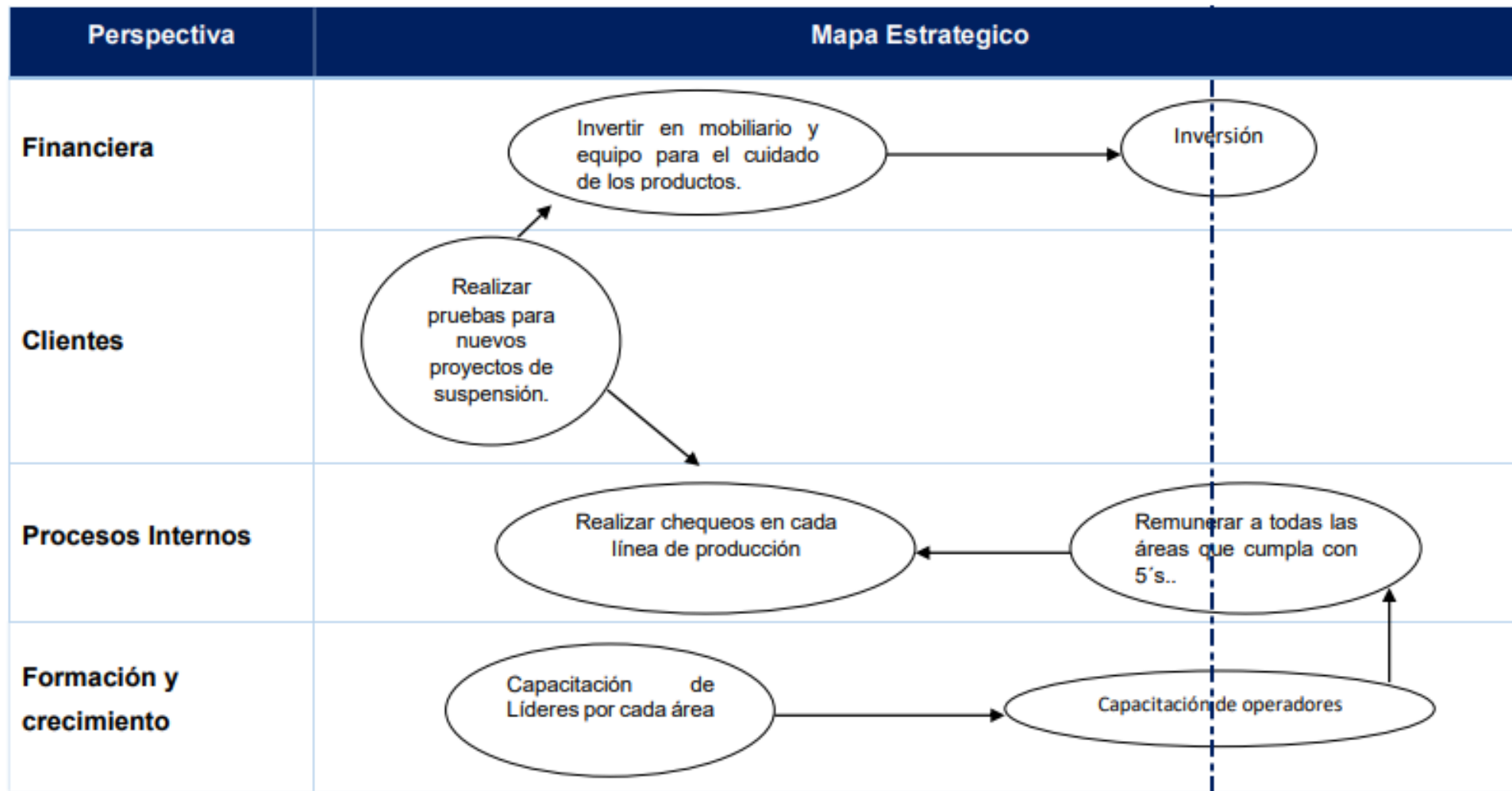


El Balanced Scorecard (BSC) es una herramienta de gestión empresarial que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier organización:

desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocio y aprendizaje y crecimiento.

Cuadro de mando integral con las cuatro perspectivas (Balanced Scorecard)






- **Desempeño personal y del grupo:** Permite analizar y evaluar a los empleados de la organización y así mismo la función que ejercen en la empresa.

Esta técnica evita problemáticas ya que puede ser aplicada con equidad a todo miembro de la organización.

- **Resultados del proceso:** Con el propósito de analizar y evaluar si los empleados están haciendo lo posible por llegar al éxito de la empresa, así mismo alcanzar las metas de cada área.


Para lograr los objetivos debemos preguntar: “Para satisfacer a los accionistas y clientes, en que procesos de negocio debemos sobresalir”.

- 
- **Metas Financieras:** Por medio de la BSC, se obtendrá el desempeño financiero el cual es posible cuando se amplía la visión, e incluye medidas desde otras perspectivas.

Aunque las medidas financieras no son las únicas, la información que proporcionen sobre el desempeño financiero será una prioridad.

- **Indicadores de desempeño:** Los indicadores deben alinearse con el plan estratégico, como insumo informativo, el indicador es parte del proceso de control de las acciones y tareas previstas en el plan, su medición debe realizarse periódicamente de manera que pueda retroalimentar el proceso de ejecución.

Es un instrumento utilizado para medir el éxito en la ejecución de actividades dentro de una empresa. Estos indicadores están diseñados para ofrecer datos cuantificables del desempeño de los grupos de trabajo en relación con ejercicios anteriores u objetivos previamente establecidos

- 
- **Tiempos de cumplimiento:** suma del tiempo empleado en la ejecución de tales acciones. Antes de proseguir en este análisis es conveniente señalar algunas dificultades.
 - **Retroalimentación:** La retroalimentación indica un método de control de sistemas, a través del cual, los resultados derivados de una actividad se reintroducen de nuevo en el sistema con el objetivo de mantener un control y una optimización de su comportamiento.

- **Supervisión:** Es la actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

Toda organización debe saber que la supervisión es un elemento de suma importancia para el éxito, ya que al supervisar se puede detectar el rendimiento de todos los trabajadores de la empresa, y así mismo saber si se está siendo totalmente productivo.

Objetivos	Metas	Medio
Control y liderazgo Revisar y medir	En tiempo y forma Coaching completo y eficiente	Plataformas Agentes y
Control de sistemas utilizados Distribución de recursos materiales	Funcionamiento correcto Cumplir con métricas del proceso	Aplicaciones Materia prima
Actualizar información de calidad Reuniones	Comparar informes semanales Enviar acuerdos, planes de acciones,	Formatos físicos "Reporte Calidad" Sujeto a minutas y formato establecido
Disponibilidad de jornadas	Rotación y turnos	Recursos Humanos

Revisar malas practicas	Sancionar o retroalimentar	Carta compromiso, amonestación, action plan.
Coordinar procesos	Funcionamiento correcto de áreas respectivas	Checks de actividades
Monitorear nivel de productividad	Productividad eficiente	Supervisores, escalar problemas al área interesada
Incentivos	Impulsar	Plataforma
Auditar	Asignaciones	Aplicaciones
Realizar feedback	Resumen de productividad	Reunión presencial
Capacitaciones	Eliminar bajo rendimiento	Coaching
Escuchar	Resolución de dudas	Apoyo
Planes de desarrollo	Modificar/ cambiar observaciones	Calendario
Acciones correctivas	Corregir malas practicas	Formatos

Bibliografía

Correa, Maria Emilia; Van Hoof, Bernhardus y Núñez, Georgina. Cambio y Oportunidad: La Responsabilidad Social Corporativa Como Fuente de Competitividad en Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina y el Caribe. United Nations Publications, 2010.

Guerrero Cuadrado, Manuel. Gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias. INAP, 2011.

Kaplan, Robert S. y Norton, David P. El Cuadro de Mando Integral. Gestión 2000, 2009.