



Actividad [#3] - [Cuadro de Mando Integral]

[Factibilidad de Proyectos de Innovación]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Mtro. Humberto Jesús Ortega Vázquez

Alumno: Alan David López Rojas

Fecha: 25/08/2023

Índice

Introducción.....	pág. 3
Descripción.....	pág. 4
Justificación.....	pág. 5
Desarrollo.....	pág. 6
Etapa 1. Análisis y Diseño.....	pág. 6
Etapa 2. Mapa Estratégico.....	pág. 6
Etapa 3. Objetivos Relevantes.....	pág. 7
Etapa 4. Tablero de Control.....	pág. 7
Etapa 5. Dashboard.....	pág. 8
Conclusión.....	pág. 9
Bibliografía.....	pág. 10

Introducción

En el mundo empresarial actual, la toma de decisiones efectivas y estratégicas es esencial para el éxito y la supervivencia de cualquier organización. Uno de los enfoques más influyentes para lograr este objetivo es la implementación de un Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard, BSC), una herramienta que permite medir, evaluar y gestionar el desempeño de la empresa a través de una serie de indicadores clave en diferentes áreas estratégicas.

En el contexto de esta actividad, la empresa TecnoStudio se encuentra en la búsqueda de una solución para alinear sus objetivos con sus estrategias y medir su progreso de manera integral. Para lograrlo, la empresa ha proporcionado datos específicos, como objetivos de incremento de rentabilidad, aumento de ingresos de ventas, fidelización de clientes y otros, que buscan guiar sus esfuerzos y medir su éxito en múltiples facetas.

Esta actividad tiene como objetivo desarrollar un Cuadro de Mando Integral personalizado para TecnoStudio, aprovechando herramientas digitales como Excel, el proceso involucra varias etapas, desde la creación de una tabla inicial con los objetivos y metas, pasando por la definición de un mapa estratégico que visualice la interrelación entre esos objetivos, hasta la elaboración de un tablero de control que muestre los resultados actuales en comparación con las metas propuestas.

El Cuadro de Mando Integral no solo ofrece una visión holística del desempeño empresarial, sino que también proporciona una estructura para la toma de decisiones informadas y estratégicas. Al desglosar los objetivos en categorías, establecer indicadores clave y visualizar gráficamente los resultados, TecnoStudio podrá evaluar su progreso y tomar medidas adecuadas para alcanzar sus metas.

Descripción

El contexto presentado en la actividad destaca la necesidad de la empresa TecnoStudio de implementar un enfoque estratégico más sólido y coherente para alcanzar sus objetivos y metas comerciales. A medida que las empresas se enfrentan a desafíos competitivos y cambiantes, es crucial que adopten enfoques más integrales para la gestión y la toma de decisiones. En este sentido, TecnoStudio busca utilizar el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) como una herramienta efectiva para lograr este propósito.

El Cuadro de Mando Integral es una metodología de gestión que permite medir y gestionar diversos aspectos del desempeño organizacional, más allá de los indicadores financieros tradicionales. Su enfoque se aplica en múltiples perspectivas, como financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje, brinda una visión completa y equilibrada del rendimiento de la empresa. Esta metodología se adapta a la necesidad de TecnoStudio de alinear sus estrategias con sus objetivos y medir el progreso de manera holística.

La actividad propone una serie de pasos para implementar un Cuadro de Mando Integral en TecnoStudio, utilizando herramientas digitales como Excel. La creación de un mapa estratégico, la definición de objetivos relevantes, la construcción de un tablero de control y la elaboración de un dashboard con gráficas representativas son pasos esenciales en este proceso. A través de estos pasos, TecnoStudio podrá no solo definir sus objetivos y metas, sino también medir y evaluar su desempeño de manera efectiva en diferentes áreas clave.

Esta solicitud refleja la comprensión de TecnoStudio de que una gestión exitosa va más allá de los números financieros y requiere una comprensión profunda de cómo diferentes áreas de la organización están contribuyendo al logro de los objetivos. Al adoptar el Cuadro de Mando Integral, TecnoStudio podrá tomar decisiones informadas, identificar áreas de mejora y mantenerse enfocado en sus objetivos estratégicos a medida que avanza en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

Justificación

La adopción del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) como solución para la actividad presentada encaja de manera coherente y beneficiosa en el contexto de la empresa TecnoStudio. Esta metodología ofrece múltiples razones por las cuales debería ser empleada para lograr una gestión estratégica efectiva.

En primer lugar, el Cuadro de Mando Integral permite una visión equilibrada y completa del desempeño de la organización. Al considerar perspectivas clave como la financiera, la del cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento, se crea una imagen más completa de la salud y la dirección de la empresa. Esto es esencial para TecnoStudio, ya que sus objetivos no se limitan solo a los aspectos financieros, sino que también abarcan la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el desarrollo del personal.

Además, esta solución proporciona un marco para alinear los objetivos estratégicos con las actividades cotidianas. Cada objetivo definido en el Cuadro de Mando Integral se vincula con indicadores clave de desempeño que permiten medir el progreso y el logro de metas específicas. Esto asegura que las decisiones y acciones de TecnoStudio estén alineadas con sus objetivos a largo plazo, evitando desviaciones y asegurando que se mantenga en la dirección deseada.

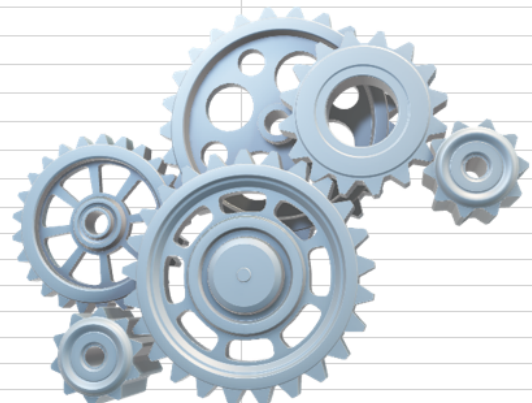
La justificación para emplear esta solución se refuerza por su capacidad para brindar transparencia y comunicación efectiva dentro de la organización. Al definir y medir los objetivos de manera clara y estructurada, todos los miembros del equipo pueden comprender cómo su trabajo contribuye al éxito general de TecnoStudio. Esto aumenta la motivación y el sentido de pertenencia, lo que a su vez mejora la ejecución y el desempeño en todas las áreas.

Desarrollo

❖ Etapa 1. Análisis y Diseño


Etapa 1. Análisis Externo e Interno					
Tarea 1.	Rellene los aspectos esenciales de la visión estratégica.				
Tarea 2.	Elija del filtro la descripción de objetivo que va a analizar.				
Tarea 3.	En el apartado de metas defina el porcentaje o valor de meta que la institución desea. Elija también cual es la unidad de medición				
Tarea 4.	En el apartado de frecuencia elija si es anual o mensual la revisión de este objetivo.				
Tarea 5.	Elija cual es el departamento responsable.				
ID	Descripción de objetivo	Meta	Unidad de Medición	Frecuencia	Responsables
1	Incrementar % de rentabilidad	50%	Porcentaje	Anual	Operaciones
2	Aumentar ingresos de ventas	20%	Porcentaje	Anual	Comercial
3	Fidelización de los clientes	85%	Porcentaje	Anual	Comercial
4	Incrementar eficiencia del proceso	92%	Porcentaje	Mensual	Operaciones
5	Control de calidad para reducción de defectos	1%	Porcentaje	Mensual	Operaciones
6	Reducir tiempo de ciclo	20%	Porcentaje	Anual	Operaciones
7	Capacitación total del personal	100%	Porcentaje	Anual	RRHH
8	Índice de rotación menor	2%	Porcentaje	Mensual	RRHH
9	Incrementar inversión en Investigación y TI	20%	Porcentaje	Anual	Gerente

❖ Etapa 2. Mapa Estratégico

Etapa 2. Mapa Estratégico			
Elija los objetivos para cada categoría de la visión estratégica.			
Financiera	Incrementar % de rentabilidad	Aumentar ingresos de ventas	
Clientes	Aumentar ingresos de ventas	Fidelización de los clientes	
Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Incrementar eficiencia del proceso	Control de calidad para reducción de defectos
Aprendizaje y Desarrollo	Incrementar Inversión en Investigación y	Capacitación total del personal	Índice de rotación menor
<div>  <div> Nota del mentor: La etapa de diseño de un mapa estratégico es un proceso clave en la elaboración de un cuadro de mando integral (CMI). Un mapa estratégico es una herramienta visual que muestra la relación entre los objetivos estratégicos de una organización y los factores críticos de éxito que deben alcanzarse para lograr esos objetivos. </div> <div> En esta etapa, se identifican los objetivos estratégicos de la organización y se organizan en perspectivas que reflejan los diferentes aspectos del desempeño empresarial. Por lo general, estas perspectivas incluyen Financiera, Clientes, Procesos internos y Aprendizaje y Crecimiento. </div> <div> Una vez identificados los objetivos y perspectivas, se establecen relaciones de causa y efecto entre ellos para construir el mapa estratégico. Es decir, se identifican las causas y consecuencias de cada objetivo estratégico, y se establecen relaciones lógicas entre ellos. El mapa estratégico muestra cómo la consecución de objetivos en una perspectiva afecta la consecución de objetivos en otras perspectivas. </div> </div>			

❖ Etapa 3. Objetivos Relevantes

Etapa 3. Objetivos e indicadores claves				
Tarea 1. Establezca el avance actual de los objetivos				
ID	Categoría	Objetivo-Descripción	Indicador (no modificar)	Avance Actual
1	Financiera	Incrementar % de rentabilidad	Unidad neta	\$1,000,000.00
2	Financiera	Aumentar ingresos de ventas	Ingresos totales	\$7,960,000.00
3	Clientes	Fidelización de los clientes	Ventas actuales	\$8,000,000.00
4	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Reducir tiempo de atención de operaciones	15 minutos
5	Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	Incrementar eficiencia	25%
6	Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Capacitaciones ejecutadas	900
7	Aprendizaje y Desarrollo	Capacitación total del personal	Capacitaciones planeadas	400
8	Aprendizaje y Desarrollo	Índice de rotación menor	Rotación	8%
9	Aprendizaje y Desarrollo	Incrementar inversión en Investigación y TI	Inversión	7 millones



Nota del mentor: La etapa de diseño de un mapa estratégico es un proceso clave en la elaboración de un cuadro de mando integral (CMI). Un mapa estratégico es una herramienta visual que muestra la relación entre los objetivos estratégicos de una organización y los factores críticos de éxito que deben alcanzarse para lograr esos objetivos.

En esta etapa, se identifican los objetivos estratégicos de la organización y se organizan en perspectivas que reflejan los diferentes aspectos del desempeño empresarial. Por lo general, estas perspectivas incluyen Financiera, Clientes, Procesos internos y Aprendizaje y Crecimiento.

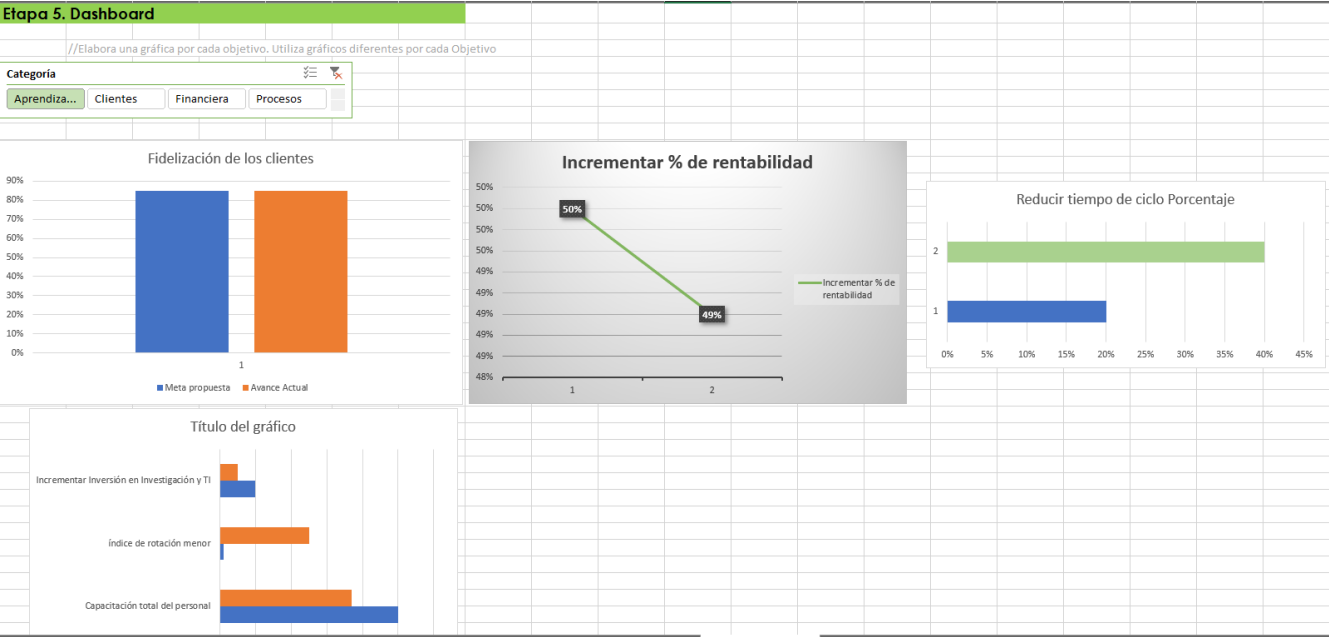
Una vez identificados los objetivos y perspectivas, se establecen relaciones de causa y efecto entre ellos para construir el mapa estratégico. Es decir, se identifican las causas y consecuencias de cada objetivo estratégico, y se establecen relaciones lógicas entre ellos. El mapa estratégico muestra cómo la consecución de objetivos en una perspectiva afecta la consecución de objetivos en otras perspectivas.

❖ Etapa 4. Tablero de Control

Etapa 4. Tablero de control										
Id	Categoría	Objetivo	Unidad Medida	Meta propuesta	Avance Actual	Frecuencia	Óptimo	Suficiente	Deficiente	Responsable
1	Financiera	Incrementar % de rentabilidad	Porcentaje	50%	49%	Anual	✓	50%	40%	30% Gerente
2	Financiera	Aumentar ingresos de ventas	Porcentaje	20%	22%	Anual	✓	20%	15%	10% Gerente
3	Clientes	Fidelización de los clientes	Porcentaje	85%	85%	Anual	✓	85%	80%	75% Comercial
4	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Porcentaje	92%	50%	Mensual	✓	92%	85%	80% Operaciones
5	Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	Porcentaje	1%	21%	Mensual	✓	1%	5%	10% Operaciones
6	Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Porcentaje	20%	40%	Anual	✓	20%	25%	35% Operaciones
7	Aprendizaje y Desarrollo	Capacitación total del personal	Porcentaje	100%	74%	Anual	✓	100%	90%	80% RRHH
8	Aprendizaje y Desarrollo	Índice de rotación menor	Porcentaje	2%	50%	Mensual	✓	2%	10%	15% RRHH
9	Aprendizaje y Desarrollo	Incrementar inversión en Investigación y TI	Porcentaje	20%	10%	Anual	✓	20%	10%	5% RRHH

Nota del mentor: Una vez que se han establecido los objetivos relevantes, se crea un tablero de control para medir el desempeño de la empresa en relación con estos objetivos. El tablero de control se utiliza para rastrear el progreso de la empresa y

❖ Etapa 5. Dashboard



Conclusión

La realización de la actividad centrada en la implementación del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) subraya la relevancia y la aplicabilidad directa de esta herramienta tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana. La importancia de este enfoque estratégico se extiende más allá de los límites organizacionales, brindando beneficios sustanciales a diversas facetas de la vida moderna.

En el contexto laboral, la implementación del Cuadro de Mando Integral representa una transformación significativa en la forma en que las empresas gestionan su desempeño y toman decisiones estratégicas. Al establecer objetivos claros y medibles en áreas clave como finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, las organizaciones pueden alinear sus esfuerzos y recursos hacia un propósito compartido. Esta alineación mejora la eficiencia operativa, la identificación temprana de problemas y la toma de decisiones fundamentadas, lo que, a su vez, conduce a un desempeño sostenible y un éxito a largo plazo en un entorno comercial competitivo.

Además, la importancia del Cuadro de Mando Integral se expande hacia la vida cotidiana, ya que los principios de establecer metas claras, medir el progreso y adaptarse a cambios son aplicables en múltiples aspectos de nuestra vida. Desde objetivos personales y profesionales hasta proyectos de mejora en el hogar o en comunidades, el enfoque estructurado de esta herramienta ofrece una guía para maximizar el impacto positivo.

https://github.com/AlanDavidLR/Factibilidad_proyectos.git

enlace con el archivo Excel

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1jC5PiFdZ93jtUuhUuOKUCphte0lJnEMb/edit?usp=sharing&oid=113556312189003917710&rtpof=true&sd=true>

Bibliografía

Marco Villalobos Abarca , Proyectos De Desarrollo De Software (Versión 1.0), Chile, 2019, En línea:
<http://sb.uta.cl/libros/Libro%20de%20Ingenier%C3%ADa%20de%20Software%20V1.pdf>