

Indice

Prefacio	7
Resuman del libro	11
PRIMERA PARTE Introducción y antecedentes	15
Capitulo 1 ¿Por qué un cuadro de mando integral?	17
Capitulo 2 El cuadro de mando integral – control estratégico	26
SEGUNDA PARTE creación de un cuadro de mando	49
Capitulo 3 El proceso de creación de un cuadro de mando integral	51
Capitulo 4 Ejemplos de distintos sectores	101
Capitulo 5 Aspectos importantes del proceso de creación	135
Capitulo 6 El cuadro de mando como control de gestión	167
Capitulo 7 Los indicadores y sus relaciones casuales	213
TERCERA PARTE Implementación de un cuadro de mando integral	253
Capitulo 8 sistemas y tecnologías de la información (TI) para los cuadros de mando	255
Capitulo 9 Hacia una organización del conocimiento	279
CUARTA PARTE Aplicaciones adicionales	307
Capitulo 10 El cuadro de mando usado para informar a terceros	309
Capitulo 11 El cuadro de mando en el sector publico	325
QUINTA PARTE Conclusión	339
Capitulo 12 El proceso del cuadro del mando vinculación al éxito	341
Apéndice	357
Entrevistas	365
Bibliografías	369