

MANUAL PARA LA TOMA DE INDICADORES EN SU BALANCED SCORECARD

Introducción:

Este manual ha sido creado para guiar al personal encargado de diligenciar el Balanced Scorecard (BSC) de la compañía Orión. El objetivo es asegurar que todos los indicadores se actualicen correctamente, con datos consistentes y significativos que reflejen el desempeño en áreas clave de **operaciones, marketing y finanzas**.

El Balanced Scorecard está dividido en múltiples indicadores que ayudan a evaluar el rendimiento general de la empresa. Cada indicador corresponde a un área intervenida durante el desarrollo del proyecto “Apolo” y tiene un valor esperado o meta que debe alcanzarse. En este manual encontrarás una descripción de cada indicador.

Estructura del Balanced Scorecard

El BSC se organiza en varias áreas con los siguientes indicadores clave:

- Finanzas: Indicadores financieros que miden el desempeño económico de la empresa.
- Marketing: Indicadores que reflejan el éxito de las estrategias de mercadeo.
- Operaciones: Indicadores que miden la eficiencia y eficacia operativa.

La tabla del BSC está estructurada de la siguiente forma:



Perspectiva	Indicador	Formula	Descripción de la Formula por Origen de Datos	Unidad	Frecuencia	Indicador BSC
Operacional	Productividad	$Productividad = \frac{Total \# \text{tratamientos realizados} \times Mes}{Total \text{ Horas Utilizadas}}$	Tanto el numero total de tratamientos realizados por mes, como el numero total de horas utilizadas, puede ser tomado del Dashboard de capacidad instalada, realizando como primera medida el filtro sobre el periodo deseado (Mes a calcular)	$\frac{Tratamientos}{Hora}$	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } P = \frac{P \text{ Ejecutada}}{P \text{ Planificada}}$
Operacional	Uso Cap Instalada	$Cap \text{ Instalada} = \frac{Total \# \text{ horas Utilizadas} \times Mes}{Total \# \text{ Horas Disponibles} \times Mes} * 100$	El dato referente al numerador es el mismo que se encuentra en el denominador de la formula "Productividad", respecto al denominador, dicho dato es calculado de forma manual mes a mes por el Dr William	% Utilización	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento Uso Cap Ins} = \frac{\% \text{ Uso Ejecutado}}{\% \text{ Uso Planificado}}$
Financiera	Utilidad Operacional	$Utilidad \text{ Operacional} = UB + OI - GA - GV - OG$	Cada uno de los datos referentes a este calculo, deben ser tomados del informe mensual referente al estado de resultados.	\$ Cop	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } UO = \frac{UO \text{ Ejecutada}}{UO \text{ Planificada}}$
Financiera	EBITDA	$EBITDA = UO + IF - EF - PI$	Cada uno de los datos referentes a este calculo, deben ser tomados del informe mensual referente al estado de resultados.	\$ Cop	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } EBITDA = \frac{EBITDA \text{ Ejecutado}}{EBITDA \text{ Planificado}}$
Financiera	Rendimiento del Patrimonio	$\% \text{ Rend Patrimonio} = \frac{EBITDA}{Patrimonio \text{ Neto}} * 100$	Cada uno de los datos referentes a este calculo, deben ser tomados del informe mensual referente al estado de resultados.	% Utilización	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } RP = \frac{EBITDA}{Patrimonio \text{ Neto}}$
Cientes	ROI (Return Of Inverton)	$ROI = \frac{Retorno - Costo \text{ de Campaña}}{Costo \text{ de marketing}} * 100$	Retorno : Valor de ventas durante el mes de calculo, el costo de campaña es equivalente a la suma de las inversiones (Dashboard de marketing en el area de gastos marketing) una vez filtrado, en campañas del mes calculado; finalmente el costo de marketing es el equivalente al costo fijo de la agencia contratada actualmente	%	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } ROI = \frac{ROI \text{ Ejecutado}}{ROI \text{ Planeado}}$
Cientes	CAC (Cost Of Aquisition)	$CAC = \frac{Suma \text{ de Inversiones}}{Numero \text{ de Clientes adquiridos}} * 100$	La suma de inversiones es equivalente a la suma de las inversiones y el cost fijo de la agencia contratada, y el numero de clientes lo puede encontrar en el dashboard en la tabla llamada bases de datos orion, en la hoja de prospectos, filtrada por el periodo de tiempo a consultar.	\$ Cop	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } CAC = \frac{CAC \text{ Ejecutado}}{CAC \text{ Planeado}}$
Cientes	Tasa de Retención	$TR = \frac{Numero \text{ de pacientes que volvieron}}{Total \text{ de pacientes} \times Mes} * 100$	La tasa de retención es el porcentaje de pacientes que ingresan por valoración y se convierten en pacientes de un tratamiento específico (regresan)	%	Mensual	$\% \text{ Cumplimiento } TR = \frac{TR \text{ Ejecutada}}{TR \text{ Planeada}}$

Siglas:

(**UO**) Utilidad Operacional, (**UB**) Utilidad Bruta, (**OI**) Otros Ingresos, (**GA**) Gastos Administración, (**GV**) Gastos Ventas, (**OG**) Otros Gastos, (**UO**) Utilidad Operacional, (**IF**) Ingresos Financieros, (**EF**) Egresos Financieros, (**PI**) Provisión impuestos, (**Retorno**) Venta derivada de marketing, (**TR**) Tasa de Retención (Efectividad de Valoración).