

“Balanced Scorecard” y “Acuerdos Mutuos”.

# Evolución del BSC

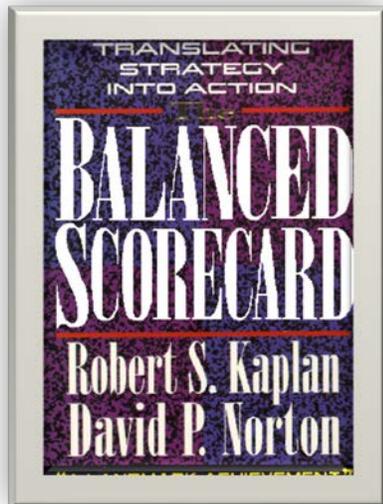
*Gilberto Quesada Madriz*

*San José Costa Rica*

*2022*

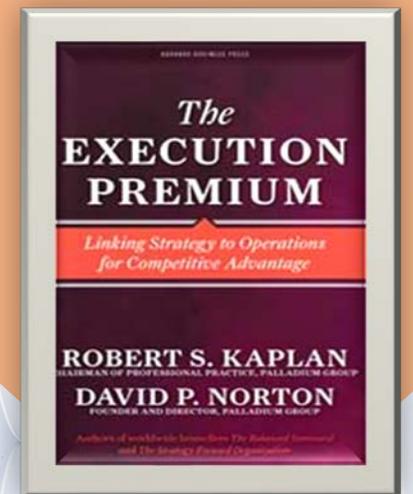
1

Medir activos  
-Tangibles  
-Intangibles



## Balanced ScoreCard 20 AÑOS DESPUES

Metodología  
De Gestión  
Estratégica



2

# Triple Estado de Resultados

1994

John Elkington

Stephan Schmidheiny

AMANCO



2019





FINANCIERA

CLIENTES

PROCESOS INTERNOS

A & C

R. Kaplan & D. Mcmillan  
2021  
Balanced ScoreCard  
20 AÑOS DESPUES



RESULTADOS

PARTES INTERESADAS

PROCESOS INTERNOS

HABILITADORES



### Alineamiento Estratégico



**Alineamiento Estratégico**



**Acuerdos Mutuos**

## Encuestas de Satisfacción

- ¿Quién es el cliente?
- ¿Qué productos entregamos?
- Cuáles son sus necesidades?
- ¿Cuál es el nivel de importancia?

### PROGRAMA ACUERDOS MUTUOS (Programa Cliente Interno-Proveedor) Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

Asigne la importancia que tiene para usted, como cliente del departamento, cada uno de los siguientes items utilizando la escala respectiva; de la misma manera, indique cuál es su nivel de satisfacción con el desempeño del departamento respecto a cada variable.

#	Variable	¿Qué importancia tiene para usted como Cliente?					¿Qué tan satisfecho está usted como cliente?					NO APLICA
		1: menos importante a 5: más importante					1: muy insatisfecho 2: insatisfecho 3: ni satisfecho ni insatisfecho 4: satisfecho 5: muy satisfecho					
1	Colaboración del personal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2	Personal idóneo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3	Trato amable del personal (servicio)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	Prontitud en la respuesta a consultas (personales, telefónicas, o vía correo electrónico)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5	Calidad de la solución brindada	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6	Entrega en fecha prometida	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7	Entrega completa de lo requerido	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8	Atención de emergencias	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9	Aceptación de sugerencias	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10	Rapidez en la entrega	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
11	Atención telefónica efectiva	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
12	El personal va más allá de sus responsabilidades (proactividad)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13	Personal back-up en áreas críticas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
14	En términos generales, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el departamento?						1	2	3	4	5	

# Rondas de Negociación

## “Ponerse en los zapatos del Cliente”

CLIENTE : \_\_\_\_\_

PRODUCTO O SERVICIO	INDICADOR DE LOGRO	NECESIDADES SUPUESTAS	QUE TAN SATISFECHOS PENSAMOS QUE ESTA	QUE NECESITAMOS DEL CLIENTE PARA PODER SATISFACERLO
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			

## Ronda de Negociación

Proveedor : \_\_\_\_\_ Cliente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PRODUCTO O SERVICIO	INDICADOR DE LOGRO	META NEGOCIADA	REQUERIMIENTOS AL CLIENTE	PRIORIDAD
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			
	Tiempo			
	Calidad			
	Cantidad			
	Servicio			

# Resultados

- Información Oportuna y con calidad.
- Garantía de trabajo colaborativo.
- Alineamiento Estratégico.
- Alcanzar las metas propuestas.
- Contar con un “Service Level Agreement”







**MANDAME UN MENSAJE**



**Al +506 88436972**

**Visite [www.Isoscorecard.wordpress.com](http://www.Isoscorecard.wordpress.com)**

**Aplicado en: Seguros América, Citibank, Conair, Unimar, Pipasa (Cargil), BCRD.**