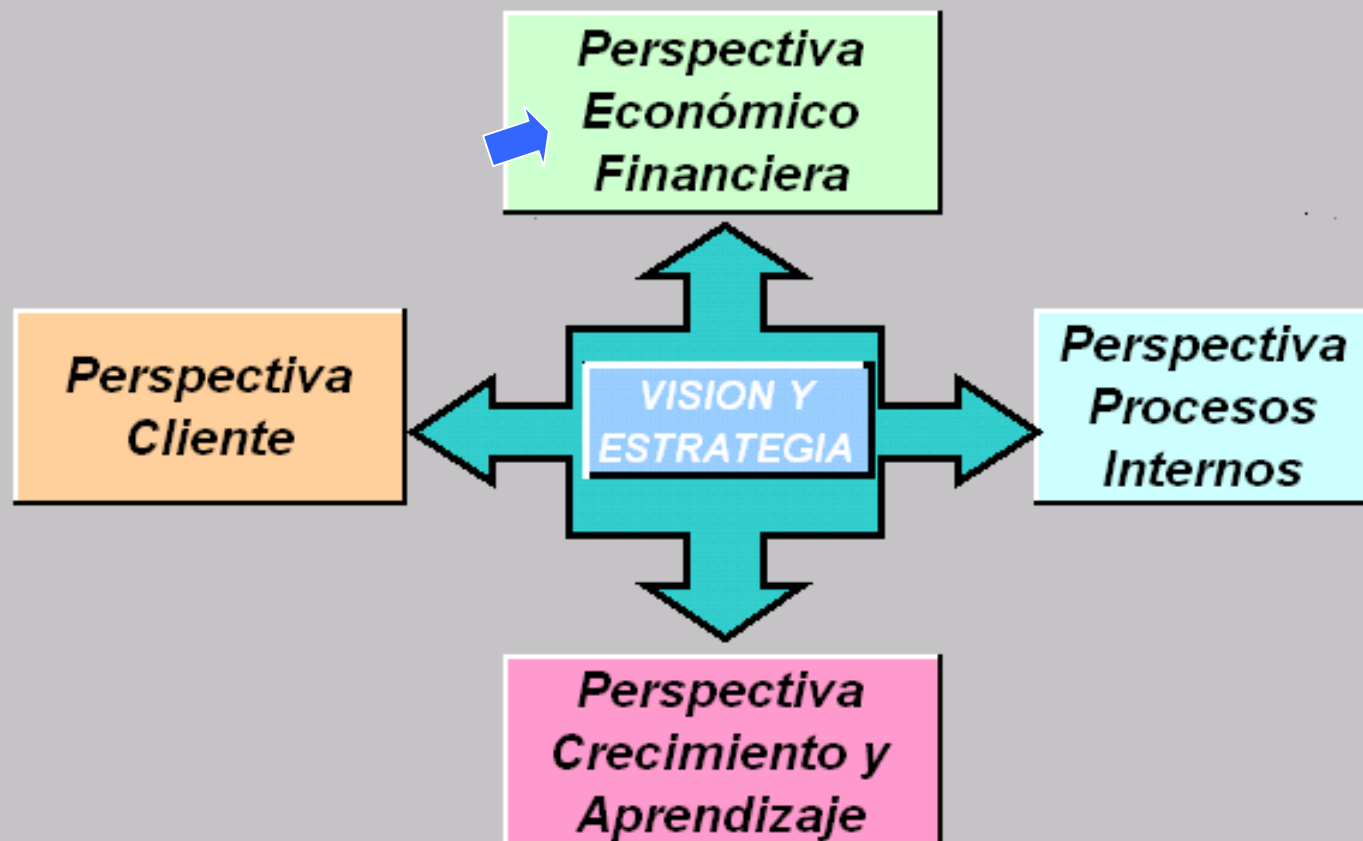
IR A:



PRINCIPAL



TAB. DET.



## 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

# TABLERO DE COMANDO

IR A:



PRINCIPAL



TAB. DET.



*Perspectiva  
Económico  
Financiera*

*Perspectiva  
Cliente*

VISION Y  
ESTRATEGIA

*Perspectiva  
Procesos  
Internos*

*Perspectiva  
Crecimiento y  
Aprendizaje*

## PERSPECTIVA CLIENTE

Datos del período:

oct-03

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.



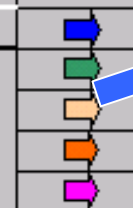
Incrementar un 3 % la  
participación del mercado  
total.



ESTADO



IR A:



PRINCIPAL  
TABLERO  
TAB. DET.  
PERS. CLIENTE



Principal

Detalle

# TABLERO DE COMANDO

IR A:



PRINCIPAL



TAB. DET.



*Perspectiva  
Económico  
Financiera*

*Perspectiva  
Cliente*

VISION Y  
ESTRATEGIA

*Perspectiva  
Procesos  
Internos*

*Perspectiva  
Crecimiento y  
Aprendizaje*



**PERSPECTIVA PROCESOS INT.**

Datos del período:

oct-03

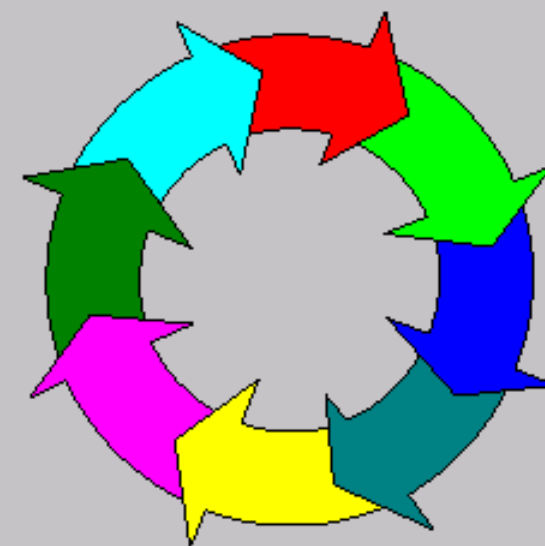
Disminuir un 8 % la brecha  
entre rendimientos reales /  
standard.Disminuir un 5 % la brecha  
entre tiempos reales /  
standard.Incrementar un 0,50 % la  
cantidad de unidades hora  
hombre.Lograr un 95 % de  
cumplimiento del  
Programa.Disminuir un 30 % la  
cantidad total de rechazos  
internos.

ESTADO



IR A:

- ☐ PRINCIPAL
- ☒ TABLERO
- ☐ TAB. DET.
- ☐ PERS. PROCESOS
- ☐



 Principal Detalle

# TABLERO DE COMANDO

IR A:



PRINCIPAL



TAB. DET.



*Perspectiva  
Económico  
Financiera*

*Perspectiva  
Cliente*

VISION Y  
ESTRATEGIA

*Perspectiva  
Procesos  
Internos*

*Perspectiva  
Crecimiento y  
Aprendizaje*



**PERSPECTIVA APRENDIZAJE**

oct-03

1



1



ESTADO

IR A:



|                |
|----------------|
| PRINCIPAL      |
| TABLERO        |
| TAB. DET.      |
| PERS. PROCESOS |





## **TABLERO DE COMANDO PARA PyMES**

VISION, MISION Y  
VALORES

TABLERO DE  
COMANDO

MAPA ESTRATÉGICO

CLIENTES


BASES DE DATOS

PROYECTOS Y PLANES

# MAPA ESTRATÉGICO

[VOLVER](#)[CARGA DE TEMAS ESTRATÉGICOS](#)

| T.E.    | PRIORIDAD | NOMBRE DEL TEMA                             | DESCRIPCION                 |
|---------|-----------|---|-----------------------------|
| T.E. 1  | 1         | Excelencia en el trato con el Cliente       | <a href="#">Descripción</a> |
| T.E. 2  | 2         | Ampliación de mercados geográficos          | Descripción                 |
| T.E. 3  | 3         | Mantenimiento de la rentabilidad porcentual | Descripción                 |
| T.E. 4  | 4         | Crecimiento de la empresa                   | Descripción                 |
| T.E. 5  | 5         | Desarrollar la fortaleza de la marca        | Descripción                 |
| 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 |           |   |                             |

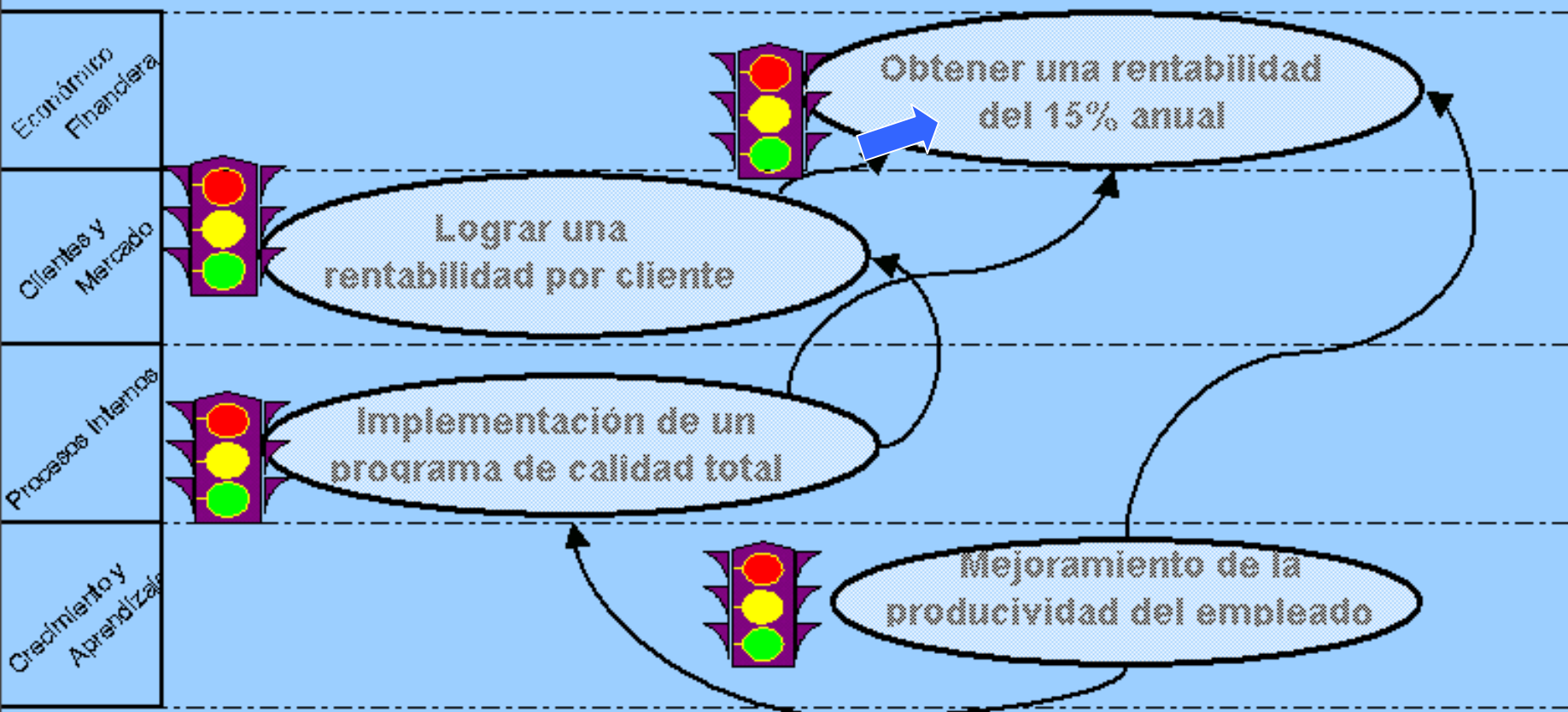
[Ver Mapa  
Estratégico](#)



# MAPA ESTRATÉGICO

[VOLVER](#)[CARGA DE TEMAS ESTRATÉGICOS](#)

## Mantenimiento de la rentabilidad porcentual

[VOLVER](#)



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

[illegible]



[illegible]



[illegible]



Aquí se cargan los  
objetivos  
estratégicos fijados



[illegible]







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



| PLAN ESTRATÉGICO  | DETALLE DEL PLAN   |               |        |
|---|--|---------------|--------|
| Análisis cliente por cliente de la rentabilidad del mismo en base a un costeo ABC | <i>Proceder al costeo ABC de cada cliente a los efectos de comparar contra el precio de venta al mismo y su rentabilidad</i>   | RAMA<br>CRONO | VOLVER |
| Implementación de un programa de calidad total                                    | <i>Desarrollo de un programa de calidad total</i>  | RAMA<br>CRONO | VOLVER |
| Programa de capacitación ejecutiva  | <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> | RAMA<br>CRONO | VOLVER |
|   |  | RAMA<br>CRONO | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |
|   |  |               | VOLVER |

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

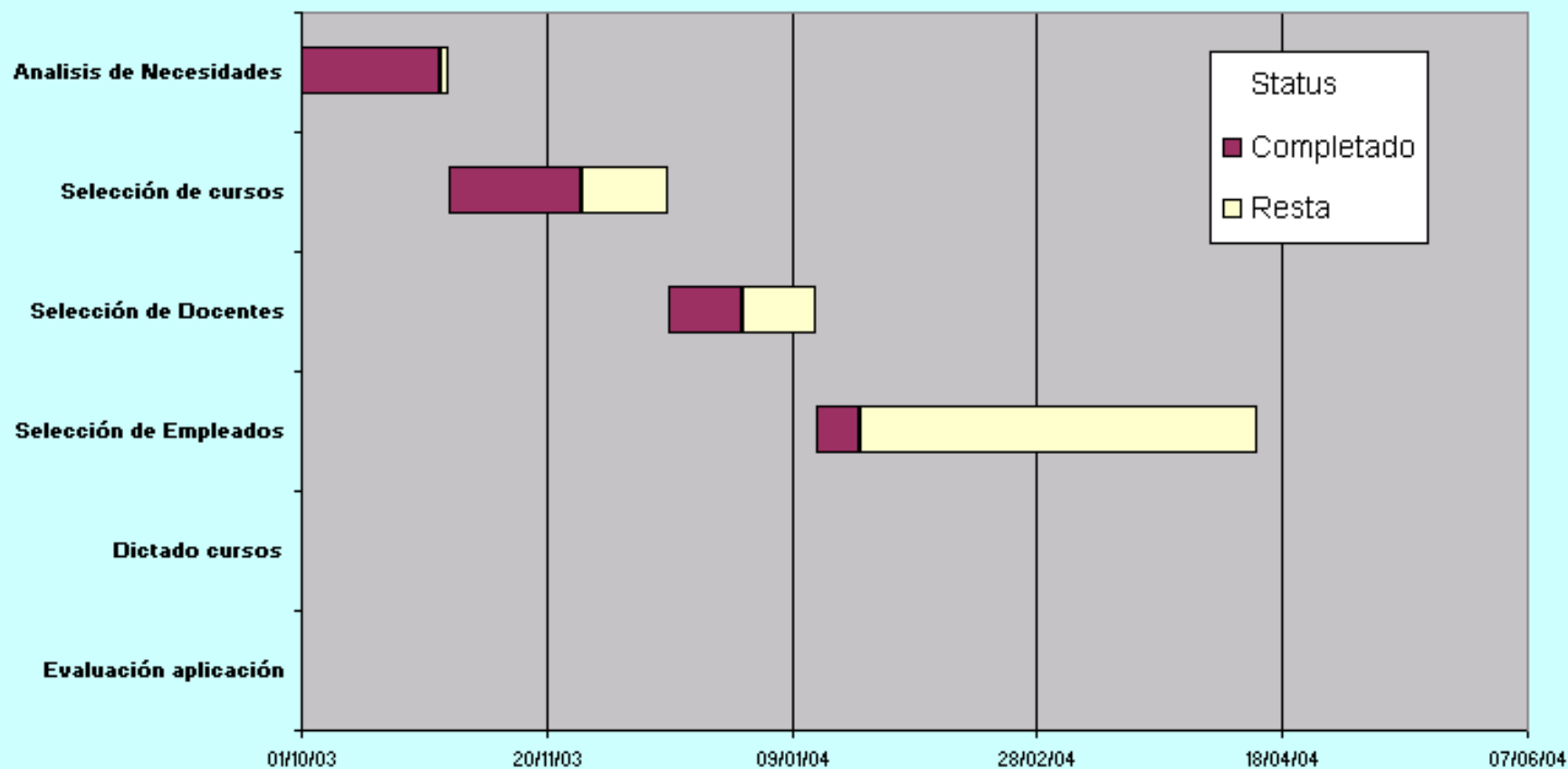
**VOLVER**

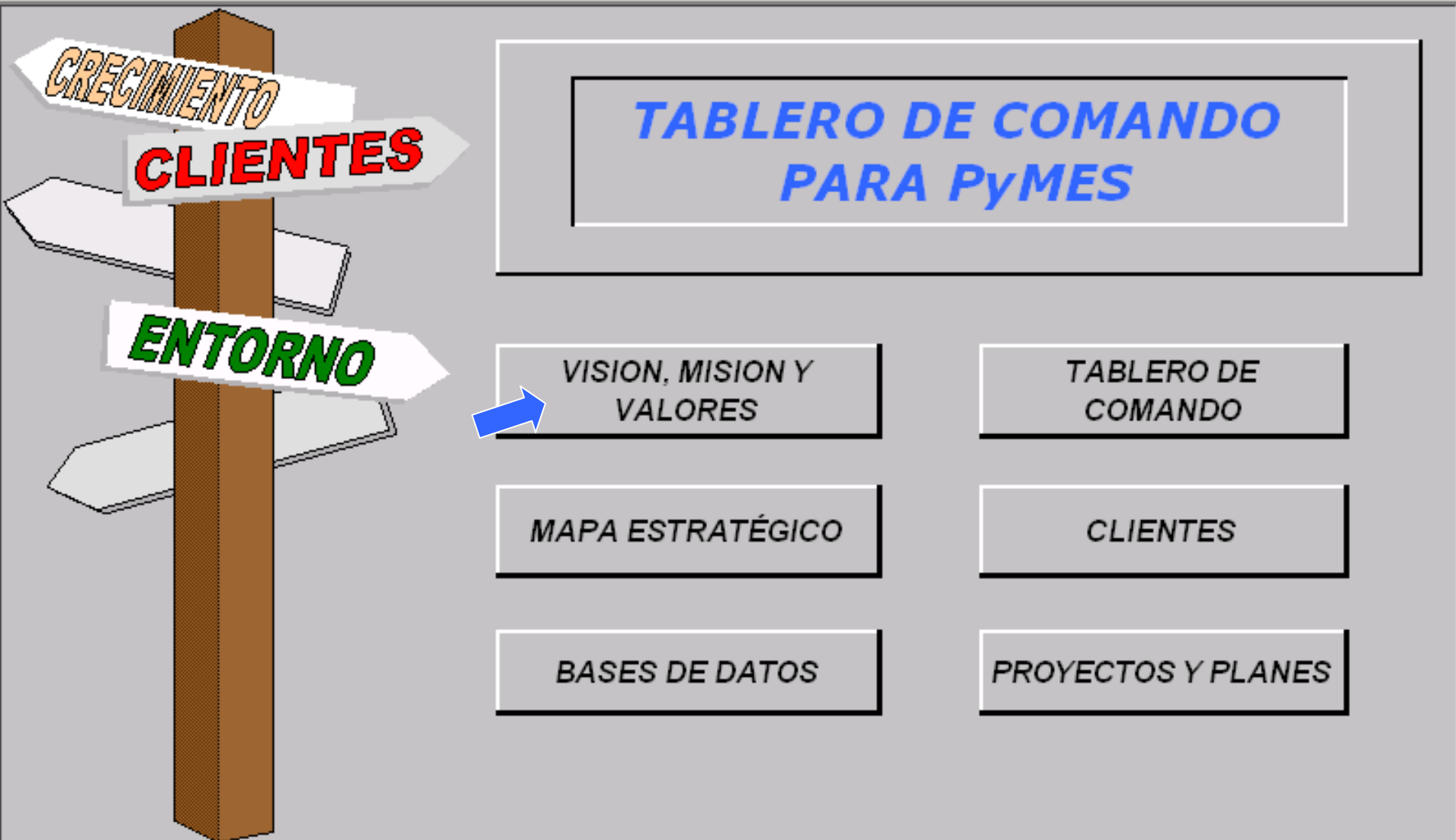
| <i>Tarea</i>            | <i>Comienza</i> | <i>Comple<br/>tado</i> | <i>Resta</i> | <i>Dura<br/>ción</i> | <i>Expira</i> | <i>Avance<br/>en %</i> |  |
|-------------------------|-----------------|------------------------|--------------|----------------------|---------------|------------------------|--|
| Análisis de Necesidades | 01/10/2003      | 28,5                   | 1,5          | 30                   | 31/10/2003    | 95                     | Para usar el grafico Gantt<br>llene las celdas pintadas de<br>color gris con la información<br>apropiada y haga click en el<br>botón Ver Gráfico |
| 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    |                        | <b><u>Ver Gráfico</u></b>  |
|                         |                 |                        | 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    |                        |  |
|                         |                 |                        |              |                      |               |                        |  |



## Programa de Capacitacion

Volver a







**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><i>Económico Financiera</i></b>      | <b><i>Perspectiva Económico Financiera</i></b>      |
| <b>C</b>                         | <b>Perspectiva</b> | <b><i>Clientes y Mercado</i></b>        | <b><i>Perspectiva Clientes y Mercado</i></b>        |
| <b>P</b>                         | <b>Perspectiva</b> | <b><i>Procesos Internos</i></b>         | <b><i>Perspectiva Procesos Internos</i></b>         |
| <b>A</b>                         | <b>Perspectiva</b> | <b><i>Crecimiento y Aprendizaje</i></b> | <b><i>Perspectiva Crecimiento y Aprendizaje</i></b> |
| <b>E</b>                         | <b>Perspectiva</b> | <b><i>Sector Externo</i></b>            | <b><i>Perspectiva Sector Externo</i></b>            |
|                                  | <b>Perspectiva</b> |   | <b><i>Perspectiva</i></b>                           |
| <b><i>Volver a Principal</i></b> |                    |   | <b><i>Volver a Tablero</i></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

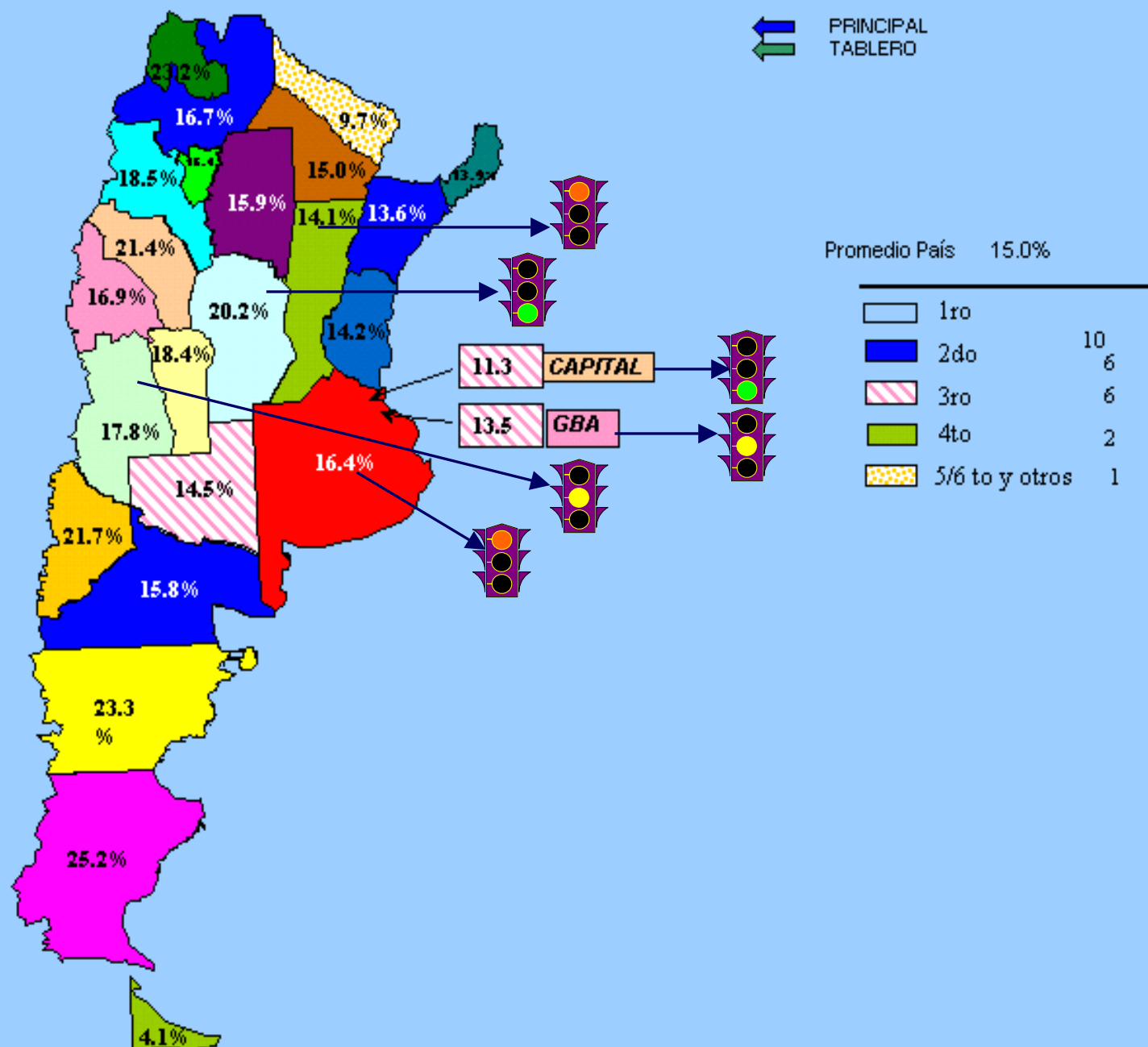
oct-03



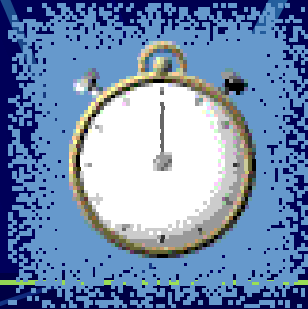
| Perspectiva Financiera  |        | Perspectiva Cliente  |        | Perspectiva Procesos   |        | Perspectiva Aprendizaje  |        |
|---|--------|--|--------|--|--------|--|--------|
| Obtener una rentabilidad del 15% anual                                      | Yellow | Incrementar las Ventas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



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



# FIN DE LA PRESENTACIÓN



Dr.Héctor Enrique Polla  
[heppolla@infovia.com.ar](mailto:heppolla@infovia.com.ar)  
Tel- fax : 054011-49413347