



Actividad | 3 | Cuadro de Mando Integral

Factibilidad de Proyectos de Innovación

Ingeniería en Desarrollo de Software



academi**ag**lobal

TUTOR: Humberto Jesús Ortega Vázquez

ALUMNO: Carlos Fco Estrada Salazar

FECHA: 19/May/2025

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESCRIPCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
DESARROLLO	6
Etapa 1. análisis y Diseño	6
Etapa 2 Mapa Estratégico	6
Etapa 3 Objetivos Relevantes	7
Etapa 4 Tablero de control	7
Etapa 5 Dashboard	8
CONCLUSIÓN	9

GitHub Link:

INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, donde la competitividad y la eficiencia son factores clave para el éxito, las organizaciones necesitan herramientas efectivas para alinear sus objetivos estratégicos con los resultados operativos. Una de estas herramientas es el Cuadro de Mando Integral (CMI), también conocido como *Balanced Scorecard*, el cual permite visualizar y gestionar los principales indicadores de desempeño en diferentes áreas de la empresa, facilitando la toma de decisiones informadas. En esta Actividad 3, se propone desarrollar un Cuadro de Mando Integral para la empresa TecnoStudio, con el propósito de monitorear el avance de sus estrategias y garantizar que estén alineadas con sus metas organizacionales.

El CMI no solo mide resultados financieros, sino que también considera otros factores clave para el éxito a largo plazo, como la satisfacción del cliente, la eficiencia de los procesos internos, la capacidad de aprendizaje y crecimiento del personal, y la innovación. Por ello, se estructurará este cuadro en cuatro perspectivas principales: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Cada una de estas perspectivas estará ligada a objetivos estratégicos claramente definidos, metas medibles y unidades de seguimiento.

A partir de los datos proporcionados por TecnoStudio —como ingresos, utilidad neta, ventas, eficiencia, capacitaciones y rotación de personal— se construirá un modelo que refleje el desempeño actual y los avances en relación con las metas planteadas. Esta herramienta no solo permitirá a los directivos identificar áreas de oportunidad y fortalezas, sino también establecer un sistema de mejora continua. En consecuencia, el desarrollo de este Cuadro de Mando Integral representa un paso clave para asegurar la sostenibilidad y competitividad de la empresa en el mercado.

DESCRIPCIÓN

La implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) en la empresa TecnoStudio representa una necesidad estratégica orientada al fortalecimiento del desempeño organizacional mediante el alineamiento de objetivos y resultados. Esta herramienta de gestión permite integrar diferentes perspectivas clave para el éxito empresarial, entre ellas: la financiera, la del cliente, los procesos internos y el aprendizaje organizacional. A través del CMI, TecnoStudio podrá medir y visualizar el avance hacia sus metas específicas, lo cual es esencial para tomar decisiones informadas, mejorar la eficiencia y generar valor en todos los niveles.

Los objetivos estratégicos proporcionados en la contextualización, tales como aumentar la rentabilidad, mejorar la eficiencia de los procesos, incrementar la fidelización de los clientes y reducir el índice de rotación de personal, evidencian que la empresa busca un crecimiento sostenido y una operación optimizada. Asimismo, las metas están definidas en términos cuantificables, lo que facilita su medición y seguimiento. Por ejemplo, se pretende una rentabilidad del 50% anual, una reducción de defectos al 1% mensual y una capacitación completa del personal al 100% anual.

Los datos actuales revelan brechas entre las metas propuestas y el desempeño real. Por ejemplo, el índice de rotación se encuentra en un 8%, superando por mucho la meta de 2%, mientras que el número de capacitaciones ejecutadas (900) supera significativamente a las planificadas (400), lo que sugiere una posible falta de control o una necesidad no prevista de desarrollo de competencias. Este análisis refuerza la importancia de contar con un CMI como herramienta para detectar desviaciones, establecer prioridades de acción y fomentar una cultura de mejora continua.

Esta actividad permite comprender la relevancia del Cuadro de Mando Integral como una herramienta estratégica que no solo ayuda a controlar indicadores, sino que también promueve una gestión más efectiva y alineada con los objetivos globales de la empresa. Su correcta aplicación contribuye al desarrollo sostenido de TecnoStudio en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

JUSTIFICACIÓN

El Cuadro de Mando Integral (CMI), o *Balanced Scorecard*, es una herramienta estratégica que permite a las organizaciones traducir sus objetivos en indicadores medibles y comprensibles, alineando la operación diaria con la visión y misión empresarial. En el caso de TecnoStudio, el uso de esta herramienta se vuelve indispensable, ya que permite monitorear y gestionar de manera efectiva los objetivos estratégicos establecidos en la contextualización.

El principal valor del CMI radica en que proporciona una visión integral del desempeño organizacional, abordando no solo aspectos financieros, sino también elementos relacionados con los clientes, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento del personal. Esta perspectiva multidimensional permite a TecnoStudio no solo evaluar los resultados obtenidos, sino también comprender las causas subyacentes y los procesos que conducen a dichos resultados.

Con los datos proporcionados —como los niveles actuales de rotación de personal, eficiencia de procesos, niveles de ventas y capacitación—, el CMI permite identificar brechas críticas entre las metas y los resultados actuales. Por ejemplo, la rotación actual es del 8%, frente a un objetivo del 2%, lo que evidencia la necesidad de estrategias para retención de talento. Asimismo, se han ejecutado 900 capacitaciones contra 400 planificadas, lo que muestra una proactividad destacada pero que debe evaluarse respecto a su impacto en la productividad y satisfacción laboral.

El CMI facilita la toma de decisiones fundamentadas y oportunas, al ofrecer una herramienta visual que muestra el progreso de cada objetivo. Esto es esencial en un entorno empresarial competitivo, donde la adaptación y mejora continua marcan la diferencia entre el éxito y el estancamiento.

Emplear el Cuadro de Mando Integral no solo mejora la gestión interna de TecnoStudio, sino que fortalece la toma de decisiones estratégicas, promueve una cultura organizacional orientada a resultados y asegura una visión clara del rumbo de la empresa en el corto y largo plazo.

DESARROLLO

Etapa 1 Análisis interno y externo

Actividad 3 - Cuadro de mando Integral V3 PL... Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Diseño de tabla

Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

A7 ID

ID	Descripción de objetivo	Meta	Medición
1	Incrementar % de rentabilidad	50%	Anual
2	Aumentar ingreso de ventas	20%	Anual
3	Fidelización de los clientes	85%	Anual
4	Incrementar eficiencia del proceso	92%	Mensual
5	Control de calidad para reducción de defectos	1%	Mensual
6	Reducir tiempo de ciclo	20	Anual
7	Capacitación total del personal	100%	Anual
8	Índice de rotación menor	2%	Mensual
9	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación	20%	Anual

Los datos de esta columna son propuestos por el alumno

Lista de Objetivos (No modificar)

Indicador

Nota del mentor: La etapa de análisis interno y externo es un proceso que se utiliza para

Etapa 1. Análisis Ext. e Int. Etapa 2. Mapa estratégico Etapa 3. Objetivos Relevantes Etapa 4. Tablero de control

Accesibilidad: es necesario investigar

Etapa 2 Mapa estratégico

Actividad 3 - Cuadro de mando Integral V3 PL... Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda

Comentarios Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

C7 Incrementar eficiencia del proceso

Etapa 2. Mapa Estratégico				
Indicaciones para esta hoja				
1	Establece los objetivos estratégicos acorde con la visión de la empresa.			
2				
3	Financiera		Incrementar % de rentabilidad	Aumentar ingreso de ventas
4	Clientes		Fidelización de los clientes	
5	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Control de calidad para reducción de defectos	Reducir tiempo de ciclo
6	Aprendizaje y Desarrollo	Capacitación total del personal	Índice de rotación menor	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Nota del mentor: La etapa de diseño de un mapa estratégico es un proceso clave en la elaboración

Etapa 1. Análisis Ext. e Int. Etapa 2. Mapa estratégico Etapa 3. Objetivos Relevantes Etapa 4. Tablero de control

Accesibilidad: es necesario investigar

Etapas 3 Objetivos relevantes

Actividad 3 - Cuadro de mando Integral V3 PL. • Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda

Comentarios Compartir

H16: $=(900)/(400)*100\%$

ID	Categoría	Objetivo-Descripción	Indicador	Unidad de medida	Avance Actual
1	Financiera	Incrementar % de rentabilidad	(Utilidad Neta) / (Ingresos Totales) * 100%	Porcentaje	0%
2	Financiera	Aumentar ingreso de ventas	(Ventas Actuales - Ventas Anteriores) / (Ventas Periodo Anterior) * 100%	Porcentaje	0%
3	Clientes	Fidelización de los clientes	(No. De Clientes con Valoración Mayor a Neutro o Satisfactorio) / (Total de Clientes Encuestados) * 100%	Porcentaje	75%
4	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	(Unidades Producidas) / (Costo de Producción) * 100%	Porcentaje	25%
5	Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	(No. Fallas) / (Total de Servicios) * 100%	Porcentaje	8%
6	Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Sumatoria de Operaciones (Minutos)	Horas	15 min
7	Aprendizaje	Capacitación total del personal	(No. De Capacitaciones Ejecutadas) / (No. Capacitaciones Planificadas) * 100%	Porcentaje	2%
8	Aprendizaje	Índice de rotación menor	(Rotación Neta) / (No. Empleados) * 100%	Porcentaje	8%
9	Aprendizaje	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación	Valor de la inversión (Miles o Millones)	Millones	7 Millones

Los datos de esta columna son propuestos por el alumno

Etapa 1. Análisis Ext. e Int. Etapa 2. Mapa estratégico Etapa 3. Objetivos Relevantes Etapa 4. Tablero de control

Accesibilidad: es necesario investigar

Etapas 4 Tablero de control

Actividad 3 - Cuadro de mando Integral V3 PL. • Guardado en Este PC

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Diseño de tabla

Comentarios Compartir

J9

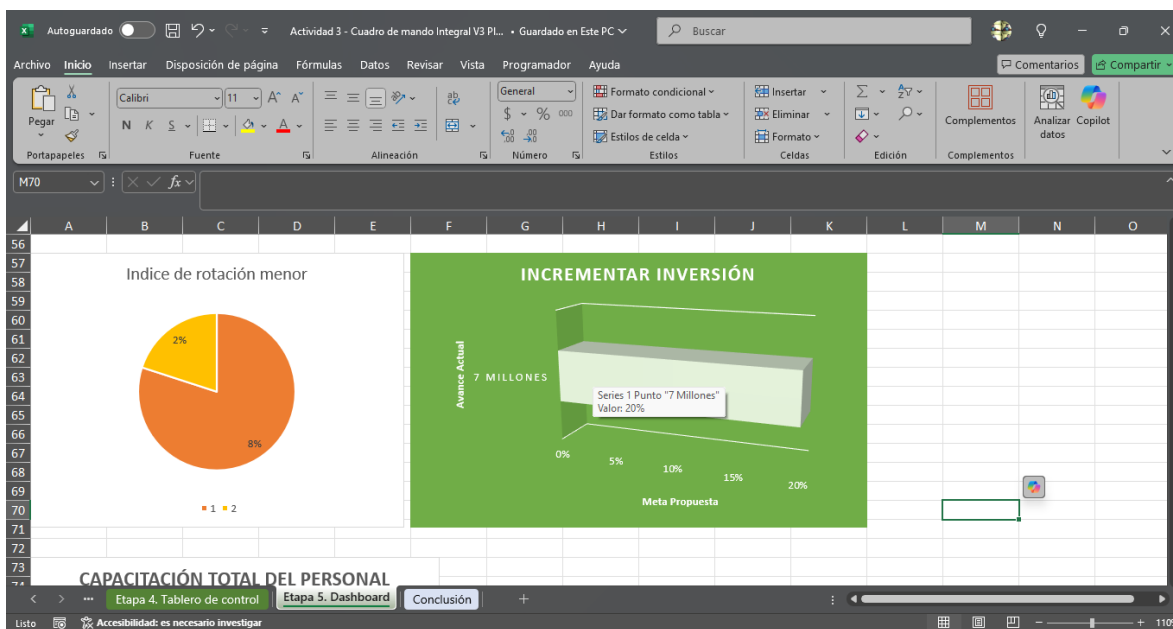
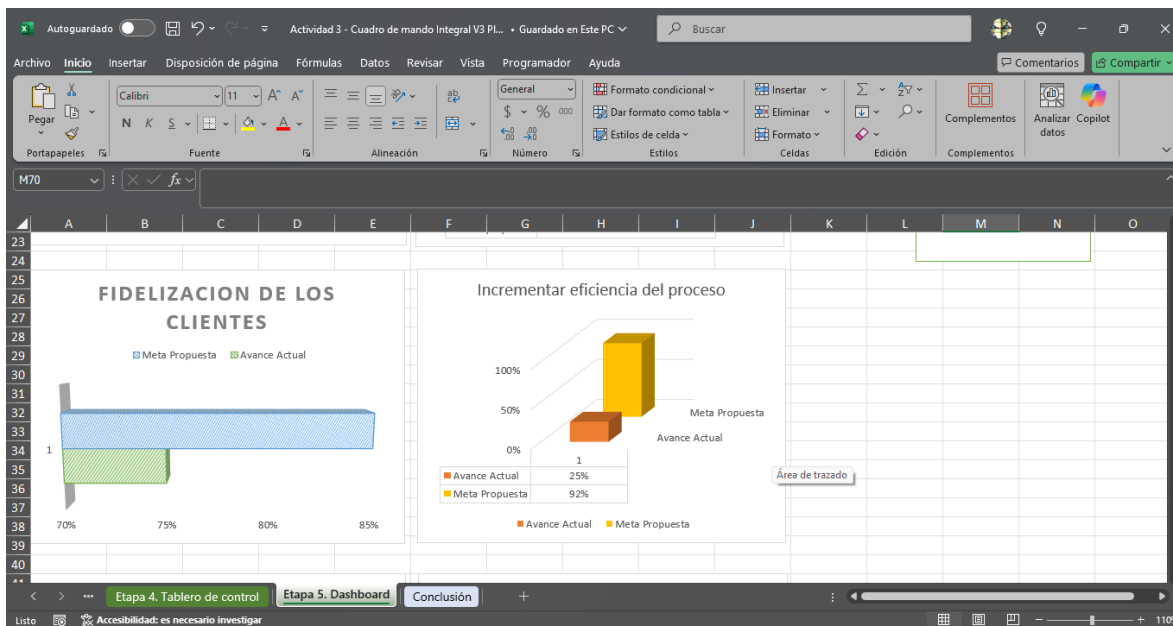
Categoría	Objetivo	Unidad de Medida	Avance Actual	Meta propuesta	Medición	Óptimo	Suficiente	Deficiente	Responsable / Encargado
Financiera	Incrementar % de rentabilidad	Porcentaje	0%	50%	Anual	50%	20%	5%	
Financiera	Aumentar ingreso de ventas	Porcentaje	0%	20%	Anual	20%	10%	5%	
Clientes	Fidelización de los clientes	Porcentaje	75%	85%	Anual	95%	90%	80%	
Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Porcentaje	25%	92%	Mensual	90%	80%	70%	
Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	Porcentaje	8%	1%	Mensual	2%	6%	10%	
Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Horas	15 min	2000%	Anual	1000%	2000%	3000%	
Aprendizaje	Capacitación total del personal	Porcentaje	2%	100%	Anual	90%	80%	70%	
Aprendizaje	Índice de rotación menor	Porcentaje	8%	2%	Mensual	5%	6%	8%	
Aprendizaje	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación	Millones	7 Millones	20%	Anual	1000%	500%	200%	

No modificar estas columnas

Etapa 2. Mapa estratégico Etapa 3. Objetivos Relevantes Etapa 4. Tablero de control Etapa 5. Dashboard

Accesibilidad: es necesario investigar

Etapa 5 Dashboard



CONCLUSIÓN

La elaboración del Cuadro de Mando Integral (CMI) en esta actividad resulta fundamental tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana, ya que permite alinear las estrategias de una organización con sus objetivos clave, facilitando una gestión más eficiente y orientada a resultados. En el caso de TecnoStudio, el análisis a través del CMI ayuda a identificar con claridad el grado de avance en áreas críticas como rentabilidad, eficiencia operativa, calidad, capacitación, fidelización de clientes e inversión en innovación. Esta herramienta no solo permite medir el desempeño actual, sino también detectar desviaciones y áreas de oportunidad, promoviendo así una mejora continua.

Desde una perspectiva profesional, aplicar el CMI permite tomar decisiones informadas, priorizar recursos de forma estratégica y fortalecer la capacidad de respuesta ante cambios en el entorno. En la vida cotidiana, el uso de este tipo de enfoques fomenta la planificación, el seguimiento de metas y el desarrollo de habilidades analíticas aplicables a múltiples contextos, fortaleciendo así una mentalidad enfocada en el logro de objetivos claros y medibles.