

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