



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

"Impulsando la Sociedad del Conocimiento"

**Facultad de Ingeniería en Electricidad
y Capacitación**

Licenciatura en Sistemas de Información - LSI

***"Implementación de un Cuadro de
Mando Integral***

"BALANCED SCORECARD"

TOPICO DE GRADUACION

**Previo a la Obtención del Título de:
LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACION**

Presentado por:

Víctor Coba Plúas

Ingrid Fiallos Vargas

Luis Santos Zúñiga

Guayaquil - Ecuador

2 0 0 6

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Licenciatura en Sistemas de Información - LSI

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL
‘BALANCED SCORECARD’ ”**

TOPICO DE GRADUACIÓN

Previo a la Obtención del Título de:

LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Presentado por:

Víctor Coba Plúas

Ingrid Fiallos Vargas

Luis Santos Zúñiga

Guayaquil – Ecuador

2006

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a nuestros Padres ya que ellos son las personas más importantes en nuestras vidas.

A **DIOS** por darnos las fuerzas para seguir por el buen camino bendiciendo siempre todo lo que hacemos.

A nuestros **PADRES** que con su sabiduría hacen de nosotros personas con metas y triunfos y siempre están a nuestro lado confiando y apoyándonos en lo que nos proponemos a hacer.

AGRADECIMIENTO

A **DIOS** el ser supremo que siempre nos llena de bendiciones, nos da salud y fuerzas para vivir.

A nuestros **PADRES** y hermanos que no dudan en depositar toda su confianza en nosotros y nos brindan día a día su apoyo incondicional para lograr nuestros ideales.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”.

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).



Anl. Ingrid Fiallos Vargas



Anl. Victor Coba Plúas



Anl. Luis Santos Zúñiga

TRIBUNAL DE GRADUACION



Ing. Lenin Freire

Presidente del Tribunal

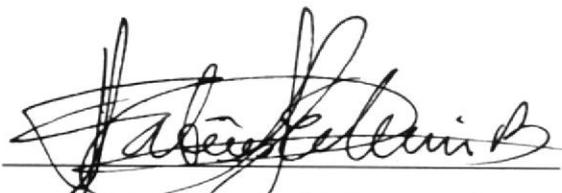


Ing. Jaime Lozada

Director del Tópico

Lcdo. Carlos Corral

Primer Vocal Principal



Ing. Fabricio Echeverria

Vocal Suplente

CONTENIDO GENERAL

1	INTRODUCCIÓN.....	1
2	ANTECEDENTES DEL PROYECTO.	3
3	LA EMPRESA.....	7
3.1.	Situación actual.	7
3.2.	Misión, visión, valores.	7
3.2.1	Misión.....	7
3.2.2	Visión.....	8
3.2.3	Valores.....	9
3.3.	Objetivos actuales.	9
3.4.	Sistemas de información actuales	10
4	PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.	13
4.1.	Entrevistas con alta gerencia.	13
4.2.	Conociendo el negocio.	14
4.3.	Estableciendo los talleres (diamante estratégico).....	14
4.4.	Objetivos.	18
5	EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL.	21
5.1.	Definición.....	21
5.2.	El cuadro de mando como sistema de gestión.	21
5.3.	Mapa estratégico.	23
5.3.1.	Diseño	24
5.3.2.	Enfoque.	26
5.4.	Matriz de objetivos.....	26
5.4.1.	Diseño.	27
5.5.	Definición de indicadores.	27
5.5.1.	Diseño.	28
5.5.2.	Evaluación.....	29
5.5.3.	Estableciendo las relaciones entre los objetivos y los indicadores.	29
5.6.	Estableciendo las metas.....	30
5.6.1.	Definiendo metas a alcanzar.	31
5.6.2.	Diseño de planes de acción para obtener metas planteadas.	32
6	PROCESO TECNOLÓGICO.....	34
6.1.	Sistemas de información.	34
6.1.1.	Sistemas operacionales actuales.....	35
6.1.2.	Enfoque de un sistema de información gerencial.	35
6.2.	Identificación de objetivos	36

6.2.1.	Planteamiento	37
6.2.2.	Alcance	37
6.3.	Análisis de las necesidades del sistema	39
6.3.1.	Herramientas tecnológicas.	39
6.3.2.	Selección de herramientas idóneas.....	39
6.4.	Las herramientas tecnológicas.	40
6.4.1.	Qué es un browser ?	40
6.4.2.	ASP y Html.	40
6.4.3.	Componentes.....	41
6.4.4.	Bases de datos	42
6.4.4.1.	Requerimientos	42
6.4.5.	Datawarehouse	44
6.4.5.1	Definición.....	44
6.4.5.2	Arquitectura.....	44
6.4.6.	OLAP: sistemas de procesamiento analítico en línea.	45
6.5.	Análisis y diseño e implementación deL software para el CMI	45
6.5.1.	Esquema de acceso al CMI	45
6.5.1.1	Acceso a la aplicación.....	46
6.5.1.2	Nivel de Acceso.	46
6.5.2.	Las Fuentes de Datos.	47
6.5.2.1	Bases de Datos Transaccionales.....	47
6.5.2.2	Modelamiento de Datos	47
6.5.2.3	Diseño de Tablas Relevantes	48
6.5.3.	Diseño del Datawarehouse.....	59
6.5.3.1	Cubos de Datos	59
6.5.3.2	Tablas de Dimensiones	65
6.5.3.3	Cubos de Hechos.....	76
6.5.3.4	Proceso de Extracción y Carga de Datos	80
6.5.3.4.1	Proceso de Extracción.....	80
6.5.3.4.2	Proceso de Transformación.....	81
6.5.3.4.3	Proceso de Carga.....	83
6.5.4.	Diseño de Pantallas de la Aplicación.....	84
6.5.4.1	Pantallas del Sistema BSC Administración	84
6.5.4.2	Pantallas del Sistema BSC Encuesta.....	114
6.5.4.3	Pantallas del Sistema BSC (browser).....	126
7	COMPONETES DE SOFTWARE.....	153
7.1.	Servidor.....	154
7.2.	Cliente.	155
7.3.	Red.	156
8	RECOMENDACIONES.....	157

9	CONCLUSIONES	158
10	BIBLIOGRAFIA	159
11	ANEXOS.....	161

CONTENIDO GENERAL

- 1 INTRODUCCIÓN.
- 2 ANTECEDENTES DEL PROYECTO.
- 3 LA EMPRESA.
 - 3.1. Situación actual.
 - 3.2. Misión, visión, valores.
 - 3.2.1. Misión.
 - 3.2.2. Visión.
 - 3.2.3. Valores.
 - 3.3. Objetivos actuales.
 - 3.4. Sistemas de información actuales
- 4 PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
 - 4.1. Entrevistas con alta gerencia.
 - 4.2. Conociendo el negocio.
 - 4.3. Estableciendo los talleres (diamante estratégico)
 - 4.4. Objetivos.
- 5 EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL.
 - 5.1. Definición.
 - 5.2. El cuadro de mando como sistema de gestión.
 - 5.3. Mapa estratégico.
 - 5.3.1. Diseño.

5.3.2. Enfoque.

5.4. Matriz de objetivos.

5.4.1. Diseño.

5.5. Definición de indicadores.

5.5.1. Diseño.

5.5.2. Evaluación.

5.5.3. Estableciendo las relaciones entre los objetivos y los
Indicadores.

5.6. Estableciendo las metas.

5.6.1. Definiendo metas a alcanzar.

5.6.2. Diseño de planes de acción para obtener metas planteadas.

6 PROCESO TECNOLÓGICO.

6.1. Sistemas de información.

6.1.1. Sistemas operacionales actuales

6.1.2. Enfoque de un sistema de información gerencial.

6.2. Identificación de objetivos

6.2.1. Planteamiento

6.2.2. Alcance

6.3. Análisis de las necesidades del sistema

6.3.1. Herramientas tecnológicas.

6.3.2. Selección de herramientas idóneas.

6.4. Las herramientas tecnológicas.

- 6.4.1. Qué es un browser?
- 6.4.2. ASP y Html.
- 6.4.3. Componentes.
- 6.4.4. Bases de datos
 - 6.4.4.1. Requerimientos
- 6.4.5. Datawarehouse
 - 6.4.5.1. Definición
 - 6.4.5.2. Arquitectura
- 6.4.6. OLAP: sistemas de procesamiento analítico en línea.
- 6.5. Análisis, diseño e implementación del software para el CMI
 - 6.5.1. Esquema de acceso al CMI
 - 6.5.1.1. Acceso a la aplicación.
 - 6.5.1.2. Nivel de Acceso.
 - 6.5.2. Las Fuentes de Datos.
 - 6.5.2.1. Bases de Datos Transaccionales
 - 6.5.2.2. Modelamiento de Datos
 - 6.5.2.3. Diseño de Tablas Relevantes
 - 6.5.3. Diseño del Datawarehouse
 - 6.5.3.1. Cubos de Datos
 - 6.5.3.2. Tablas de Dimensiones
 - 6.5.3.3. Cubos de Hechos
 - 6.5.3.4. Proceso de Extracción y carga de datos

6.5.3.4.1. Proceso de Extracción

6.5.3.4.2. Proceso de Transformación

6.5.3.4.3. Proceso de Carga

6.5.4. Diseño de Pantallas de la Aplicación

6.5.4.1. Pantallas del Sistema BSC Administración

6.5.4.2. Pantallas del Sistema BSC Encuesta

6.5.4.3. Pantallas del Sistema BSC (browser)

7 COMPONENTES DE SOFTWARE

7.1. Servidor.

7.2. Cliente.

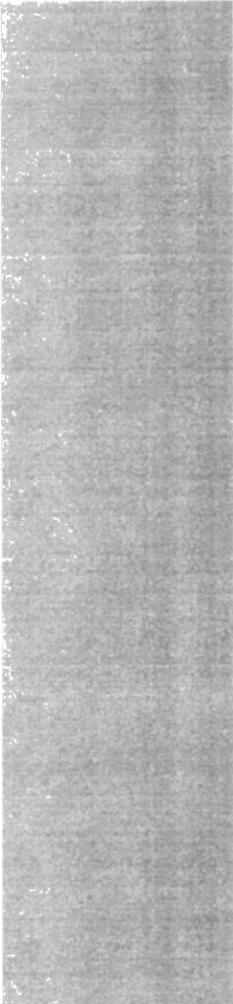
7.3. Red.

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS



CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN.

Los negocios en el mundo de hoy evolucionan rápidamente debido a factores como: tiempo, tecnología, zona geográfica, comercio, etc. El entorno de la era de la información, tanto para las organizaciones fabricantes como para las de servicios, exige tener nuevas capacidades para obtener el éxito competitivo frente a la globalización. La habilidad de una empresa para movilizar y explotar sus activos intangibles o invisibles, se ha convertido en algo mucho más decisivo que invertir y gestionar sus activos tangibles y físicos. Las organizaciones que manejan una planificación estratégica regularmente consiguen los resultados esperados.

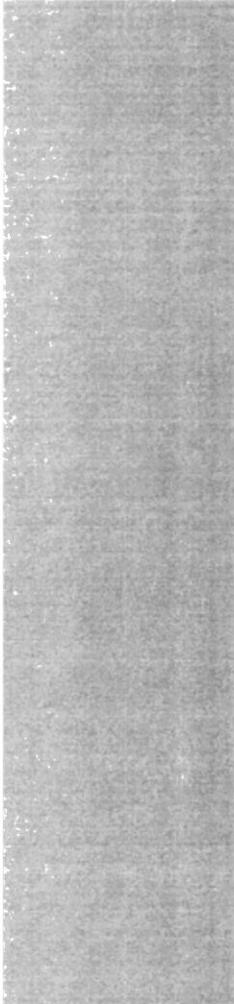
El “BALANCED SCORECARD” ó “CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)” es una herramienta que proporciona los mecanismos necesarios para alinear la organización de la empresa a su estrategia. Esto se consigue porque permite realizar una revisión permanente de los objetivos estratégicos en función de los resultados que se van obteniendo en el desarrollo de la actividad.

El objetivo de este documento es el de explicar en que consiste dicha herramienta y la forma como se implementó en una empresa real. Para la ejecución de este cometido se contó con la colaboración AVISAN C. LTDA.

la cual nos brindó la apertura de implementar un cuadro de mando integral(CMI), y el proceso que se realizó en la misma.

Cabe recalcar que el presente documento, muestra el enfoque de la planeación estratégica desarrollada en conjunto con la alta gerencia, y como ésta se ve complementada del factor tecnológico apoyada por un sistema de información.

Nuestro objetivo principal al finalizar la lectura de este documento, es que el lector pueda tener una visión acerca de lo que es el “Cuadro de Mando Integral” y de su notable potencial para ser utilizado en la dirección estratégica de una compañía así como en su control de gestión.



CAPÍTULO 2

ANTECEDENTES

2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

Términos como “Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced ScoreCard (BSC)” son poco conocidos en nuestro medio, más aún saber en que consisten y que planteamiento enfoca. Así mismo, pocas organizaciones desarrollan planes estratégicos en los cuales enmarcarse, los denominados planes operativos que consisten en los presupuestos anuales, son los más predominantes entre las organizaciones. Estos si bien es cierto son importantes, no son los únicos, pues estos contemplan meramente los activos tangibles y no los activos intangibles como el capital humano , calidad de servicio, satisfacción del cliente.

El tema de “Cuadro de Mando Integral” trata sobre una herramienta poderosa que traduce la misión, visión y valores de una organización con su planeamiento estratégico, el cual puede ser evaluado de acuerdo a los objetivos que está se haya planteado.

Este tema al ser algo novedoso, la ESPOL, a través del FIEC con su carrera Licenciatura en Sistemas de Información planteó como tema de tópico de graduación y que sus estudiantes interesados podrían tener la oportunidad de aprender sobre los conceptos del Cuadro de Mando Integral y poder implementarlo.

El desafío de la implementación de un “Cuadro de Mando Integral” no parte desde un enfoque tecnológico, pues este es un tema más de índole administrativo gerencial, el mismo debía de tratarse en primera instancia como un proceso de consultoría externa, cuyo punto principal fue desarrollar un plan estratégico para una organización real. Para ello fue necesario la búsqueda de una organización que brindase la apertura al desarrollo de este tema, el mismo que no se presentaría fines lucrativos, pero que ofrecería beneficios probablemente a corto o mediano plazo.

Dentro de este marco, AVISAN C. Ltda. , una compañía dedicada al negocio de venta de repuestos de automotores, fue la organización donde se desarrollo nuestro proyecto.

Este proyecto enfoco 2 puntos importantes y diferenciados:

- Elaboración de Plan estratégico (Proceso de Consultoría Externa)
- Diseño de una aplicación informática con los conceptos de un Cuadro de Mando Integral(CMI). (Proceso Tecnológico)

La consultoría nos llevo conocer el negocio y su funcionamiento, lo cual fue el punto de entrada para comprender :

- Misión y Visión Actuales
- Objetivos Organizacionales

- Valores
- Cultura Organizacional
- Políticas y Normas

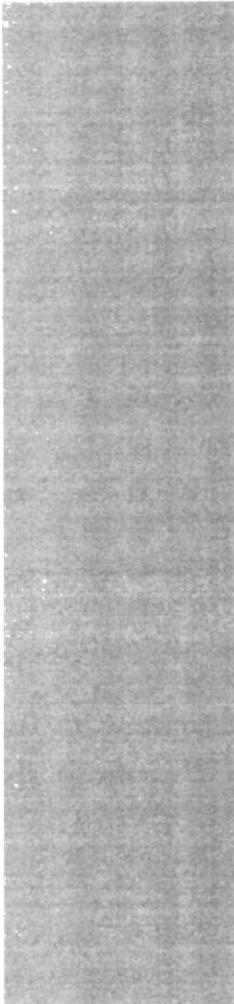
La implementación de un “Cuadro de Mando Integral” como Sistema de Gestión Estratégica no puede contemplarse como una herramienta informática o un proyecto de un Dpto. de Sistemas netamente, sino más bien como la oportunidad de que una organización aplique conceptos como: reingeniería, procesos de mejora continua, control de gestión, entre otros; todos estos enmarcados en alinear los objetivos de la organización con la estrategia para conseguir la excelencia. Para todo ello la organización ve imprescindible la participación de toda su gente y que hagan de la estrategia su trabajo diario, pues serán cada uno de sus integrantes quienes implementen dicha estrategia. La estrategia a desarrollar puede contemplar mejoras o nuevas implementaciones generen valor dentro de su cadena de valor.

El desarrollo de un plan estratégico motivo a ver los como se estaba encaminando la organización y como ésta podía ser transformada, a través del planteamiento de objetivos estratégicos, el diseñar un mapa estratégico, el diseño de indicadores con los cual medir los objetivos, estableciendo metas a conseguir y con planes de acción para la ejecución y control de las metas planteadas.

Una vez que se determinó un plan estratégico a seguir, el siguiente paso fue el proceso tecnológico, el cual consistió en analizar, diseñar e implementar una herramienta informática que cubriera el diseño del plan estratégico, basado en los conceptos de "Cuadro de Mando Integral (CMI)".

Para el planteamiento inicial, se diseñó un modelo de entidades que soportaría en estructuras cada componente de un CMI como: objetivo, indicador, plan estratégico, meta. Luego se determinó la manera en que se debería manejar dicha aplicación y como podría estar compuesta: subcomponente desktop(1), el que cumpliría el manejo administrativo; subcomponente web(2), el que presentaría los datos cuantitativos de manera numérica y con gráficos. Para la elaboración de estos componentes se analizó las posibles herramientas con las cuales se podría elaborar, partiendo de las herramientas con las que cuenta empresa y que no representen costos ya que el mismo no debería incurrir en costos y debía ser manejado como un "proyecto piloto".

Con este sistema se aspira que la empresa tenga un control de gestión de sus estrategias y de esa forma alcanzar las metas que se han propuesto.



CAPÍTULO 3

LA EMPRESA

3. LA EMPRESA.

3.1. Situación actual.

AVISAN C. LTDA. es una empresa PYME dedicada a la distribución de repuestos y accesorios de vehículos y maquinarias, la cual se encuentra ubicada en Lorenzo de Garaicoa 531 y Luis Urdaneta desde el año 1990, su propietario y Presidente es el Ing. Com. Carlos Avilés Villacrés. AVISAN cuenta con almacenes en Guayaquil, Cuenca y Manta, siendo sus principales líneas General Motors, Chevrolet, Crysler(Jeep y Dodge), Isuzu y Ford.

3.2. Misión, Visión, Valores.

3.2.1. Misión

Actualmente AVISAN tiene la siguiente “declaración de misión” :

“Proveer Repuestos Automotrices, brindando servicio, calidad, agilidad, eficiencia y respaldo.”

Mediante reuniones se discutió sobre la declaración establecida, la cual fue modificada y replanteada, y quedó definida de la siguiente manera:

“AVISAN C. LTDA. es una organización que se desarrolla en el ámbito automotriz donde nuestra misión es proporcionar repuestos de marcas prestigiosas, enfocados en brindar calidad y seguridad, ofreciendo un servicio personalizado y de asesoramiento para satisfacer las necesidades de nuestros clientes convirtiéndonos en su mejor aliado.”

3.2.2. Visión

AVISAN C. LTDA. desarrolla sus operaciones enfocados en la consecución de sus objetivos basados en su visión, la misma que está establecida de la siguiente manera:

“Proveer repuestos automotrices para todas las marcas de vehículos existentes en Ecuador cubriendo de piezas y partes automotrices a todo el territorio ecuatoriano.”

3.2.3. Valores

En AVISAN C. LTDA los valores son los pilares para el desarrollo de las actividades de la organización y forma una estrecha relación con sus clientes.

- Responsabilidad
- Honradez
- Calidad
- Capacidad
- Agilidad
- Servicio
- Eficacia

Todo este grupo de valores se enfocan en satisfacer las necesidades de sus clientes.

3.3. Objetivos actuales.

- Incrementar la rentabilidad
- Incrementar las Ventas en 30% respecto al año pasado
- Reducción de Costos operativos
- Aceptación de nuestros productos por parte del cliente
- Satisfacción total del cliente
- Percepción del tiempo, calidad y precio de nuestros productos

- Crear nuevo taller automotriz
- Ofrecer servicios de calidad
- Eficiencia en operaciones por parte de nuestro personal
- Capacitación del personal
- Ambiente laboral agradable para el empleado
- Factor tecnológico para el buen desempeño de la empresa

3.4. Sistemas de Información Actuales

En AVISAN C. LTDA desde el año 1998 trabajan con un software administrativo contable llamado "Smartest", el mismo que en los primeros años utilizaba como motor de base de datos Microsoft Access, pero que luego fue migrado a Oracle.

La empresa cuenta con otras aplicaciones para las actividades de Importaciones, Recursos Humanos y Comunicación de Datos. En el área de Importaciones utilizan un software que permite desarrollar el trámite aduanero y la impresión de formularios para la desaduanización de mercadería, este programa es desarrollada por la empresa "Pudeleco" y se denomina "Aduanet". En el área de Recursos Humanos trabajan con un software adicional llamado "Roles de Pagos" que lo proporciona la misma empresa

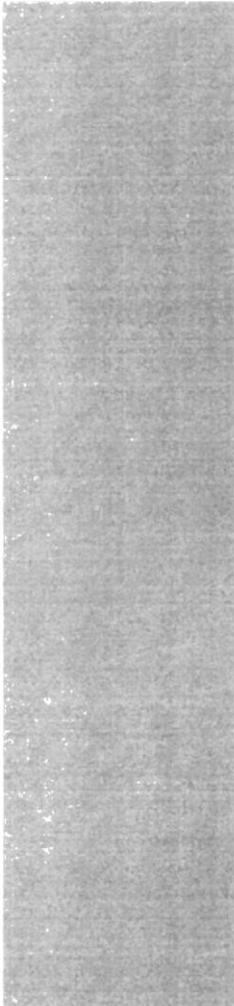
desarrolladora del programa “Smartest”, este software es utilizado para calcular la nómina de los empleados.

El Programa de Comunicación de Datos anteriormente se llevaban a cabo procesos que intercambiaban “stocks y precios de items” entre sucursales, este proceso no era cien por ciento seguro ya que tenia falencias en el momento de transmisión y causaba la pérdida de datos, este software fue también proporcionado por la empresa desarrolladora del programa “Smartest”; luego se buscó otra aplicación mas confiable llamada “Iconnector” proporcionado por la empresa “Aurora Soluciones Integrales” en la que después de 2 meses de infructuosa integración dejó de funcionar hasta tener corregida y estabilizada la base de datos general de la empresa.

Se han detectado errores de integridad y depuración de datos, es por eso que las bases de datos no están totalmente actualizadas y algunos procesos han debido suspenderse, como por ejemplo el cierre contable mensual.

En los actuales momentos se están depurando y reestructurado las bases de datos de la compañía hasta dejarlas enteramente saneadas, sin errores y estables para luego integrarse de nuevo con los sistemas anteriormente mencionados.

Todos los sistemas siguen trabajando independientemente, únicamente el sistema de Comunicación ha dejado de funcionar en espera la reestructuración.



CAPÍTULO 4

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

4.1. Entrevistas con alta gerencia.

Para realizar todo el plan estratégico y el software BSCA se definió el siguiente calendario de entrevistas:

Jueves 7 de Marzo – 18:00

Viernes 22 de Marzo – 18:00

Martes 12 de Abril – 18:00

Lunes 25 de Abril – 18:00

Martes 26 de Abril – 18:00

Jueves 12 de Mayo – 18:00

Miércoles 8 de Junio – 18:00

Martes 30 de Agosto – 18:00

En todas las entrevistas estuvieron presentes los Analistas de Sistemas Consultores del Proyecto y el Presidente de la empresa. Paralelamente se realizaron entrevistas también con el Gerente Nacional de Ventas y una persona del departamento de Contabilidad en las que recogimos información complementaria del negocio.

4.2. Conociendo el negocio.

Los Consultores conocieron las instalaciones de AVISAN C. LTDA. al mismo tiempo en que el dueño del negocio manifestaba sus estrategias a seguir y las estrategias con las que había conseguido éxito.

En los meses de Marzo y los primeros días de Abril se recabó toda la información valiosa para realizar un plan estratégico y posteriormente se realizaron los talleres individuales con las áreas claves para conseguir los objetivos del negocio.

4.3. Estableciendo los talleres (diamante estratégico)

Se realizaron 2 talleres a 3 personas de la empresa estas personas fueron:

Gerente Nacional de Ventas

1 Vendedor

Contadora

Por razones de falta de tiempo por parte del Presidente no se le pudo realizar el taller.

Los mismos talleres sirvieron para exponer el objetivo por el cual se los desarrollo y receptar las ideas de personas en áreas críticas y determinar

factores comunes en el ambiente de la organización. Otro punto a recalcar es que en los mismos talleres se trabajaron con ciertos formatos de documentos que sirvieron de herramienta para la elaboración del taller.

Cuatro Lados de Pronóstico 2005 – 2010

➤ **Político**

- Incertidumbre política
- Inestabilidad política del país

➤ **Económico**

- Disminución de venta por subida de productos
- Aumentan costos e impuestos

➤ **Tecnológico**

- Suplantación de nuevo S. I.
- Mejora de Sistema Actual
- Implementación de Lector de Huellas digitales que sustituya al reloj tarjetero

➤ **Social**

- Desempleo
- Inseguridad laboral, personal

- Necesidad de buscar protección con mecanismos de seguridad como alarmas o
- Servicio de guardianía en empresas y hogares

Finalmente se puede establecer el Diamante Estratégico de la Empresa

DIAMANTE ESTRATÉGICO DE AVISAN C. LTDA.

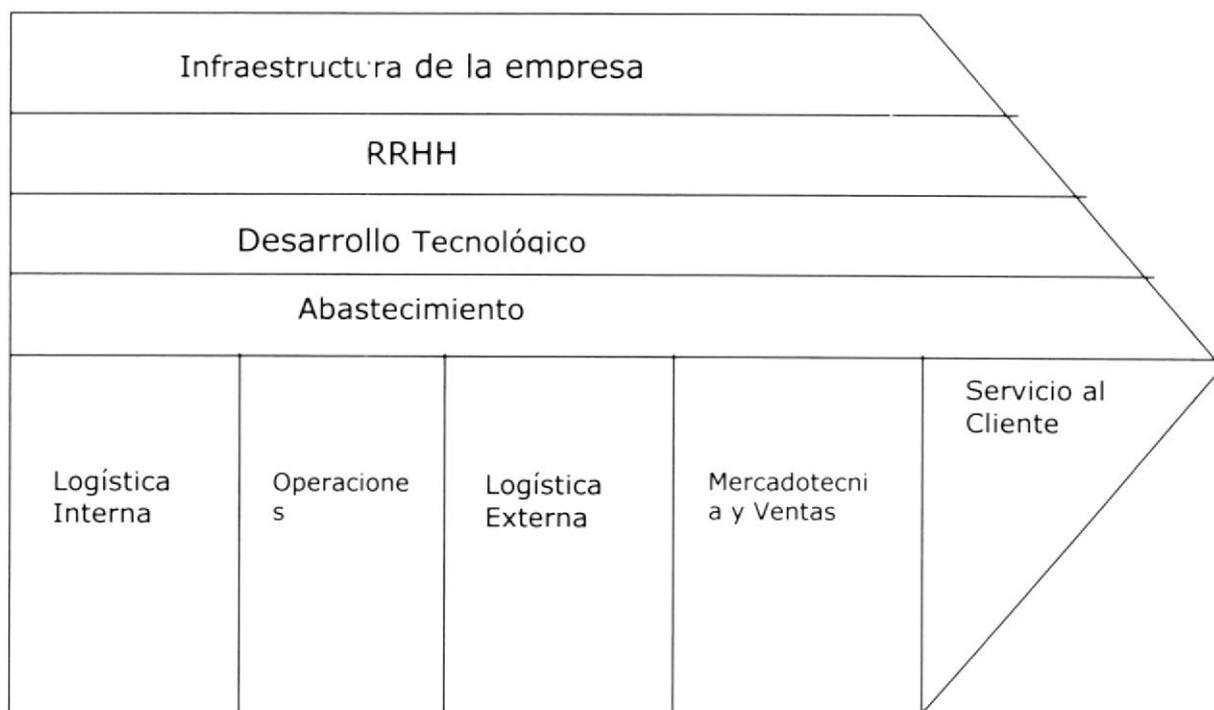
¿Qué brindamos?

Repuestos de las mejores marcas genuinas que existen en el mercado para vehículos de toda clase junto con el servicio de talleres especializados y de calidad.

¿A quien vendemos?

Al sector de autos livianos que necesita de repuestos originales a demás de un servicio especializado y a nuestros distribuidores anexos.

¿Cómo?



Llegando al cliente:

- Con una infraestructura adecuada para el correcto desempeño de las actividades y servicios que brinda la empresa.
- Con un personal capacitado e idóneo que pueda responder a las exigencias de nuestros clientes.
- Contando con equipos tecnológicos adecuados para optimizar las operaciones con tiempos de repuesta eficientes para una cartera exigente.
- Abasteciéndonos con los insumos y productos necesarios para un funcionamiento eficaz de nuestra organización.

- Optimizando nuestros procesos de almacenamiento de productos para la venta y empleando un correcto mantenimiento de los mismos en nuestras bodegas.
- Optimizando nuestros procesos de distribución y entrega de producto a nuestros clientes.
- Promocionando en el mercado nuestros productos con precios competitivos y con puntos de ventas que estén cerca de nuestros clientes.
- Ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes en todos nuestros procesos.

¿Dónde?

En las ciudades donde tenemos nuestras sucursales de venta.

4.4. Objetivos.

Después de realizar los talleres y analizar la información obtenida de los mismos, se discutieron sobre los objetivos que deseaba alcanzar la organización y sobre los cuales se enmarcaban sus metas. Se desarrollaron varios puntos, pero los puntos relevantes y establecidos fueron los siguientes:

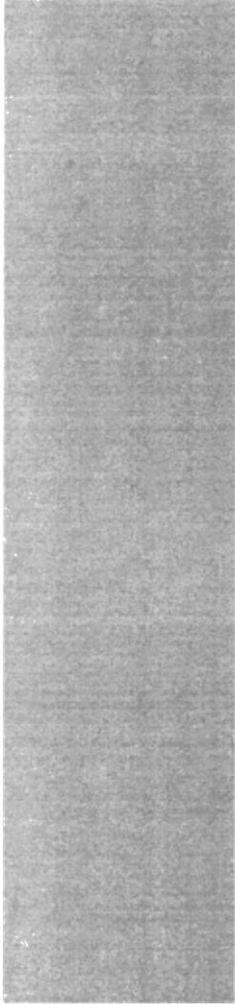
➤ **Objetivos Generales**

- Incrementar las Ventas de AVISAN
- Minimizar los costos operativos.

➤ **Objetivos Específicos**

- Permanecer actualizados con los repuestos, piezas y partes de los últimos modelos de los vehículos cuyas marcas manejamos.
- Capacitar periódicamente al personal
- Fomentar las ventas
- Incrementar periódicamente los ingresos por ventas
- Mantener la excelencia en nuestras actividades, para que se vean reflejadas en la atención al público.
- Minimizar errores en la atención al público y en los procesos en general.
- Procurar día a día un buen ambiente de trabajo
- Permanecer atentos a las exigencias y necesidades del mercado
- Controlar periódicamente que se estén cumpliendo cada uno de los procedimientos respetando las políticas de la empresa y verificando la correcta ejecución de las funciones en cada uno de los puestos.

- Encontrar soluciones, de ser posible, a cada uno de los inconvenientes presentados
- Buscar constantemente la excelencia en el servicio, tanto hacia el cliente interno como al cliente externo.



CAPÍTULO 5

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

5. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL

5.1. Definición

El concepto de Cuadro de mando se deriva del concepto denominado *Tableau de bord*, que traducido de manera literal, sería tablero de mandos, o cuadro de instrumentos.

Es un sistema de gestión estratégica de administración de desempeño y una herramienta de comunicación que puede utilizarse en cualquier organización, grande o pequeña, para alinear la visión y misión con los requerimientos del cliente, las tareas diarias, administrar las estrategias del negocio, monitorear las mejoras en la eficiencia de las operaciones y crear capacidad organizacional, comunicando los progresos a todo el personal.

5.2. Cuadro de Mando Integral como sistema de Gestión

La gestión de las empresas requiere: un sistema de indicadores que nos faciliten la toma de decisiones y el control, un sistema completo de análisis financiero y un sistema de indicadores que debe organizarse en un cuadro de

mando. El Cuadro de Mando recoge los principales indicadores y los presenta de un modo claro y útil, es un sistema que nos informa de la evolución de los parámetros fundamentales del negocio. Existen infinidad de posibles indicadores o ratios que podemos utilizar y son de uso muy general. Los más habituales son los indicadores de ventas, margen, rotación del inventario y rentabilidad.

Otros indicadores deberán ser elaborados expresamente para analizar una empresa concreta.

Los Cuadros de mando deben de presentar sólo aquella información que resulte ser imprescindible, de una forma sencilla y por supuesto, sinóptica y resumida.

También permite a los ejecutivos evaluar cómo sus organizaciones crean valor para los clientes actuales y futuros, sin desviar el interés del desempeño financiero. El CMI trascendió su concepción original como "sistema de control de gestión" para convertirse en un nuevo proceso de gestión estratégica.



Figura 5.1

5.3. Mapa Estratégico

El mapa estratégico también se lo puede llamar mapa causal ya que en él se puede observar con mucha facilidad la causa - efecto entre los objetivos inferiores con los objetivos superiores. Al mirar el mapa estratégico se debe percibir con facilidad la estrategia de la empresa.



Figura 5.2

5.3.1. Diseño

Partiendo de los objetivos estratégicos ya definidos se debe proceder en forma conjunta con todos los involucrados a su categorización o ubicación dentro de la perspectiva que por su naturaleza se considere apropiada; entonces lo primero es tener claro qué es y qué incluye cada perspectiva y, según el tipo de organización su priorización y por ende su ubicación en el Mapa Estratégico.

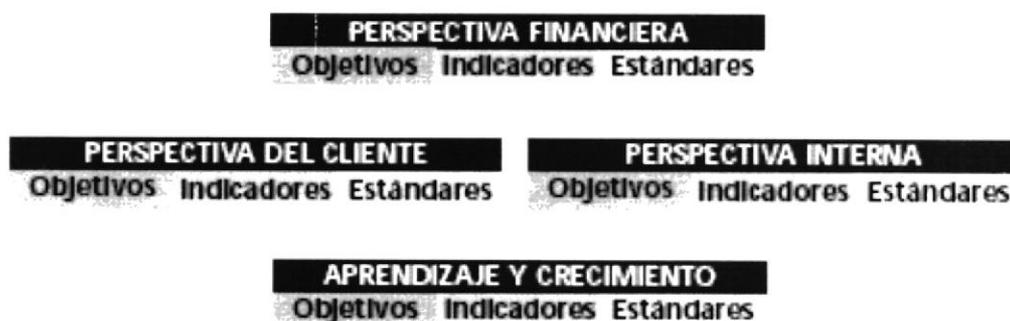


Figura 5.3

Perspectiva Financiera: Respondiendo a las Expectativas del Accionista, esta perspectiva está particularmente centrada en la creación de valor para el accionista, con altos índices de rendimiento y garantía de crecimiento y mantenimiento del negocio.

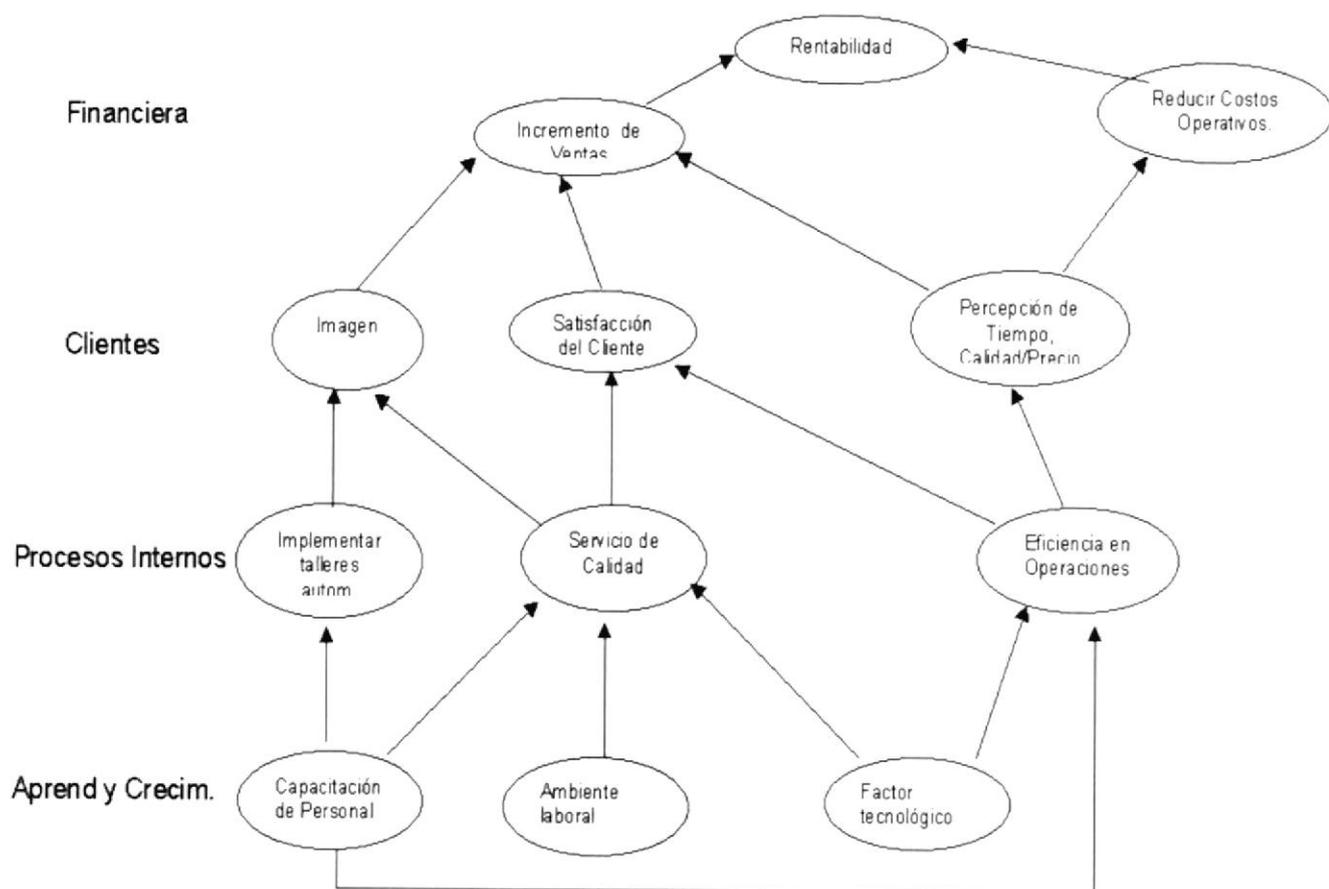
Perspectiva del Cliente: En esta perspectiva se responde a las expectativas de los Clientes. La satisfacción de clientes estará supeditada a la propuesta de valor que la organización o empresa les plantee.

Perspectiva Interna: En esta perspectiva, se identifican los objetivos e indicadores estratégicos asociados a los procesos clave de la organización, de cuyo éxito depende la satisfacción de las expectativas de clientes y accionistas.

Perspectiva de Desarrollo Humano y Tecnología: Esta perspectiva se refiere a los objetivos e indicadores que sirven como plataforma o motor del desempeño futuro de la empresa, y reflejan su capacidad para adaptarse a nuevas realidades, cambiar y mejorar.

5.3.2. Enfoque

El enfoque que se definió aplicar en AVISAN C. LTDA. está basado en un estudio de lo que busca la alta gerencia, en reuniones y entrevistas de las cuales salieron los siguientes objetivos para armar el mapa estratégico:



5.4. Matriz de Objetivos

El concepto de la Matriz de Objetivos es plasmar en un cuadro los objetivos planteados en el mapa estratégico.

5.4.1. Diseño

El diseño que se determinó aplicar en AVISAN C. LTDA. para armar la Matriz de objetivos fue el siguiente:

Perspectiva	Objetivos
Financiera	Rentabilidad
	Incremento en Ventas en 30% mas que el año pasado
	Reducción de Costos
Clientes	Aceptación del cliente
	Satisfacción del cliente
	Persepción del tiempo, calidad y precio
Procesos Internos	Crear nuevo taller automotriz
	Servicios de calidad
	Eficiencia en operaciones
Aprendizaje y Crecimiento	Caapacitación del personal
	Ambiente laboral
	Factor tecnológico

5.5. Matriz de Indicadores

Dentro de la Matriz de Indicadores se determinan los indicadores con los cuales se podrán evaluar nuestros objetivos y ver si estos se están

comportando como lo hemos previsto. La matriz de indicadores permite la elaboración y determinación de indicadores que estarán relacionados a objetivos planteados por cada perspectiva y que permitirán hacer una medición cuantitativa de los mismos.

5.5.1. Diseño

El diseño que se determinó aplicar en "AVISAN C. LTDA." para armar los Indicadores es el siguiente:

Perspectiva	Objetivos	Indicador
Financiera	Rentabilidad	%Rentabilidad
	Incremento en Ventas en 30%mas que el año pasado	Volúmen de Ventas
	Reducción de Costos	% Costos Operativos
Clientes	Aceptación del cliente	Indice Reclamos Indice de sugerencias
	Satisfacción del cliente	Indice de Satisfacción Cliente
Procesos Internos	Servicios de calidad	Tiempo de respuestas a fallos o reclamos Reducción de devoluciones
	Eficiencia en operaciones	% de Compras, % No. De Lineas
Aprendizaje y Crecimiento	Caapacitación del personal	Capacitación de empleado
	Ambiente laboral	Satisfacción del empleado
	Cobertura Sist. Información	Tiempo Respuesta SI Calificación de SI

5.5.2.Evaluación

Los indicadores pueden ser diseñados a través de fórmulas que se establecen en el momento de la creación de los mismos pero estos son evaluados en cuanto a las metas planteadas para la organización.

5.5.3.Estableciendo relaciones entre los objetivos y los indicadores

Los indicadores se relacionan directamente con los objetivos, estos nos permiten evaluar por completo nuestro mapa estratégico. Por ejemplo pueden darse 2 casos:

1. Que el indicador se esté comportando como se lo esperaba pero no mejora el resultado de la planeación estratégica lo que significaría que ese indicador no ejerce influencia en nuestra planeación.
2. Que el indicador no se esté comportando como debería en tal caso habría que revisar si las iniciativas a tomar se están cumpliendo.

Perspectiva	Objetivos	Indicador	Fórmula
Financiera	Rentabilidad	Rentabilidad	$(Ventas - Costos)/Ventas$
	Incremento en Ventas en 30% mas que el año pasado	Volumen Ventas	Comparativos de Ventas totales
	Reducción de Costos	%Costos Operativos	$Costos\ operativos / Costos\ Totales * 100$
Clientes	Aceptación del cliente	Indice Reclamos Indice de sugerencias	Servicio sin problemas Quejas hacia supervisor
	Satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente	Encuestas al cliente
Procesos Internos	Servicios de calidad	Tiempo de respuestas a fallos o reclamos Reducción de devoluciones	Tiempo de respuestas a los problemas del cliente, No. De devoluciones y anulaciones por cliente
	Eficiencia en operaciones	% de Compras, % No. De Lineas	Productos o líneas mas vendidas Número de compras al exterior por parte de la empresa, No. De líneas nuevas
Aprendizaje y Crecimiento	Caapacitación del personal	% No. Cursos por empleado	Cursos de cada empleado
	Ambiente laboral	Satisfacción del empleado	Encuestas a los empleados
	Cobertura Sist. Información	Tiempo Respuesta SI Calificación de SI	Encuesta a personal

5.6. Estableciendo Metas

Las metas nos sirven para fijarnos un propósito a llegar al final del periodo a ser evaluado y revisar los resultados de los indicadores verificando como esta el comportamiento de los mismos

5.6.1. Definiendo las Metas a alcanzar

La definición de las metas propuestas para los indicadores que se van a implementar en “AVISAN C. LTDA.” son los siguientes:

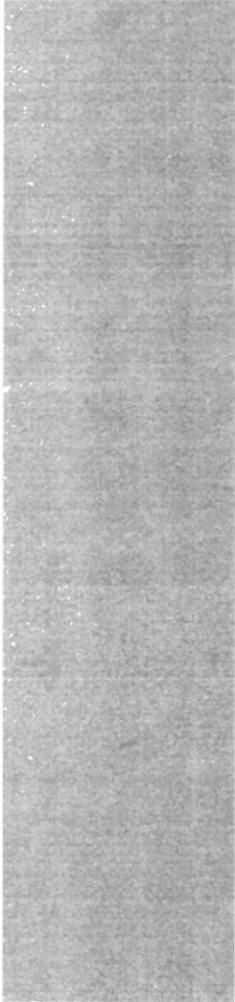
Objetivos	Indicador	Línea de base Meta	Metas Año
Rentabilidad	Rentabilidad	20%	30%
Incremento en Ventas en 30% mas que el año pasado	% Ventas	1200,000.00	1560,000.00
Reducción de Costos	Costos Operativos	Bajar 5% costos	bajar 10% valor de costos
Aceptación del cliente	Indice Reclamos Indice de sugerencias	5% quejas malas	15% quejas malas
Satisfacción del cliente	% Encuentas relación precio calidad	10% quejas buenas	15% quejas buenas
Persepción del tiempo, calidad y precio	Retención del cliente		
Crear nuevo taller automotriz	No. De talleres por año	1	
Servicios de calidad	Tiempo de respuestas a fallos o reclamos Reducción de devoluciones		
Eficiencia en operaciones	Mayor línea con mayor rotación % de Compras, % No. De Lineas	1 cont. Mensual	14 anuales
Caapacitación del personal	% No. Cursos por empleado	2 cursos	4 cursos
Ambiente laboral	No. Empl. nuevos Satisfacción del empleado	1 vend	2 vend
Factor tecnológico			

5.6.2. Diseño de planes de acción para obtener metas planteadas

La consecución de alcanzar un objetivo no se dá sólo con el hecho de declararlo, para ello es necesario idear y diseñar el “cómo poder ejecutar lo planteado” y “con que recursos necesarios disponemos para la ejecución”. Las metas de los indicadores se pueden ejecutar a través de tareas o iniciativas que se establecen en el momento en que se están desarrollando los objetivos, estas iniciativas van ligadas a un responsable que puede ser una persona o un departamento de la compañía. Las mismas iniciativas deberían contemplar un período de ejecución y ver cuán ejecutadas estarían las mismas.

Las iniciativas que se determinaron plantear en “AVISAN C. LTDA”. fueron las siguientes:

Objetivos	Iniciativas	Responsable
Rentabilidad	Publicidad anuncios en periódicos, volantes, letreros	Ventas
Incremento en Ventas en 30% mas que el año pasado		Ventas
Reducción de Costos	* Ahorro de Costos Operacionales	Todas las areas
Aceptación del cliente	Incentivos a empleados, Buzón de sugerencias	Ventas, Cobranzas, bodega
Satisfacción del cliente		
Persepción del tiempo, calidad y precio		
Crear nuevo taller automotriz	* Estudio de mercado * Buscar mejores ofertas con proveedores	Todas las areas
Servicios de calidad		
Eficiencia en operaciones		
Caapacitación del personal	* Contratar personal capacitado * Programas para capacit. mediante catalogos	Ventas, Gerencia
Ambiente laboral		
Factor tecnológico		



CAPÍTULO 6

PROCESO TECNOLÓGICO

6. PROCESO TECNOLÓGICO.

6.1. Sistemas de información.

La introducción de las computadoras en las tareas diarias de una organización se ha vuelto imprescindible, el computador ocupa un lugar importante como herramienta de trabajo. Hoy, en la era informática, el computador es el punto de acceso a la información que puede manipular una empresa.

La información puede llegar a ser el elemento decisivo en un momento dado, el cual podría determinar el éxito o fracaso de un negocio. A menudo se tiene un mayor volumen de información si se genera a través de sistemas computacionales, los cuales pueden manejar gran cantidad de información a velocidades impresionantes. El enfoque de los Sistemas de Información depende de las necesidades de la empresa.

Dentro del marco de este proyecto para la empresa "Avisan", el factor tecnológico fue de gran importancia pues se determinó desarrollar un Sistema de Información como herramienta y complemento basado en un sistema de gestión, el cual manejaría los conceptos y principios en que se fundamenta el "Cuadro Mando Integral".

6.1.1. Sistemas operacionales actuales

Como ya se especificó anteriormente, "Avisan" cuenta con varios sistemas que soportan su actividad pero ninguno puede monitorear que sus objetivos y estrategia se estén desempeñando eficientemente. Por esto hemos propuesto el desarrollo de una aplicación informática que cumplirá con los preceptos del "Cuadro de Mando", el mismo que permitirá monitorear y controlar el cumplimiento de las metas planteadas por la alta gerencia, éste servirá de apoyo en la toma de decisiones a la administración. Este producto informático se le denominó "BSCA (Balance ScoreCard Administration)".

6.1.2. Enfoque de un sistema de información gerencial

El análisis de las necesidades y fuentes de información resultan importantes para cualquier SI, pero son particularmente fundamentales para los sistemas de información gerencial (SIG). Desde el surgimiento de dicho término han existido un gran número de definiciones que acentúan alguno que otro aspecto. Una definición aplicable a nuestro sector (Bolívar y otros, 1997) sería "Un SIG es una base de datos actualizada y un sistema de análisis y evaluación para proporcionar a los actores del proceso de investigación (investigadores y gerentes) y sus clientes, información oportuna sobre

insumos, actividades y resultados de la investigación para apoyar la toma de decisiones apropiadas".

Los SIG no solamente están destinados a proporcionar información, sino también capacidades de comunicación electrónicas, análisis de datos y organización, de manera tal que favorezca el proceso de toma de decisiones.

Los SIG actuales deben permitir que la información pueda ser tabulada y copiada o exportada hacia otras herramientas que favorezcan el análisis de los datos, dando más posibilidades tanto a los directivos como a los empleados que se encuentran distanciados del máximo nivel de dirección

6.2. Identificación de objetivos

El proceso tecnológico se enmarco en determinar una herramienta que pudiese contemplar los conceptos del "Cuadro de Mando Integral". Para lograr concretar el desarrollo de nuestra herramienta, se plantearon puntos principales y relevantes.

6.2.1. Planteamiento

El planteamiento de los puntos relevantes contempla lo siguiente:

- **Carácter sistémico:** Interrelación de las informaciones.
Integración
- **Utilidad:** Información relevante para la organización
- **Seguridad y Protección:** Medidas para la seguridad de la información contenida.
- **Disponibilidad:** Información disponible permanentemente, de forma interactivo y de fácil explotación
- **Cobertura:** Basada en los conceptos manejados dentro de un Cuadro de Mando Integral.
- **Manejo de gráficos** en la presentación de información, siendo los mismos agradables y comprensibles para el tomador de decisiones.

6.2.2. Alcance

La aplicación al nivel de software contemplaría el manejo de varios sub-componentes:

- El “sub-componente administrativo” se diseñado como una aplicación “desktop” en la cual se daría todo el tratamiento de mantenimientos y configuración al diseño del “Cuadro de Mando”
- El diseño de un “sub-componente de alimentación externa” el cual se basaría en recopilar información a través de encuestas y que servirían de fuente para la posible generación de ciertos indicadores.
- El “sub-componente consulta ” diseñado específicamente para las consultas de los usuarios a través de un navegador en el cual tendrá acceso a los resultados que actuales e históricos que se hayan reflejado en el “Cuadro de Mando”, el cual se estructuró y definió en el “sub-componente administrativo”
- Todos los componentes interactuarían entre sí, siendo el componente administrativo donde se configura la planeación estratégica de la organización, definiendo sus objetivos, indicadores, metas y planes de acción.

6.3. Análisis de las necesidades del sistema

6.3.1. Herramientas tecnológicas

En el mercado tecnológico existen varias alternativas para el desarrollo de una aplicación y en los actuales tiempos se da gran énfasis a las que apuntan al sector de Internet. Existen de gran variedad desde las que brindan gran facilidad hasta muy complejas, aquellas que pueden tener un soporte técnico hasta aquellas que pueden ser de libre obtención.

Para el desarrollo tecnológico se contemplaron factores como:

- complejidad
- reutilización
- recursos disponibles en la organización
- soporte

6.3.2. Selección de herramientas idóneas.

Las herramientas tecnológicas que se utilizaron para el desarrollo del componente tecnológico fueron:

- Asp, Html y visual Basic 6.0 como lenguajes de programación orientados al Web y Orientados a Objetos respectivamente.
- Oracle 8i, SQL Server 2000 y Access 2000 como Motores de Base de Datos
- Dreamweaver MX, Web Page Maker y Crystal Report

Nota: Cabe recalcar que el motor de Oracle es el repositor de los sistemas transaccionales actuales y que sirven de fuente de alimentación del sistema diseñado.

6.4. Las herramientas tecnológicas.

6.4.1. Qué es un browser?

Un navegador web o web browser es una aplicación software que permite al usuario recuperar y visualizar documentos de hipertexto, comúnmente descritos en HTML, desde servidores web de todo el mundo a través de Internet.

6.4.2. ASP y Html.

ASP es una tecnología desarrollada para crear páginas web de contenido dinámico apoyándose en “scripts” ejecutados en el servidor. Básicamente una página ASP es una mezcla entre una página HTML

y un programa que da como resultado una página HTML que es enviada al cliente (navegador).

El HTML, acrónimo inglés de “Hyper Text Markup Language” (lenguaje de marcación de hipertexto), es un lenguaje de marcas diseñado para estructurar textos y presentarlos en forma de hipertexto, que es el formato estándar de las páginas web. Gracias a Internet y a los navegadores del tipo Explorer o Netscape, el HTML se ha convertido en uno de los formatos más populares que existen para la construcción de documentos.

6.4.3. Componentes.

Se denominan componentes a programas que son diseñados para tareas específicas y automatizados, los cuales son independientes y que pueden utilizarse y formar parte de una aplicación personalizada. Entre ejemplos de componentes podríamos citar los Componentes ActiveX los cuales son diseñados con herramientas Microsoft o los componentes EJ BEAN los cuales son diseñados con el lenguaje Java, en ambos casos se podrían diseñar componentes personalizados para tareas específicas. Son comúnmente utilizados para establecer parte de procesos con funciones particulares, los mismos que pueden ser parte de un engranaje de proceso de negocio.

Los componentes que se utilizaron para el desarrollo de la aplicación planteada son componentes OCX, los mismos que fueron creados para presentar gráficos variables al usuario para visualización de semáforos y velocímetros

6.4.4. Bases de datos

En el mercado se comercializan varios motores de bases de datos, existiendo una diversidad de costos y tecnología. Actualmente La base de datos que utiliza "Avisan" están diseñadas en Oracle 8i, y es la que utilizamos para acceder a sus datos

6.4.4.1. Requerimientos

El sistema "BSCA – Balanced ScoreCard Administration" utiliza dos motores de bases de datos como son MS-SQL. Server 2000 y en donde se encuentra la mayoría de tablas y registros utilizados, y paralelamente se utiliza la base de datos Microsoft Access 2000 en el sistema de Encuestas.

El diseño y selección se basó en costos y tecnología que podía ser explotada.

Debido a que el enfoque de la aplicación no está dado a un sistema transaccional (OLPT) sino más bien a un sistema de datos analíticos(OLTP) se determinó usar como motor de base de datos el MS-SQL Server como repositor principal. Para éste no se incurriría en costos, pues la empresa cuenta con los licenciamientos del mismo lo cual constituyó una ventaja.

El diseño determinó establecer 3 bases de datos:

Nombre Físico Base	Motor de base	Función
BalanceSQL	MS-SQL Server 2000	Mantener las tablas y registros del BSC. Fuente de origen de los cubos de datos.
RepositorioBSC	MS-SQL Server 2000	Mantener estructuras temporales. Repositorio eventual donde se realiza el proceso de verificación, depuración y transformación de datos antes de ser enviados a la base BalanceSQL
BSC_Encuesta	Microsoft Access 2000	Repositorio de los datos registrados por encuestas realizadas a cliente o empleados. Mantiene registros de alternos que pueden ser procesados para uso y generación de indicadores.

6.4.5. DataWarehouse

6.4.5.1. Definición

Es un repositorio completo de datos estratégicos, tácticos y operativos con el objeto de procesar información, elaborar informes y vistas, y obtener información táctica y estratégica.

Datamarts: Repositorio parcial de datos de la empresa, en donde se almacenan datos tácticos y operativos, mantiene una copia de parte de un DataWarehouse para un uso departamental, utilizado por una herramienta OLAP para procesar información, elaborar informes y vistas.

6.4.5.2. Arquitectura

La arquitectura empleado en este sistema es Cliente – Servidor, del lado del Cliente se usa un navegador Web conectándose a un servidor de MS-SQL Server

6.4.6.OLAP: sistemas de procesamiento analítico en línea.

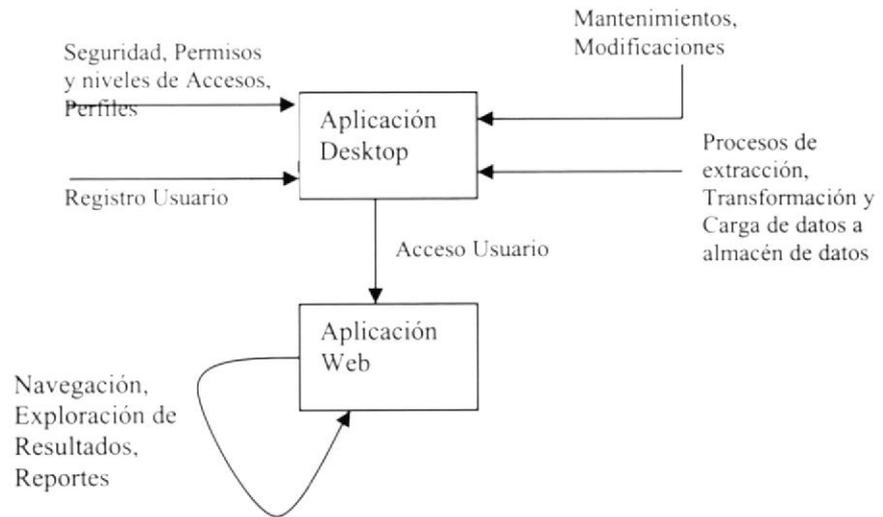
On Line Analytical Processing. Procesamiento Analítico En Línea. Es una solución que suministra respuestas rápidas a consultas a una base de datos complejas. Se trata de procesos de análisis de información. Se usa en informes de negocios de ventas, marketing, informes de dirección, minería de datos y áreas similares. Estos sistemas están orientados al acceso en modo consulta.

6.5. Análisis, diseño e implementación del software para el CMI

6.5.1. Esquema de acceso al CMI

Para acceder al cuadro de mando integral en modo administrativo, se usa un sistema elaborado en Visual Basic 6.0, éste sistema nos permite dar mantenimiento al Cuadro de Mando Integral. El esquema de acceso está enfocado a una aplicación de tipo web, la misma que puede ser accesada desde un navegador web.

6.5.1.1. Acceso a la aplicación.



6.5.1.2. Nivel de Acceso.

Se denomina “nivel de acceso” a la clasificación dada a los usuarios registrados dentro del componente administrativo para acceder y navegar en la aplicación web, los mismos niveles se determinaron en 3 clases:

- Alto
- Medio
- Bajo

6.5.2. Las Fuentes de Datos.

Se denominan “fuentes de datos” a los orígenes de donde se extraen los datos con los cuales se realizan procesos de consulta de datos o análisis de información, y al punto de depósito de toda la información manejada por la aplicación.

6.5.2.1. Bases de Datos Transaccionales

Nombre Físico Base	Motor de base	Función
Smartest_Oracle	Oracle 8i	Base de datos transaccional de la organización “AVISAN”. Punto de acceso inicial para extracción de datos y análisis de los mismos.
BSC_Encuesta	Microsoft Access 2000	Base de datos diseñada para almacenar encuestas realizadas a cliente o empleados, los mismos pueden ser extraídos para elaboración de estructuras multidimensionales.
RpositorioBsc	MS SQL Server	Base de datos diseñada para almacenar, validar, transformar y verificar datos extraídos de las bases “SmartestOracle” y “BSC_Encuesta” con definición de estructuras similares.
BalanceSQL	MS SQL Server	Base o repositorio final. Base con estructuras para almacenar registros concernientes al “Cuadro de Mando” y donde se registran los datos finales y de origen de las estructuras multidimensionales

6.5.2.2. Modelamiento de Datos

Véase anexo “*Modelo Entidad-Relación*”

6.5.2.3. Diseño de Tablas Relevantes

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: INDICADOR		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 445 Bytes		
Descripción: Tabla de Indicadores							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Descripción	varchar	80	Descripción del indicador			Si
2	Nivel	Int	4	Nivel del indicador			Si
3	SecIndicador	Int	4	Numero secuencial del indicador	✓		No
4	Formula	varchar	100	Formula que tiene el indicador			Si
5	Status	varchar	1	Status del indicador			Si
6	codigo_formula	varchar	255	Código de la formula del indicador			Si
7	Comportamiento	varchar	1	Comportamiento del indicador Acumulado o por tiempo			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS		Página 1 de 1			
				Fecha/Diseño: 09/12/2005			
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: INICIATIVA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra		Long. Reg: 431 Bytes	
Descripción: Tabla de Iniciativas estratégicas							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Id_iniciativa	Int	4	identificador de iniciativa	✓		No
2	idObjetivo	Int	4	identificador de objetivo			Si
3	idResponsable	numeric	9	identificador del responsable			Si
4	descripcion	varchar	400	Descripción de la iniciativa			Si
5	Fecha_inicio	datetime	8	Fecha de inicio de la iniciativa			Si
6	perido_revision	numeric	5	Periodo de revisión de la iniciativa			Si
7	estado	char	1	estado de la iniciativa			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 10/09/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: OBJETIVO		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 68 Bytes		
Descripción: Contiene el Objetivo del Cuadro de Mando							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	SecObjetivo	int	4	Secuencial del objetivo	✓		No
2	idPerspectiva	int	4	identificador de la perspectiva			Si
3	descripcion	varchar	60	Descripción del objetivo			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: PERSPECTIVA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 62 Bytes		
Descripción: Tabla de Perspectivas del cuadro de mando							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idPerspectiva	Int	4	identificador de perspectiva	✓		No
2	descripcion	varchar	50	Descripción de perspectiva			Si
3	peso	Flota	8	Peso de la perspectiva			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: PLAN ESTRATEGICO		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 90 Bytes		
Descripción: Tabla de plan estratégico							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idPlanEstrategico	int	4	identificador del plan estratégico	✓		No
2	Status	varchar	20	Estatus del plan estratégico			Si
3	descripcion	varchar	50	Descripción del plan			Si
4	fecha_creacion	datetime	8	Fecha de creación			Si
5	fecha_fin	datetime	8	Fecha de fin del plan			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: RESPONSABLE		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 159 Bytes		
Descripción: Tabla de Responsables de las iniciativas							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idResponsable	numeric	9	identificador de responsable	✓		No
2	Nombre	varchar	50	Nombre del responsable			Si
3	correo	varchar	100	Correo del responsable			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 10/09/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: CUADRO_MANDO_INTEGRAL		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Trans.	Long. Reg: 33 Bytes		
Descripción: Contiene Cuadro de Mando Integral							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idLineaCuadro	int	4	identificador de línea en cuadro de mando	✓		No
2	idPlanEstrategico	int	4	identificador en el plan estratégico			Si
3	SecObjetivo	int	4	Secuencial de objetivos			Si
4	SecIndicador	int	4	Secuencial de indicador			Si
5	id_iniciativa	int	4	identificador de iniciativa			Si
6	unidad	varchar	3	Tipo de unidad del indicador			Si
7	peso	real	4	Peso del indicador			Si
8	tipo_signo	Varchar	1	Signo que debe tener el indicador + o -			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: META		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 41 Bytes		
Descripción: Tabla de Metas del cuadro de mando							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_secuencia	int	4	identificador de secuencia	✓		No
2	idLineaCuadro	int	4	identificador de línea de cuadro de mando			Si
3	base	money	8	Base del objetivo			Si
4	meta	money	8	Meta del objetivo			Si
5	fecha_ini	datetime	8	Fecha de inicio del objetivo			Si
6	fecha_fin	datetime	8	Fecha de fin del objetivo			Si
7	status	varchar	1	estado del objetivo			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: PLANIFICACION_INICIATIVA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 125 Bytes		
Descripción: Tabla de iniciativas de planificación							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idSecuencia	int	4	identificador de secuencia	✓		No
2	idIniciativa	int	4	identificador de iniciativa			Si
3	fecha_inicio	datetime	8	fecha de inicio			Si
4	fecha_fin	datetime	8	fecha de fin			Si
5	descripcion	nvarchar	100	descripción de la iniciativa			Si
6	estado	char	1	estado			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: RANGO_INDICADOR		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 26 Bytes		
Descripción: Tabla de Rangos para los Indicadores							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	secuencial	int	4	identificador de secuencia	✓		No
2	idLineaCuadro	int	4	identificador de línea de cuadro de mando			Si
3	tipo	tinyint	1	Tipo de indicador			Si
4	desde	float	8	Desde que valor es el rango			Si
5	hasta	float	8	Hasta que valor es el rango			Si
6	valor	tinyint	1	Valor del rango			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 10/09/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: HECHO_INDICADOR		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Trans.	Long. Reg: 72 Bytes		
Descripción: Tabla de hechos de los indicadores							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_tiempo	int	4	identificador de tiempo			Si
2	Valor	money	8	Valor actual del indicador			Si
3	acumulado	money	8	Valor acumulado del indicador			Si
4	idLineaCuadro	int	4	identificador de la línea del cuadro de mando			Si
5	valorTri	money	8	Valor actual del trimestre			Si
6	acumuladoTri	money	8	Valor acumulado del trimestre			Si
7	valorSem	money	8	Valor actual del semestre			Si
8	acumuladoSem	money	8	Valor acumulado del trimestre			Si
9	valorAnio	money	8	Valor del año			Si
10	acumuladoAnio	money	8	Valor acumulado del año			Si
Observaciones:							

6.5.3. Diseño del DataWarehouse

6.5.3.1. Cubos de datos

Para el diseño de los cubos contenidos dentro del “datawarehouse” se consideraron los criterios:

Información relevante

Criterios de Consulta

Marco de medidas adecuadas

Partiendo de estas premisas se adopto el diseño de 4 cubos de datos para la aplicación.

Cabe recalcar que la definición de estos fue dada debida a la información necesaria para la organización pero siempre enfocado en contemplar los conceptos del “Cuadro de Mando Integral”

Definición de los Cubos.**Cubo “Ventas”: Análisis de Ventas**

El diseño de esta estructura se basó en el proceso de negocio de “compra-venta”, el mismo que recaía sobre la perspectiva financiera de la organización, el mismo nos permitiría ver los detalles de los componentes de los indicadores financieros ya que nuestro punto objetivo es incrementar las ventas y reducir los costos operativos.

Medidas:

Ventas Brutas

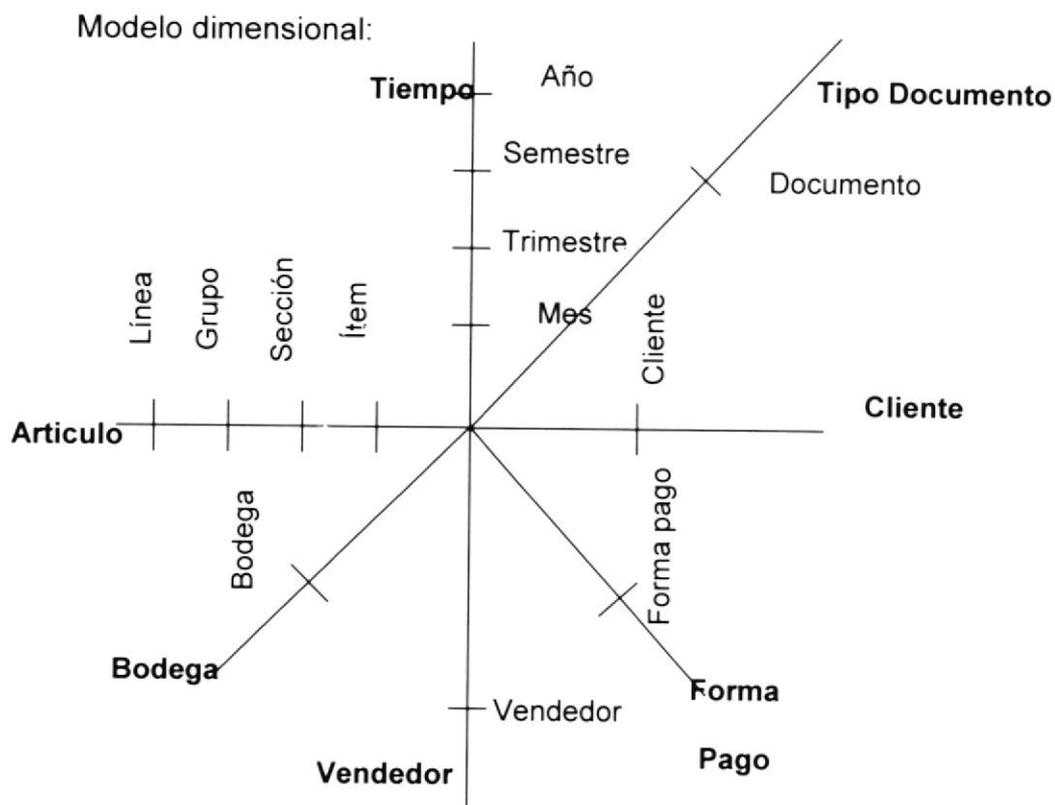
Ventas Netas

Unidades Vendidas

Costo de Ventas

Descuentos

Ganancia Obtenida



Cubo “cliente_encuesta”: Análisis de encuestas a clientes

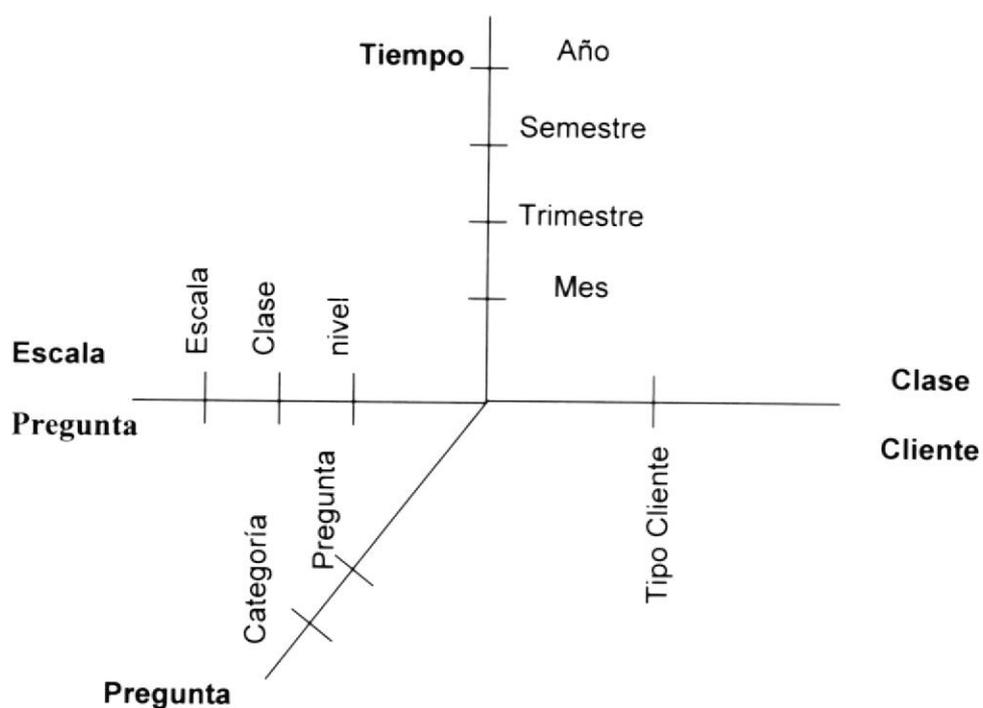
El diseño de esta estructura se basó en obtener información de la percepción de los clientes referentes a nuestra organización en diferentes aspectos que puedan plantearse como: limpieza, servicio al cliente, calidad, garantía, etc. Todos estos aspectos podrían ser analizados en detalle a partir de esta estructura.

Medidas:

Nivel Respuesta ó Número encuestados en escala

Porc. Respuesta.

Modelo dimensional:



Cubo “empleados_encuesta”: Análisis de encuestas a empleados

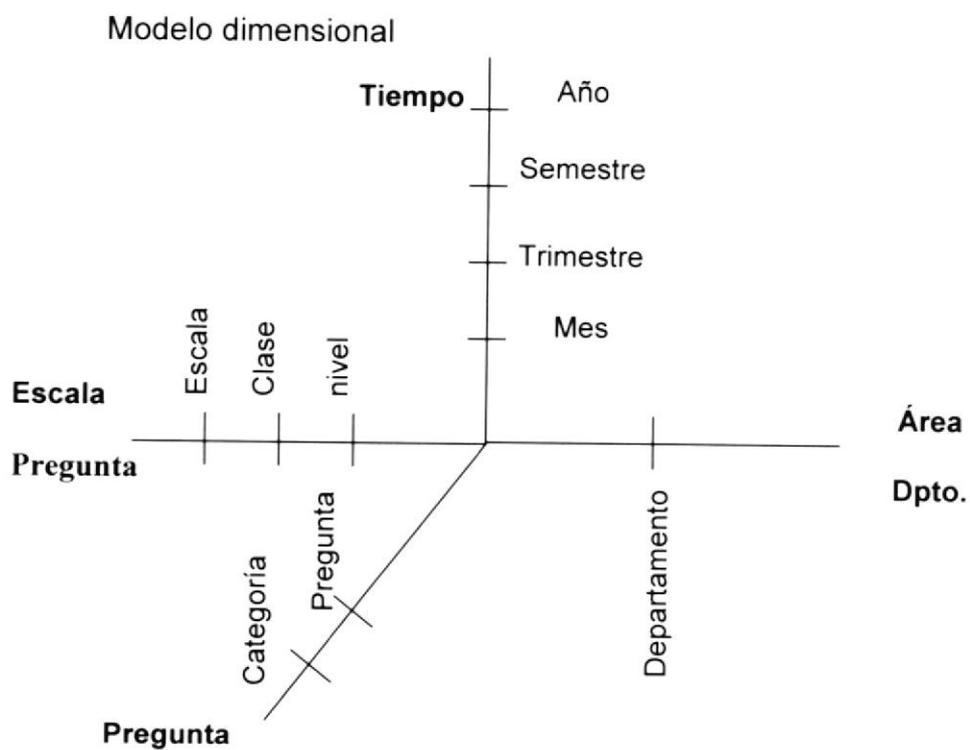
El diseño de esta estructura se basó en obtener información de la percepción de los empleados referentes a nuestra organización en diferentes aspectos que puedan plantearse como: limpieza, sistemas,

organización, etc. Todos estos aspectos podrían ser analizados en detalle a partir de esta estructura.

Medidas:

Nivel Respuesta ó Número encuestados en escala

Porc. Respuesta.



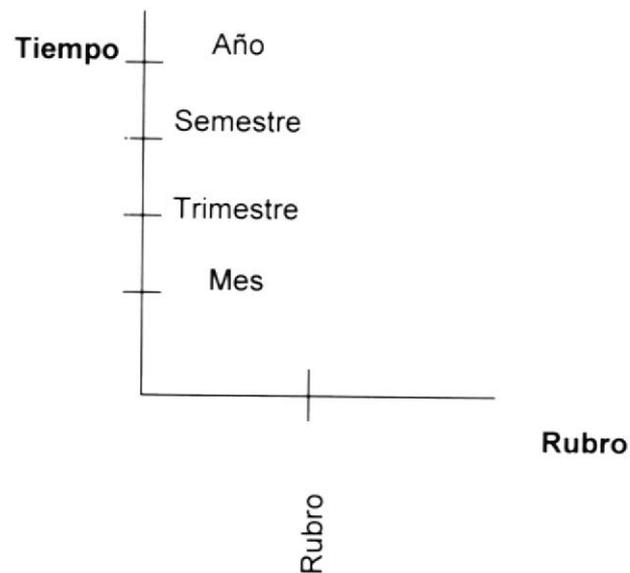
Cubo “Rubro_componentes”: Análisis de los Rubros del sistema

El diseño de esta estructura se basó en obtener información de los rubros que forman parte del sistema. Todos estos aspectos podrían ser analizados en detalle a partir de esta estructura.

Medidas:

Valor del Rubro.

Modelo dimensional



6.5.3.2. Tablas de Dimensiones

Esta sección se remite al diseño de las estructuras para la definición de dimensiones de los cubos de datos de los modelos multidimensionales.

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: RUBRO		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 285 Bytes		
Descripción: Tabla de Rubros							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_rubro	Int	4	identificador de rubro	✓		No
2	descripcion	Varchar	80	Descripción del rubro			Si
3	num_cta	Nvarchar	50	Numero de cuenta del rubro			Si
4	origen	Varchar	3	Origen o proveniencia del rubro			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_CLASE_CLIENTE_ENC C		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 40 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de Clientes encuestados							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idClaseCli	Tinyint	1	identificador de clase de cliente	✓		No
2	descripcion	Varchar	35	Descripción del cliente Natural o Juridico			Si
3	codigo_f	Int	4	Código del cliente			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_CLIENTE		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 317 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de Clientes							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_cliente	int	4	identificador de cliente	✓		No
2	tipo_cliente	varchar	3	Tipo de cliente			Si
3	nombre	varchar	250	Nombre del cliente			Si
4	direccion	varchar	300	Dirección del cliente			Si
5	ruc_ci	varchar	20	Ruc del cliente			Si
6	codigo_f	varchar	10	codigo			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_BODEGA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 69 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de Bodega							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_bodega	int	4	identificador de bodega	✓		No
2	descripcion	varchar	45	Descripción de la bodega			Si
3	ciudad	varchar	20	Ciudad en donde se encuentra la bodega			Si
4	empresa_f	int	4	empresa			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_FPAGO_VTA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 27 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de forma de pago							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	Fpago	varchar	2	Forma de pago	✓		No
2	descripcion	varchar	25	Descripción			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_TIPOMOV		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 27 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de tipo de movimiento							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	cod_mov	varchar	2	Codigo del movimiento	✓		No
2	descripcion	varchar	25	Descripción			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_VENDEDOR		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 68 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de tipo de movimiento							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_vendedor	Int	4	identificador del vendedor	✓		No
2	nombre	varchar	60	Nombre del vendedor			Si
3	empresa_f	int	4	empresa			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_DPTOEMP_ENCE		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 50 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de departamento de empleado							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idClaseDpto	tinyint	1	identificador de clase de departamento	✓		No
2	descripcion	varchar	45	Descripción del departamento			Si
3	codigo_f	int	4	Código del departamento			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_ESCALA_ENC		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 153 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de escala de encuesta							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idEscala	int	4	identificador de escala	✓		No
2	escala	varchar	40	Escala de la encuesta			Si
3	clase	varchar	40	Clase de la pregunta			Si
4	nivel	varchar	65	Nivel de las escalas			Si
5	codigo_f	int	4	codigo			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_PREGUNTA_ENCC		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 303 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de pregunta de la encuesta del cliente							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idPregunta	int	4	identificador de pregunta	✓		No
2	pregunta	varchar	255	Pregunta de la encuesta			Si
3	categoria	varchar	40	Categoría de la pregunta			Si
4	codigo_f	int	4	Código de la pregunta			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_PREGUNTA_ENCE		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Maestra	Long. Reg: 303 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de pregunta de la encuesta del empleado							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idPregunta	int	4	identificador de pregunta	✓		No
2	pregunta	varchar	255	Pregunta de la encuesta			Si
3	categoria	varchar	40	Categoría de la pregunta			Si
4	codigo_f	int	4	Código de la pregunta			Si
Observaciones:							

6.5.3.3. Tablas de Hechos

Esta sección se remite al diseño de las estructuras para la definición de hechos de los cubos de datos de los modelos multidimensionales

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL		DICCIONARIO DE DATOS		Página 1 de 1		
					Fecha/Diseño: 09/12/2005		
Para: ESPOL – FIEC				Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga			
Nombre de la Tabla: WHBSC_HPREGUNTA_ENCC		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 25 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de pregunta de encuesta por cliente							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	IdClaseCli	tinyint	1	identificador de clase de cliente			Si
2	IdEscala	int	4	identificador de escala			Si
3	IdPregunta	int	4	identificador de pregunta			Si
4	id_tiempo	int	4	identificador de tiempo			Si
5	tot_enc	int	4	Total de encuestados			Si
6	Valor	money	8	Valor que obtuvo la pregunta de la encuesta			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 09/12/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: WHBSC_HPREGUNTA_ENCE		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 25 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de pregunta de encuesta por empleador							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	idClaseDpto	tinyint	1	identificador de clase de departamento			Si
2	idEscala	int	4	identificador de escala			Si
3	idPregunta	int	4	identificador de pregunta			Si
4	id_tiempo	int	4	identificador de tiempo			Si
5	tot_enc	int	4	Total de encuestados			Si
6	valor	money	8	Valor que obtuvo la pregunta de la encuesta			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL		DICCIONARIO DE DATOS		Página 1 de 1		
					Fecha/Diseño: 09/12/2005		
Para: ESPOL – FIEC				Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga			
Nombre de la Tabla: WHBSC_HVENTA		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Transac	Long. Reg: 61 Bytes		
Descripción: Tabla del modelo multidimensional de ventas							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_tiempo	int	4	identificador de tiempo			Si
2	id_cliente	int	4	identificador de cliente			Si
3	cod_mov	varchar	2	identificador de movimiento			Si
4	Fpago	varchar	2	Forma de pago			Si
5	id_vendedor	int	4	identificador de vendedor			Si
6	id_bodega	int	4	Valor que obtuvo la pregunta de la encuesta			Si
7	id_articulo	numeric	9	identificador de articulo			Si
8	ventas	money	8	Total de ventas			Si
9	descuentos	money	8	Descuento de la venta			Si
10	costos	money	8	Costo de la venta			Si
11	unidades	money	8	Unidad de los artículos			Si
Observaciones:							

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1				
			Fecha/Diseño: 10/09/2005				
Para: ESPOL – FIEC			Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga				
Nombre de la Tabla: HECHO_RUBRO		Base de Datos: BalanceSQL		Tipo Trans.	Long. Reg: 16 Bytes		
Descripción: Tabla de hechos de los rubros							
DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO							
No	NOMBRE	TIPO	LONG	DESCRIPCIÓN	PK	FK	NULO
1	id_rubro	int	4	identificador del rubro			Si
2	id_tiempo	int	4	identificador de tiempo			Si
3	valor	money	8	Valor actual del indicador			Si
Observaciones:							

6.5.3.4. Proceso de Extracción, Transformación y

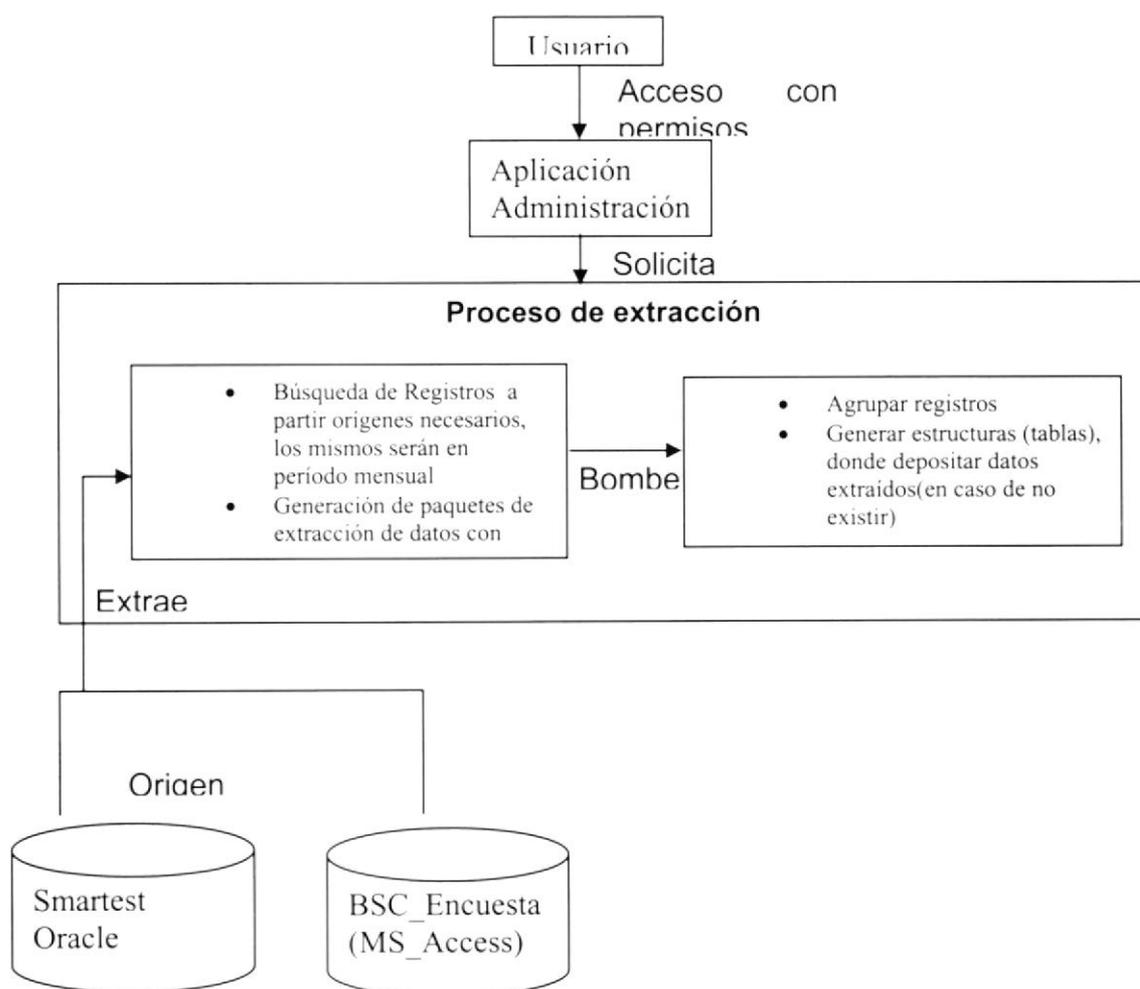
Carga de datos

La finalidad de todos estos procesos es de obtener los datos de las diferentes fuentes de datos, por cada mes para ser analizados y validados y cargados a las estructuras multidimensionales con el objetivo de que estén puedan presentar información relevante y de análisis para los tomadores de decisiones dentro del marco del “Cuadro de Mando”

6.5.3.4.1. Proceso de Extracción

Este proceso consiste en extraer los datos necesarios de las bases de datos operativas (transaccionales) de la organización y de la base de registro de encuestas y otros rubros alternos que podrían ser analizados. El mismo proceso al extraer los datos relevantes, los deposita en una base no operativa (repositorio) para luego ser evaluados.

Este proceso es ejecutado desde la aplicación administrativa a través de un proceso ejecutado por el usuario con privilegios otorgados



6.5.3.4.2. Proceso de Transformación

Este proceso consiste en validar, convertir y verificar restricciones de los datos extraídos; esto se refiere a que por ejemplo, podrían existir datos que en una columna origen que puedan ser manejadas las fechas como tipo de dato "cadena" y se necesitara que el dato sea transformado como tipo de datos "date", luego de la conversión se

podría necesitar verificar si tiene relaciones con alguna columna de otra tabla distinta.

El proceso de transformación se encargará de dar el formato final a los datos con los cuales se poblarán las estructuras multidimensionales.

Este proceso es consecutivo y dependiente al proceso de extracción.

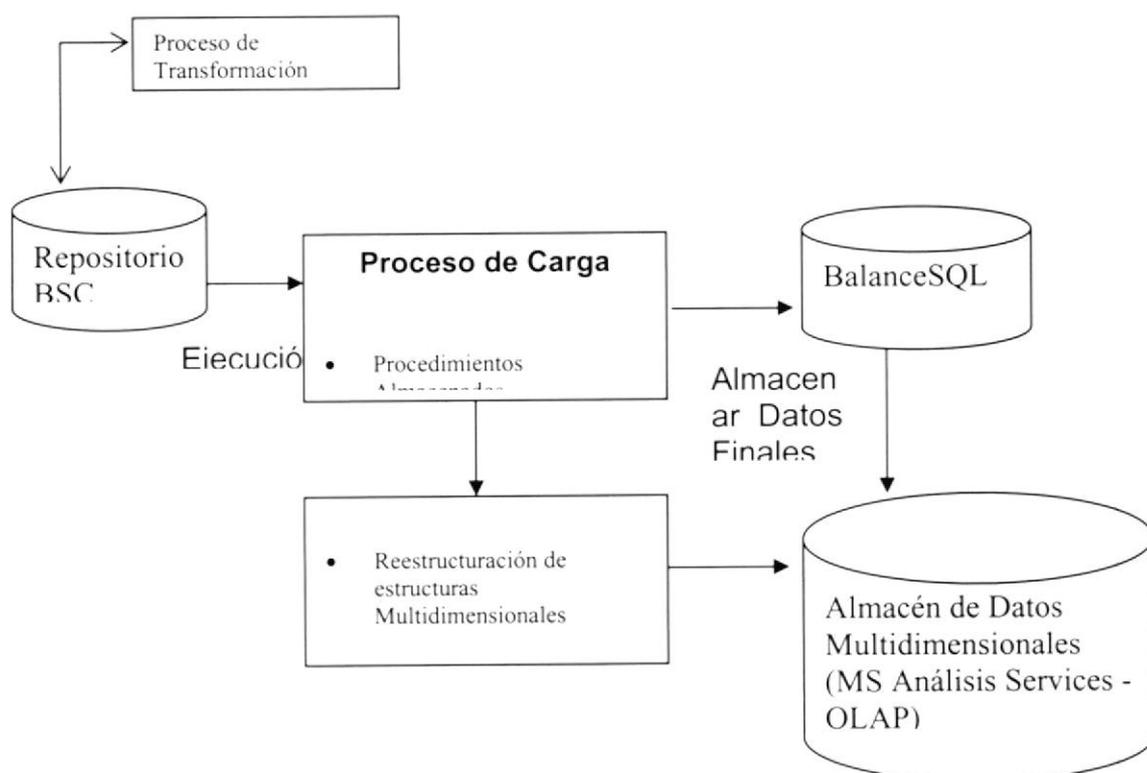


6.5.3.4.3. Proceso de Carga

Este proceso consiste en enviar los datos extraídos y transformados al repositorio final del “Cuadro de Mando” denominado “BalanceSQL”, donde se albergan las estructuras origen de los modelos multidimensionales. Para la obtención de este proceso se ejecutan “procedimientos almacenados” que son elementos que permiten la ejecución de código programado.

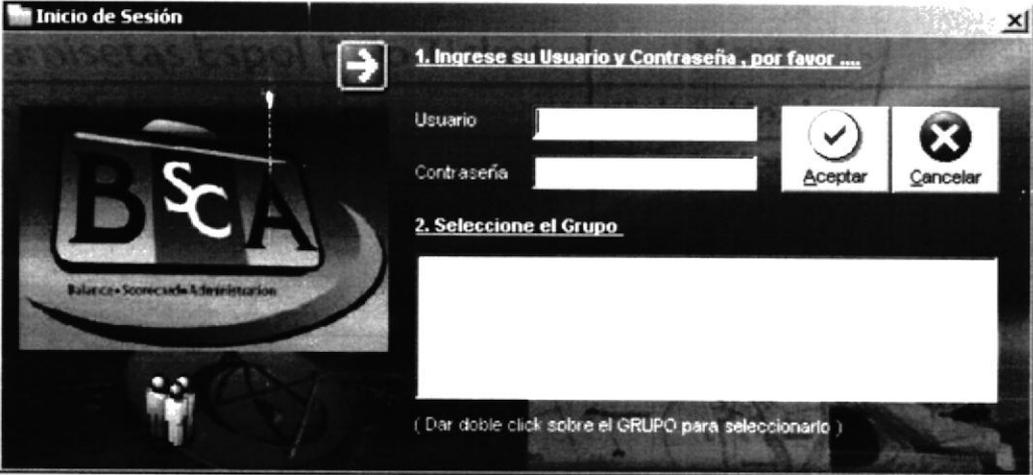
El proceso de carga se encargará también de reprocesar las estructuras multidimensionales con sus datos actualizados y las agregaciones de los mismos.

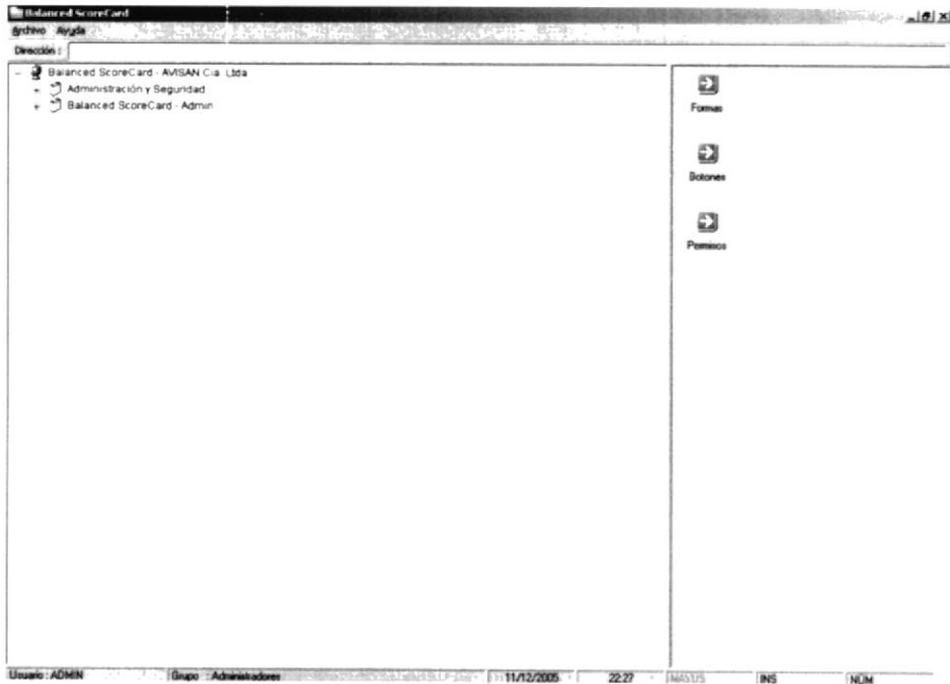
Este proceso es consecutivo y dependiente al proceso de transformación.



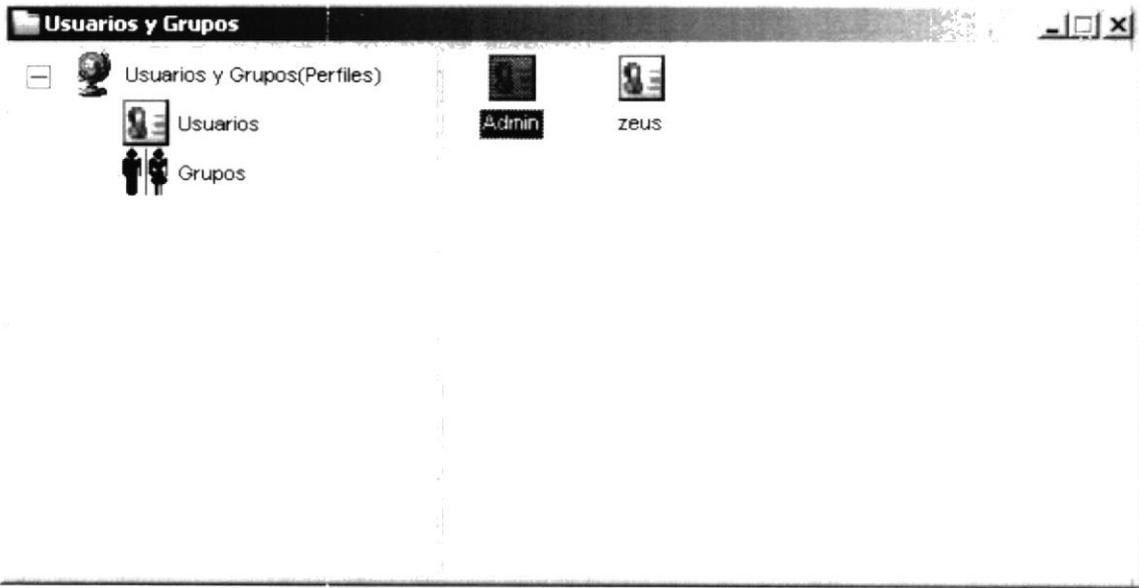
6.5.4. Diseño de Pantallas de la Aplicación

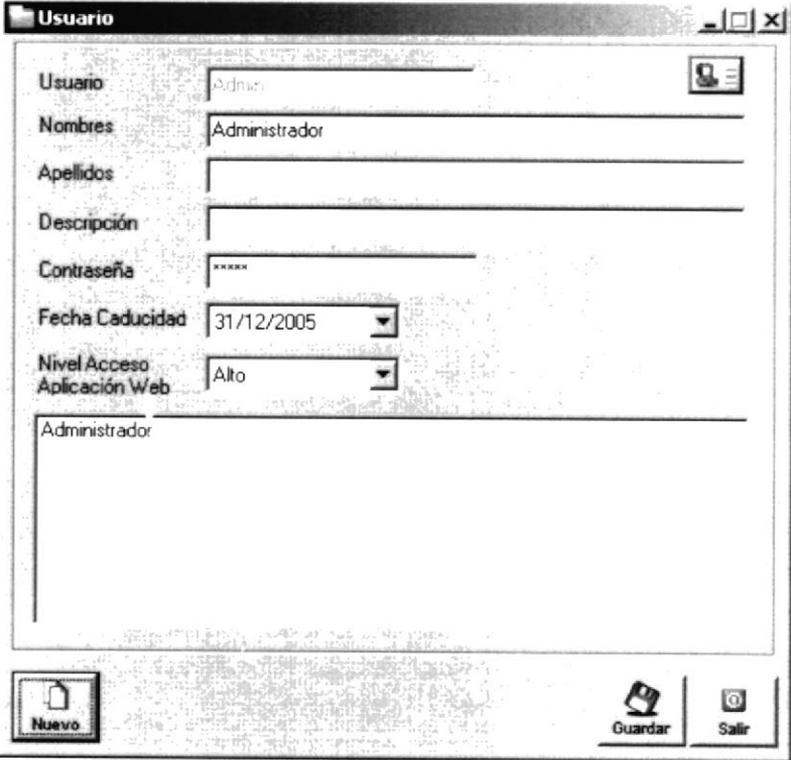
6.5.4.1. Pantallas del Sistema BSC Administración

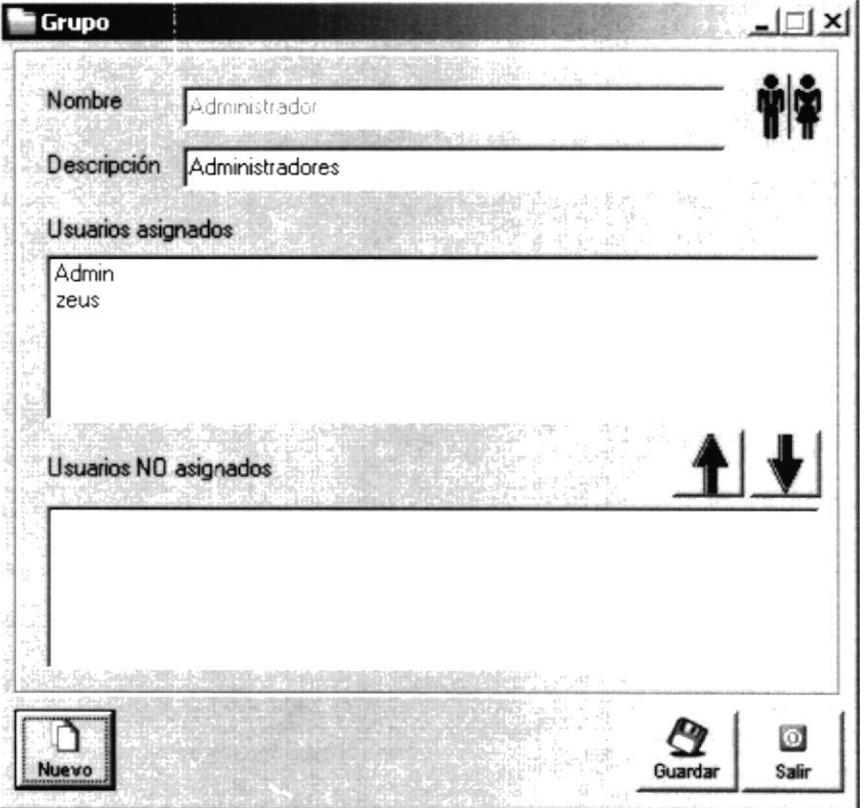
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: SG_INICIO_SESION.FRM</p>	<p>Descripción: Permite ingresar el login de usuario y contraseña para acceder al sistema.</p>		
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

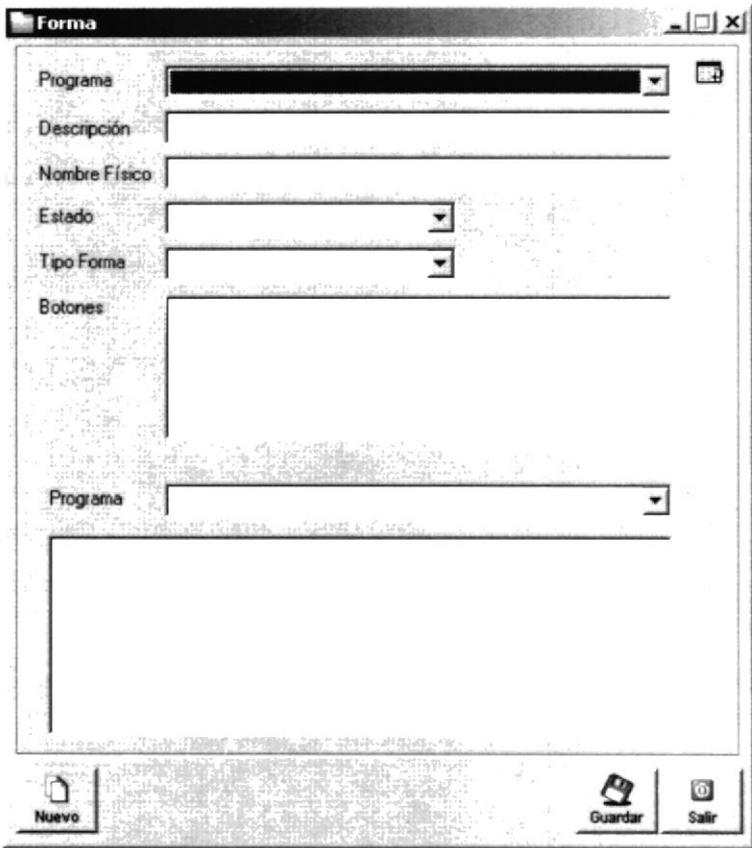
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MDI_SEGURIDAD	Descripción: Pantalla principal del Sistema Control Seguridad y Planificación		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

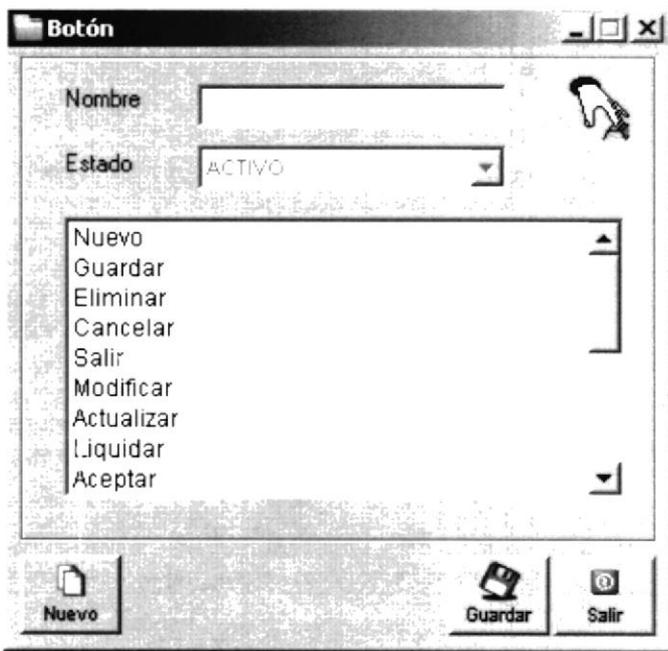
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_PROGRAMA	Descripción: Permite el ingreso de los módulos generales del sistema.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

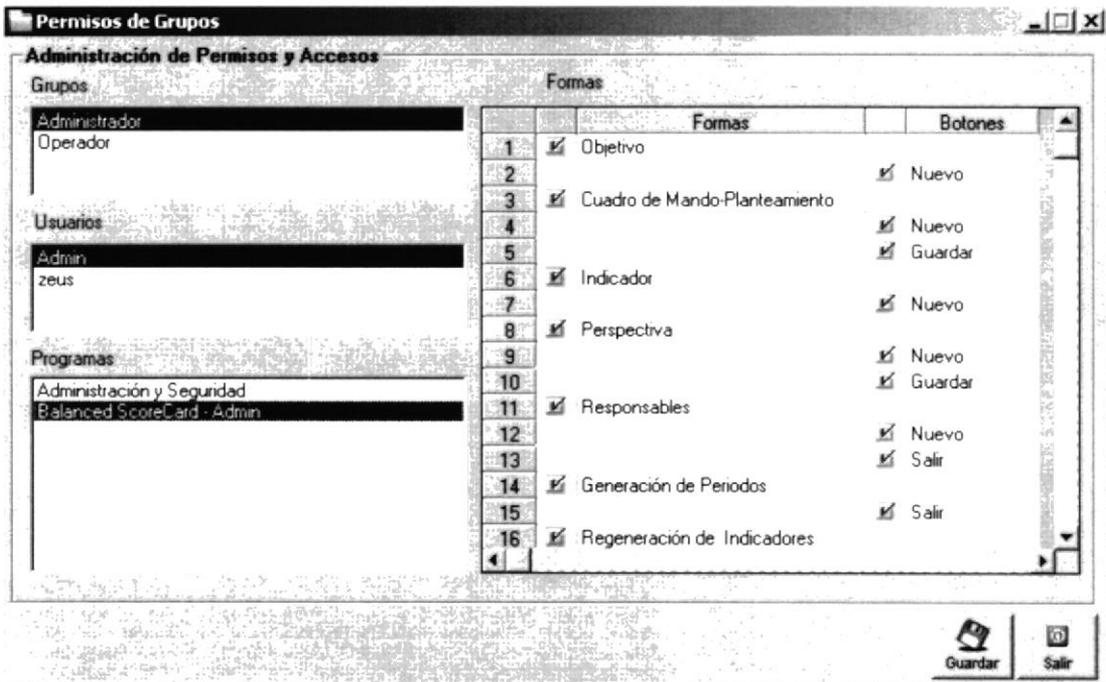
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_USER.FRM	Descripción: Permite visualizar todos los grupos y usuarios registrados en el sistema.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

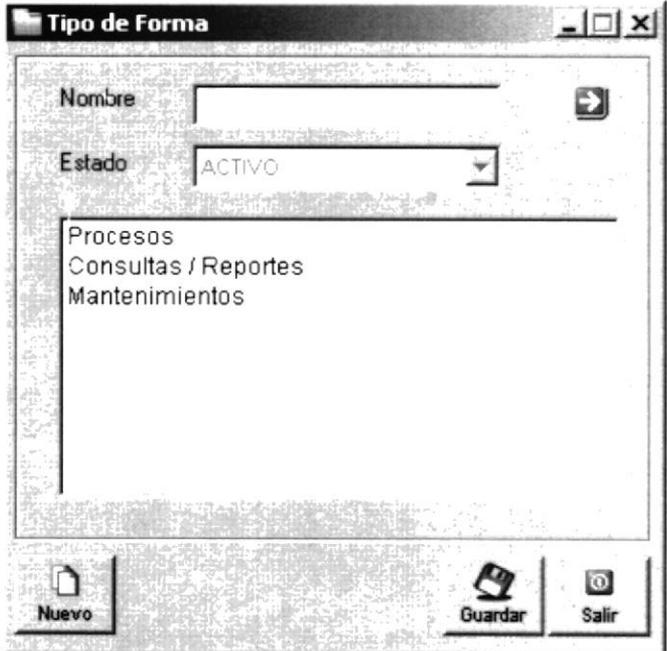
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_USUARIO_GEN	Descripción: Permite ingresar a los usuarios que van a trabajar en el sistema.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

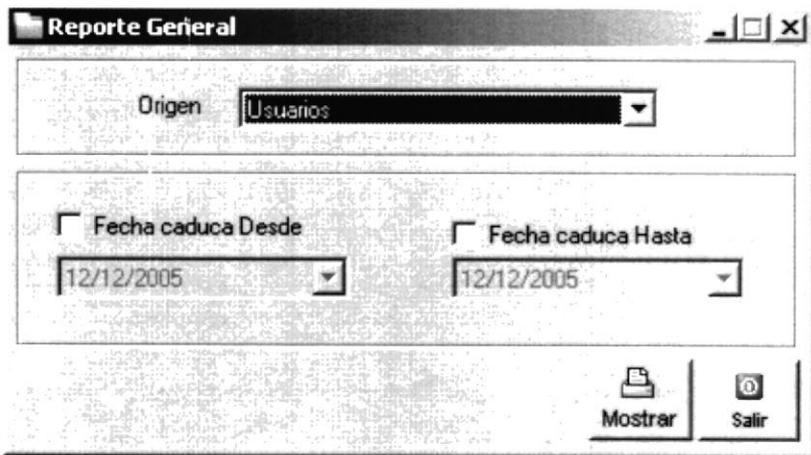
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_GRUPO_GEN.FRM		Descripción: Permite ingresar todos los grupos de usuarios que van a trabajar en el sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

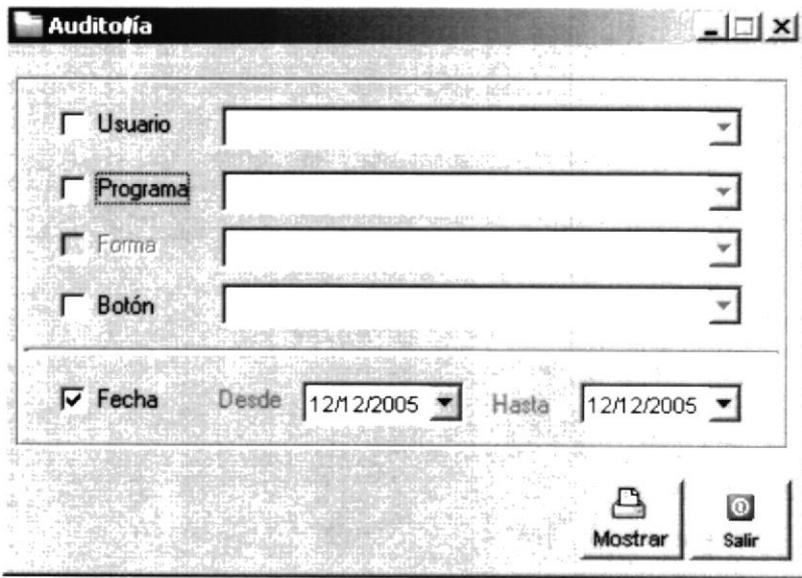
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_FORMA.FRM		Descripción: Permite ingresar las opciones del sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

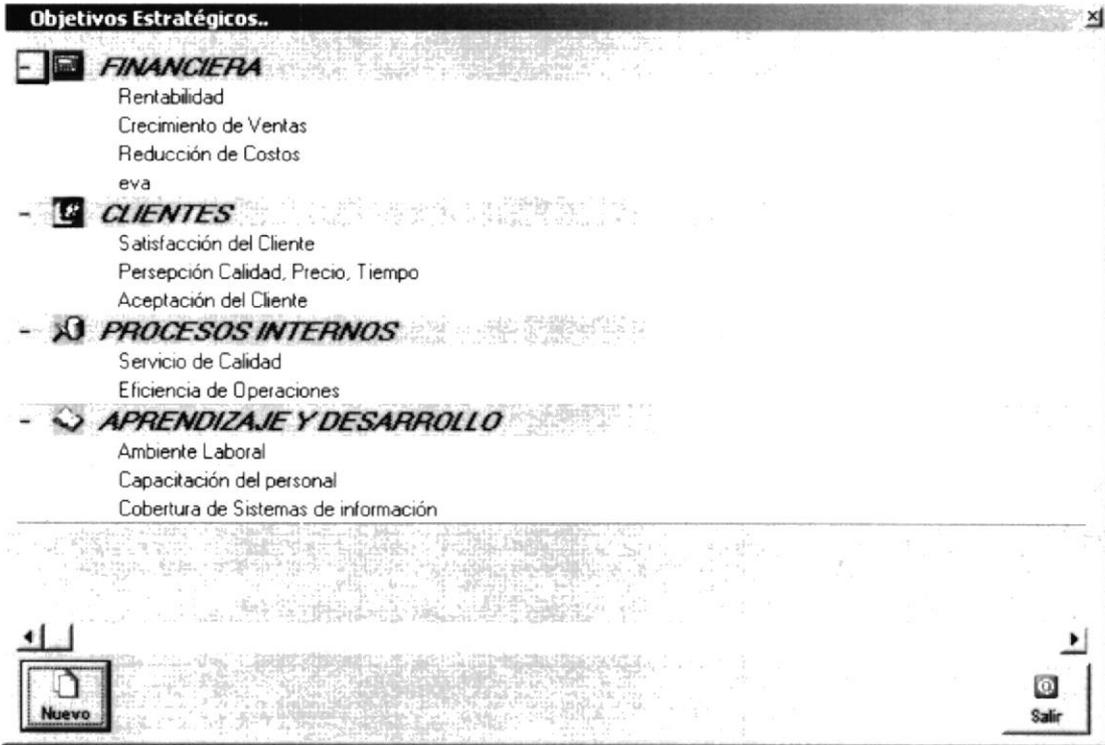
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_BOTON.FRM		Descripción: Permite el ingreso de los botones de comandos para las formas.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

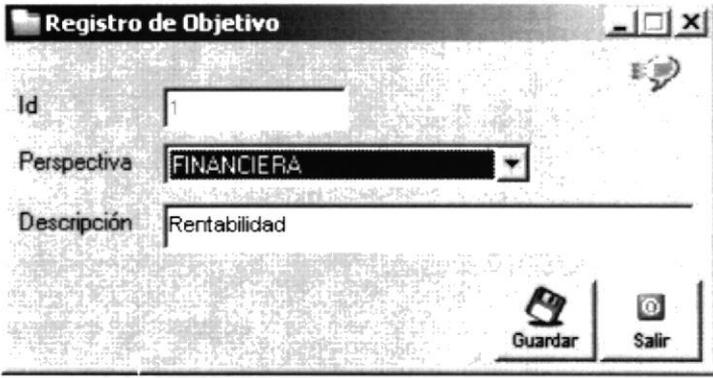
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																																																			
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																																																			
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																																																				
Nombre del Archivo: SG_MNT_PERMISOS.FRM		Descripción: Permite realizar la asignación de opciones por usuario y perfil.																																																				
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																																																						
 <table border="1" data-bbox="734 1060 1343 1543"> <thead> <tr> <th></th> <th>Formas</th> <th>Botones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Objetivo</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Nuevo</td></tr> <tr><td>3</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Cuadro de Mando-Planteamiento</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Nuevo</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Guardar</td></tr> <tr><td>6</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Indicador</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Nuevo</td></tr> <tr><td>8</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Perspectiva</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Nuevo</td></tr> <tr><td>10</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Guardar</td></tr> <tr><td>11</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Responsables</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Nuevo</td></tr> <tr><td>13</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Salir</td></tr> <tr><td>14</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Generación de Periodos</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td></td><td><input checked="" type="checkbox"/> Salir</td></tr> <tr><td>16</td><td><input checked="" type="checkbox"/> Regeneración de Indicadores</td><td></td></tr> </tbody> </table>					Formas	Botones	1	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo		2		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	3	<input checked="" type="checkbox"/> Cuadro de Mando-Planteamiento		4		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	5		<input checked="" type="checkbox"/> Guardar	6	<input checked="" type="checkbox"/> Indicador		7		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	8	<input checked="" type="checkbox"/> Perspectiva		9		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	10		<input checked="" type="checkbox"/> Guardar	11	<input checked="" type="checkbox"/> Responsables		12		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo	13		<input checked="" type="checkbox"/> Salir	14	<input checked="" type="checkbox"/> Generación de Periodos		15		<input checked="" type="checkbox"/> Salir	16	<input checked="" type="checkbox"/> Regeneración de Indicadores	
	Formas	Botones																																																				
1	<input checked="" type="checkbox"/> Objetivo																																																					
2		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo																																																				
3	<input checked="" type="checkbox"/> Cuadro de Mando-Planteamiento																																																					
4		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo																																																				
5		<input checked="" type="checkbox"/> Guardar																																																				
6	<input checked="" type="checkbox"/> Indicador																																																					
7		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo																																																				
8	<input checked="" type="checkbox"/> Perspectiva																																																					
9		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo																																																				
10		<input checked="" type="checkbox"/> Guardar																																																				
11	<input checked="" type="checkbox"/> Responsables																																																					
12		<input checked="" type="checkbox"/> Nuevo																																																				
13		<input checked="" type="checkbox"/> Salir																																																				
14	<input checked="" type="checkbox"/> Generación de Periodos																																																					
15		<input checked="" type="checkbox"/> Salir																																																				
16	<input checked="" type="checkbox"/> Regeneración de Indicadores																																																					
Observaciones:																																																						

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_MNT_TIPO_FORMA.FRM	Descripción: Permite el ingreso de los diferentes tipos de formas para los módulos generales.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_RPT_GENERAL.FRM		Descripción: Permite imprimir listados de mantenimientos.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: SG_RPT_AUDITORIA.FRM		Descripción: Permite imprimir reportes de auditoria.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_MNT_OBJETIVO.FRM	Descripción: Permite listar todos los objetivos divididos por perspectiva.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_OBJETIVO_REG.FRM	Descripción: Permite realizar el mantenimiento a los objetivos divididos por perspectiva.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005

Para:
ESPOL – FIEC

Autores:
Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas
Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas
Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga

Nombre del Archivo:
BSC_CUADRO.FRM

Descripción:
**Permite realizar el mantenimiento del
Cuadro de Mando Integral.**

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS

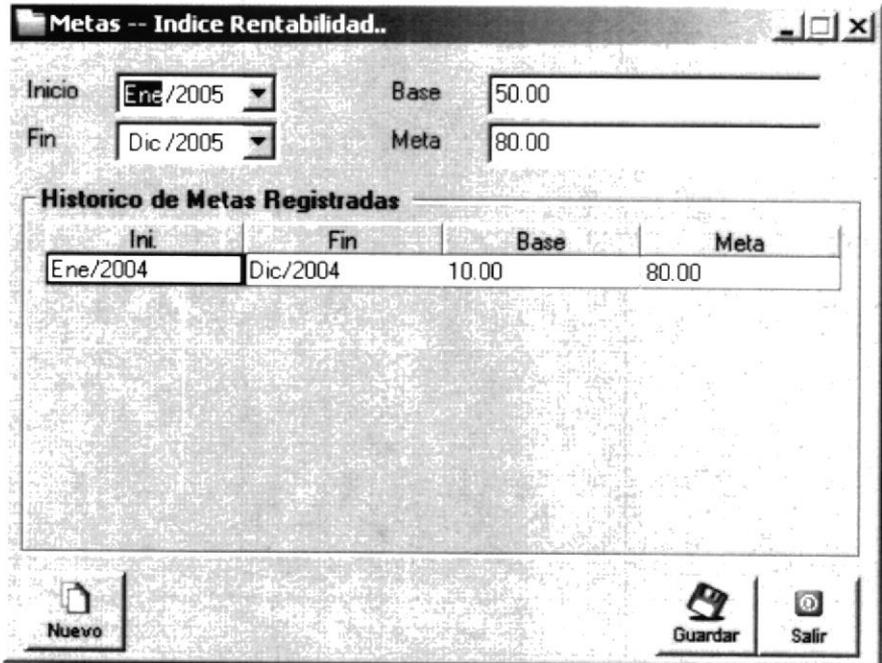
Plantilla Cuadro..

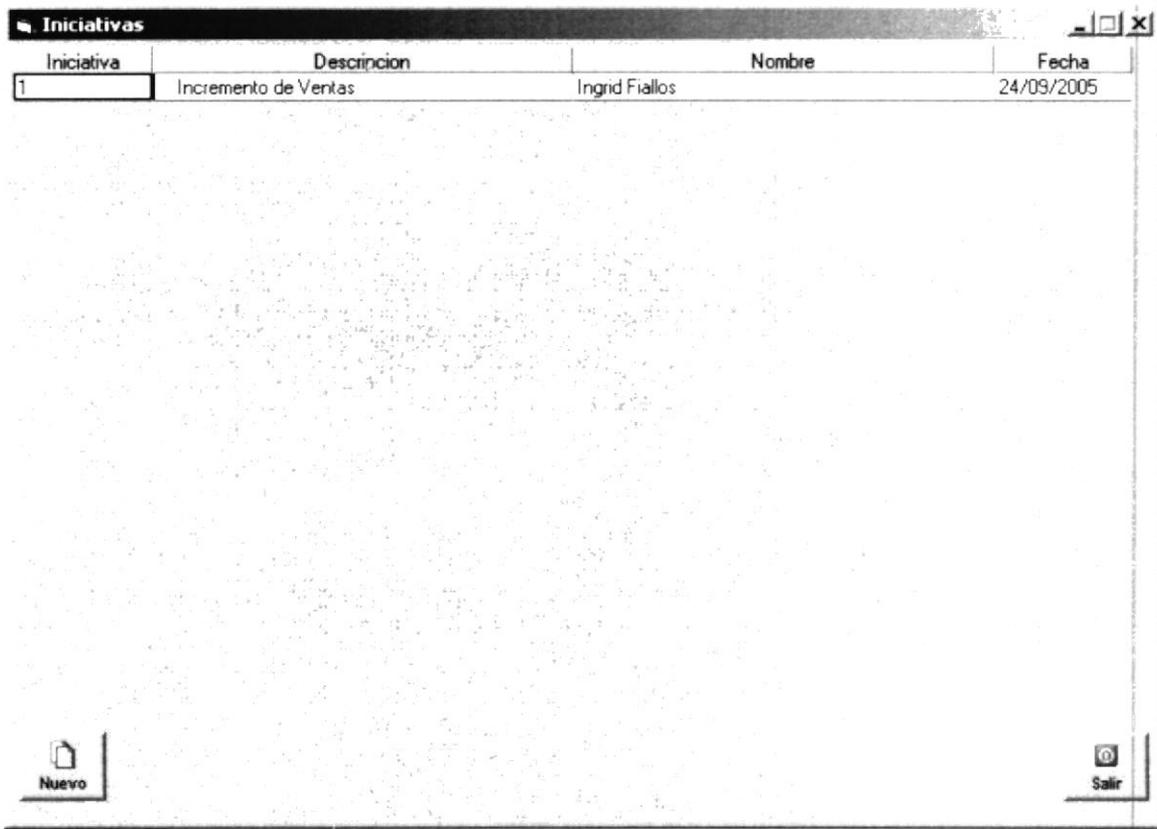
Plan Estratégico: Plan Global Año 2005 versión 1 Creación: Ene/2005 Estado: Activo

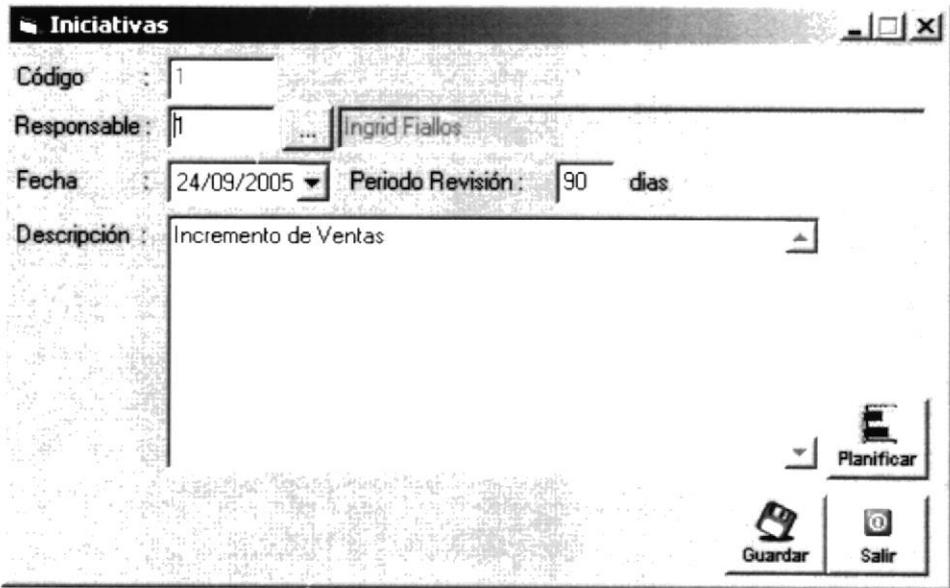
Objetivo	Indicador	Peso	Unid	Base	Meta	Iniciativa	Marcas	Relaci
FINANCIERA								
Rentabilidad	Índice Rentabilidad	60.00	%	50.00	80.00			+
Crecimiento de Ventas	Incremento de Ventas	25.00	\$	500000.00	990000.00			+
Reducción de Costos	% Costos Operativos	15.00	%	80.00	40.00			-
CLIENTES								
Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción de Clientes	25.00	%	10.00	80.00			+
Aceptación del Cliente	Reclamos Clientes	25.00	%	80.00	5.00			-
Aceptación del Cliente	Sugerencia Clientes	25.00	%	1.00	85.00			+
Percepción Calidad, Precio, Ti	Retención del Cliente	25.00	UNI	0.00	0.00			+
PROCESOS INTERNOS								
Servicio de Calidad	Tiempo de Respuesta a Recl	25.00	%	15.00	2.00			-
Servicio de Calidad	Reducción de Devoluciones	25.00	UNI	10.00	1.00			-
Eficiencia de Operaciones	% de Compras	25.00	%	10.00	45.00			+
Eficiencia de Operaciones	% Nro de Líneas	25.00	UNI	2.00	8.00			+
APRENDIZAJE Y DESARROLLO								
Ambiente Laboral	Satisfacción del Empleado	25.00	%	10.00	70.00			+
Capacitación del personal	Capacitación del empleado	25.00	UNI	1.00	10.00			+
Cobertura de Sistemas de info	Tiempo de Respuesta de los S	25.00	%	50.00	80.00			+
Cobertura de Sistemas de info	Calificación de los SI	25.00	UNI	10.00	100.00			+

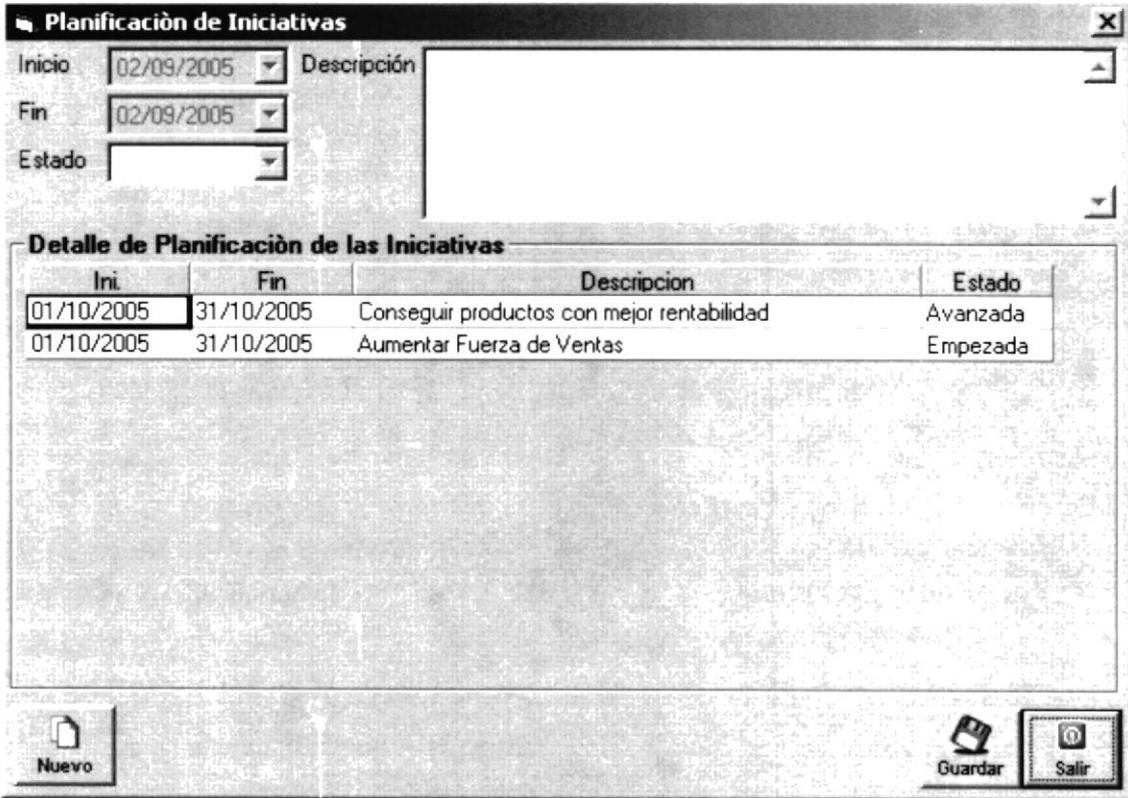
Nuevo Guardar Salir

Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_METAS.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de las metas por objetivo.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1								
			Fecha/Diseño: 09/12/2005								
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga									
Nombre del Archivo: BSC_MNT_INICIATIVA.FRM		Descripción: Permite listar las iniciativas con su respectivo responsable.									
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS											
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Iniciativa</th> <th>Descripción</th> <th>Nombre</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Incremento de Ventas</td> <td>Ingrid Fiallos</td> <td>24/09/2005</td> </tr> </tbody> </table>				Iniciativa	Descripción	Nombre	Fecha	1	Incremento de Ventas	Ingrid Fiallos	24/09/2005
Iniciativa	Descripción	Nombre	Fecha								
1	Incremento de Ventas	Ingrid Fiallos	24/09/2005								
Observaciones:											

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_INICIATIVAS.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de las iniciativas con su respectivo responsable.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_PLANIFICACION.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de las planificaciones de las iniciativas.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_COLORIMETRIA.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de los rangos para evaluar los indicadores.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS

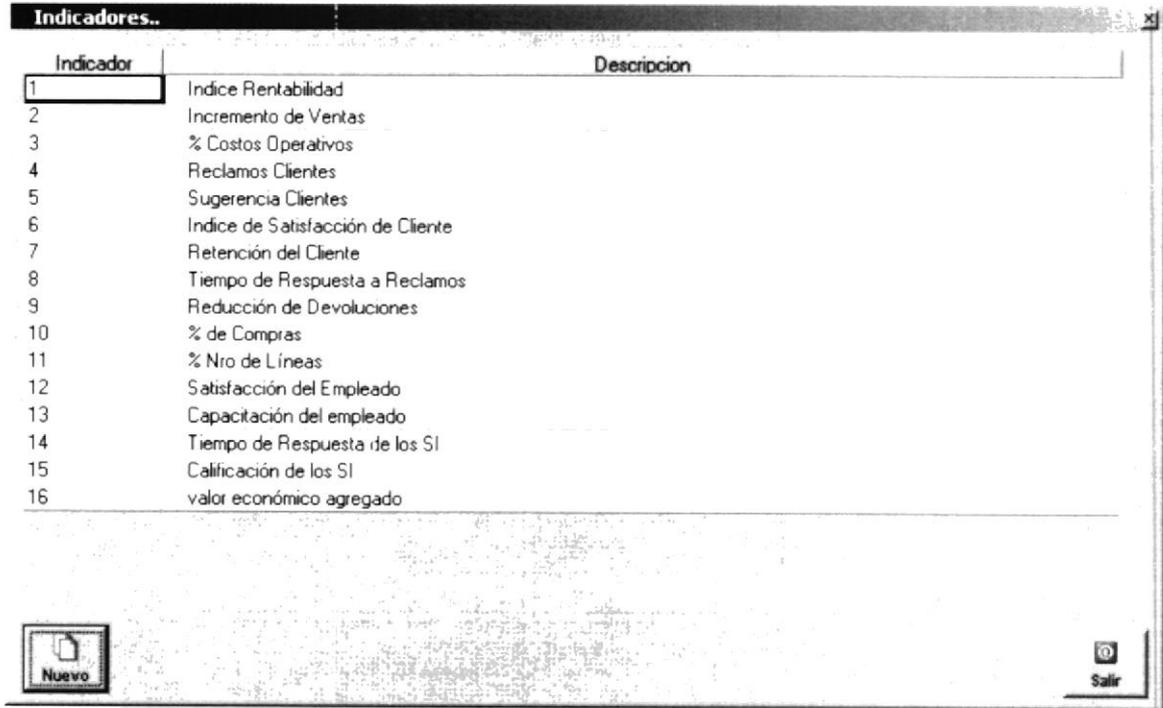
Colorimetria y Tendencia x

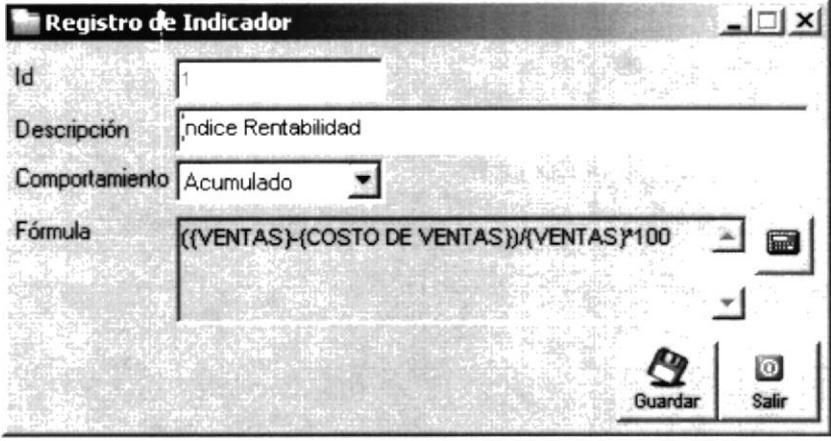
Colorimetria Rango %		
Desde	Hasta	Símbolo
60.00	Hasta el infinito	●
25.00		●
10.00		●
9.00	Hasta el infinito negativo	●

Tendencia Rango %		
Desde	Hasta	Símbolo
6.00	Hasta el infinito	▲
1.00		+
-5.00		0.00
-6.00	Hasta el infinito negativo	▼

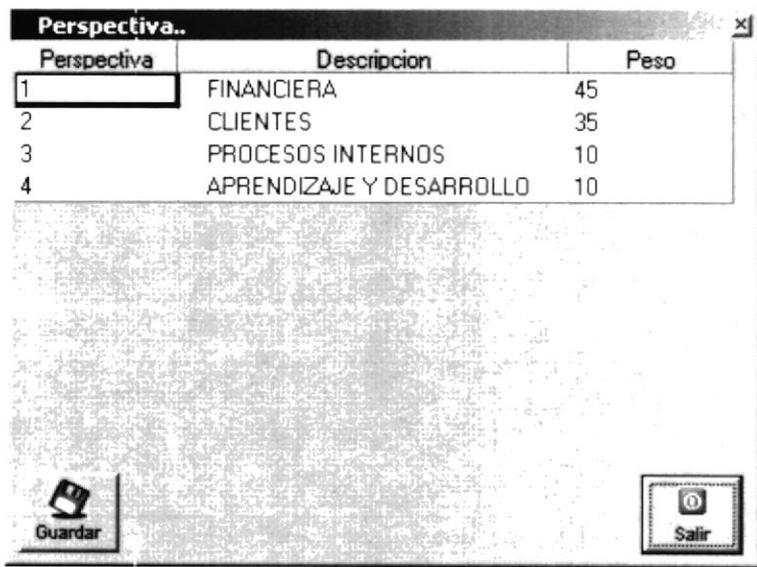
 **Guardar**  **Salir**

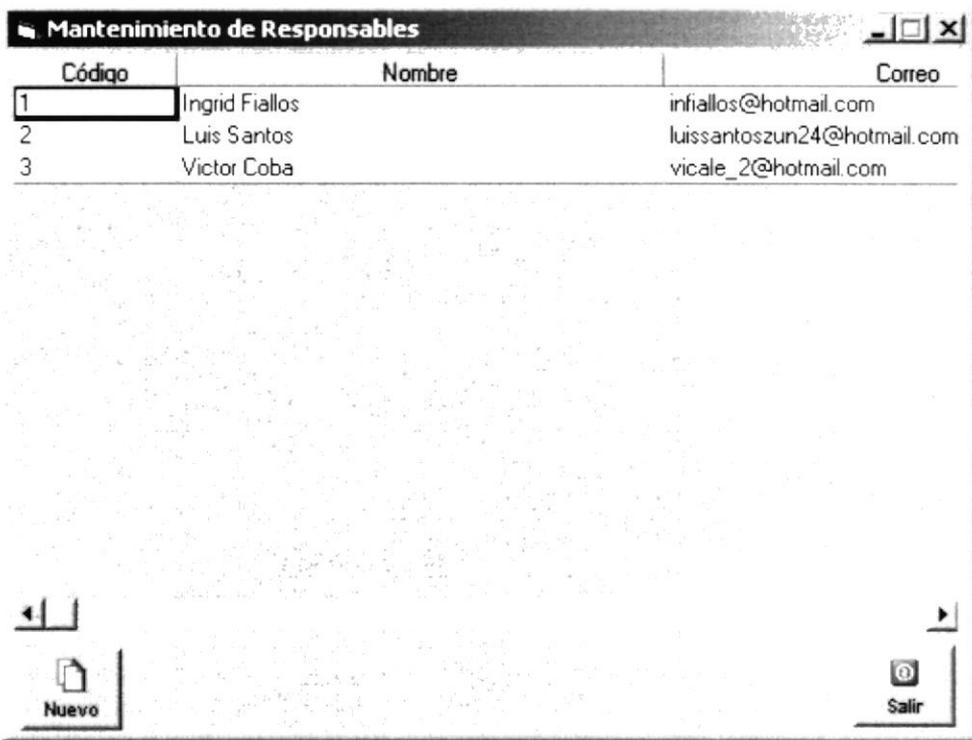
Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																																		
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																																		
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																																			
Nombre del Archivo: BSC_MNT_INDICADOR.FRM		Descripción: Permite listar los indicadores del sistema.																																			
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																																					
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Descripcion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Indice Rentabilidad</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Incremento de Ventas</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>% Costos Operativos</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Reclamos Clientes</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Sugerencia Clientes</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Indice de Satisfacción de Cliente</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Retención del Cliente</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Tiempo de Respuesta a Reclamos</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Reducción de Devoluciones</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>% de Compras</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>% Nro de Líneas</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Satisfacción del Empleado</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Capacitación del empleado</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Tiempo de Respuesta de los SI</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Calificación de los SI</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>valor económico agregado</td> </tr> </tbody> </table>				Indicador	Descripcion	1	Indice Rentabilidad	2	Incremento de Ventas	3	% Costos Operativos	4	Reclamos Clientes	5	Sugerencia Clientes	6	Indice de Satisfacción de Cliente	7	Retención del Cliente	8	Tiempo de Respuesta a Reclamos	9	Reducción de Devoluciones	10	% de Compras	11	% Nro de Líneas	12	Satisfacción del Empleado	13	Capacitación del empleado	14	Tiempo de Respuesta de los SI	15	Calificación de los SI	16	valor económico agregado
Indicador	Descripcion																																				
1	Indice Rentabilidad																																				
2	Incremento de Ventas																																				
3	% Costos Operativos																																				
4	Reclamos Clientes																																				
5	Sugerencia Clientes																																				
6	Indice de Satisfacción de Cliente																																				
7	Retención del Cliente																																				
8	Tiempo de Respuesta a Reclamos																																				
9	Reducción de Devoluciones																																				
10	% de Compras																																				
11	% Nro de Líneas																																				
12	Satisfacción del Empleado																																				
13	Capacitación del empleado																																				
14	Tiempo de Respuesta de los SI																																				
15	Calificación de los SI																																				
16	valor económico agregado																																				
Observaciones:																																					

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_INDICADOR_REG.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de los indicadores del sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_MANTFORMULA.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de las formulas de los indicadores del sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1															
			Fecha/Diseño: 09/12/2005															
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																
Nombre del Archivo: BSC_MNT_PERSPECTIVA.FRM		Descripción: Permite realizar la modificación de los nombres de las perspectivas.																
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																		
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Perspectiva</th> <th>Descripcion</th> <th>Peso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>FINANCIERA</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CLIENTES</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>PROCESOS INTERNOS</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>APRENDIZAJE Y DESARROLLO</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>				Perspectiva	Descripcion	Peso	1	FINANCIERA	45	2	CLIENTES	35	3	PROCESOS INTERNOS	10	4	APRENDIZAJE Y DESARROLLO	10
Perspectiva	Descripcion	Peso																
1	FINANCIERA	45																
2	CLIENTES	35																
3	PROCESOS INTERNOS	10																
4	APRENDIZAJE Y DESARROLLO	10																
Observaciones:																		

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1												
			Fecha/Diseño: 09/12/2005												
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga													
Nombre del Archivo: BSC_MNT_RESPONSABLE.FRM		Descripción: Permite listar todos los responsables dentro del sistema.													
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS															
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Nombre</th> <th>Correo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ingrid Fiallos</td> <td>infiallos@hotmail.com</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Luis Santos</td> <td>luissantoszun24@hotmail.com</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Victor Coba</td> <td>vical_2@hotmail.com</td> </tr> </tbody> </table>				Código	Nombre	Correo	1	Ingrid Fiallos	infiallos@hotmail.com	2	Luis Santos	luissantoszun24@hotmail.com	3	Victor Coba	vical_2@hotmail.com
Código	Nombre	Correo													
1	Ingrid Fiallos	infiallos@hotmail.com													
2	Luis Santos	luissantoszun24@hotmail.com													
3	Victor Coba	vical_2@hotmail.com													
Observaciones:															

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_RESPONSABLE.FRM		Descripción: Permite realizar los mantenimientos de todos los responsables dentro del sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005

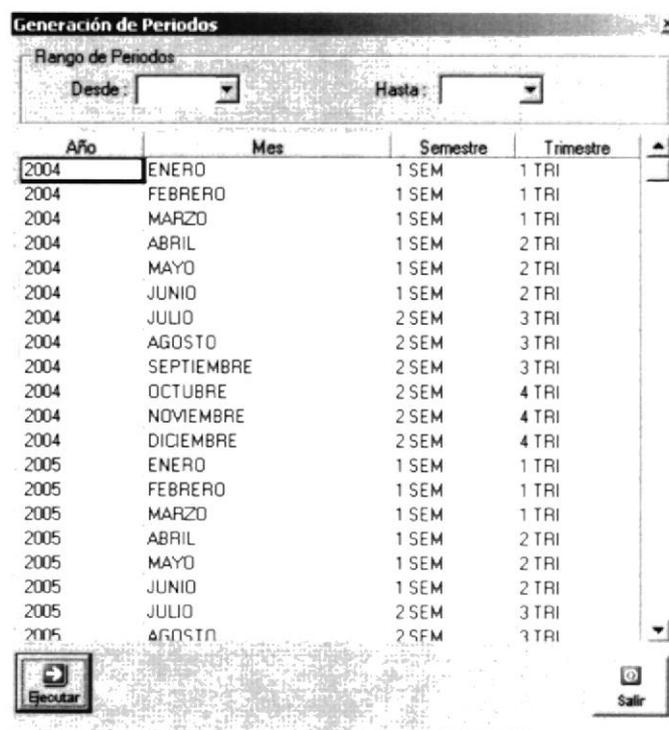
Para:
ESPOL – FIEC

Autores:
Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas
Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas
Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga

Nombre del Archivo:
BSC_CARGA_PER.FRM

Descripción:
**Permite cargar en el sistema los
diferentes periodos por año.**

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



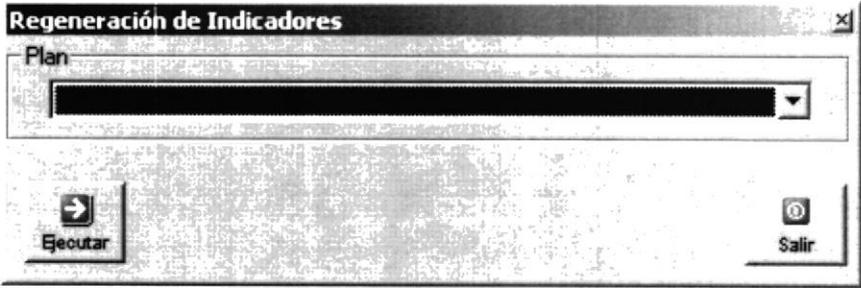
Generación de Periodos

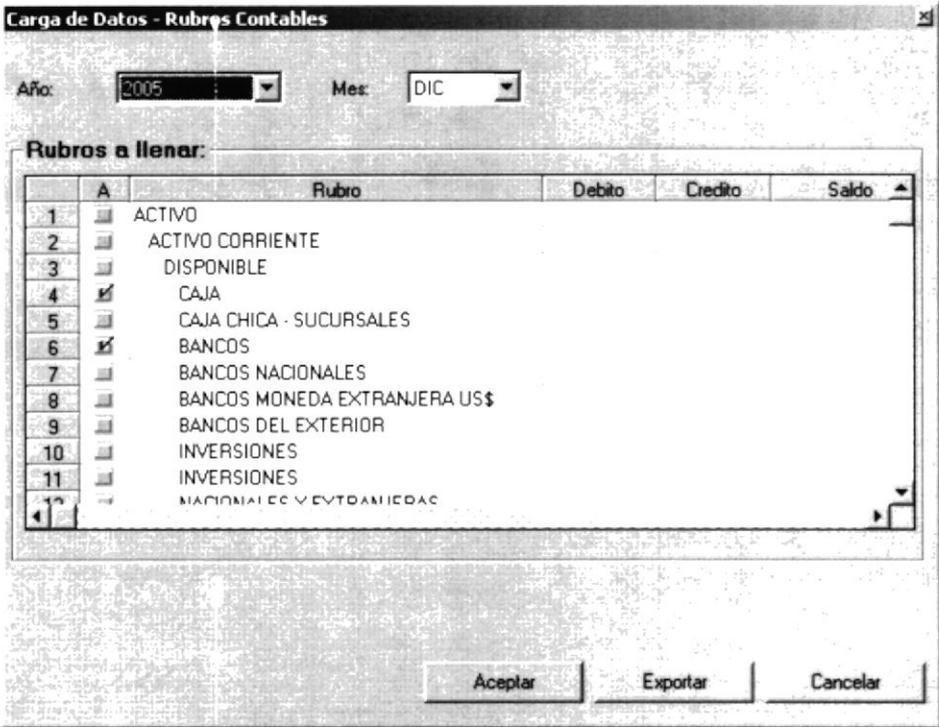
Rango de Periodos

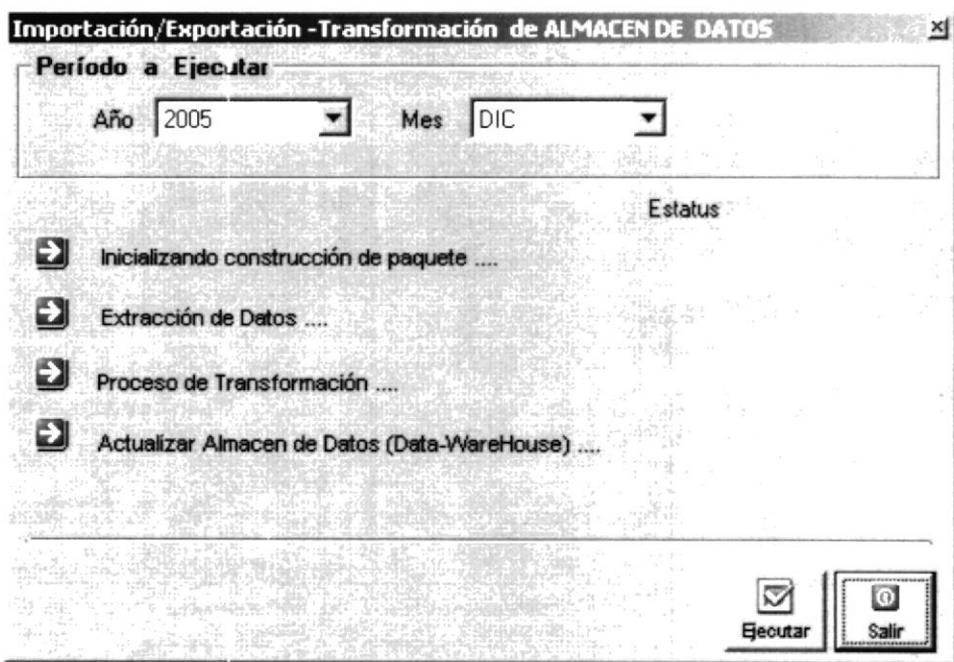
Desde: Hasta:

Año	Mes	Semestre	Trimestre
2004	ENERO	1 SEM	1 TRI
2004	FEBRERO	1 SEM	1 TRI
2004	MARZO	1 SEM	1 TRI
2004	ABRIL	1 SEM	2 TRI
2004	MAYO	1 SEM	2 TRI
2004	JUNIO	1 SEM	2 TRI
2004	JULIO	2 SEM	3 TRI
2004	AGOSTO	2 SEM	3 TRI
2004	SEPTIEMBRE	2 SEM	3 TRI
2004	OCTUBRE	2 SEM	4 TRI
2004	NOVIEMBRE	2 SEM	4 TRI
2004	DICIEMBRE	2 SEM	4 TRI
2005	ENERO	1 SEM	1 TRI
2005	FEBRERO	1 SEM	1 TRI
2005	MARZO	1 SEM	1 TRI
2005	ABRIL	1 SEM	2 TRI
2005	MAYO	1 SEM	2 TRI
2005	JUNIO	1 SEM	2 TRI
2005	JULIO	2 SEM	3 TRI
2005	AGOSTO	2 SEM	3 TRI

Observaciones:

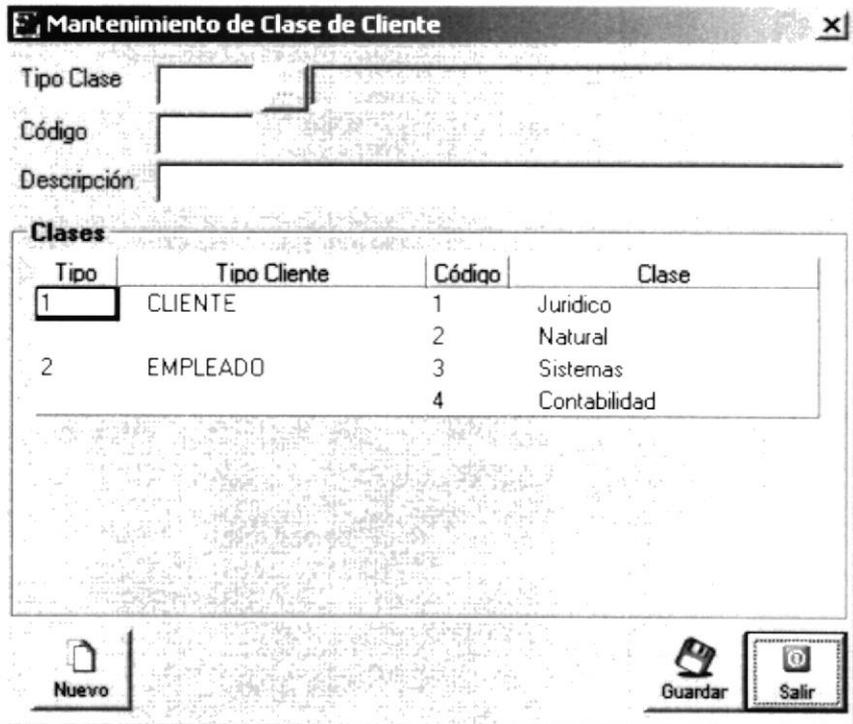
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_REGENER_IND.FRM	Descripción: Permite regenerar los indicadores en el sistema.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

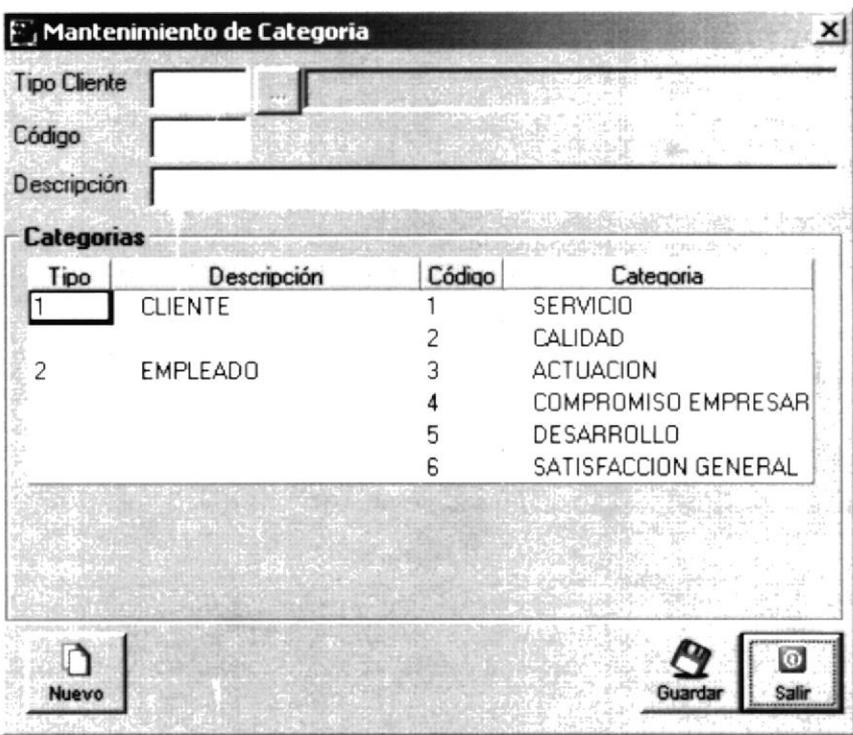
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: FRM_CARGADATOS.FRM		Descripción: Permite cargar los rubros directamente del sistema de la compañía.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

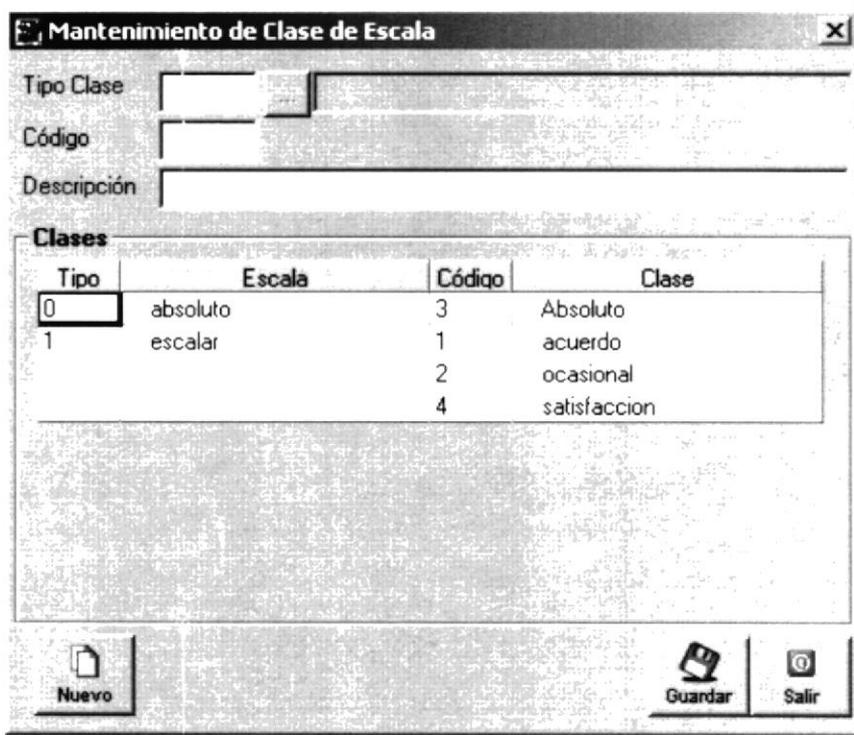
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_PRO_IMP_EXP.FRM		Descripción: Permite cargar los datos de los rubros ya cargados en el sistema.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

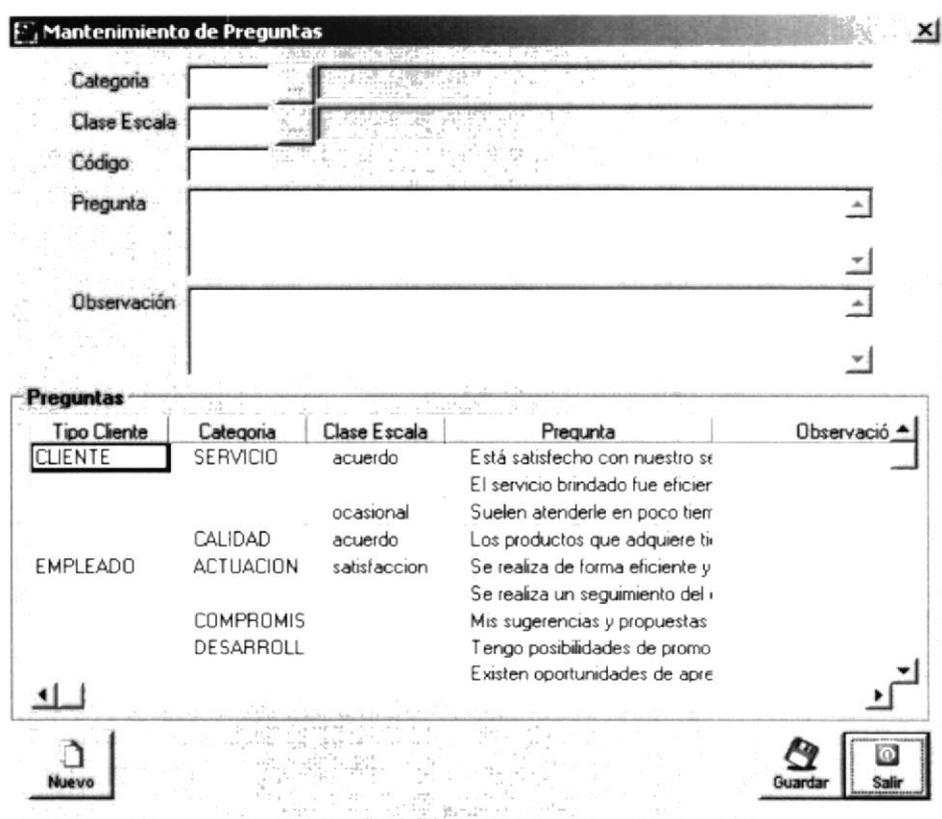
6.5.4.2. Pantallas del Sistema BSC Encuesta

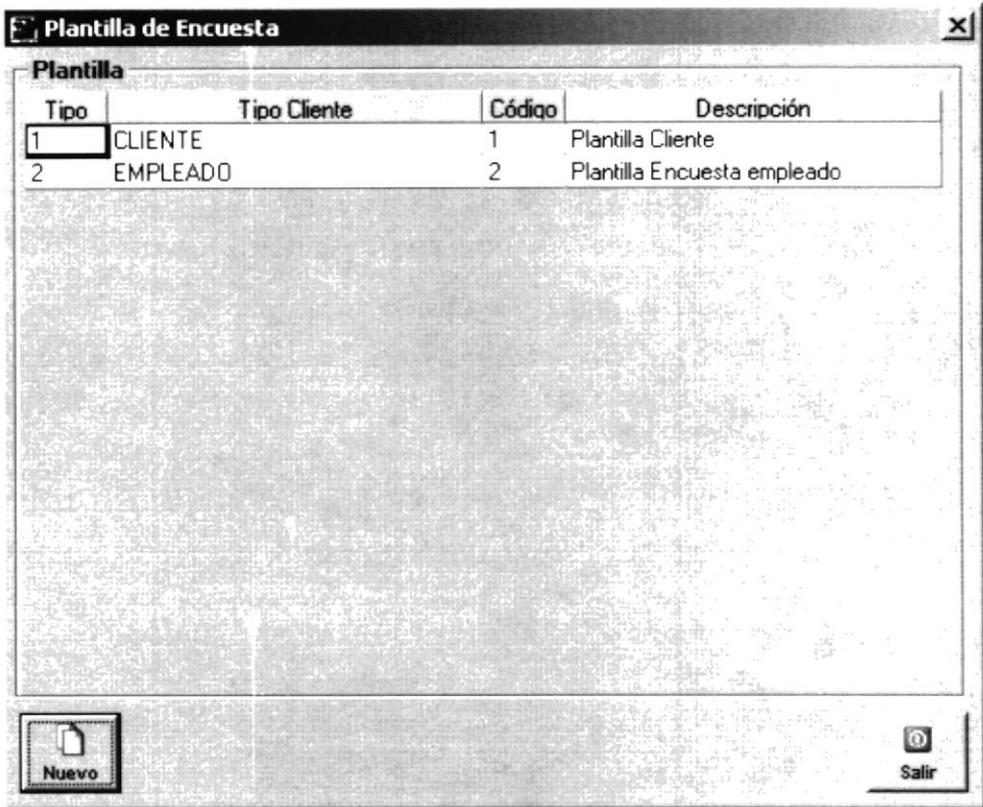
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: MDIMENU.FRM</p>		<p>Descripción: Permite visualizar el menu del sistema de encuesta.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

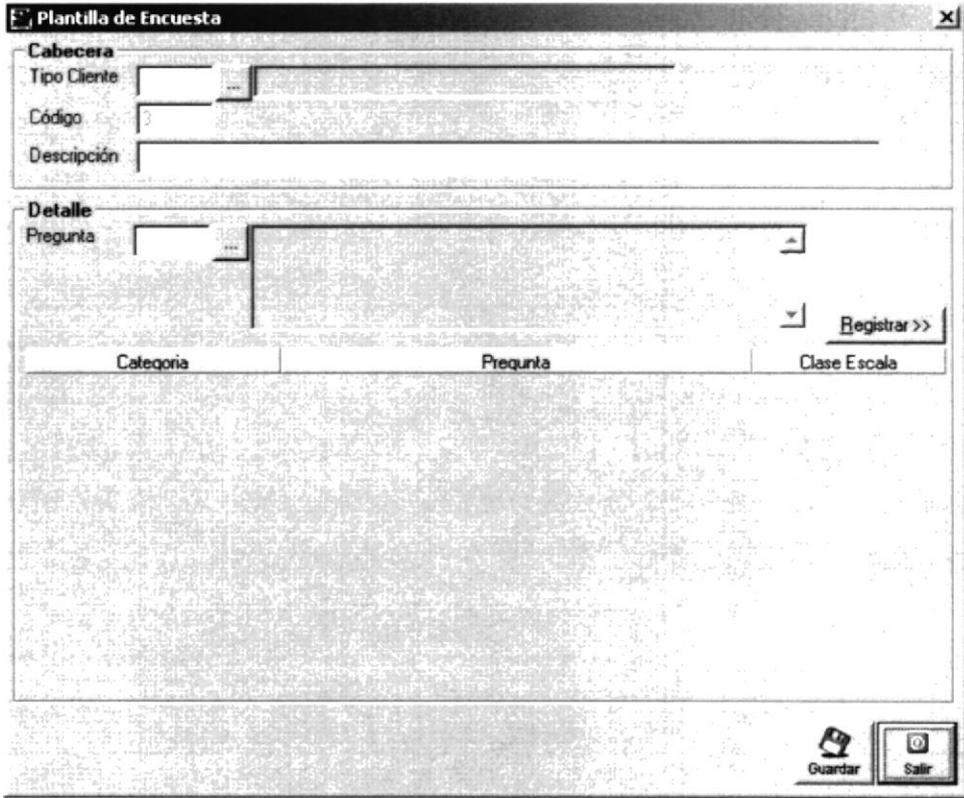
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_CLA_CLI.FRM		Descripción: Permite realizar los mantenimientos de todos los diferentes tipos de clientes y de los departamentos de los empleados.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

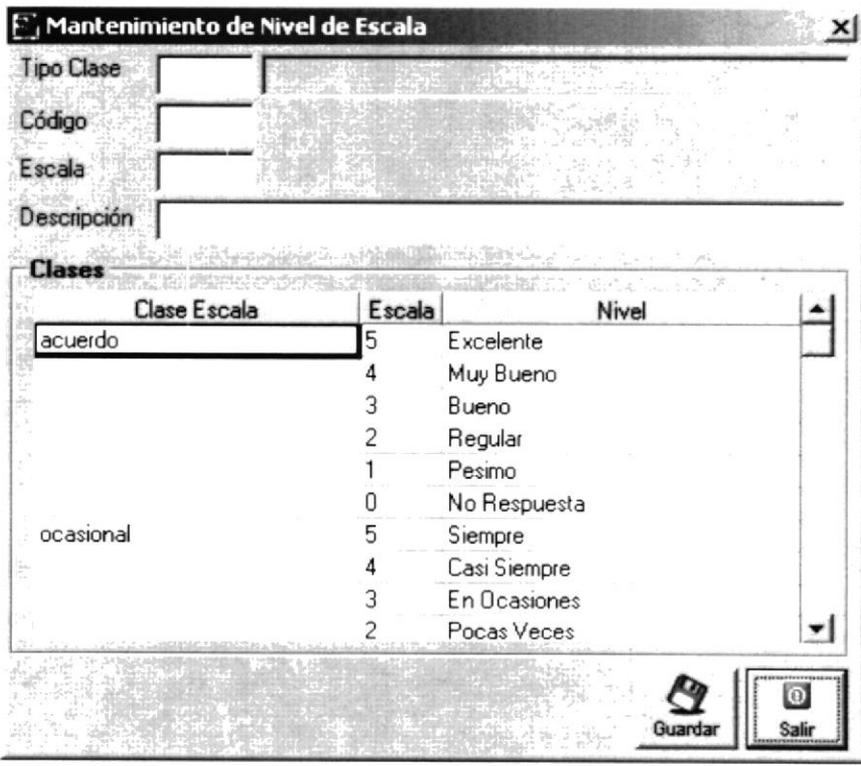
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_CATEGORIA.FRM		Descripción: Permite realizar las distintas categorías por las cuales se realizan las encuestas de clientes y empleados.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

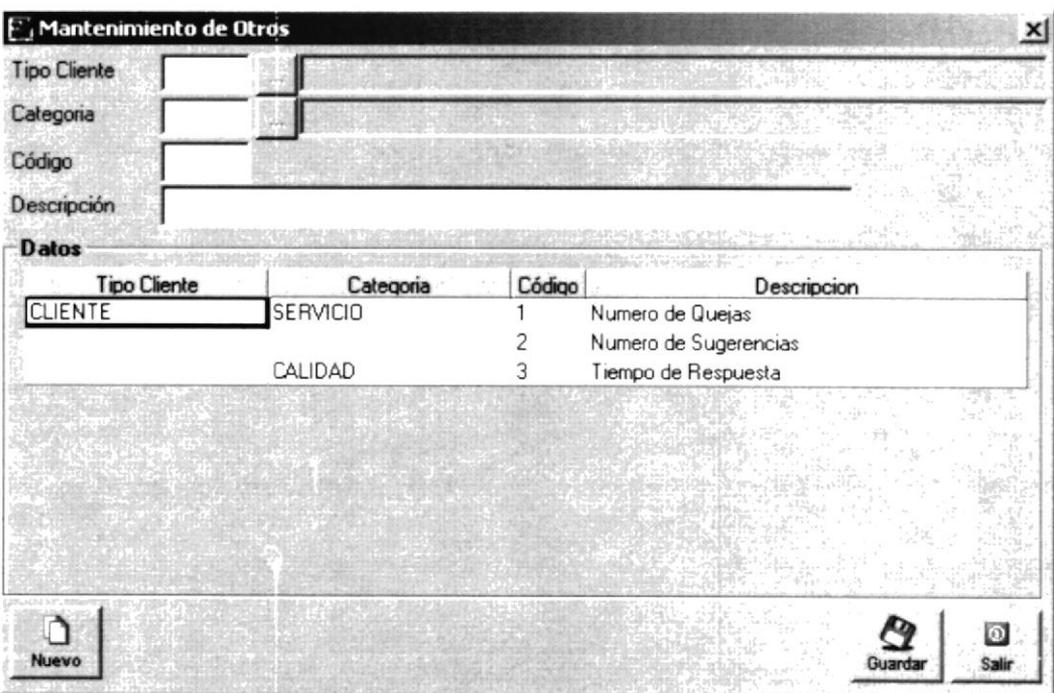
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_CLA_ESC.FRM		Descripción: Permite realizar las distintas clases de escala que se utilizan en las encuestas de clientes y empleados.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																																																		
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																																																		
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																																																			
Nombre del Archivo: ENC_PREGUNTA.FRM		Descripción: Permite realizar el mantenimiento de las preguntas de la encuesta.																																																			
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																																																					
 <p>Mantenimiento de Preguntas</p> <p>Categoria: <input type="text"/></p> <p>Clase Escala: <input type="text"/></p> <p>Código: <input type="text"/></p> <p>Pregunta: <input type="text"/></p> <p>Observación: <input type="text"/></p> <p>Preguntas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo Cliente</th> <th>Categoria</th> <th>Clase Escala</th> <th>Pregunta</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CLIENTE</td> <td>SERVICIO</td> <td>acuerdo</td> <td>Está satisfecho con nuestro se</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>ocasional</td> <td>El servicio brindado fue eficient</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>CALIDAD</td> <td>acuerdo</td> <td>Suelen atenderle en poco tierr</td> <td></td> </tr> <tr> <td>EMPLEADO</td> <td>ACTUACION</td> <td>satisfaccion</td> <td>Los productos que adquiere ti</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Se realiza de forma eficiente y</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>COMPROMIS</td> <td></td> <td>Se realiza un seguimiento del</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>DESARROLL</td> <td></td> <td>Mis sugerencias y propuestas</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Tengo posibilidades de promo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Existen oportunidades de apre</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nuevo Guardar Salir</p>				Tipo Cliente	Categoria	Clase Escala	Pregunta	Observación	CLIENTE	SERVICIO	acuerdo	Está satisfecho con nuestro se				ocasional	El servicio brindado fue eficient			CALIDAD	acuerdo	Suelen atenderle en poco tierr		EMPLEADO	ACTUACION	satisfaccion	Los productos que adquiere ti					Se realiza de forma eficiente y			COMPROMIS		Se realiza un seguimiento del			DESARROLL		Mis sugerencias y propuestas					Tengo posibilidades de promo					Existen oportunidades de apre	
Tipo Cliente	Categoria	Clase Escala	Pregunta	Observación																																																	
CLIENTE	SERVICIO	acuerdo	Está satisfecho con nuestro se																																																		
		ocasional	El servicio brindado fue eficient																																																		
	CALIDAD	acuerdo	Suelen atenderle en poco tierr																																																		
EMPLEADO	ACTUACION	satisfaccion	Los productos que adquiere ti																																																		
			Se realiza de forma eficiente y																																																		
	COMPROMIS		Se realiza un seguimiento del																																																		
	DESARROLL		Mis sugerencias y propuestas																																																		
			Tengo posibilidades de promo																																																		
			Existen oportunidades de apre																																																		
Observaciones:																																																					

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																	
Nombre del Archivo: ENC_PLANTILLA.FRM		Descripción: Permite listar las diferentes plantillas de encuesta que existen en el sistema.																	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																			
 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Plantilla</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Tipo Cliente</th> <th>Código</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CLIENTE</td> <td>1</td> <td>Plantilla Cliente</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>EMPLEADO</td> <td>2</td> <td>Plantilla Encuesta empleado</td> </tr> </tbody> </table>				Plantilla				Tipo	Tipo Cliente	Código	Descripción	1	CLIENTE	1	Plantilla Cliente	2	EMPLEADO	2	Plantilla Encuesta empleado
Plantilla																			
Tipo	Tipo Cliente	Código	Descripción																
1	CLIENTE	1	Plantilla Cliente																
2	EMPLEADO	2	Plantilla Encuesta empleado																
Observaciones:																			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_MANT_PLANT.FRM		Descripción: Permite realizar los mantenimientos de las plantillas de encuesta.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_NIV_ESC.FRM		Descripción: Permite realizar los mantenimientos de las diferentes escalas que se manejen.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_OTROS.FRM		Descripción: Permite realizar los mantenimientos de las diferentes requerimientos que solicite la empresa.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																	
Nombre del Archivo: ENC_ENCUESTA.FRM		Descripción: Permite listar las encuestas que se hayan realizado en el sistema.																	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																			
<thead> <tr> <th colspan="4">Plantilla</th> </tr> <tr> <th>Codigo</th> <th>Fecha</th> <th>Plantilla</th> <th># Encuestados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>31/08/2005</td> <td>Plantilla Cliente</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>31/08/2005</td> <td>Plantilla Encuesta empleado</td> <td>3</td> </tr> </tbody>				Plantilla				Codigo	Fecha	Plantilla	# Encuestados	1	31/08/2005	Plantilla Cliente	10	2	31/08/2005	Plantilla Encuesta empleado	3
Plantilla																			
Codigo	Fecha	Plantilla	# Encuestados																
1	31/08/2005	Plantilla Cliente	10																
2	31/08/2005	Plantilla Encuesta empleado	3																

 At the bottom of the window, there are two buttons: 'Nuevo' (with a floppy disk icon) and 'Salir' (with a power icon).

| **Observaciones:** | | | |

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005

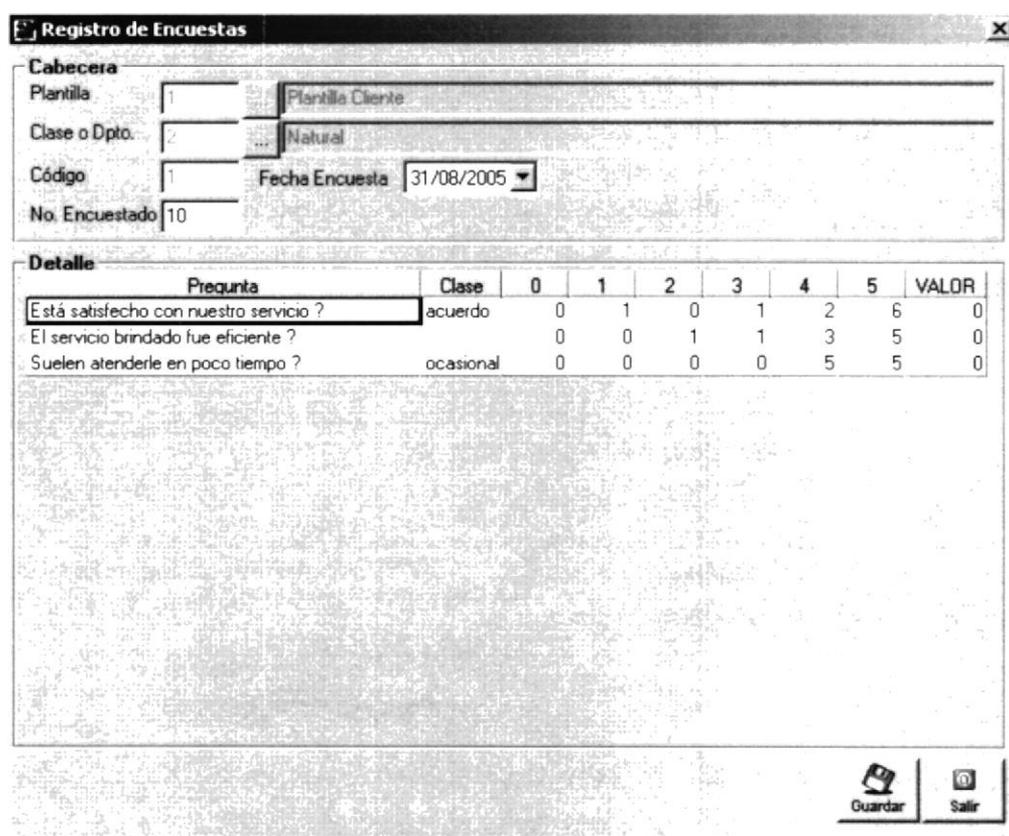
Para:
ESPOL – FIEC

Autores:
Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas
Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas
Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga

Nombre del Archivo:
ENC_MANT_ENC.FRM

Descripción:
**Permite ingresar las encuestas que se
hayan realizado en la compañía.**

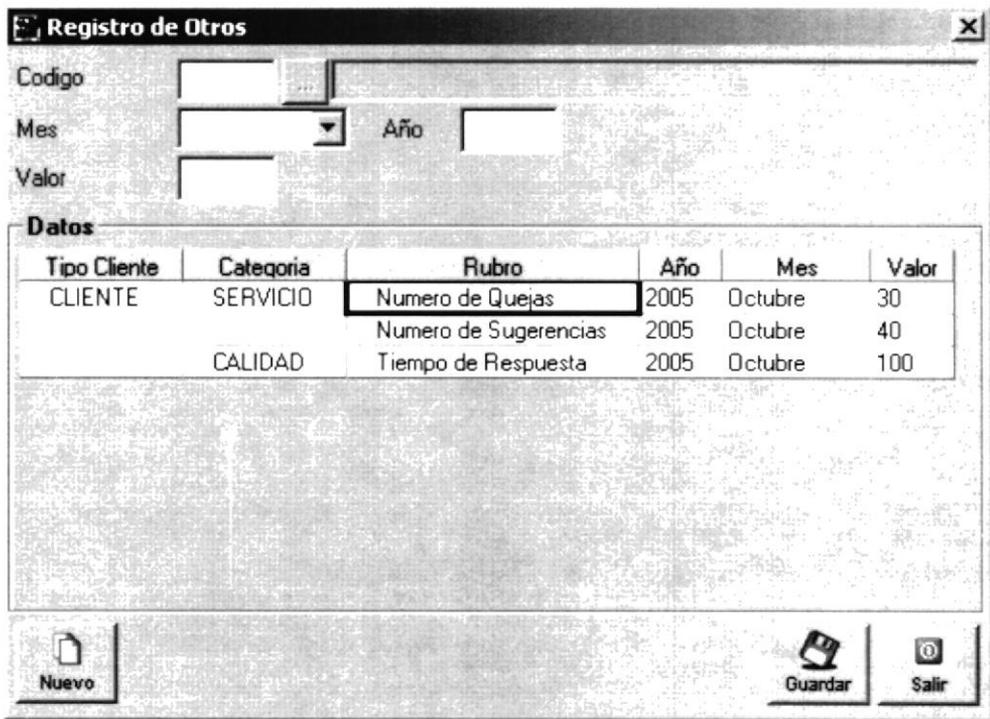
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



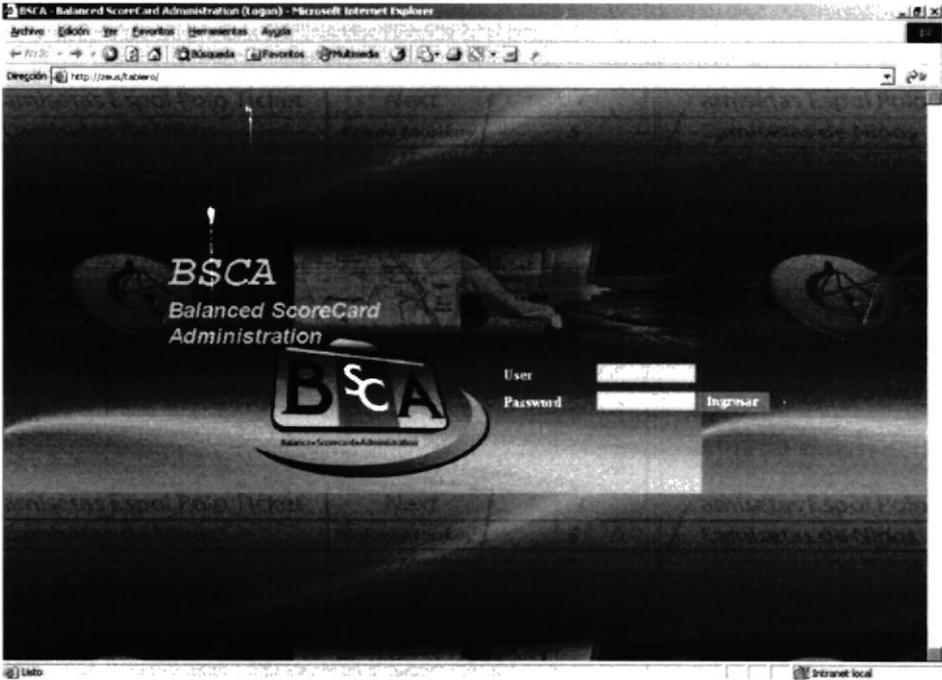
Registro de Encuestas										
Cabecera										
Plantilla	1	Plantilla Cliente								
Clase o Dpto.	2	Natural								
Código	1	Fecha Encuesta	31/08/2005							
No. Encuestado	10									
Detalle										
Pregunta	Clase	0	1	2	3	4	5	VALOR		
Está satisfecho con nuestro servicio ?	acuerdo	0	1	0	1	2	6	0		
El servicio brindado fue eficiente ?		0	0	1	1	3	5	0		
Suelen atenderle en poco tiempo ?	ocasional	0	0	0	0	5	5	0		




Observaciones:

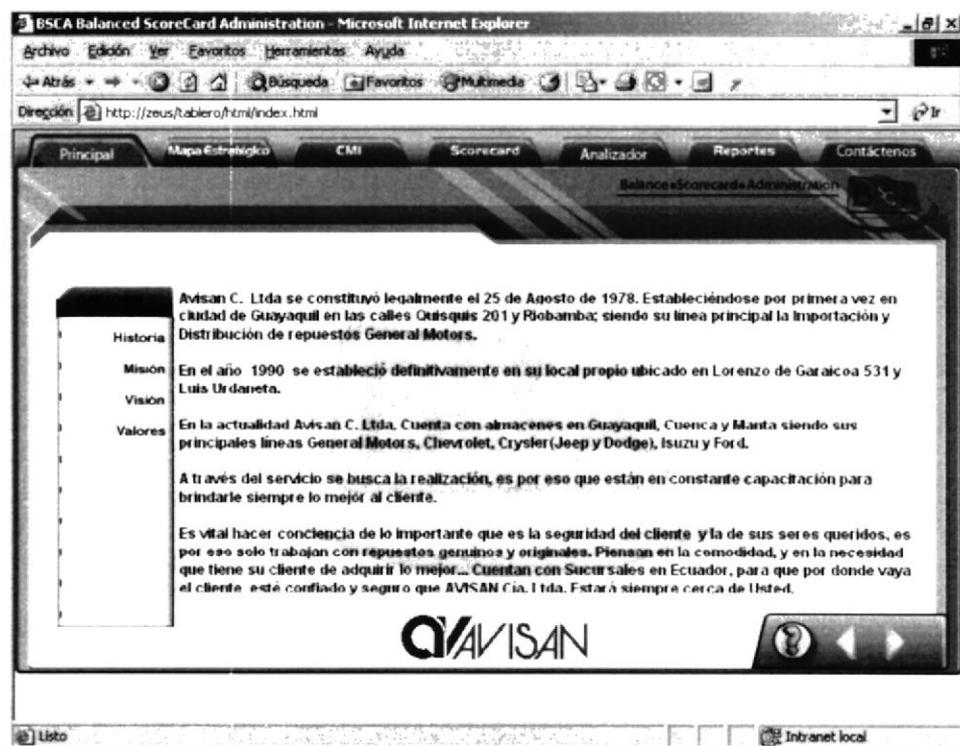
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ENC_REG_OTRO.FRM		Descripción: Permite ingresar los distintos criterios que la empresa desee evaluar.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

6.5.4.3. Pantallas del Sistema BSC (browser)

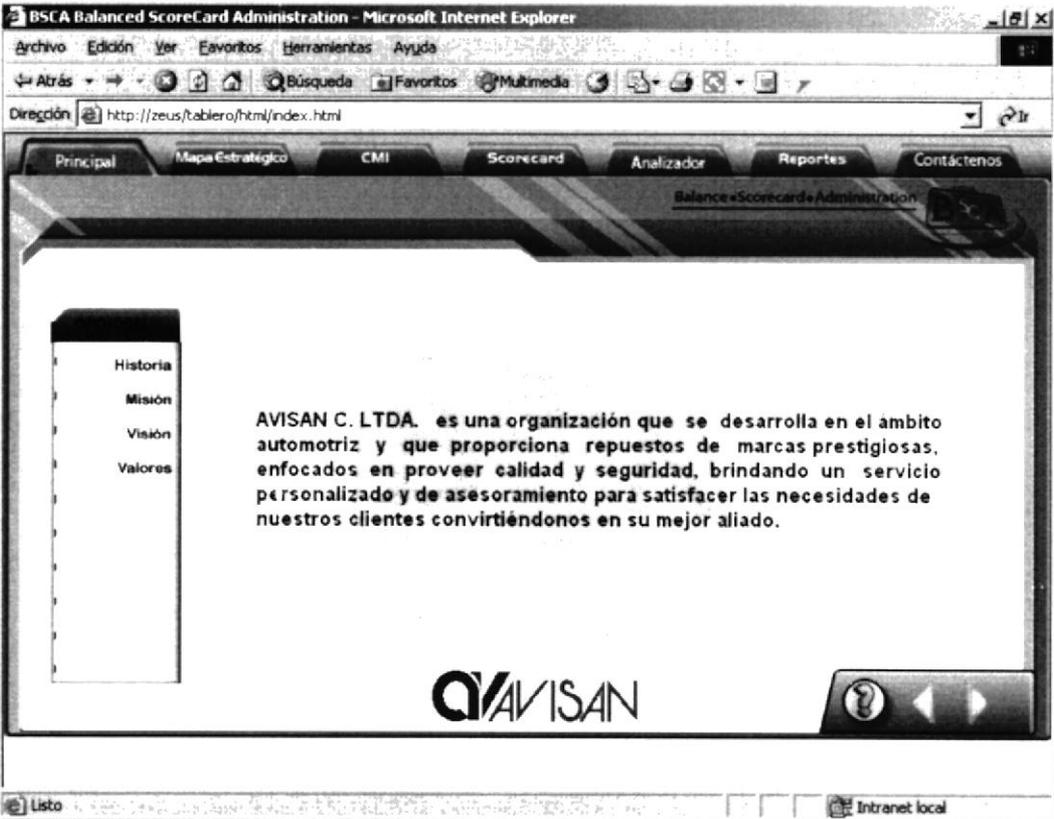
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: LOGON.ASP</p>		<p>Descripción: Permite ingresar al sistema de Balance ScoreCard.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

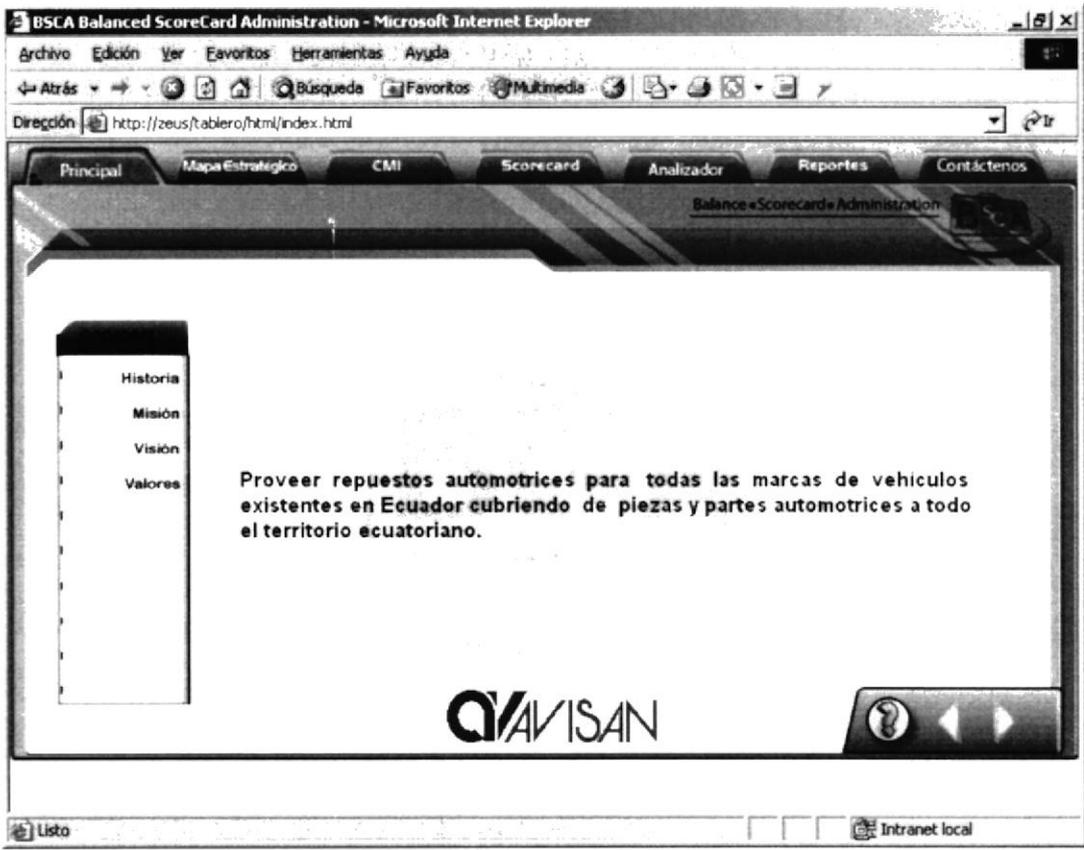
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: HISTORIA.HTM		Descripción: Permite visualizar la Historia de la compañía.	

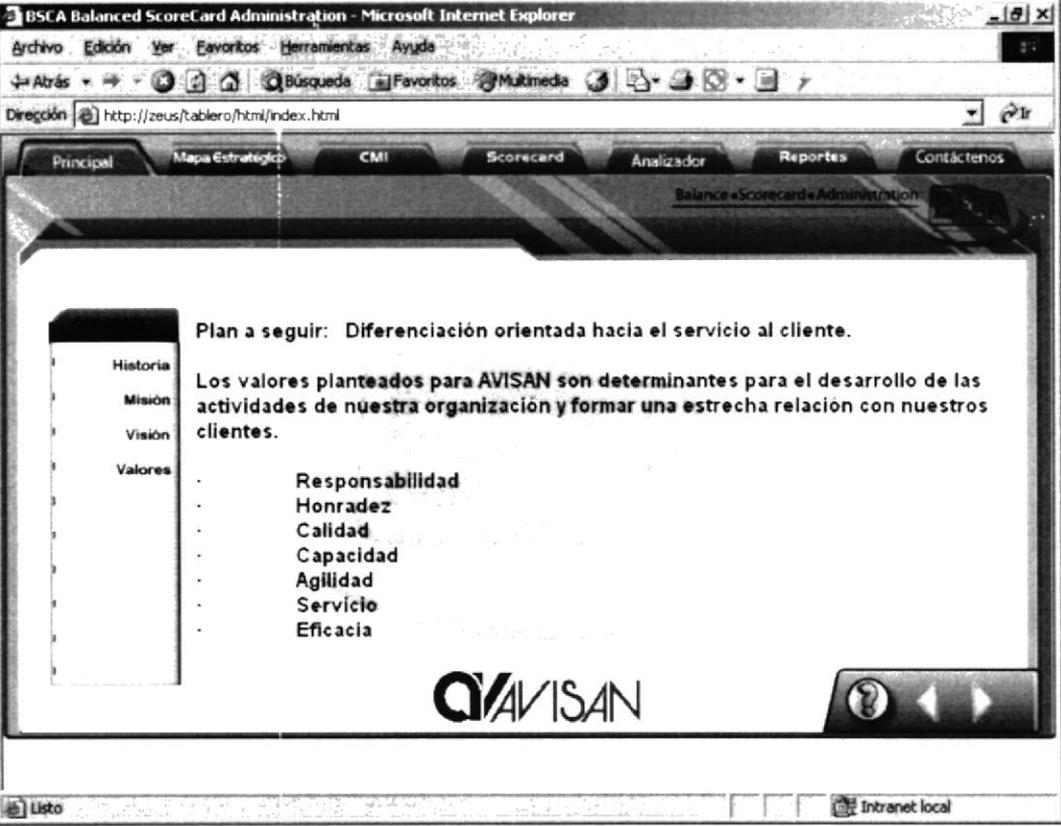
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



Observaciones:

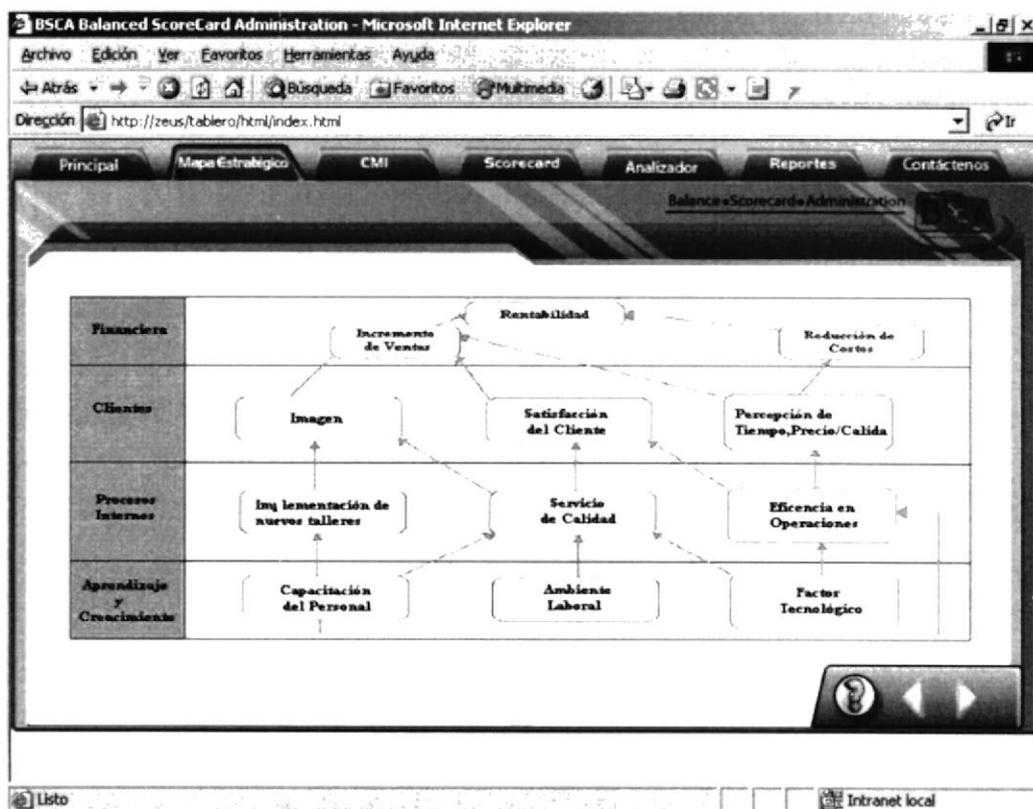
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: MISION.HTM</p>		<p>Descripción: Permite visualizar la misión de la compañía.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: VISION.HTM</p>	<p>Descripción: Permite visualizar la visión de la compañía.</p>		
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: VALORES.HTM</p>		<p>Descripción: Permite visualizar los valores de la compañía.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: MAPA.HTM		Descripción: Permite visualizar el mapa estratégico de la compañía.	

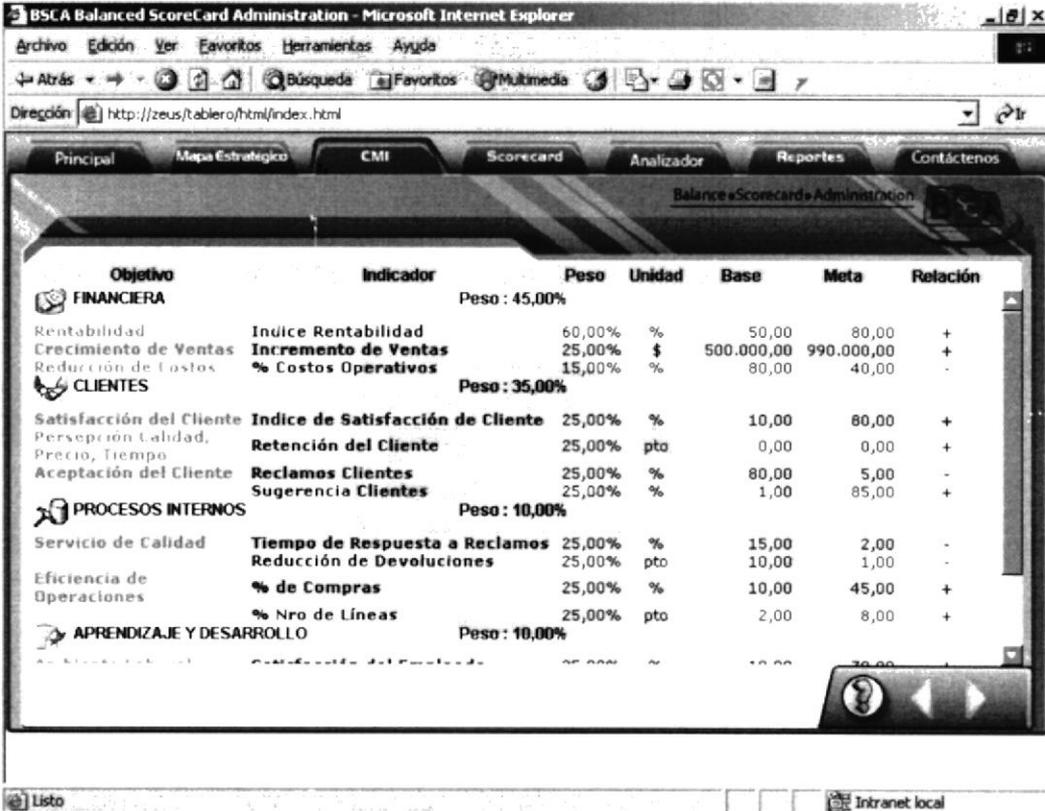
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



Observaciones:

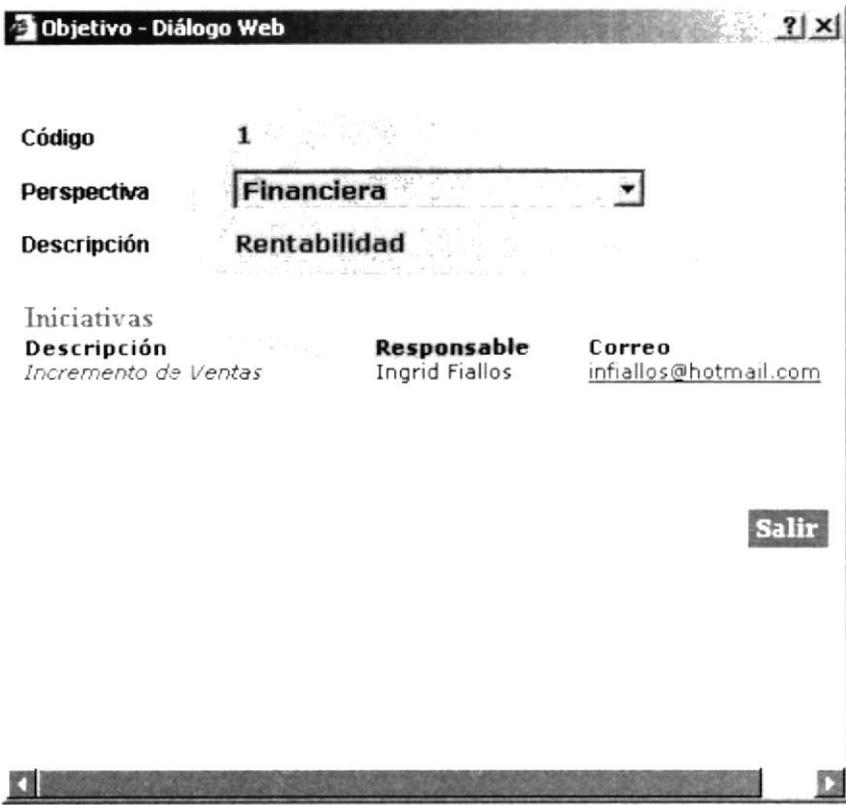
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: PLANTILLA_CUADRO.ASP		Descripción: Permite visualizar el cuadro de mando integral de la compañía.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



Objetivo	Indicador	Peso	Unidad	Base	Meta	Relación
FINANCIERA Peso: 45,00%						
Rentabilidad	Índice Rentabilidad	60,00%	%	50,00	80,00	+
Crecimiento de Ventas	Incremento de Ventas	25,00%	\$	500.000,00	990.000,00	+
Reducción de Costos	% Costos Operativos	15,00%	%	80,00	40,00	-
CLIENTES Peso: 35,00%						
Satisfacción del Cliente	Índice de Satisfacción de Cliente	25,00%	%	10,00	80,00	+
Percepción Calidad, Precio, Tiempo	Retención del Cliente	25,00%	pto	0,00	0,00	-
Aceptación del Cliente	Reclamos Clientes	25,00%	%	80,00	5,00	-
	Sugerencia Clientes	25,00%	%	1,00	85,00	+
PROCESOS INTERNOS Peso: 10,00%						
Servicio de Calidad	Tiempo de Respuesta a Reclamos	25,00%	%	15,00	2,00	-
	Reducción de Devoluciones	25,00%	pto	10,00	1,00	-
Eficiencia de Operaciones	% de Compras	25,00%	%	10,00	45,00	+
	% Nro de Líneas	25,00%	pto	2,00	8,00	+
APRENDIZAJE Y DESARROLLO Peso: 10,00%						

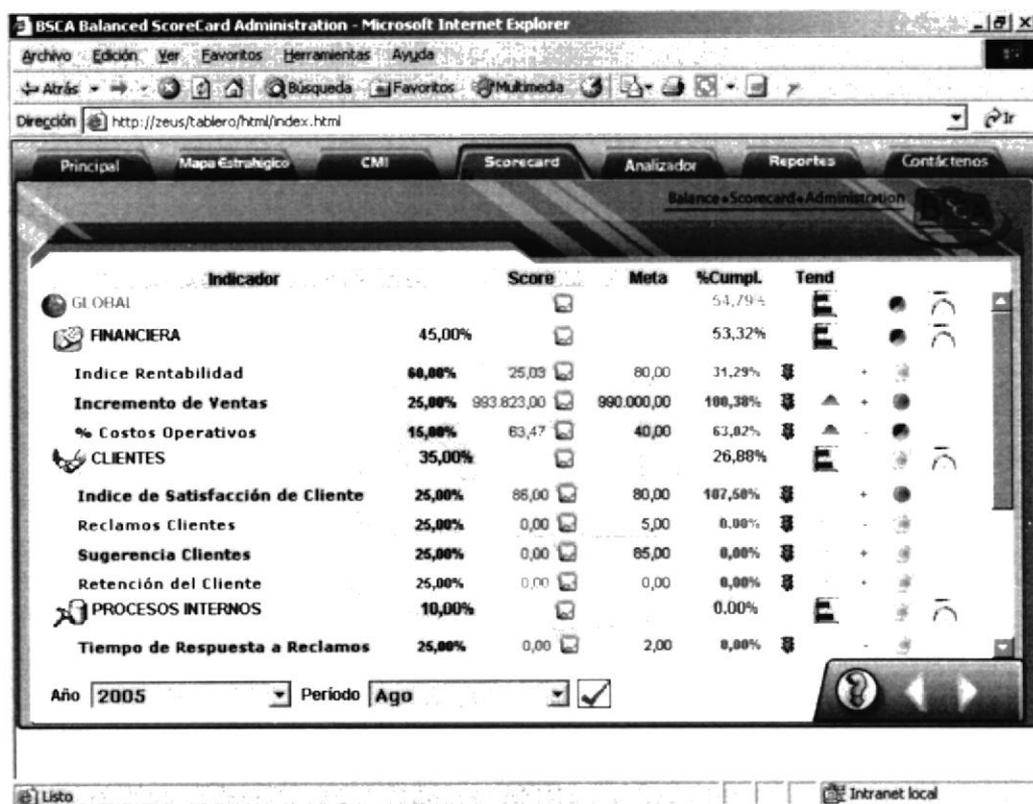
Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: MANTE_OBJETIVO.ASP		Descripción: Permite visualizar el objetivo y las iniciativas que tenga asociado.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: MANTE_INDICADOR.ASP		Descripción: Permite visualizar la fórmula de un indicador específico.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: CUADRO_MANDO.ASP		Descripción: Permite visualizar los resultados de nuestro Balance ScoreCard.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



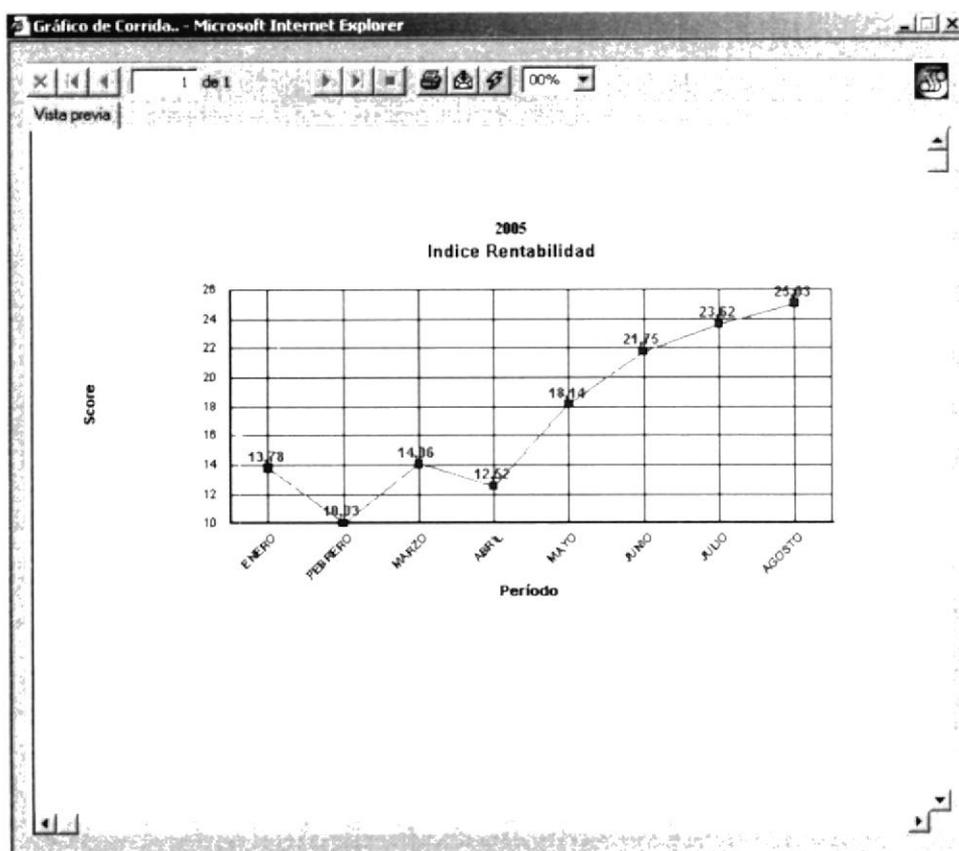
Indicador	Score	Meta	%Cump.	Tend
GLOBAL			54,79%	
FINANCIERA	45,00%		53,32%	
Indice Rentabilidad	60,00%	25,00	80,00	31,29%
Incremento de Ventas	25,00%	993.823,00	990.000,00	100,38%
% Costos Operativos	15,00%	63,47	40,00	63,02%
CLIENTES	35,00%			26,88%
Indice de Satisfacción de Cliente	25,00%	86,00	80,00	107,50%
Reclamos Clientes	25,00%	0,00	5,00	0,00%
Sugerencia Clientes	25,00%	0,00	85,00	0,00%
Retención del Cliente	25,00%	0,00	0,00	0,00%
PROCESOS INTERNOS	10,00%			0,00%
Tiempo de Respuesta a Reclamos	25,00%	0,00	2,00	0,00%

Año: 2005 Periodo: Ago

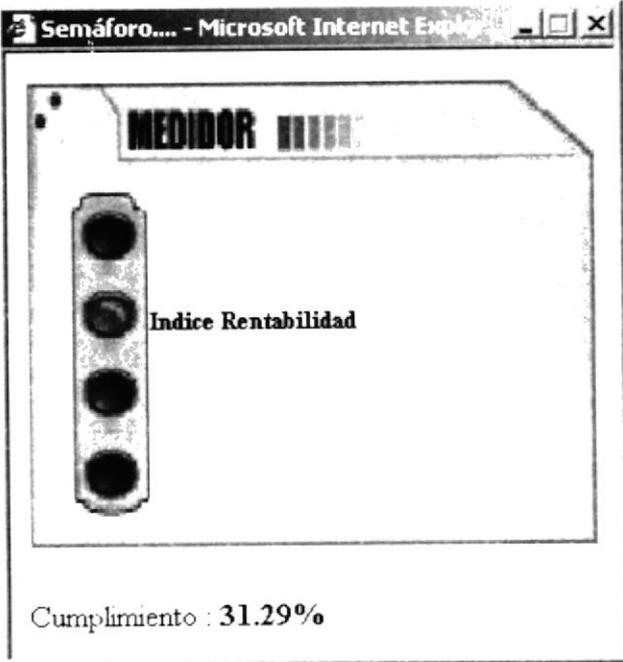
Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: RPT_TEND.ASP		Descripción: Permite visualizar el comportamiento de corrida de un indicador.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS

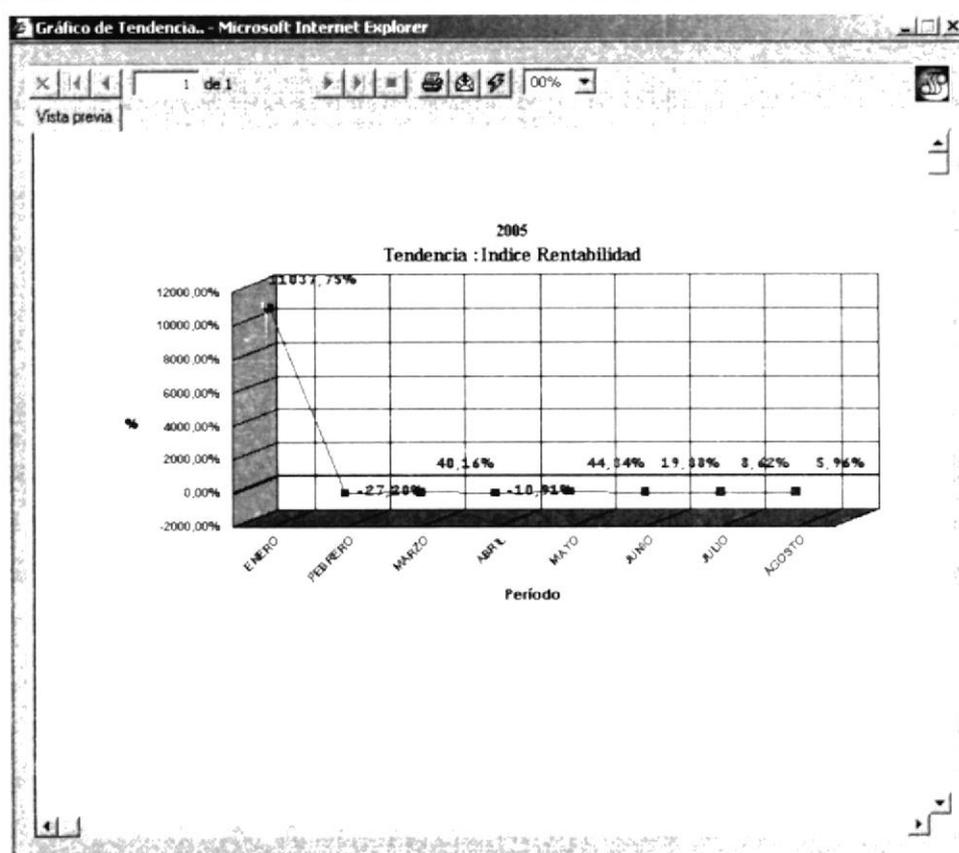


Observaciones:

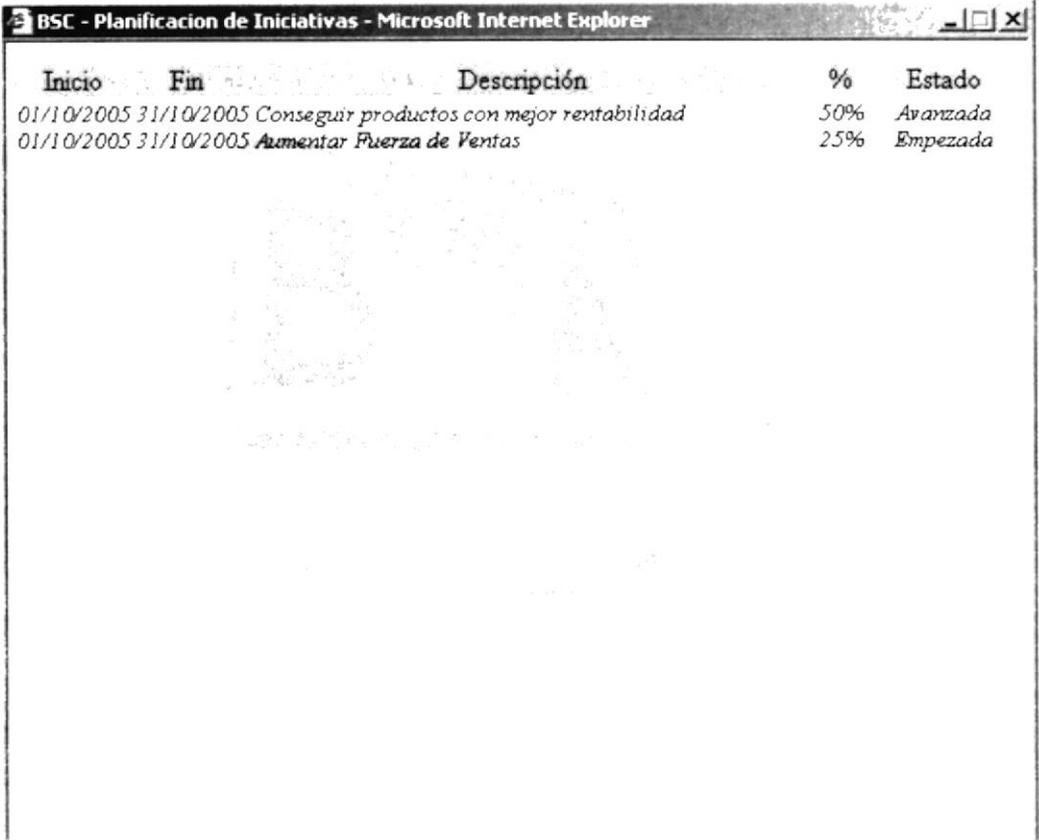
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: RPT_SEMAFORO.ASP		Descripción: Permite visualizar de forma grafica el cumplimiento de un indicador.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: RPT_TEND.ASP		Descripción: Permite visualizar el comportamiento de tendencia de un indicador.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



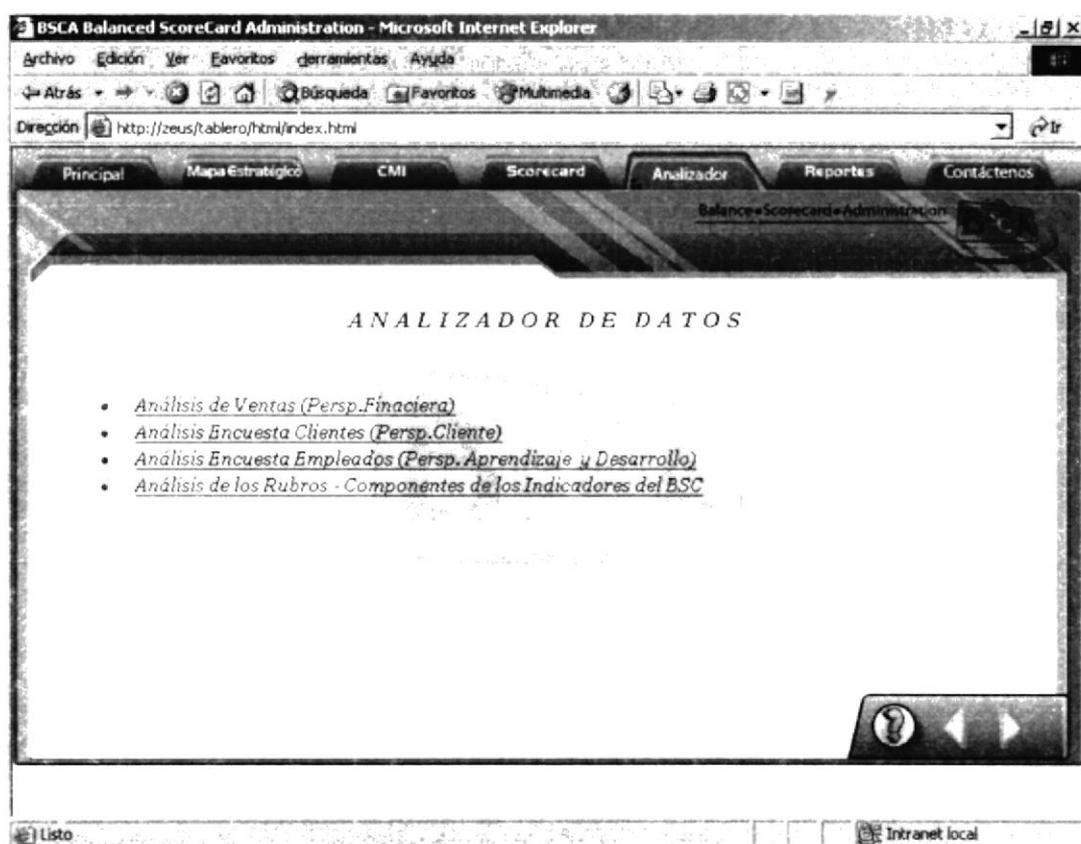
Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1															
			Fecha/Diseño: 09/12/2005															
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																
Nombre del Archivo: PLANIFICACION.ASP		Descripción: Permite visualizar las planificaciones de las iniciativas de un indicador.																
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																		
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Inicio</th> <th>Fin</th> <th>Descripción</th> <th>%</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01/10/2005</td> <td>31/10/2005</td> <td>Conseguir productos con mejor rentabilidad</td> <td>50%</td> <td>Avanzada</td> </tr> <tr> <td>01/10/2005</td> <td>31/10/2005</td> <td>Aumentar Fuerza de Ventas</td> <td>25%</td> <td>Empezada</td> </tr> </tbody> </table>				Inicio	Fin	Descripción	%	Estado	01/10/2005	31/10/2005	Conseguir productos con mejor rentabilidad	50%	Avanzada	01/10/2005	31/10/2005	Aumentar Fuerza de Ventas	25%	Empezada
Inicio	Fin	Descripción	%	Estado														
01/10/2005	31/10/2005	Conseguir productos con mejor rentabilidad	50%	Avanzada														
01/10/2005	31/10/2005	Aumentar Fuerza de Ventas	25%	Empezada														
Observaciones:																		

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: RPT_SEMAFORO.ASP		Descripción: Permite visualizar de forma grafica el cumplimiento de una perspectiva.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ANALIZADOR.ASP		Descripción: Permite visualizar de los diferentes cubos que maneja el sistema.	

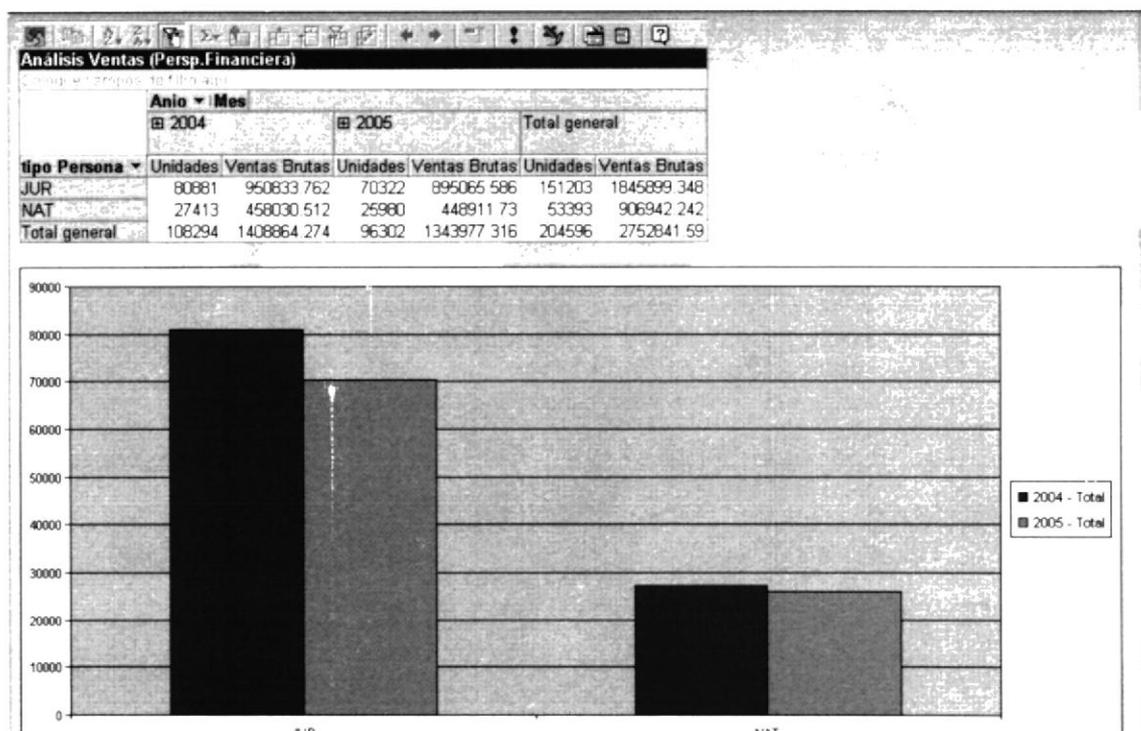
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: ANALIZADORCUBEVENTAS.ASP		Descripción: Permite visualizar el Cubo de Ventas.	

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS



Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005

Para:
ESPOL – FIEC

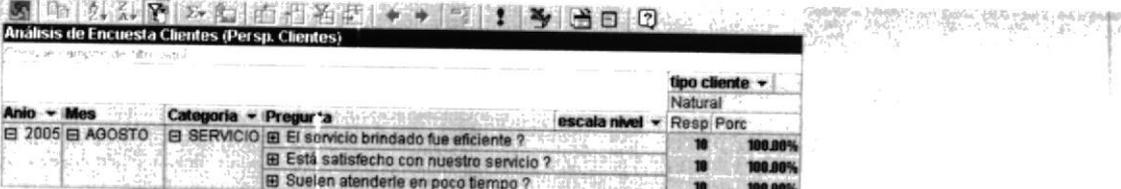
Autores:

Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas
Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas
Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga

Nombre del Archivo:
ANALIZADORCUBEENC_CLIENTE.ASP

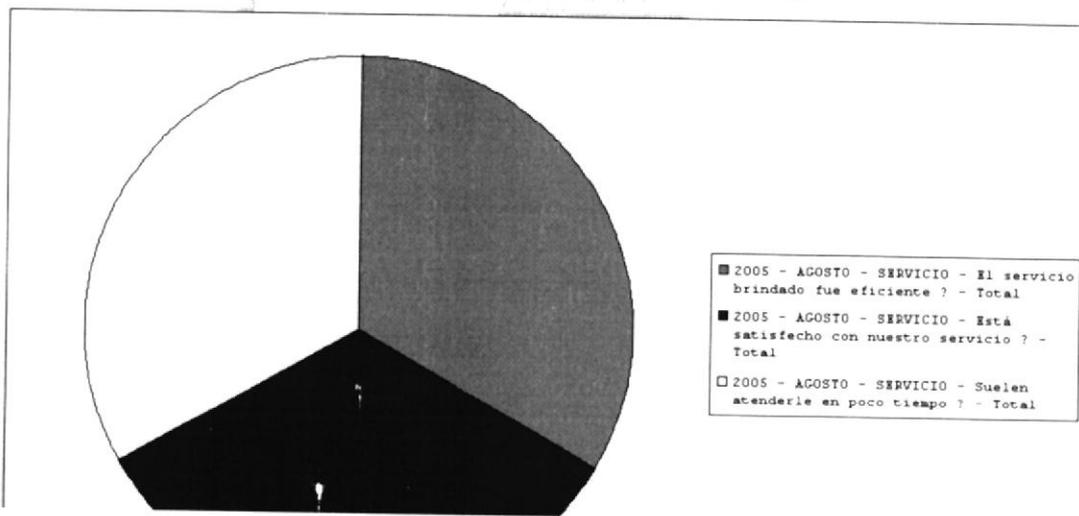
Descripción:
Permite visualizar el Cubo de Clientes.

DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS

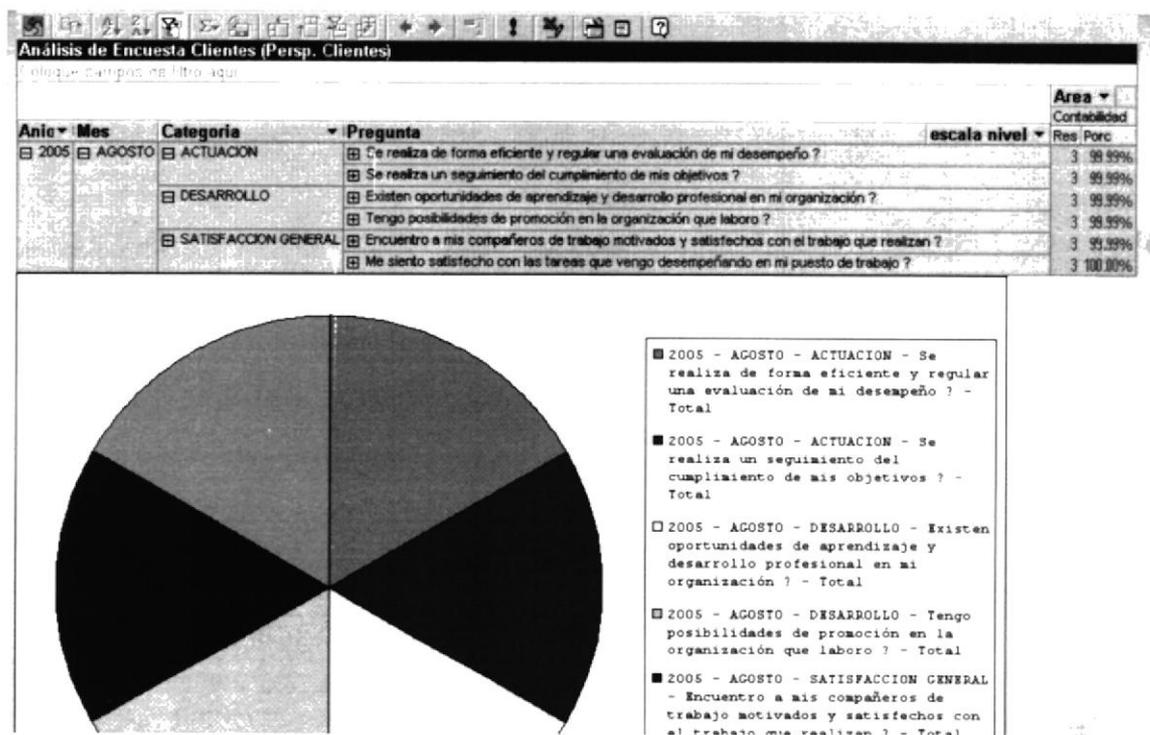


Analisis de Encuesta Clientes (Persp. Clientes)

Anio	Mes	Categoría	Pregun'a	escala nivel	Resp	Porc
2005	AGOSTO	SERVICIO	El servicio brindado fue eficiente ?		10	100.00%
			Está satisfecho con nuestro servicio ?		10	100.00%
			Suelen atenderle en poco tiempo ?		10	100.00%



Observaciones:

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																																										
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																																										
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																																											
Nombre del Archivo: ANALIZADORCUBEENC_EMP.ASP		Descripción: Permite visualizar el Cubo de Empleado.																																											
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																																													
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Mes</th> <th>Categoria</th> <th>Pregunta</th> <th>escala nivel</th> <th>Contabilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005</td> <td>AGOSTO</td> <td>ACTUACION</td> <td>Se realiza de forma eficiente y regular una evaluación de mi desempeño ?</td> <td>3</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Se realiza un seguimiento del cumplimiento de mis objetivos ?</td> <td>3</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>DESARROLLO</td> <td>Existen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional en mi organización ?</td> <td>3</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Tengo posibilidades de promoción en la organización que laboro ?</td> <td>3</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>SATISFACCION GENERAL</td> <td>Encuentro a mis compañeros de trabajo motivados y satisfechos con el trabajo que realizan ?</td> <td>3</td> <td>99.99%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Me siento satisfecho con las tareas que vengo desempeñando en mi puesto de trabajo ?</td> <td>3</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Mes	Categoria	Pregunta	escala nivel	Contabilidad	2005	AGOSTO	ACTUACION	Se realiza de forma eficiente y regular una evaluación de mi desempeño ?	3	99.99%				Se realiza un seguimiento del cumplimiento de mis objetivos ?	3	99.99%			DESARROLLO	Existen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional en mi organización ?	3	99.99%				Tengo posibilidades de promoción en la organización que laboro ?	3	99.99%			SATISFACCION GENERAL	Encuentro a mis compañeros de trabajo motivados y satisfechos con el trabajo que realizan ?	3	99.99%				Me siento satisfecho con las tareas que vengo desempeñando en mi puesto de trabajo ?	3	100.00%
Año	Mes	Categoria	Pregunta	escala nivel	Contabilidad																																								
2005	AGOSTO	ACTUACION	Se realiza de forma eficiente y regular una evaluación de mi desempeño ?	3	99.99%																																								
			Se realiza un seguimiento del cumplimiento de mis objetivos ?	3	99.99%																																								
		DESARROLLO	Existen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional en mi organización ?	3	99.99%																																								
			Tengo posibilidades de promoción en la organización que laboro ?	3	99.99%																																								
		SATISFACCION GENERAL	Encuentro a mis compañeros de trabajo motivados y satisfechos con el trabajo que realizan ?	3	99.99%																																								
			Me siento satisfecho con las tareas que vengo desempeñando en mi puesto de trabajo ?	3	100.00%																																								
Observaciones:																																													

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005

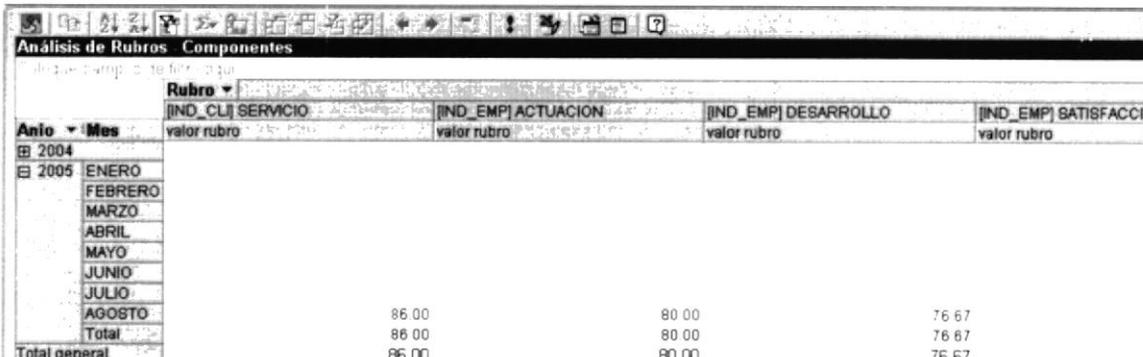
Para:
ESPOL – FIEC

Autores:
Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas
Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas
Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga

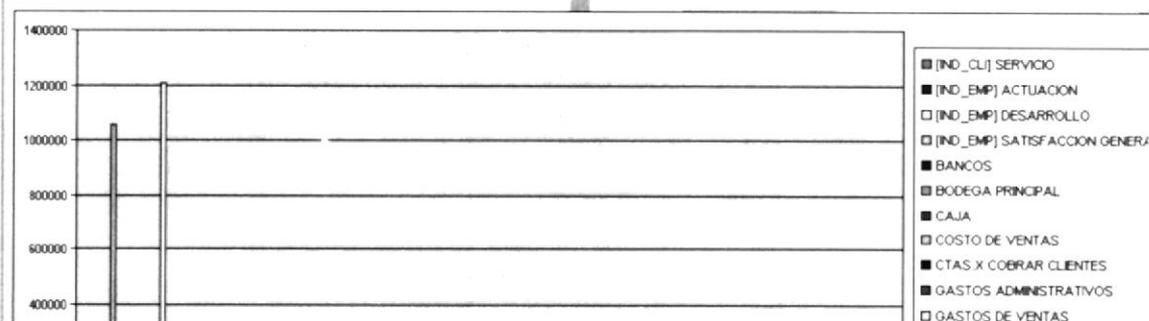
Nombre del Archivo:
ANALIZADORRUBROS.ASP

Descripción:
**Permite visualizar el Cubo de
Componentes.**

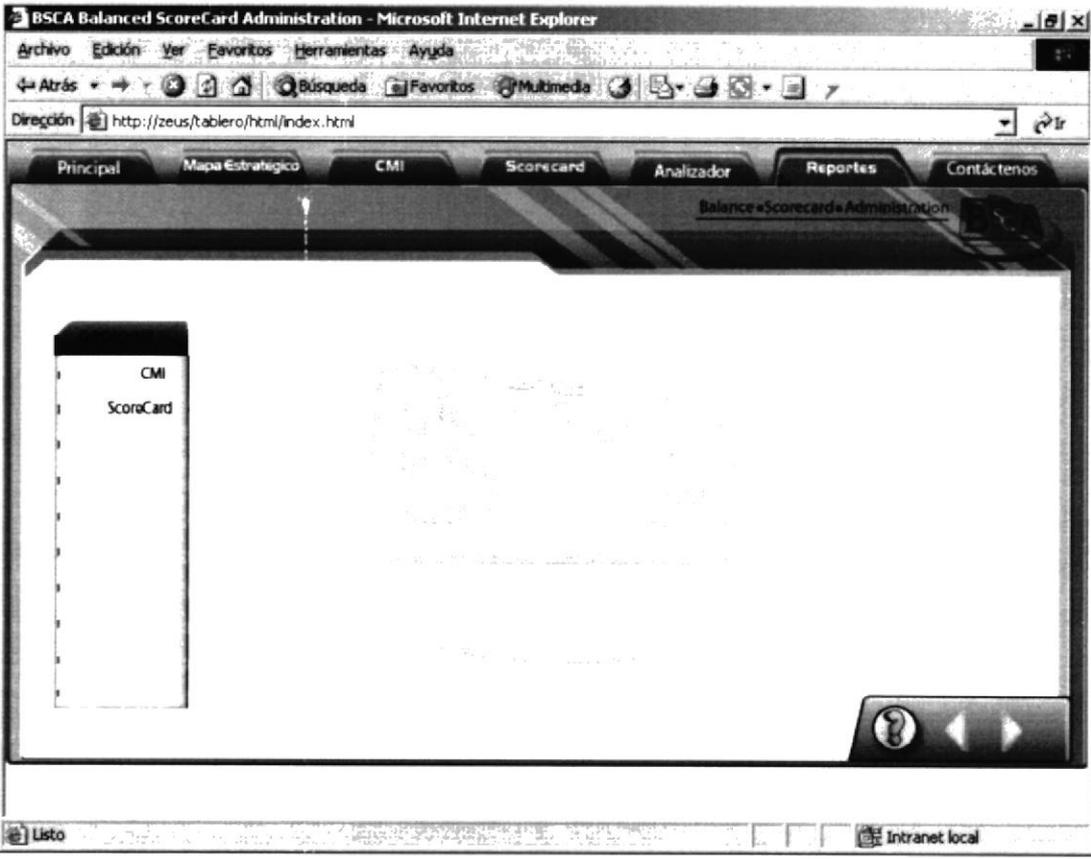
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS

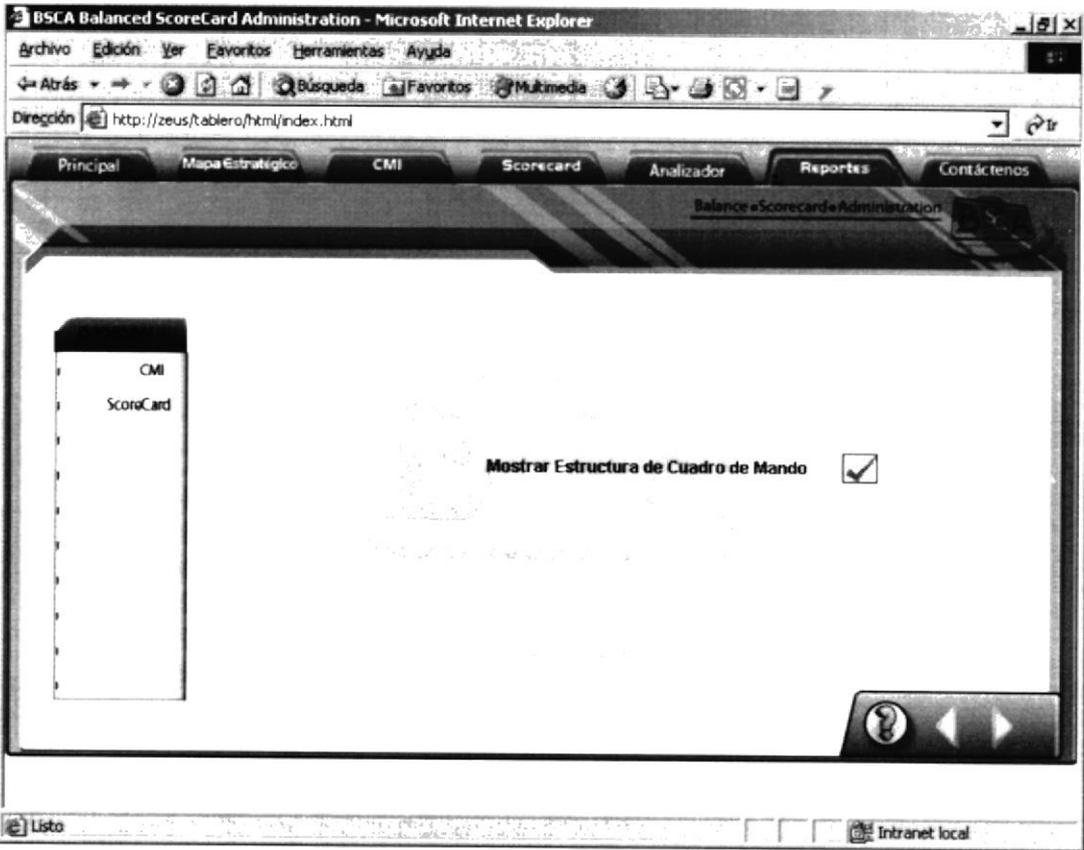


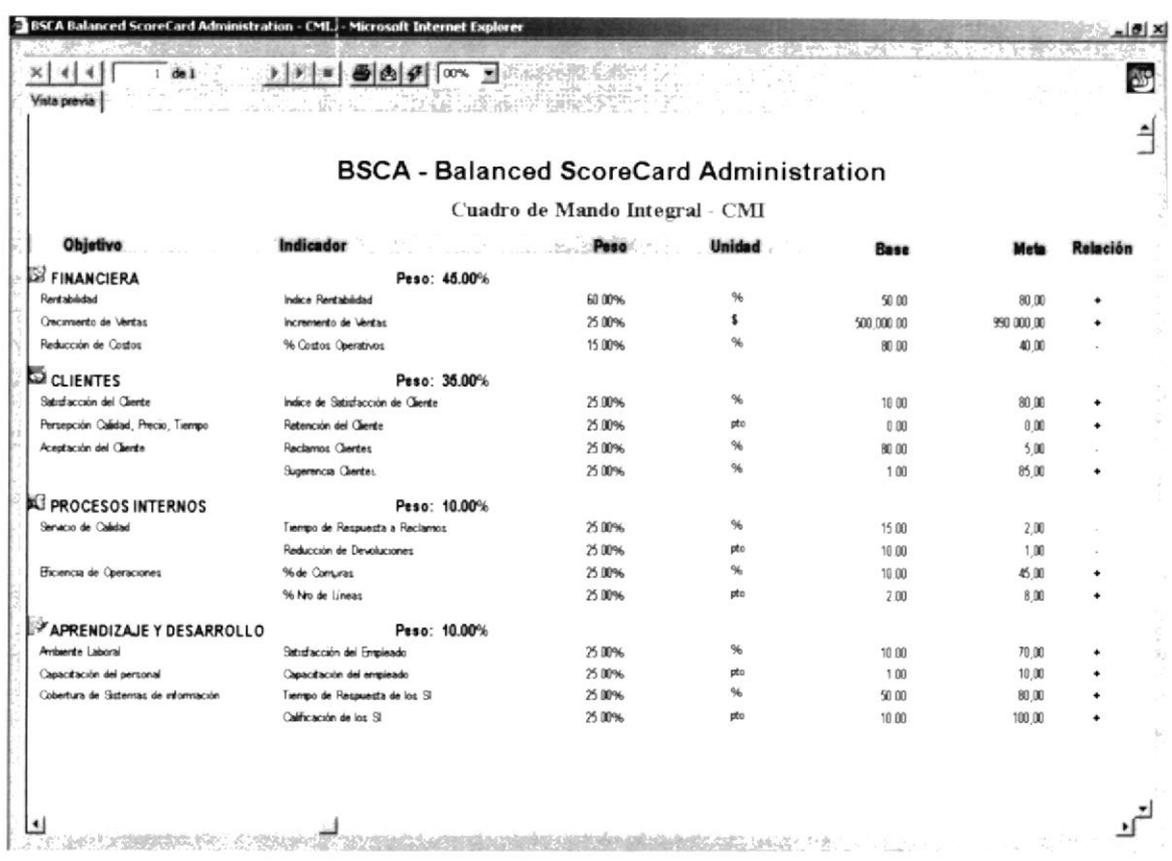
Anio		Mes	Rubro	[IND_CLI] SERVICIO	[IND_EMP] ACTUACION	[IND_EMP] DESARROLLO	[IND_EMP] SATISFACCION GENERAL
			valor rubro	valor rubro	valor rubro	valor rubro	valor rubro
2004							
2005		ENERO					
		FEBRERO					
		MARZO					
		ABRIL					
		MAYO					
		JUNIO					
		JULIO					
		AGOSTO		86.00	80.00	76.67	
		Total		86.00	80.00	76.67	
		Total general		86.00	80.00	76.67	

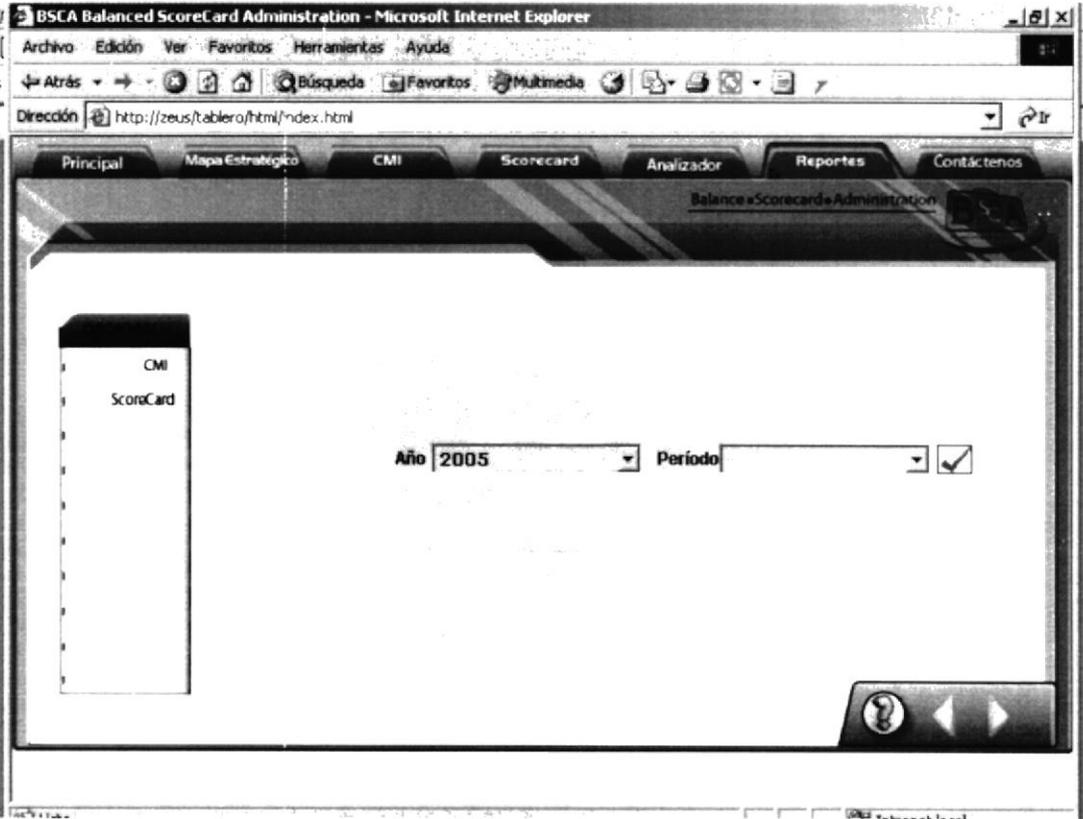


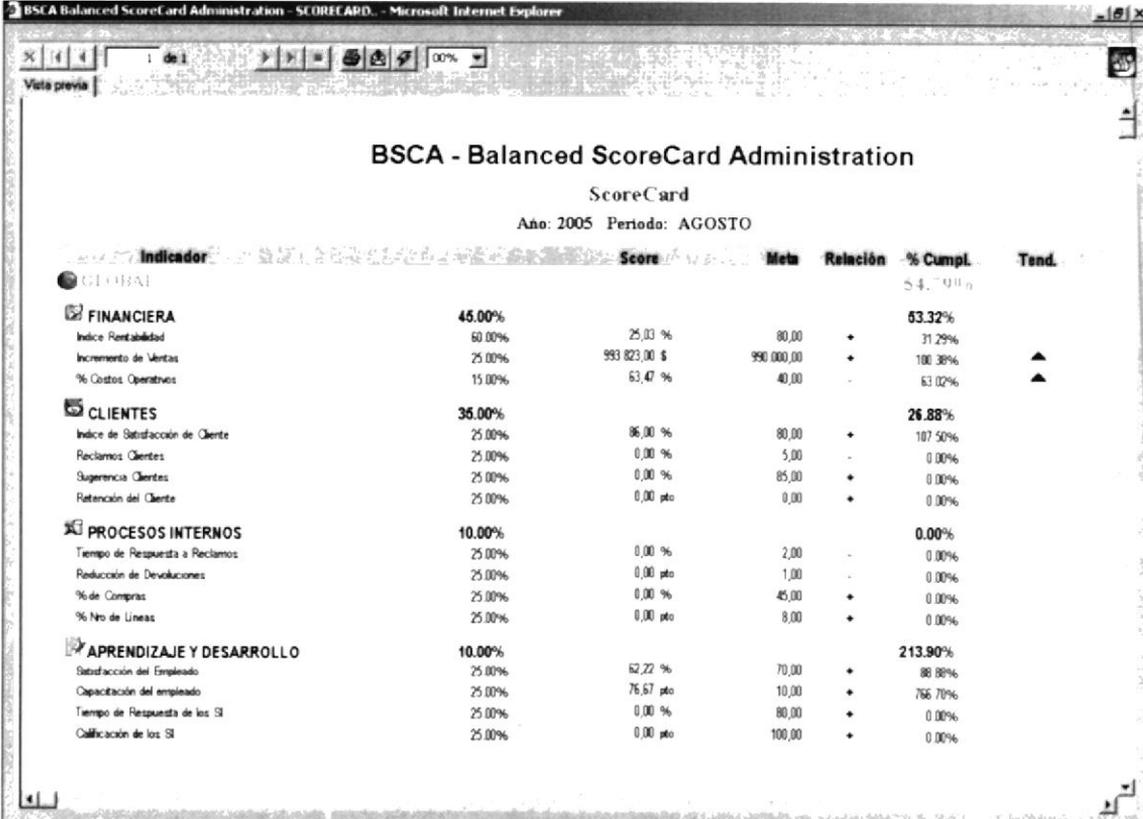
Observaciones:

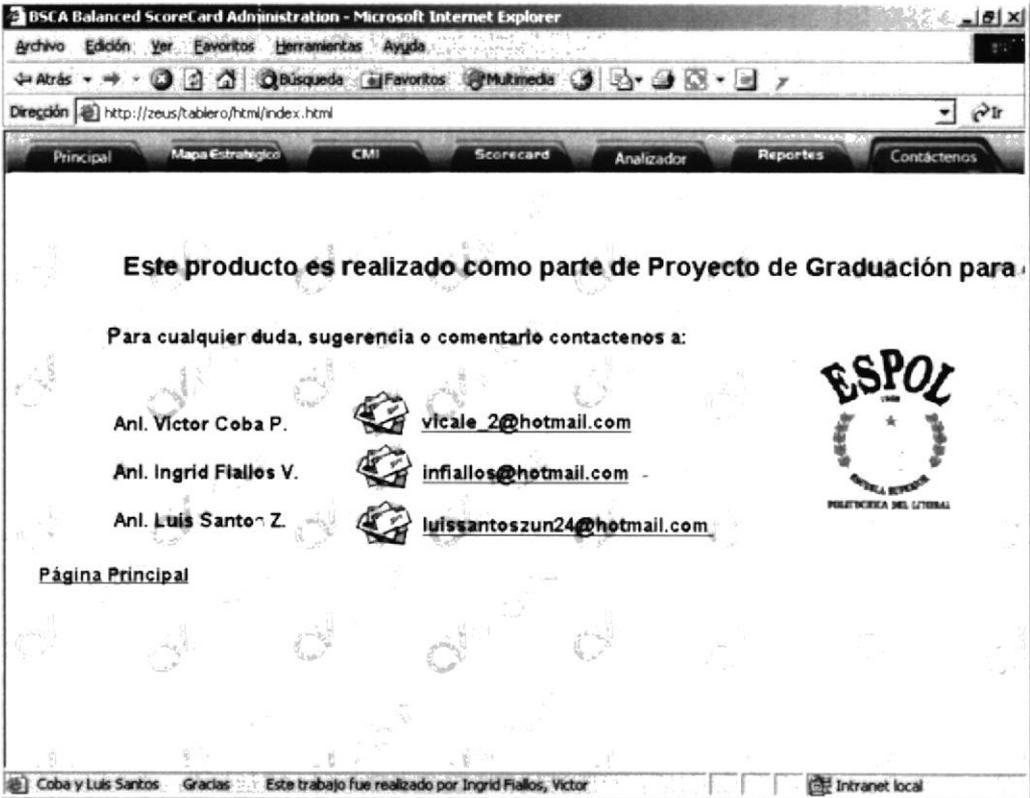
	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: REPORTE.HTM</p>		<p>Descripción: Permite visualizar los Reportes del sistema.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

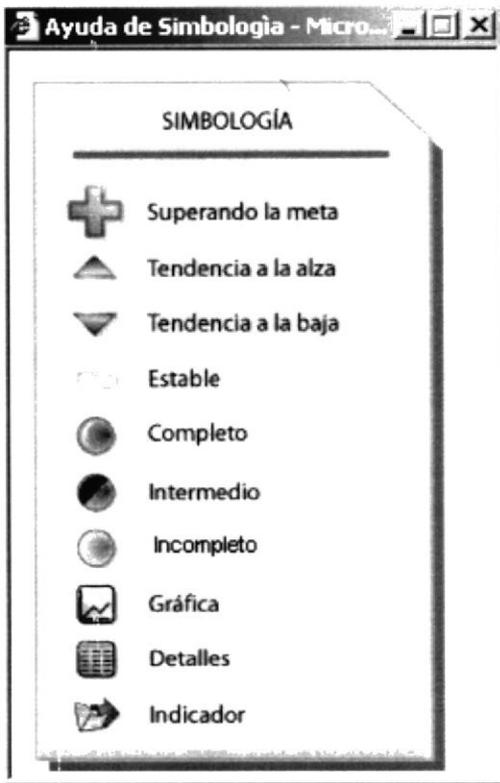
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: REPORTE.HTM		Descripción: Permite visualizar el Reporte del cuadro de Mando Integral.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

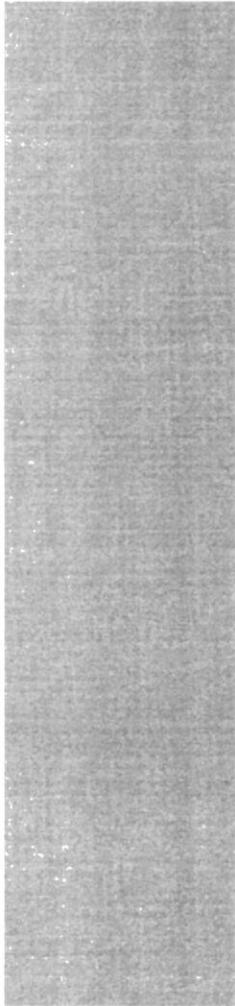
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: BSC_RPT_CMI.RPT		Descripción: Permite visualizar el Reporte del cuadro de Mando Integral.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga	
Nombre del Archivo: REPORTE.HTM		Descripción: Permite visualizar el Reporte del ScoreCard.	
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			

	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1																																																																																																																														
			Fecha/Diseño: 09/12/2005																																																																																																																														
Para: ESPOL – FIEC		Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga																																																																																																																															
Nombre del Archivo: BSC_RPT_SCORE.RPT		Descripción: Permite visualizar el Reporte del ScoreCard.																																																																																																																															
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS																																																																																																																																	
 <p style="text-align: center;">BSCA - Balanced ScoreCard Administration</p> <p style="text-align: center;">ScoreCard Año: 2005 Período: AGOSTO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Score</th> <th>Meta</th> <th>Relación</th> <th>% Cmpl.</th> <th>Tend.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLOBAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>54.79%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FINANCIERA</td> <td>45.00%</td> <td></td> <td></td> <td>53.32%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Indice Rentabilidad</td> <td>60.00%</td> <td>25.00 %</td> <td>80,00</td> <td>+</td> <td>31.25%</td> </tr> <tr> <td>Incremento de Ventas</td> <td>25.00%</td> <td>993.823,00 \$</td> <td>990.000,00</td> <td>+</td> <td>100.38%</td> </tr> <tr> <td>% Costos Operativos</td> <td>15.00%</td> <td>63,47 %</td> <td>40,00</td> <td>-</td> <td>63.02%</td> </tr> <tr> <td>CLIENTES</td> <td>35.00%</td> <td></td> <td></td> <td>26.88%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Indice de Satisfacción de Cliente</td> <td>25.00%</td> <td>86,00 %</td> <td>80,00</td> <td>+</td> <td>107.50%</td> </tr> <tr> <td>Reclamos Clientes</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 %</td> <td>5,00</td> <td>-</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Sugerencia Clientes</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 %</td> <td>85,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Retención del Cliente</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 pto</td> <td>0,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>PROCESOS INTERNOS</td> <td>10.00%</td> <td></td> <td></td> <td>0.00%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Respuesta a Reclamos</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 %</td> <td>2,00</td> <td>-</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Reducción de Devoluciones</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 pto</td> <td>1,00</td> <td>-</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>% de Compras</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 %</td> <td>45,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>% No de Líneas</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 pto</td> <td>8,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>APRENDIZAJE Y DESARROLLO</td> <td>10.00%</td> <td></td> <td></td> <td>213.90%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Satisfacción del Empleado</td> <td>25.00%</td> <td>62,22 %</td> <td>70,00</td> <td>+</td> <td>88.88%</td> </tr> <tr> <td>Capacitación del empleado</td> <td>25.00%</td> <td>76.67 pto</td> <td>10,00</td> <td>+</td> <td>766.70%</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de Respuesta de los SI</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 %</td> <td>80,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Cualificación de los SI</td> <td>25.00%</td> <td>0,00 pto</td> <td>100,00</td> <td>+</td> <td>0.00%</td> </tr> </tbody> </table>				Indicador	Score	Meta	Relación	% Cmpl.	Tend.	GLOBAL				54.79%		FINANCIERA	45.00%			53.32%		Indice Rentabilidad	60.00%	25.00 %	80,00	+	31.25%	Incremento de Ventas	25.00%	993.823,00 \$	990.000,00	+	100.38%	% Costos Operativos	15.00%	63,47 %	40,00	-	63.02%	CLIENTES	35.00%			26.88%		Indice de Satisfacción de Cliente	25.00%	86,00 %	80,00	+	107.50%	Reclamos Clientes	25.00%	0,00 %	5,00	-	0.00%	Sugerencia Clientes	25.00%	0,00 %	85,00	+	0.00%	Retención del Cliente	25.00%	0,00 pto	0,00	+	0.00%	PROCESOS INTERNOS	10.00%			0.00%		Tiempo de Respuesta a Reclamos	25.00%	0,00 %	2,00	-	0.00%	Reducción de Devoluciones	25.00%	0,00 pto	1,00	-	0.00%	% de Compras	25.00%	0,00 %	45,00	+	0.00%	% No de Líneas	25.00%	0,00 pto	8,00	+	0.00%	APRENDIZAJE Y DESARROLLO	10.00%			213.90%		Satisfacción del Empleado	25.00%	62,22 %	70,00	+	88.88%	Capacitación del empleado	25.00%	76.67 pto	10,00	+	766.70%	Tiempo de Respuesta de los SI	25.00%	0,00 %	80,00	+	0.00%	Cualificación de los SI	25.00%	0,00 pto	100,00	+	0.00%
Indicador	Score	Meta	Relación	% Cmpl.	Tend.																																																																																																																												
GLOBAL				54.79%																																																																																																																													
FINANCIERA	45.00%			53.32%																																																																																																																													
Indice Rentabilidad	60.00%	25.00 %	80,00	+	31.25%																																																																																																																												
Incremento de Ventas	25.00%	993.823,00 \$	990.000,00	+	100.38%																																																																																																																												
% Costos Operativos	15.00%	63,47 %	40,00	-	63.02%																																																																																																																												
CLIENTES	35.00%			26.88%																																																																																																																													
Indice de Satisfacción de Cliente	25.00%	86,00 %	80,00	+	107.50%																																																																																																																												
Reclamos Clientes	25.00%	0,00 %	5,00	-	0.00%																																																																																																																												
Sugerencia Clientes	25.00%	0,00 %	85,00	+	0.00%																																																																																																																												
Retención del Cliente	25.00%	0,00 pto	0,00	+	0.00%																																																																																																																												
PROCESOS INTERNOS	10.00%			0.00%																																																																																																																													
Tiempo de Respuesta a Reclamos	25.00%	0,00 %	2,00	-	0.00%																																																																																																																												
Reducción de Devoluciones	25.00%	0,00 pto	1,00	-	0.00%																																																																																																																												
% de Compras	25.00%	0,00 %	45,00	+	0.00%																																																																																																																												
% No de Líneas	25.00%	0,00 pto	8,00	+	0.00%																																																																																																																												
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	10.00%			213.90%																																																																																																																													
Satisfacción del Empleado	25.00%	62,22 %	70,00	+	88.88%																																																																																																																												
Capacitación del empleado	25.00%	76.67 pto	10,00	+	766.70%																																																																																																																												
Tiempo de Respuesta de los SI	25.00%	0,00 %	80,00	+	0.00%																																																																																																																												
Cualificación de los SI	25.00%	0,00 pto	100,00	+	0.00%																																																																																																																												
Observaciones:																																																																																																																																	

	<p align="center">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL</p>	<p align="center">DICCIONARIO DE DATOS</p>	<p align="right">Página 1 de 1</p> <p align="right">Fecha/Diseño: 09/12/2005</p>
<p>Para: ESPOL – FIEC</p>		<p>Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga</p>	
<p>Nombre del Archivo: CONTACTENOS.HTM</p>		<p>Descripción: Permite visualizar la pantalla de contáctenos.</p>	
<p>DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS</p>			
			
<p>Observaciones:</p>			

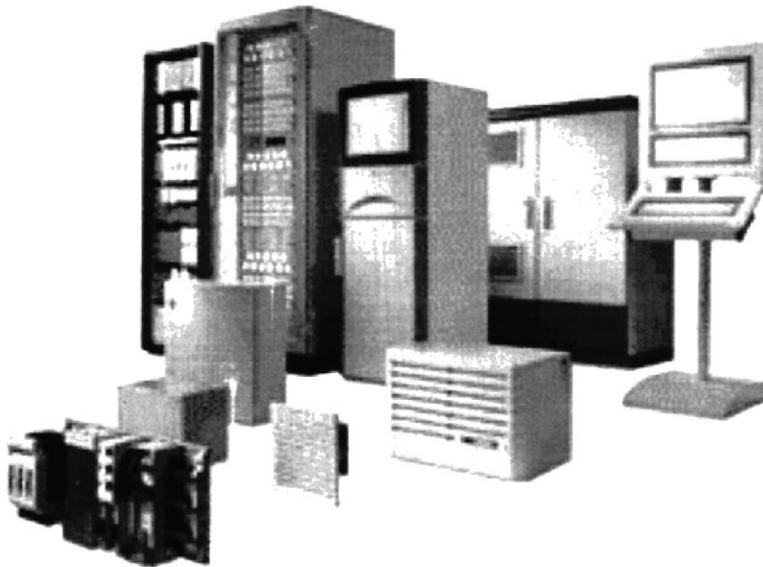
	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	DICCIONARIO DE DATOS	Página 1 de 1
			Fecha/Diseño: 09/12/2005
Para: ESPOL – FIEC	Autores: Anl. Víctor Alejandro Coba Plúas Anl. Ingrid Verónica Fiallos Vargas Anl. Luis Antonio Santos Zúñiga		
Nombre del Archivo: SIMBOLOGIA.HTM	Descripción: Permite visualizar la ayuda de los gráficos del sistema.		
DISEÑO DE FORMATO DE PANTALLAS			
			
Observaciones:			



CAPÍTULO 7

COMPONENTES DEL SOFTWARE

7. COMPONENTES DEL SOFTWARE.



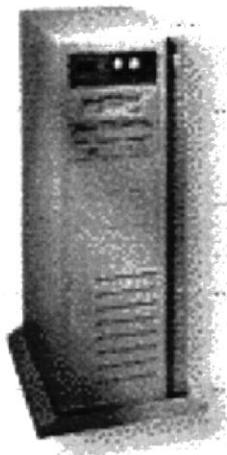
Para que el sistema funcione, tecnológicamente necesitaríamos de tres componentes que son:

- Servidor
- Cliente
- Red

En base a esto nuestro sistema trabajaría en una arquitectura cliente – servidor que es una forma de dividir y especializar programas y equipos de computo a fin de que la tarea que cada uno de ellos realiza se efectúe con la

mayor eficiencia, y permita simplificar las actualizaciones y mantenimiento del sistema.

7.1. SERVIDOR



Es una computador que realiza algunas tareas en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes. Algunos servicios habituales son los servicios de archivos, que permiten a los usuarios almacenar y acceder a los archivos de un ordenador y los servicios de aplicaciones, que realizan tareas en beneficio directo del usuario final.

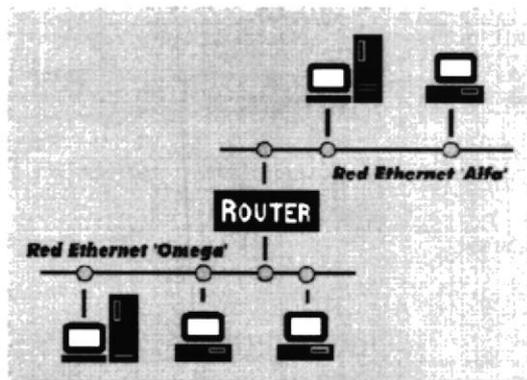
El servidor consta de una máquina central (servidor) que procesa una aplicación y proporciona datos terminados a la máquina periférica (cliente).

7.2. CLIENTE

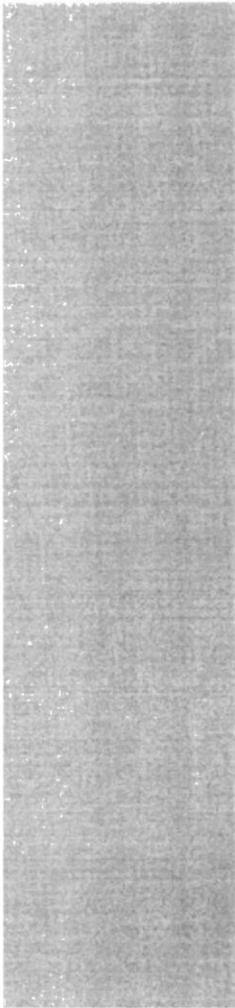


Un ordenador o un programa que accede a los servicios ofrecidos por otro ordenador o programa llamado servidor. El cliente solicita servicios y el servidor se los da. Todas las aplicaciones de Internet que debemos tener en nuestro ordenador personal para usar los servicios de la red son clientes.

7.3. RED



Grupo de ordenadores y otros dispositivos periféricos conectados unos a otros para comunicarse y transmitir datos entre ellos mediante cables u ondas radiales o telefónicas.



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones las vamos a dividir en dos categorías:

- Recomendaciones de Sistemas
- Recomendaciones del Balance ScoreCard

Recomendaciones de Sistemas

En las recomendaciones tenemos las siguientes:

- Realizar los debidos backups de la Base de Datos.
- Cambiar las claves de acceso.

Recomendaciones del Balance ScoreCard

En las recomendaciones tenemos las siguientes:

- Realizar los debidos ajustes de los objetivos.
- Revisar la estrategia periódicamente.
- Establecer metas claras y reales.
- Realizar los debidos seguimientos de las planificaciones propuestas.

CONCLUSIONES.

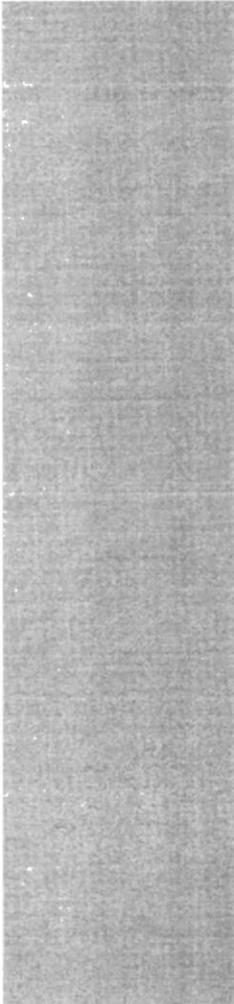
Las conclusiones que hemos llegado a determinar al termino de este manual son las siguientes:

- Para obtener un buen Resultado de los cuadros de mando integral se deben de especificar correctamente los objetivos y metas a ser evaluados.
- Las estrategias deben de ser elaboradas en una medida a largo plazo.
- Este tipo de sistemas bien empleadas son una fuerte herramienta y ventaja para la competencia.

BIBLIOGRAFIA.

1. C. González, F. Araujo, J. Lozada, J. Ramírez, "Proceso de Planificación Estratégica y Desarrollo e Implementación de un Sistema de Gestión Gerencial Basado en el Balanced Scorecard", (Tesis, Licenciatura en Sistemas de Información (LSI-FIEC), Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2005)
2. KAPLAN Robert, NORTON David, Como utilizar el Cuadro de Mando Integral, Gestión 2000 S.A.
3. KAPLAN Robert, NORTON David, Cuadro de Mando Integral, Gestión 2000 S.A.
4. PAREDES, G. "Perfil Tecnológico Actual de la PYMI Ecuatoriana", INSOTEC, 1995.
5. VOGEL Mario, "Diseño e Implementación del Tablero de Comando en 'Ciudad - Pueblo Septiembre'", Club del Tablero de Comando, <http://www.tablero-decomando.com>. Marzo 2002.
6. Cámara de la Pequeña Industria de Pichincha (CAPEIPI), www.capeipi.com, Junio 2002.

7. Balanced Scorecard - Ecuador - Estrategia - Planificación Estratégica -
Software.htm <http://www.estrategiaempresarial.com>.



ANEXOS

BSC_CLIENTE

cliente: int
 id_cliente: int
 nombre: varchar(250)
 seccion: varchar(300)
 id_ci: varchar(20)
 id_codigo_f: varchar(10)

BSC_VENDEDOR

id_vendedor: int
 nombre: varchar(60)
 id_empresa_f: int
 id_codigo_f: varchar(10)

BSC_BODEGA

bodega: int
 descripcion: varchar(45)
 id_empresa_f: int
 id_codigo_f: varchar(10)

WHBSC_HVENTA

id_tiempo: int
 id_cliente: int
 cod_mov: varchar(2)
 Fpago: varchar(2)
 id_vendedor: int
 id_bodega: int
 id_articulo: numeric(11)
 ventas: money
 descuentos: money
 costos: money
 unidades: money

WHBSC_FPAGO_VTA

Fpago: varchar(2)
 descripcion: varchar(25)

WHBSC_TIPOMOV

cod_mov: varchar(2)
 descripcion: varchar(25)

WHBSC_ARTICULO

id_articulo: numeric(11)
 descripcion: varchar(80)
 seccion: varchar(30)
 grupo: varchar(30)
 linea: varchar(30)
 numero_item_f: numeric(10)

TIEMPO

id_tiempo: int
 trimestre: tinyint
 mes: tinyint
 anio: smallint
 semestre: tinyint
 fecha: datetime
 mesDes: varchar(12)
 SemDes: varchar(6)
 trimDes: varchar(6)

WHBSC_PREGUNTA_ENCE

idPregunta: int
 pregunta: varchar(255)
 categoria: varchar(40)
 codigo_f: int

WHBSC_DPTOEMP_ENCE

idClaseDpto: tinyint
 descripcion: varchar(45)
 codigo_f: int

WHBSC_ESCALA_ENC

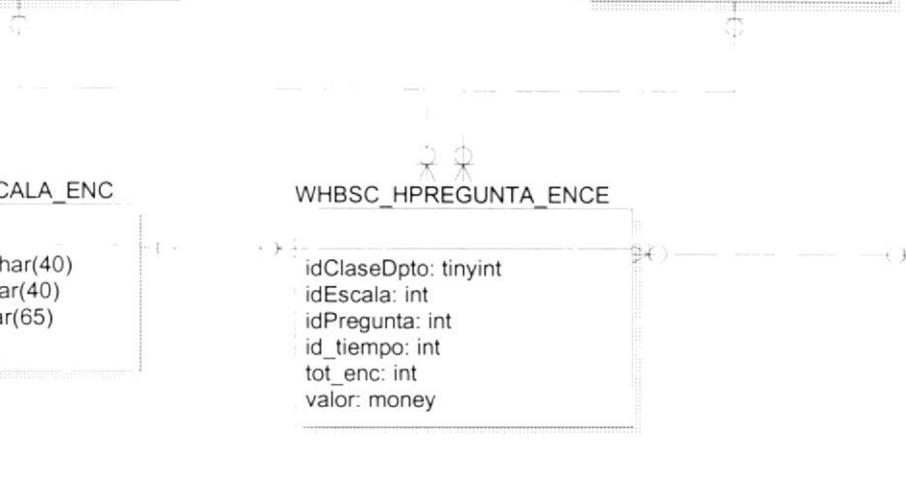
idEscala: int
 escala: varchar(40)
 clase: varchar(40)
 nivel: varchar(65)
 codigo_f: int

WHBSC_HPREGUNTA_ENCE

idClaseDpto: tinyint
 idEscala: int
 idPregunta: int
 id_tiempo: int
 tot_enc: int
 valor: money

TIEMPO

id_tiempo: int
 trimestre: tinyint
 mes: tinyint
 anio: smallint
 semestre: tinyint
 fecha: datetime
 mesDes: varchar(12)
 SemDes: varchar(6)
 trimDes: varchar(6)



WHBSC_PREGUNTA_ENCC

idPregunta: int

pregunta: varchar(255)

categoria: varchar(40)

codigo_f: int

WHBSC_CLASE_CLIENTE_ENCC

idClaseCli: tinyint

descripcion: varchar(35)

codigo_f: int

WHBSC_ESCALA_ENC

idEscala: int

escala: varchar(40)

clase: varchar(40)

nivel: varchar(65)

codigo_f: int

WHBSC_HPREGUNTA_ENCC

idClaseCli: tinyint

idEscala: int

idPregunta: int

id_tiempo: int

tot_enc: int

valor: money

TIEMPO

id_tiempo: int

trimestre: tinyint

mes: tinyint

anio: smallint

semestre: tinyint

fecha: datetime

mesDes: varchar(12)

SemDes: varchar(6)

trimDes: varchar(6)

