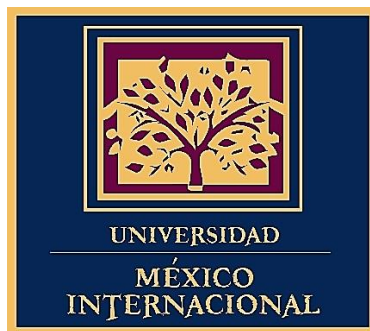


- **Portada**
- **Índice**
- **Introducción**
- **Descripción**
- **Justificación**
- **Desarrollo:**
 - o **Etapa 1. Análisis y Diseño**
 - o **Etapa 2. Mapa Estratégico**
 - o **Etapa 3. Objetivos Relevantes**
 - o **Etapa 4. Tablero de Control**
 - o **Etapa 5. Dashboard**
- **Conclusión**
- **Referencias**



Actividad [#] - 3

[Nombre de la Actividad] Cuadro de mando integral

[Nombre del Curso] factibilidad de proyectos de innovación

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús ortega Vázquez
Alumno: Daniel Alcudia Almeyda
Fecha: 04/09/2023

● Índice

Contenido

● Índice.....	3
● Introducción.....	4
● Descripción	4
● Justificación	5
● Desarrollo:.....	6
o Etapa 1. Análisis y Diseño	7
.....	7
o Etapa 2. Mapa Estratégico	7
o Etapa 3. Objetivos Relevantes	8
o Etapa 4. Tablero de Control o Etapa 5. Dashboard	9
● Conclusión	11
● Referencias	12

● Introducción

El cuadro de mando integral, también llamado balanced scorecard, es una metodología de gestión empresarial que define y describe una estrategia de negocios. A partir de cuatro perspectivas establece de iniciativas, objetivos, indicadores y acciones a seguir para que la empresa mejore su ventaja competitiva en el mercado. Fue creado por Robert Kaplan y David Norton, y es empleado por gerentes y altos cargos por su contribución eficaz en la misión empresarial a mediano y largo plazo lo que permite calcular de manera más fácil el retorno de inversión.

Ayuda a las organizaciones a observar y analizar las estrategias empleadas de forma equilibrada teniendo en cuenta cuatro ejes principales para lograr un funcionamiento óptimo; también estructura los objetivos estratégicos de manera integral para evaluar el desempeño de todos los proyectos que la empresa crea convenientes. Está diseñado para coordinar y potenciar los recursos financieros, humanos como de infraestructura y tecnológicos de una empresa. Está basado en la misión y visión de la empresa para indicar el camino a seguir; determina los valores con los que se van a conducir todos los procesos.

● Descripción

Un balanced scorecard detalla qué es lo que se lo que se tiene que hacer para cumplir con los objetivos de negocio como asimismo cómo se logrará y quiénes son los responsables de hacerlo. Permite a los directivos de la empresa dar un seguimiento a los resultados que se obtienen dentro de cada una de las perspectivas empresariales del cuadro de mando integral.

El balanced scorecard emplea cuatro perspectivas para evaluar el desempeño de una empresa:

- **Finanzas:** mejorar el retorno de inversión, aumentar la rentabilidad de un servicio, incrementar las ventas...
- **Clientes:** disminuir el tiempo de respuesta al cliente, incrementar la retención, ofrecer mejor experiencia de usuario.
- **Procesos:** integrar herramientas de productividad, mejorar la eficiencia de los procesos, definir estrategias de cumplimiento de metas.

Un cuadro de mando integral se apoya de cada una de sus perspectivas, por lo que el cumplimiento exitoso de un eje ayudaría al cumplimiento del otro.

- **Aprendizaje y crecimiento:** buscar más capacitaciones para los empleados, innovar en nuevos productos o servicios, organizar más actividades de motivación.

● Justificación

La perspectiva financiera se centra en los resultados financieros de la empresa como los ingresos como los costos y la rentabilidad. La perspectiva del cliente se enfoca en la satisfacción del cliente y en cómo la empresa puede mejorar su relación con los clientes. La perspectiva de procesos internos se centra en los procesos de empresariales claves que impulsan el éxito financiero y la satisfacción del cliente. La perspectiva de aprendizaje y crecimiento se enfoca en cómo la empresa puede mejorar su capacidad para innovar, aprender y crecer. El cuadro de mando integral es una herramienta útil para las empresas porque les permite su desempeño en relación con sus objetivos estratégicos y tomar medidas para mejorar su rendimiento. Al utilizar el cuadro de mando integral como las empresas puede identificar áreas problemáticas y tomar medidas para corregirlas antes de que se conviertan en problemas mayores además el cuadro de mando integral puede ayudar a las empresas a alinear sus objetivos estratégicos con sus operaciones diarias. (Robert Kaplan, 1992)

- Desarrollo:

o Etapa 1. Análisis y Diseño

actividad_3_-_cuadro_de_mando_integral_v3_plantilla - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 A⁺ A⁻ Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Compartir

E10

Etapa 1. Análisis Externo e Interno

Indicaciones para esta hoja

1 Rellene la columna de "Descripción de objetivos" eligiendo las opciones conforme al video.

2 Establezca en la columna de "Meta" el valor porcentual sugerido en el video. Este valor es un valor sugerido, puede ser cambiado para efectos de la entrega.

3 Fije en la columna de "Unidad de Medición", la frecuencia con que se reporta el objetivo.

Los datos de esta columna son propuestos por el alumno

ID	Descripción de objetivo	Meta	Medición
1	Incrementar % de rentabilidad	40%	Anual
2	Aumentar ingreso de ventas	15%	Anual
3	Fidelización de los clientes	90%	Anual
4	Incrementar eficiencia del proceso	75%	Mensual
5	Control de calidad para reducción de defectos	30%	Mensual
6	Reducir tiempo de ciclo	10%	Anual
7	Capacitación total del personal	95%	Anual
8	Índice de rotación menor	15%	Mensual
9	Incrementar inversión en herramientas para los	20%	Anual

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

Listo 28°C Parc. nublado 11:02 p. m. 03/09/2023

o Etapa 2. Mapa Estratégico

Excel - actividad_3_-_cuadro_de_mando_integral_v3_plantilla - Excel

Buscar

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

D8 índice de rotación menor

	B	C	D	E	F
1	Etap 2. Mapa Estratégico				
2	para esta hoja				
3	Establece los objetivos estratégicos acorde con la visión de la empresa.				
4					
5	Financiera		Incrementar % de rentabilidad	Aumentar ingreso de ventas	
6	Clientes		Control de calidad para reducción de defectos	Fidelización de los clientes	
7	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Reducir tiempo de ciclo		
8	Aprendizaje y Desarrollo	Capacitación total del personal	índice de rotación menor	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación	
9					
10					
11					
12					
13					
14					

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

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

28°C Parc. nublado 11:20 p. m. 03/09/2023

o Etapa 3. Objetivos Relevantes

Excel - Daniel Alcudia_A3 - Excel

Buscar

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

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

F17 1%

	A	B	C	D	E	F
7	5	Rellene la columna "Avance Actual" con valores sugeridos suyos o propuestos por el video.				
8						Los datos de esta columna son propuestos por el alumno
9	ID	Categoría	Objetivo-Descripción	Indicador	Unidad de medida	Avance Actual
10	1	Financiera	Incrementar % de rentabilidad	(Utilidad neta)/(ingresos totales) * 100%	Porcentaje	15%
11	2	Financiera	Aumentar ingreso de ventas	(Ventas actuales * Ventas anterior) / (ventas periodo anterior) * 100	Porcentaje	7%
12	3	Cliente	Fidelización de los clientes	(No. Clientes con valoración mayor a neutro o satisfactorio) / (total clientes encuestados) * 100	Porcentaje	70%
13	4	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	(Unidades producidas) / (costo de produccion) * 100	Porcentaje	2%
14	5	Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	(No. De fallas) / (Total de servicios) * 100	Porcentaje	8%
15	6	Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Sumatoria de operaciones (minutos)	Horas	25
16	7	Aprendizaje	Capacitación total del personal	(No. Capacitaciones ejecutadas)/(No. de capacitaciones planificadas)*100	Porcentaje	10%
17	8	Aprendizaje	índice de rotación menor	Rotacion neta/ Numero De empleados *100	Porcentaje	1%
18	9	Aprendizaje	Incrementar inversión en herramientas para los departamentos e inversión en investigación	Valor de la inversion (millones o miles)	Millones	5
19						
20						

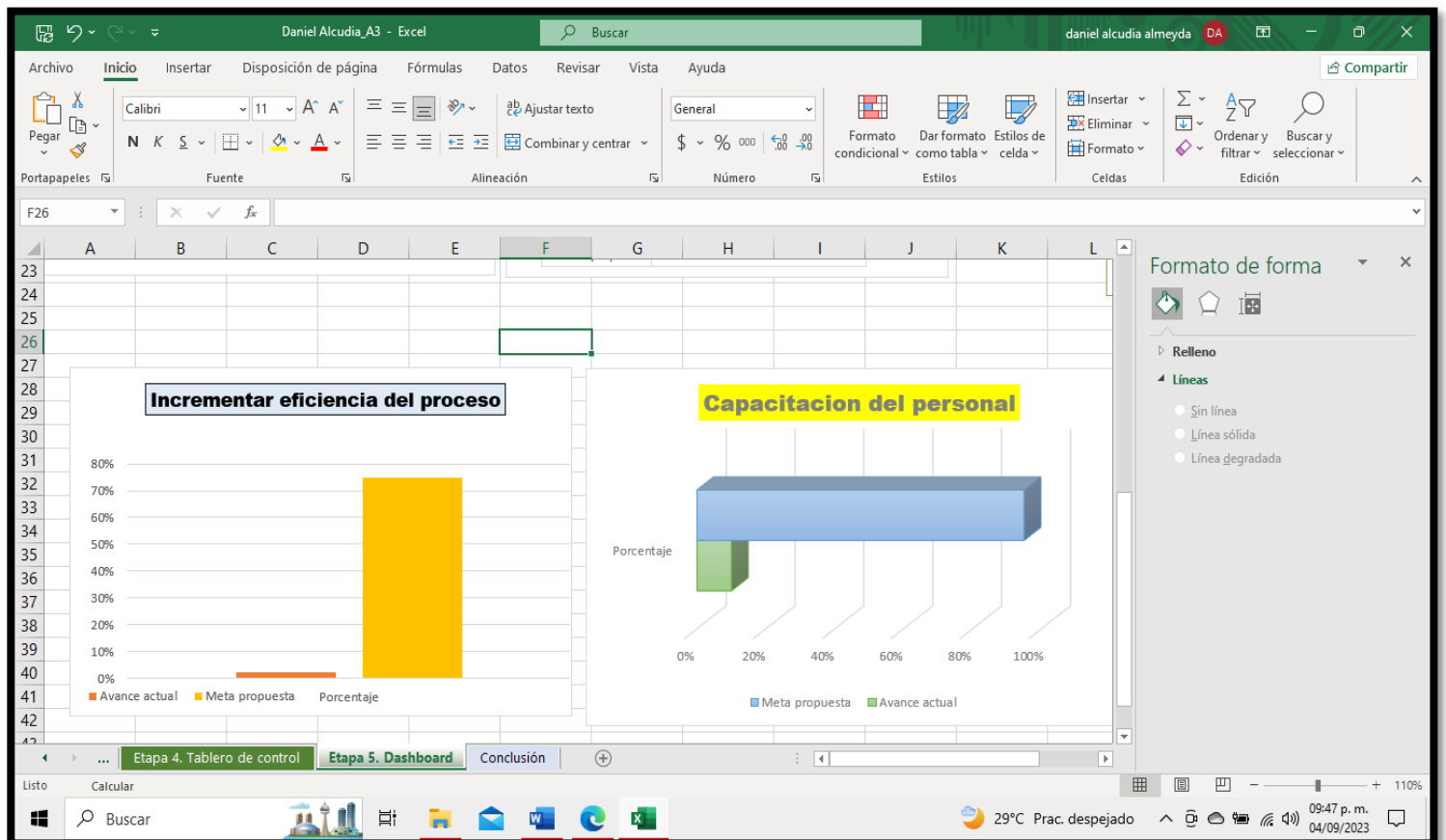
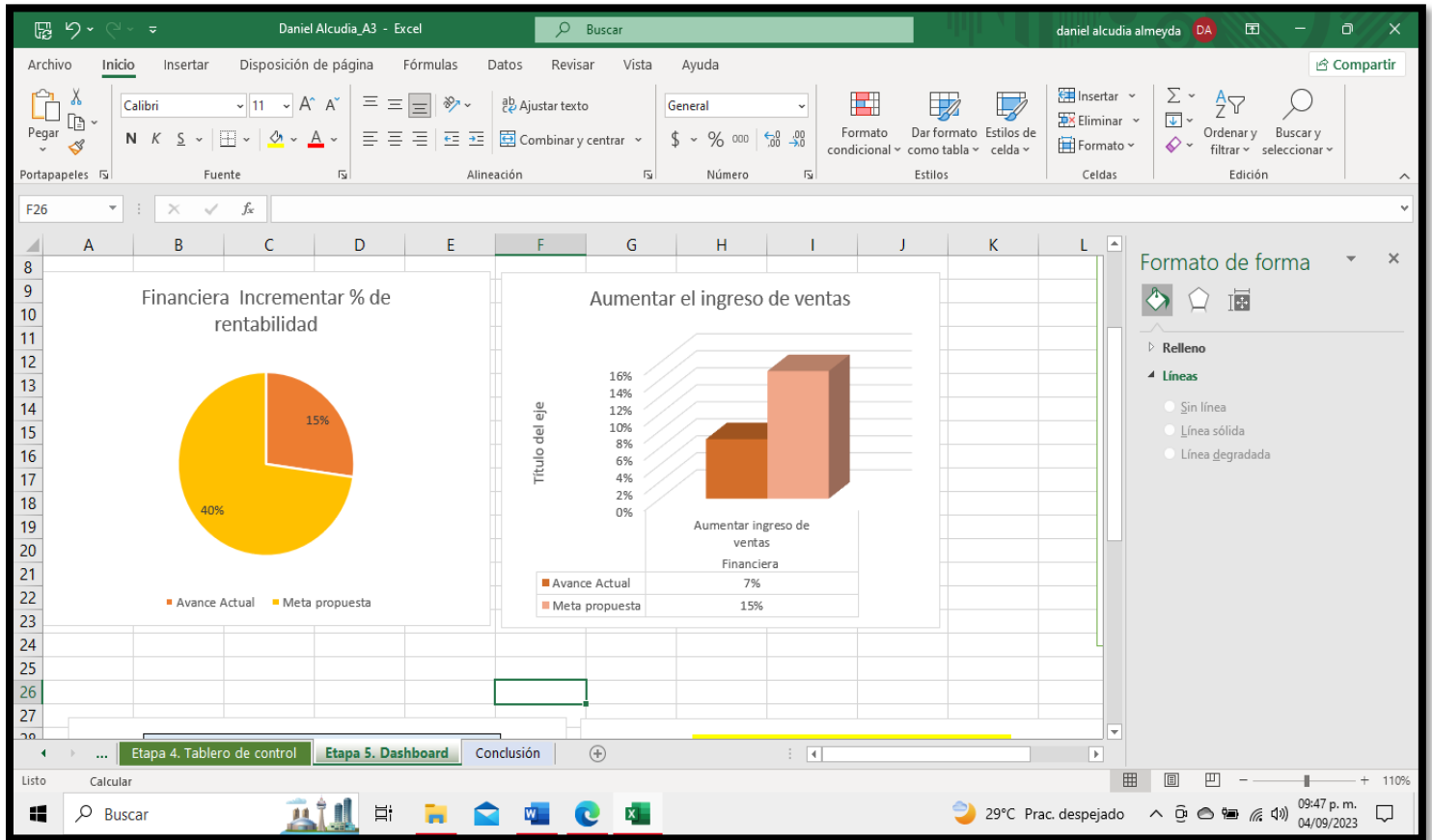
Etap 2. Mapa estratégico Etap 3. Objetivos Relevantes Etap 4. Tablero de control Etap 5. Dashboard Conclusi ...

30°C Despejado 08:31 p. m. 04/09/2023

o Etapa 4. Tablero de Control

Daniel Alcudia_A3 - Excel											
Daniel Alcudia almeyda DA											
Compartir											
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda											
Obtener datos Desde el texto/CSV Fuentes recientes De la web Conexiones existentes From Table/Range Actualizar todo Consultas y conexiones Propiedades Editar vínculos Ordenar y filtrar Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas Herramientas de datos Texto en columnas Análisis de hipótesis Previsión Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema											
K12											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
7	Categoría	Objetivo	Unidad de Medida	Avance Actual	Meta propuesta	Medición	Óptimo	Suficiente	Deficiente	Responsable / Encargado	
8	Financiera	Incrementar % de rentabilidad	Porcentaje	15%	40%	Anual	30%	20%	5%	Gerente	
9	Financiera	Aumentar ingreso de ventas	Porcentaje	7%	15%	Anual	20%	10%	5%	Comercial	
10	Cliente	Fidelización de los clientes	Porcentaje	70%	90%	Anual	95%	90%	80%	Operaciones	
11	Procesos	Incrementar eficiencia del proceso	Porcentaje	2%	75%	Mensual	90%	80%	70%	Operaciones	
12	Procesos	Control de calidad para reducción de defectos	Porcentaje	8%	30%	Mensual	2%	6%	10%	Operaciones	
13	Procesos	Reducir tiempo de ciclo	Horas	25	10%	Anual	10	20	30	Operaciones	
14	Aprendizaje	Capacitación total del personal	Porcentaje	10%	95%	Anual	90%	80%	70%	RH	
15	Aprendizaje	índice de rotación menor	Porcentaje	1%	15%	Mensual	5%	6%	8%	RH	
16	Aprendizaje	Incrementar inversión en herramientas para los departa	Millones	5	20%	0%	10	5	2	RH	
17	No modificar estas columnas										
18											
19											
20											
21											

o Etapa 5. Dashboard



● Conclusión

En conclusión, el cuadro de mando integral es una herramienta valiosa para las empresas porque les permite medir su desempeño a en relación con sus objetivos estratégicos y tomar medidas para mejorar su rendimiento. Al utilizar el cuadro de mando integral, las empresas pueden identificar áreas problemáticas y tomar medidas para corregirlas antes de que se conviertan en problemas mayores. Además, el cuadro de mando integral puede ayudar a las empresas a alinear sus objetivos estratégicos con sus operaciones diarias. (David Norton, s.f.)

Por lo que en esta actividad debemos de crear un cuadro de mando integral de la empresa TecnoStudio donde se tienen que involucrar todas sus estrategias dentro de sus objetivos, de acuerdo a su perspectiva.

Con la llegada de estas nuevas perspectivas la gestión empresarial sufrió un gran cambio. Durante mucho tiempo las organizaciones sólo tenían en cuenta los indicadores financieros para evaluar su desempeño su productividad. Gracias a la incorporación de los factores de clientes, proceso interno y aprendizaje y crecimiento, las empresas han encontrado un balance perfecto en sus análisis.

● Referencias

Sordo, A. I. (2022, junio 2). *Cuadro de mando integral o balanced scorecard: qué es, usos y ejemplos*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/marketing/cuadro-mando-integral>