

BALANCED SCORE CARD

PhD Maria Hallo

Iniciativas de mejoras en las organizaciones

- Control de calidad total
- Administración de costos por actividades
- Reingeniería
- Empoderamiento de empleados
- Sistemas de distribución justo a tiempo
- Construir organizaciones basadas en el cliente

Cada iniciativa con sus gurues y casos de éxito

BALANCED SCORE CARD

- Define objetivos y medidas derivados de una visión y estrategia organizacionales en los siguientes ejes:
- Finanzas
- Clientes,
- Procesos internos
- Aprendizaje y crecimiento

Balanced Score Card

- Las medidas a definirse financieras o no deben ser parte del sistema de información para empleados a todos los niveles de la organización. Hay un balance de medidas externas para clientes y promotores e internas de procesos críticos del negocio, innovación, aprendizaje y crecimiento.
- Hay también un balance entre objetivos cuantificables y subjetivos

Balanced Score Card

- El Balanced Score Card puede ser usado a nivel operacional táctico y estratégico.

A nivel estratégico puede ser usado mediante:

- Clarificar y traducir la visión y estrategia
- Comunicar y encadenar objetivos estratégicos y medidas
- Planificar, colocar metas y alinear iniciativas estratégicas
- Mejorar el feed back y aprendizaje estratégico

Clarificar la visión y estrategia

- El grupo de trabajo ejecutivo debe trasladar la estrategia en objetivos estratégicos específicos.
- Para colocar metas financieras el grupo de be considerar retorno de inversiones, crecimiento del mercado, rendimiento o generación del flujo de caja.

Clarificar la visión y estrategia

- Desde el punto de vista del cliente se debe explicitar sobre el tipo de cliente , segmento de mercado en el que se quiere competir y productos y servicios a ofrecer.
- Los objetivos de crecimiento y aprendizaje conducen a inversiones en gente, sistemas y procedimientos para generar innovación y mejora de procesos en beneficio de los clientes y aun de los accionistas

Comunicar objetivos estratégicos y medidas

- Utilizar informativos , revistas, mensajes para comunicar los objetivos estratégicos.
- Las unidades definirán objetivos locales alineados con los objetivos estratégicos.

Planificar, colocar metas y alinear iniciativas estratégicas

- El BSC puede ser usado para manejar cambio organizacionales
- Se deben establecer medidas para clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento

Perspectiva financiera

- Retornos de capital empleado
- Crecimientos rápidos de flujo de caja

Perspectiva del cliente

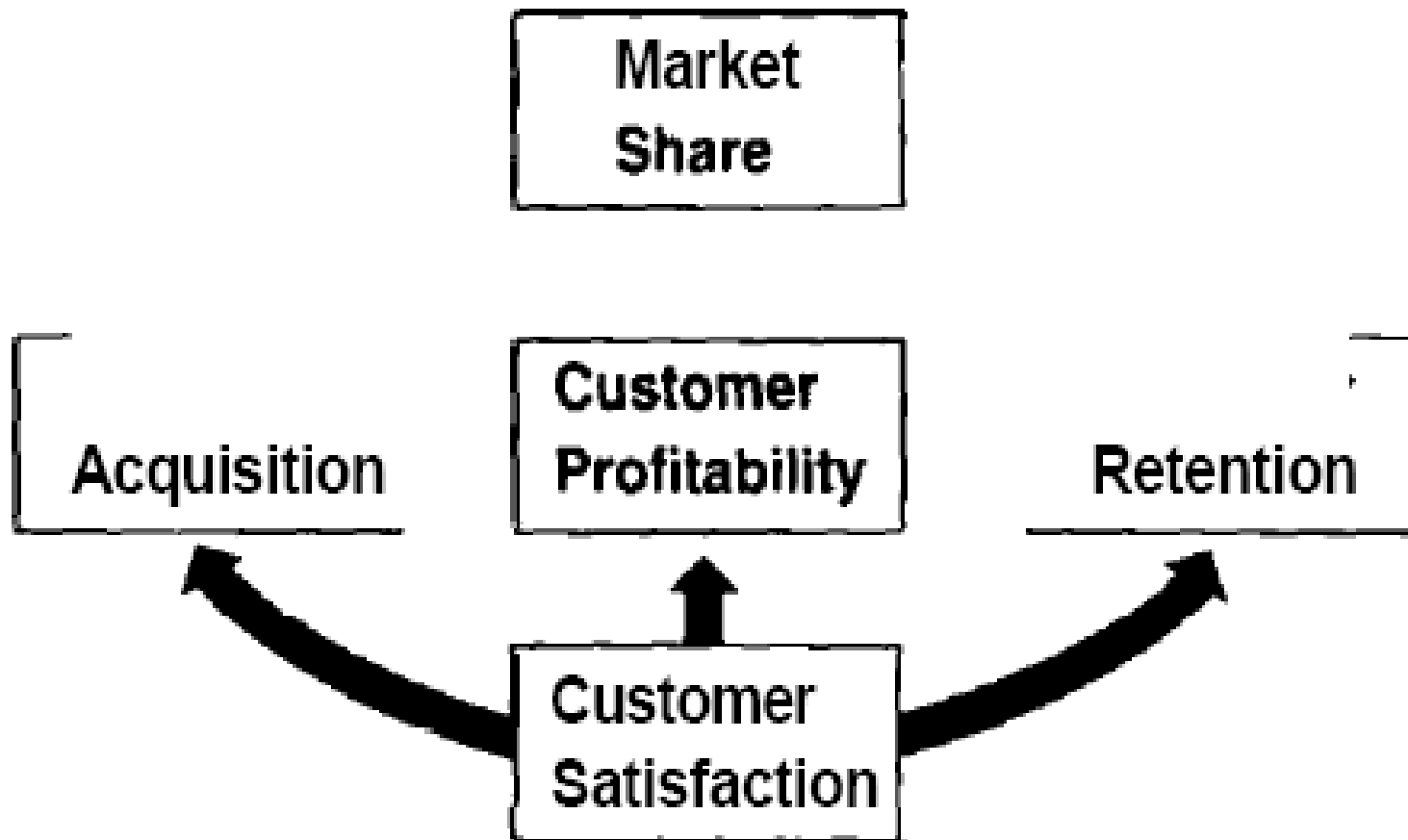
- Identificar clientes y segmentos de mercado en los cuales competirá la unidad organizacional
- Las medias pueden ser :
- Mercado cubierto (num clientes, num productos)
- Satisfacción del cliente (encuestas por mail, tf, entrevistas)
- Retención del cliente (altos niveles de satisfacción para retención)

Perspectiva del cliente

- Adquisición de nuevos clientes
- Rendimiento del cliente
- Tiempos de entrega de productos

Las preferencias de clientes pueden ser bajos precios, asesoría en nuevas formas de negocios.

Medidas en relación a clientes



Medidas de retención de clientes

- Atributos de productos y servicios (precio, calidad, tiempo, funcionalidad)
- Relación con el cliente (atención personalizada, acceso al servicio, oportunidad en la atención)
- Imagen y reputación (administración profesional)

Proceso internos del negocio

- Identificar procesos críticos nuevos y actuales que tengan el más grande impacto en la satisfacción al cliente en lograr los objetivos financieros d e la organización
- Cadena de valor de procesos internos:
Necesidades del cliente>Procesos de innovación>Procesos de Operación>Satisfacción del cliente

Aprendizaje y crecimiento

- Identificar infraestructura necesaria para un crecimiento a futuro. Gente sistemas y procedimientos organizacionales.

Relaciones causa -efecto

