

# Administración del desempeño organizacional a través del uso del Balanced Scorecard. Caso: All Natural & Organic

*Management of organizational performance through the use of a Balanced Scorecard. Case: All Natural & Organic*

**Israel Cordero Beltrán**

Universidad de Guadalajara

[Israel.cordero@ucea.udg.mx](mailto:Israel.cordero@ucea.udg.mx)

**Luis Alfonso Zepeda Capilla**

Universidad de Guadalajara

[alfonso.zepeda@valles.udg.mx](mailto:alfonso.zepeda@valles.udg.mx)

Número 04. Julio - Diciembre 2013

## Resumen

La mejora del desempeño organizacional es una constante en las empresas que buscan ser competitivas y la utilización de herramientas de gestión toma gran relevancia para mejorar dicho desempeño. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar los efectos de la implementación del Balanced Scorecard en el desempeño de la empresa All Natural & Organic, tomando en cuenta la formulación de estrategias y la planeación, posibilidades por la utilización de la técnica. El Balanced Scorecard, herramienta diseñada por Norton & Kaplan (1996), sugiere que es un instrumento que ayuda a la alta gerencia a administrar las estrategias abarcando todos los planos posibles que toda empresa debe tomar en cuenta durante el desarrollo de su gestión. Los resultados de esta investigación muestran la manera en que la empresa se ha vuelto competitiva con el uso de este recurso, en el estricto sentido del desarrollo empresarial y de la mejora del desempeño.

**Palabras Clave:** técnica de gestión, Balanced Scorecard, desempeño organizacional, estrategia, planeación.

### Abstract

The improvement of organizational performance is a constant in companies seeking to be competitive and the use of management tools takes great relevance to improve the performance. The present research work aims at analyzing the effects of the implementation of a Balanced Scorecard in the performance of the company "All Natural & Organic" taking into account strategy formulation and planning, enabled by the use of the technique. The Balanced Scorecard tool designed by Norton & Kaplan (1996), suggests that it is an instrument that helps senior management manage strategies covering all possible planes that every company should take into account during the development of their management. The results of this research show the way in which the company has become competitive with the use of this resource, in the strict sense of the business development and the performance improvement.

**Key words:** management technique, Balanced Scorecard, organizational performance, strategy, planning.

### Estadísticas

Fecha recepción: Febrero 2013

Fecha aceptación: Abril 2013