

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| Prólogo | 11 |
| Introducción | 13 |
| Primera parte | |
| Aprendiendo con el Cuadro de Mando | |
| Capítulo 1. Dirigir, de lo operativo a lo estratégico | 21 |
| 1. Una diferencia fundamental | 21 |
| 2. El arte de dirigir | 24 |
| 3. El miedo a delegar | 28 |
| 4. Posibles causas de este comportamiento | 31 |
| 5. Hacia un nuevo liderazgo | 35 |
| Capítulo 2. Hacia una empresa mas racional | 41 |
| 1. Orden y cabeza | 41 |
| 2. Mantener viva la misión | 43 |
| 3. Hacia una empresa más racional | 48 |
| 4. Recomendaciones para crecer en racionalidad al dirigir | 51 |
| 5. Nuevas herramientas vienen en auxilio | 60 |
| Capítulo 3. El Cuadro de mando | 63 |
| 1. ¿Una necesidad? | 63 |
| 2. ¿Una novedad? | 63 |
| 3. El Cuadro de mando | 70 |
| 4. Una herramienta de diagnóstico | 73 |
| 5. Poniendo a funcionar el Cuadro de Mando | 76 |
| Capítulo 4. Dirigiendo con el Cuadro de Mando | 83 |
| 1. La importancia del Cuadro en entornos cambiantes | 83 |
| 2. Que sistema de mediciones necesita su empresa | 86 |
| 3. Del Cuadro de Mando al Cuadro de Mando Integral | 102 |
| 4. El Cuadro de Mando en entornos estables | 105 |
| Segunda parte Implementando Cuadros de Mando | |
| Capítulo 5. Cuadro de Mando Operativo | 111 |
| 1. Introducción | 111 |
| 2. El Cuadro de Mando Operativo (CMO) | 114 |
| 3. Cuándo tener un Cuadro de Mando Operativo | 115 |
| 4. Diseñando un Cuadro de Mando Operativo | 126 |
| 5. La relación con otros sistemas | 132 |
| Capítulo 6. Cuadro de Mando Directivo | 135 |
| 1. Introducción | 135 |
| 2. El Cuadro de Mando Directivo (CMD) | 136 |
| 3. Cuándo tener un Cuadro de Mando Directivo | 140 |
| 4. Diseñando un Cuadro de Mando Directivo | 145 |
| 5. La relación con otros sistemas | 153 |
| Capítulo 7. Cuadro de Mando Estratégico | 157 |
| 1. Introducción | 157 |
| 2. El Cuadro de Mando Estratégico (CMI) | 160 |
| 3. Cuándo tener un Cuadro de Mando Estratégico | 165 |
| 4. Diseñando un Cuadro de Mando Estratégico | 170 |
| 5. La relación con otros sistemas | 175 |
| Capítulo 8. Cuadro de Mando Integral | 177 |

| | |
|---|-----|
| 1. Introducción | 177 |
| 2. El Cuadro de Mando Integral (CMI) | 179 |
| 3. Cuadro de Mando y tecnología informática | 182 |
| 4. Los problemas para dirigir con tecnología | 187 |
| 5. Implementando Cuadros de Mando | 193 |
| Apéndices | |
| A. El Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de mando Integral (CMI) | 201 |
| B. Un Indicador clave en entornos cambiantes | 209 |
| C. Listado de mediciones más usadas en los EE.UU | 217 |
| D. Metodología de trabajo para implementar un Cuadro | 229 |
| Tercera parte Casos anexos | |
| Estrella Blanca | 235 |
| Peñaflor | 241 |
| Sevel | 265 |
| Reaseguros Alianza | 301 |
| 3M Argentina | 323 |
| Cervecería y Malhería Qulimes | 345 |
| Telefónica de argentina (B), (C), (D) | 361 |
| Microsoft Latinoamericana | 387 |
| Bibliografía | 411 |