

Cuadro de Mando Integral sobre perspectivas vrs los objetivos, indicadores, metas y acciones

Perspectiva	Objetivo Estratégico	Indicadores	Metas	Acciones
Finanzas y contabilidad	• Reducir la complejidad	Utilidad en las transacciones	Incremento en 10%	Aumentar volumen
	• Mejorar la actividad económica	Liquidez o endeudamiento	Mantener en 20%	Sistema de control
	• Mejorar el uso de la caja chica	Manejo del flujo de caja	Limite de 50 mil colones	Manejo de cuenta al día
	• Programar el presupuesto	Rentabilidad de las actividades	Mejorar en 15%	Control de gastos
	• Financiar desarrollo	Rendimientos de inversión	Aumentar en 5%	Control de inversiones
Clientela y Mercado	• Ampliación del mercado • Mejora de oferta con base en la demanda	Participación en mercado	Ampliar sitios de venta	Establecer nuevos locales
		Adquisición de clientela	Mejorar créditos	Tasas de interés de 12%
		Satisfacción de la clientela	Aumentar la calidad	Maquinaria moderna
		Retención de clientela	Establecer contacto directo	Campaña, clientela
		Fidelidad de clientela	Mejorar relación	Comunicados personalizados
	• Calidad de oferta	Justo a tiempo	Cumplir oferta	Abastecimiento
		Tendencias	Estudiar la demanda	Estudio de gustos y preferencias
Procesos internos	• Mejoramiento de la calidad y eficiencia en producción	Producción	% Productos mejorados	Mejoras en producción 60%
		Productividad	% Aumento	15% Aumento
		Bajos costos	% Disminución	20% Disminución
		Eficiencia	% Aumento	30% Aumenta
		Proyección	% Proyectado	40% Proyectado
		Logística	% Logrado	50% Ejecutado
Formación y Crecimiento	• Aumento del capital humano con inversión y participación.	Competencias en las personas colaboradoras	Capacitación mínimo al 20%	Programa de capacitación informal
		Participación transparente de las personas colaboradoras	Medios de promoción laboral	Canales de comunicación de recursos humanos
		Personal renovado y creatividad	Espacios y tiempo para el desarrollo	Comités de innovación de productos
	• Prestigio laboral en la empresa	Participación en el mercado laboral	Divulgación del entorno de la empresa	Publicidad en la comunidad
		Mejora del clima laboral	Clima laboral justo	Responsabilidad social