



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

# Balanced Score Card o Cuadro de Mando Integral



M.G.A. Daniel  
Rodríguez M.

## CUADRO DE MANDRO INTEGRAL

La planeación estratégica implica cambio y metamorfosis personal y organizacional así que, cualquier modificación al Estatus Quo genera problemas e incertidumbre, como quiera que sea, la Estratégica siempre se encuentra con problemas, así que vamos a ser claros ahora mismo: piensa en un problema que tienes actualmente o que te has enfrentado al momento de implementar una planeación estratégica, o pregúntate: ¿por qué falla una planeación estratégica?...

Moreno, Gustavo Rogelio Hernández. Planeación Estratégica TOTAL: La Fórmula EXCLUSIVA y GARANTIZADA que ayudará a lograr lo que DESEAS en menos tiempo.: Descubre lo que TIENES que SABER . . . EXITOSO en los Negocios. (Spanish Edition) (p

35) Ignis Media. Edición de Kindle.

PORQUE FALLA  
LA  
PLANEACIÓN

PORQUE FALLA  
LA  
PLANEACIÓN



### ¿Por qué falla la Planeación?:

- No tengo tiempo,
- Toma demasiado tiempo.
- No sabemos cómo hacerlo
- La persona que nos guió no sabía nada de nuestra industria.
- El asesor no sabe nada de esto
- Para qué hago planes si al final Dios decide  
Vamos a hacerlo como la tarea de la escuela  
Sólo nos juntamos ahora pero verás que en 2 meses ya nadie se acordará de esto.
- A nadie le importa, lo que importa es trabajar y haber a dónde llegamos

Moreno, Gustavo Rogelio Hernández. Planeación Estratégica TOTAL: La Fórmula EXCLUSIVA y GARANTIZADA que ayudará a lograr lo que DESEAS en menos tiempo: Descubre lo que TIENES que SABER ... EXITOSO en los Negocios. (Spanish Edition) (p. 35). Ignius Media. Edición de Kindle.





- Para qué planeo si al final el gobierno nos tiene el pié en el cuello.
- No estaba apegado a nuestra realidad
- El plan es limitado por los intereses de otro.  
No tengo presupuesto para ejecutar la estrategia.  
Son puras buenas intensiones
- Hagámoslo, al fin y al cabo nadie le va a dar seguimiento.
- La gerencia o las operaciones han fallado continuamente en sus compromisos.  
Fácilmente nos quedamos sin actualizar la información necesaria.
- Es demasiado visionario y soñador.
- Nunca tienen los pies sobre la tierra

Moreno, Gustavo Rogelio Hernández. Planeación Estratégica TOTAL: La Fórmula EXCLUSIVA y GARANTIZADA que ayudará a lograr lo que DESEAS en menos tiempo.: Descubre lo que TIENES que SABER ... EXITOSO en los Negocios. (Spanish Edition) (p. 36). Ignius Media. Edición de Kindle.



# ESTRATEGÍA

“La Estrategia es la creación de un movimiento claro y entendible para la organización, que logre que con el mejor uso de recursos, con el menor esfuerzo y con en el menor tiempo se logre la visión de la compañía.”

Moreno, Gustavo Rogelio Hernández. Planeación Estratégica TOTAL: (p. 45). Ignius Media. Edición de Kindle.

DIMENCIÓN  
ECONOMICA

DIMENCIÓN  
CLIENTE



## DIMENSIÓN ECONÓMICA

Esta dimensión se basa en la convicción que el objetivo a largo plazo de una empresa siempre es maximizar el rendimiento para los accionistas. Para permitirlo, la empresa pone en práctica diferentes estrategias que tienen como objetivo un aumento de los ingresos y de la productividad.

50Minutos.es. El cuadro de mando integral: Mejore su reflexión estratégica (Gestión y Marketing) (Spanish Edition) (p. 11). 50Minutos.es. Edición de Kindle.





## DIMENSIÓN CLIENTES

Esta dimensión suele ofrecer a los managers una perspectiva global de las diferentes actividades de la empresa y de los segmentos de consumidores y de los socios específicos para cada actividad. Tiene que permitir medir, por un lado, la valoración que el consumidor hace de los productos y, por el otro, la eficacia de los procesos comerciales que buscan responder a las expectativas y necesidades del cliente.

50Minutos.es. El cuadro de mando integral: Mejore su reflexión estratégica (Gestión y Marketing) (Spanish Edition) (p. 11).  
50Minutos.es. Edición de Kindle.





## El cuadro de mando integral



PROCESOS

APRENDIZAJE  
E INNOVACIÓN



**los procesos operacionales**, que se centran en la eficacia de los procesos actuales (eficiencia, plazos, costes, etc.);

**los procesos de innovación**, que tienen un impacto significativo en la capacidad de innovación de la empresa. Se centran en las necesidades futuras de los clientes así como en la manera de crear propuestas de valor únicas;

**los procesos de entrega y distribución**, que se centran en la manera que tienen los consumidores de entrar en contacto con la empresa y que se aseguran de que su experiencia como clientes sea óptima.





## El personal.

Las competencias del personal de la empresa tienen un impacto directo en su rendimiento. Así, deben satisfacer las necesidades (actuales y futuras) de la empresa siempre que les sea posible. Los indicadores más usados son relativos a la satisfacción del personal, a las necesidades de formación, a la tasa de rotación del personal, etc.;

50Minutos.es. El cuadro de mando integral: Mejore su reflexión estratégica (Gestión y Marketing) (Spanish Edition) (p. 14). 50Minutos.es. Edición de Kindle.





# LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La capacidad de una empresa para disponer de la tecnología de la información adecuada es crucial. Es importante poder analizar la coherencia entre las necesidades de la empresa y el rendimiento de la tecnología y de los procesos de tratamiento de la información con los que cuenta;

50Minutos.es. El cuadro de mando integral: Mejore su reflexión estratégica (Gestión y Marketing) (Spanish Edition) (p. 14). 50Minutos.es. Edición de Kindle.

DIVULGACIÓN DE  
LOS OBJETIVOS

COMPROMISO

TIEMPO PARA  
LOS OBJETIVOS

CAPACITARLOS



## DIVULGACIÓN DE LOS OBJETIVOS

los objetivos, metas e indicadores deben estar divulgados y comprendidos por todos los empleados, de manera que sepan cual es su rol en el cumplimiento del mismo.

Regla de ORO, divulguelo de al menos 7 maneras diferentes.



## COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS

Click to edit textSe estima de 1 de cada 5 empleados esta comprometido con el cumplimiento de los objetivos, esto se debe a que no son involucrados con las metas, los indicadores y los planes de acción.

La participacion de los empleados genera compromiso.





## DESTINAR TIEMPO

La mayoría de las veces los empleados no destinan el tiempo necesario para cumplir con sus metas, esto debido a la cantidad de imprevistos diarios.

Los líderes deben gestionar una buena planificación del tiempo en el cumplimiento de sus objetivos, con pequeñas acciones diarias.



## CAPACITARLOS

Para lograr un buen resultado en el cumplimiento de los objetivos, los empleados deben ser capacitados y formados en todos los temas relacionados con su labor diaria.

Es importante destinar el tiempo y el recursos necesario para lograr una buena formación.







