

INDICE

Forewords	VII
Prólogo (Traducción)	IX
Introducción	XV

PRIMERA PARTE

APRENDIENDO CON EL TABLERO DE CONTROL

Capítulo I

Dirigir, de lo OPERATIVO A lo ESTRATÉGICO

1. Una diferencia fundamental	3
2. El arte de dirigir	6
3. El miedo a delegar	10
4. Posibles causas de este comportamiento	12
5. Hacia un nuevo liderazgo	15

Capítulo 2

HACIA UNA EMPRESA MÁS RACIONAL

1. Orden y cabeza	21
2. Mantener viva la misión	23
3. Hacia una empresa más racional	27
4. Recomendaciones para crecer en racionalidad al dirigir	29
5. Nuevas herramientas vienen en auxilio	38

Capítulo 3

EL TABLERO DE CONTROL

1. ¿Una necesidad?	41
2. ¿Una novedad?	43
3. El Tablero de Control	47
4. Una herramienta de diagnóstico	49
5. Poniendo a funcionar el Tablero de Control	52

Capítulo 4

DIRIGIENDO CON EL TABLERO DE CONTROL

1. La importancia del Tablero en entornos cambiantes	59
2. Qué sistema de mediciones necesita su empresa	62
3. Del Tablero de Control al <i>Balanced Scorecard</i>	76
4. El Tablero de Control en entornos estables	79

SEGUNDA PARTE
IMPLEMENTANDO TABLEROS DE CONTROL

Capítulo 5

TABLERO DE CONTROL OPERATIVO

1. Introducción	85
2. El Tablero de Control Operativo (TCO)	87
3. Cuándo tener un Tablero de Control Operativo	88
4. Diseñando un Tablero de Control Operativo	98
5. La relación con otros sistemas	103

Capítulo 6

TABLERO DE CONTROL DIRECTIVO

1. Introducción	107
2. El Tablero de Control Directivo (TCD)	108
3. Cuándo tener un Tablero de Control Directivo	111
4. Diseñando un Tablero de Control Directivo	116
5. La relación con otros sistemas	123

Capítulo 7

TABLERO DE CONTROL ESTRATÉGICO

1. Introducción	125
2. El Tablero de Control Estratégico (TCE)	127
3. Cuándo tener un Tablero de Control Estratégico	132
4. Diseñando un Tablero de Control Estratégico	136
5. La relación con otros sistemas	141

Capítulo 8

TABLERO DE CONTROL INTEGRAL

1. Introducción	143
2. El Tablero de Control Integral (TCI)	145
3. Tablero de Control y tecnología informática	147
4. Los problemas para dirigir con tecnología	152
5. Implementando Tableros de Control	157

Apéndices

A. El <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI)	163
B. Un indicador clave en entornos cambiantes	171
C. Listado de mediciones más usadas en los EE.UU.	177
D. Metodología de trabajo para implementar un Tablero	189

TERCERA PARTE

CASOS ANEXOS

Estrella Blanca	195
Peñaflor	201
Sevel	219
Reaseguros Alianza	251
3M Argentina	271
Cervecería y Maltería Quilmes	291
Telefónica de Argentina (B), (C), (D)	305
Microsoft Latinoamérica	333
Bibliografía	353