

# BALANCE SCORECARD | CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Antonio Martín, profesor de ESIC, según modelo de Robert Kaplan y David Norton

## ¿Qué es?

El **Balanced Scorecard (BSC/Cuadro de Mando Integral)** Es una herramienta de planificación y dirección que permite enlazar estrategias y objetivos con indicadores y metas para realizar con éxito la formulación e implantación estratégica.

### Reformulación

**1**  **Análisis interno y externo:**

*¿En qué situación se encuentra la empresa?*

**2**  **Misión Visión Valores:**

*¿Se corresponden con su posición en el mercado?*

**3**  **Competencias Críticas:**

*¿Qué competencias desarrollar para satisfacer la Misión, Visión y Valores?*

### Implantación

*¿En qué se va a centrar la empresa?  
¿Hacia dónde dirigir la actividad de negocio?*

## Mapa Estratégico

#### Perspectivas

Financiera o Valor  
Cliente  
Procesos  
Infraestructura y Aprendizaje

#### Líneas Estratégicas

Crecer en mi mercado actual  
La perspectiva Clientes va asociada a la línea estratégica "Fidelizar Clientes"  
Mejorar CRM  
Tecnología + Equipo profesional + conocimiento

**4**  **Líneas Estratégicas:**

**5**  **Objetivos Estratégicos**

**8**  **Evaluar**

**7**  **Meta**

**6**  **Indicadores**