



Universidad Autónoma Gabriel René Moreno  
Facultad de ciencias contables, auditorías, sistemas de  
control de gestión y finanzas



# CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE UNA PASTELERIA

## Integrantes:

- |                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| • Liz Gabriela Robles Garcia      | 221062823 |
| • Nathaly Roman Herrera           | 221014136 |
| • Dina Vallejos Sullca            | 219203407 |
| • Clara Lucero Gutierrez Melendre | 221010831 |
| • Karina Saavedra Aymuro          | 221014233 |

**Carrera:** Información y Control de Gestión

**Docente:** Edwin Richard Saavedra Gutierrez

**SANTA CRUZ – BOLIVIA**

# CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	3
2.	MISIÓN.....	4
3.	VISIÓN.....	4
4.	MARCO TEÓRICO PARA UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN UNA PASTELERÍA.....	4
4.1	¿Qué es un Cuadro de Mando Integral?.....	4
4.2	Las Cuatro Perspectivas del CMI en una Pastelería.....	4
4.2.1	Perspectiva Financiera:.....	4
4.2.2	Perspectiva de los Clientes:.....	5
4.2.3	Perspectiva de los Procesos Internos:.....	5
4.2.4	Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:.....	5
4.3	Beneficios de Implementar un CMI en una Pastelería.....	5
5.	CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE UNA PASTELERIA.....	6
6.	INTRUCCIONES DE USOS.....	6
7.	PERSPECTIVA FINANCIERA.....	7
8.	PERSPECTIVA CLIENTES.....	9
9.	PERSPECTIVA INTERNA.....	10
10.	PERSPECTIVA APRENDIZAJE.....	12
11.	CONCLUSIONES.....	13

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE UNA PASTELERIA

## 1. INTRODUCCION

Un Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión estratégica que permite a las organizaciones alinear sus acciones con sus objetivos a largo plazo. Actúa como un "panel de control" que traduce la misión y visión de la empresa en objetivos concretos y medibles, facilitando la toma de decisiones y el seguimiento del desempeño.

El CMI se basa en la idea de que una organización debe ser evaluada desde múltiples perspectivas, no solo desde el punto de vista financiero. Tradicionalmente, se consideran cuatro perspectivas principales:

## 2. MISIÓN

La **misión** de una empresa define su razón de ser, su propósito y su contribución a la sociedad. Es una declaración a largo plazo que establece el porqué de la existencia de la organización.

## 3. VISIÓN

La **visión** representa el futuro deseado de la empresa. Es una imagen clara y concisa de lo que la organización quiere lograr a largo plazo. La visión proporciona dirección y motiva a los empleados a trabajar hacia un objetivo común.

## 4. MARCO TEÓRICO PARA UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN UNA PASTELERÍA

### 4.1 ¿Qué es un Cuadro de Mando Integral?

Un CMI es una herramienta de gestión que permite a las organizaciones alinear sus acciones con su estrategia a largo plazo. Se trata de un panel de control que traduce la misión y visión de la empresa en objetivos concretos y medibles. En el caso de una pastelería, el CMI servirá para medir el desempeño de la empresa desde diferentes perspectivas, asegurando que se cumplan los objetivos estratégicos.

### 4.2 Las Cuatro Perspectivas del CMI en una Pastelería

Tradicionalmente, el CMI se estructura en cuatro perspectivas:

#### 4.2.1 Perspectiva Financiera:

- **Objetivos:** Aumentar la rentabilidad, mejorar la eficiencia, optimizar el uso de los recursos.
- **Indicadores:** Ingresos por ventas, margen de beneficio, retorno de la inversión, costo de los productos vendidos.

#### 4.2.2 Perspectiva de los Clientes:

- **Objetivos:** Aumentar la satisfacción del cliente, fidelizar a los clientes, atraer nuevos clientes.
- **Indicadores:** Tasa de retención de clientes, índice de satisfacción del cliente, número de nuevos clientes, participación en el mercado.

#### 4.2.3 Perspectiva de los Procesos Internos:

- **Objetivos:** Mejorar la calidad de los productos, reducir los tiempos de producción, optimizar los procesos de producción y distribución.
- **Indicadores:** Tasa de defectos de producción, tiempo de entrega de pedidos, eficiencia en el uso de materias primas.

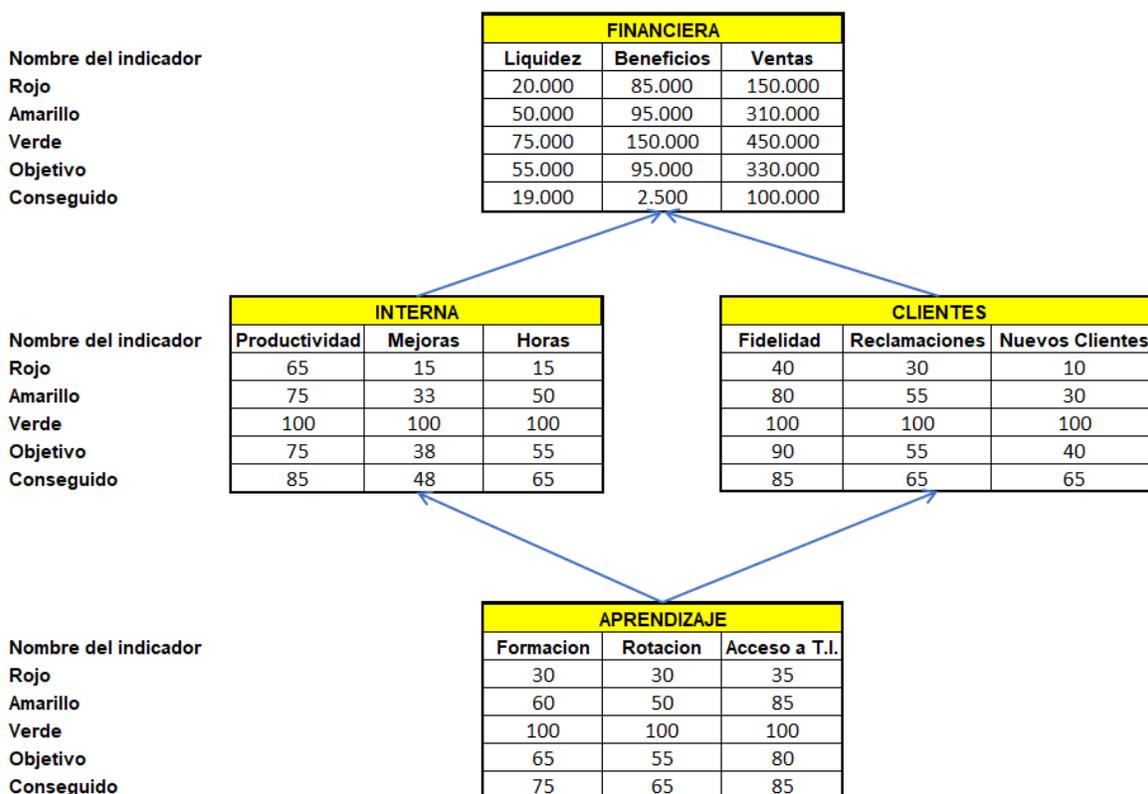
#### 4.2.4 Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:

- **Objetivos:** Desarrollar a los empleados, fomentar la innovación, mejorar la infraestructura.
- **Indicadores:** Número de empleados capacitados, número de nuevas recetas desarrolladas, inversión en tecnología.

### 4.3 Beneficios de Implementar un CMI en una Pastelería

- **Mejora en la toma de decisiones:** Al contar con información clara y actualizada sobre el desempeño de la empresa, se pueden tomar decisiones más estratégicas.
- **Aumento de la eficiencia:** Al identificar áreas de mejora, se pueden implementar acciones para optimizar los procesos.
- **Mayor satisfacción del cliente:** Al enfocarse en las necesidades de los clientes, se puede mejorar la calidad de los productos y servicios.
- **Crecimiento sostenido:** Al establecer objetivos claros y medibles, se puede asegurar un crecimiento continuo de la empresa.

## 5. CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE UNA PASTELERIA



## 6. INSTRUCCIONES DE USOS

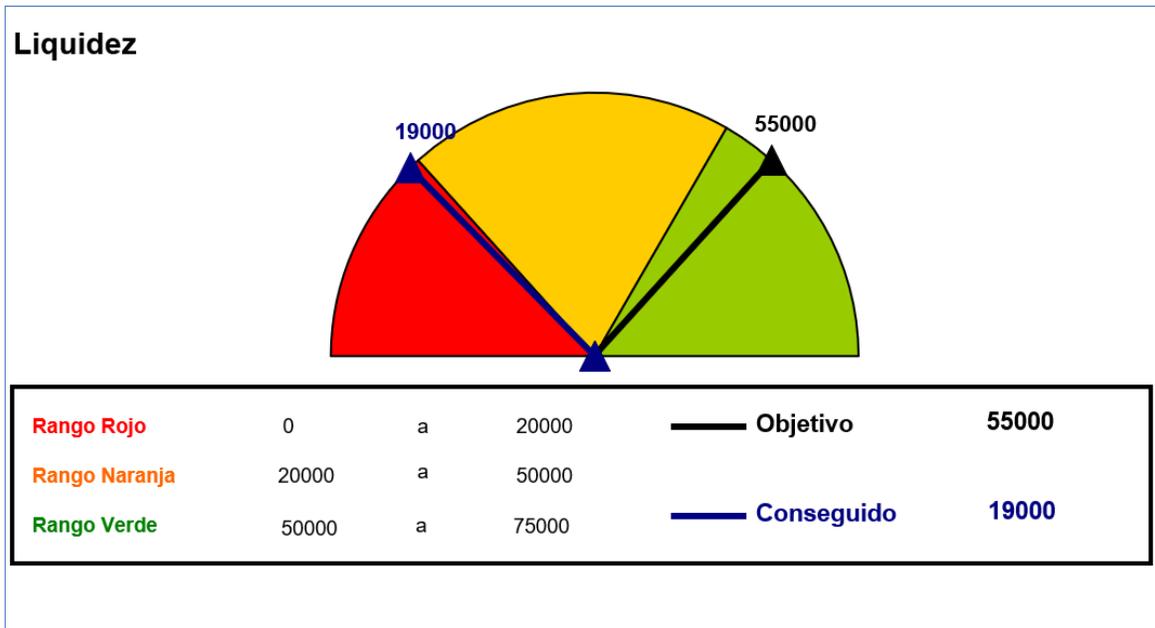
'Cada perspectiva está compuesta por 3 indicadores, si se desea menos indicadores no introduzca ningún dato en la columna que haga referencia al indicador.

Los indicadores se componen de los siguientes campos a rellenar:

- Nombre .- Especifique el nombre del indicador, por ejemplo Productividad, Ausentismo, Beneficios, etc..
- Rojo.- Especifique el limite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color rojo.
- Amarillo - Especifique el limite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color amarillo.

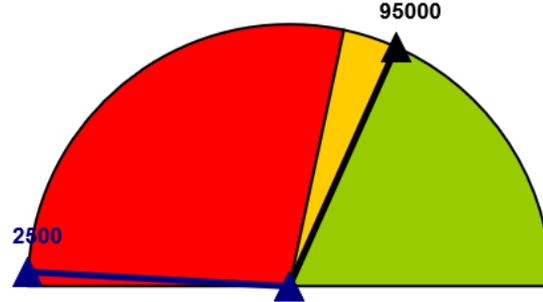
- Verde - Especifique el limite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color verde.
- Objetivo - Especifique el valor objetivo del indicador definido.
- Conseguido - Especifique el valor conseguido del indicador definido.

## 7. PERSPECTIVA FINANCIERA



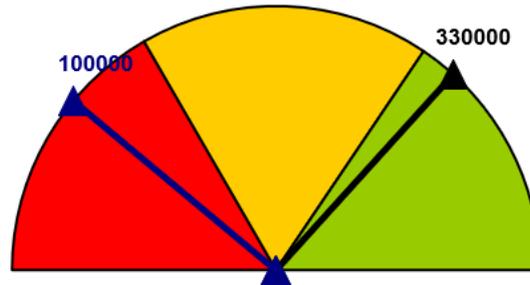
## Beneficios

Área del gráfico



<b>Rango Rojo</b>	0	a	85000	<b>Objetivo</b>	<b>95000</b>
<b>Rango Naranja</b>	85000	a	95000	<b>Conseguido</b>	<b>2500</b>
<b>Rango Verde</b>	95000	a	150000		

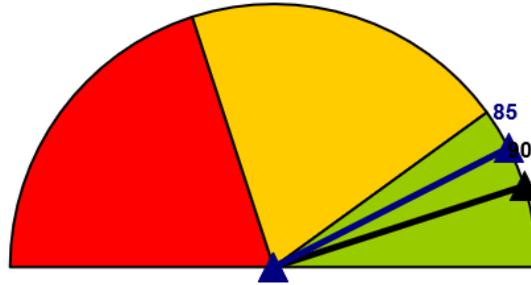
## Ventas



<b>Rango Rojo</b>	0	a	150000	<b>Objetivo</b>	<b>330000</b>
<b>Rango Naranja</b>	150000	a	310000	<b>Conseguido</b>	<b>100000</b>
<b>Rango Verde</b>	310000	a	450000		

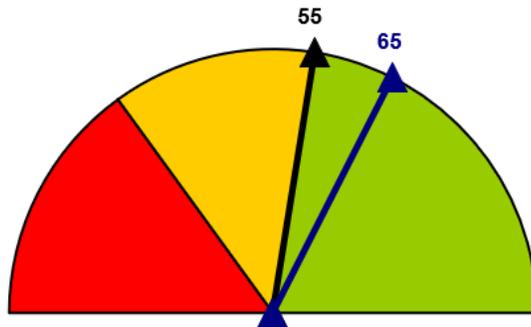
## 8. PERSPECTIVA CLIENTES

### Fidelidad



<b>Rango Rojo</b>	0	a	40	<b>Objetivo</b>	<b>90</b>
<b>Rango Naranja</b>	40	a	80	<b>Conseguido</b>	<b>85</b>
<b>Rango Verde</b>	80	a	100		

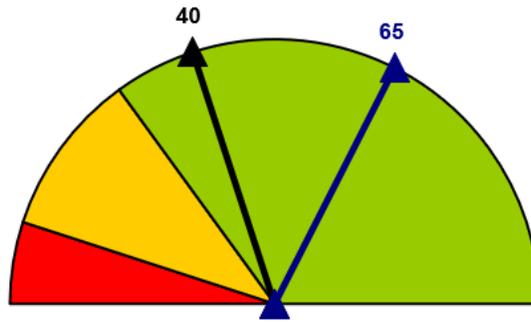
### Área del gráfico



<b>Rango Rojo</b>	0	a	30	<b>Objetivo</b>	<b>55</b>
<b>Rango Naranja</b>	30	a	55	<b>Conseguido</b>	<b>65</b>
<b>Rango Verde</b>	55	a	100		

## Nuevos Clientes

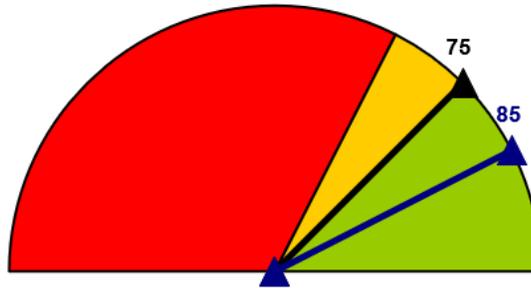
Área del gráfico



<b>Rango Rojo</b>	0	a	10	<b>Objetivo</b>	<b>40</b>
<b>Rango Naranja</b>	10	a	30	<b>Conseguido</b>	<b>65</b>
<b>Rango Verde</b>	30	a	100		

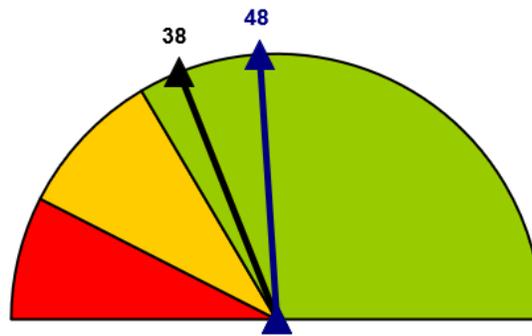
## 9. PERSPECTIVA INTERNA

### Productividad



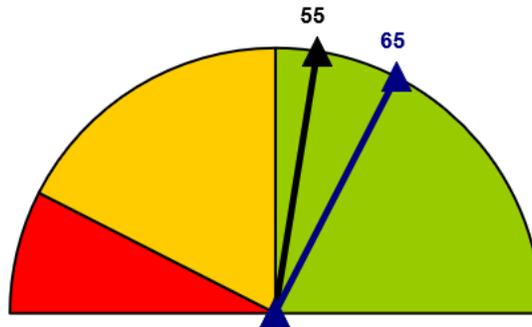
<b>Rango Rojo</b>	0	a	65	<b>Objetivo</b>	<b>75</b>
<b>Rango Naranja</b>	65	a	75	<b>Conseguido</b>	<b>85</b>
<b>Rango Verde</b>	75	a	100		

## Mejoras



<b>Rango Rojo</b>	0	a	15	<b>Objetivo</b>	<b>38</b>
<b>Rango Naranja</b>	15	a	33	<b>Conseguido</b>	<b>48</b>
<b>Rango Verde</b>	33	a	100		

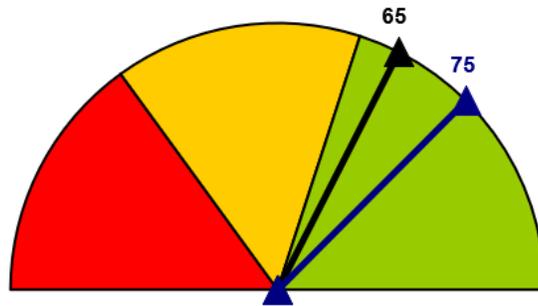
## Horas



<b>Rango Rojo</b>	0	a	15	<b>Objetivo</b>	<b>55</b>
<b>Rango Naranja</b>	15	a	50	<b>Conseguido</b>	<b>65</b>
<b>Rango Verde</b>	50	a	100		

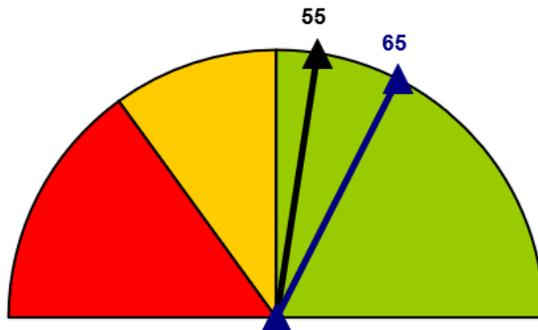
## 10. PERSPECTIVA APRENDIZAJE

### Formacion



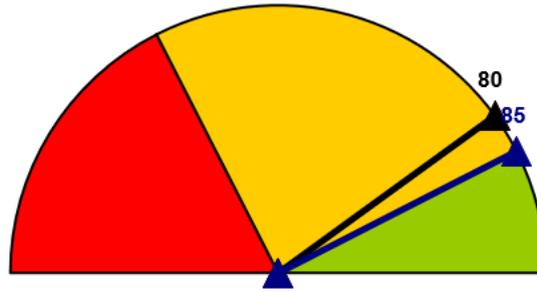
<b>Rango Rojo</b>	0	a	30	<b>Objetivo</b>	<b>65</b>
<b>Rango Naranja</b>	30	a	60	<b>Conseguido</b>	<b>75</b>
<b>Rango Verde</b>	60	a	100		

### Rotacion



<b>Rango Rojo</b>	0	a	30	<b>Objetivo</b>	<b>55</b>
<b>Rango Naranja</b>	30	a	50	<b>Conseguido</b>	<b>65</b>
<b>Rango Verde</b>	50	a	100		

## Acceso a T.I.



<b>Rango Rojo</b>	0	a	35	<b>Objetivo</b>	<b>80</b>
<b>Rango Naranja</b>	35	a	85	<b>Conseguido</b>	<b>85</b>
<b>Rango Verde</b>	85	a	100		

## 11. CONCLUSIONES

Un Cuadro de Mando Integral es una herramienta valiosa para cualquier pastelería que busca mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos estratégicos. Al adaptar el CMI a las particularidades del negocio, se puede obtener una visión integral del desempeño de la empresa y tomar decisiones informadas para asegurar su éxito a largo plazo.

# CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE UNA PASTELERIA EXCEL

Nombre del indicador  
Rojo  
Amarillo  
Verde  
Objetivo  
Conseguido

FINANCIERA		
Liquidez	Beneficios	Ventas
20.000	85.000	150.000
50.000	95.000	310.000
75.000	150.000	450.000
55.000	95.000	330.000
19.000	2.500	100.000

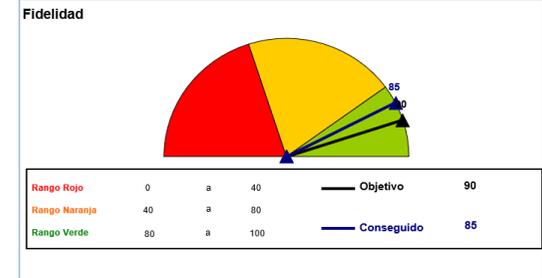
Nombre del indicador  
Rojo  
Amarillo  
Verde  
Objetivo  
Conseguido

INTERNA		
Productividad	Mejoras	Horas
65	15	15
75	33	50
100	100	100
75	38	55
85	48	65

CLIENTES		
Fidelidad	Reclamaciones	Nuevos Clientes
40	30	10
80	55	30
100	100	100
90	55	40
85	65	65

Nombre del indicador  
Rojo  
Amarillo  
Verde  
Objetivo  
Conseguido

APRENDIZAJE		
Formacion	Rotacion	Acceso a T.I.
30	30	35
60	50	85
100	100	100
65	55	80
75	65	85



## INSTRUCCIONES DE USOS

Cada perspectiva está compuesta por 3 indicadores, si se desea menos indicadores no introduza ningún dato en la columna que haga referencia al indicador.

Los indicadores se componen de los siguientes campos a rellenar:

- Nombre - Especifique el nombre del indicador, por ejemplo Productividad, Ausentismo, Beneficios, etc...
- Rojo - Especifique el límite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color rojo.
- Amarillo - Especifique el límite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color amarillo.
- Verde - Especifique el límite máximo en el cual la porción del indicador tendrá un color verde.
- Objetivo - Especifique el valor objetivo del indicador definido.
- Conseguido - Especifique el valor conseguido del indicador definido.