

El cuadro de mando integral

Author : Esp. Juan Carlos Gómez López

Categories : [Negocios y emprendedores](#)

Date : 01/May/2012

El cuadro de mando integral o CMI surgió de un estudio realizado por David Norton, Director general de Nolan Norton, y Robert Kaplan como asesor académico. El punto de partida fue la crítica por la fuerte orientación financiera existente en los sistemas de gestión de EEUU. Se reunieron con bastantes empresas bimestralmente a lo largo de 1990 para desarrollar un nuevo modelo de medición. Esto produjo nuevas ideas hasta llegar a lo que se conoce como “Cuadro de Mando Integral” (*Balanced Scorecard*). El cuadro de mando integral es una metodología de trabajo que permite transformar el objetivo y la estrategia de una unidad de negocio en objetivos e indicadores tangibles. El principio del CMI señala que los objetivos, los indicadores y las acciones estratégicas deben asignarse a un punto de vista concreto, o sea, a la Perspectiva. Cuando las perspectivas se tienen en cuenta de forma equilibrada durante la derivación de los objetivos estratégicos, se logra un objetivo ponderado, logrando el Cuadro de Mando Integral.

El Sistema de Indicadores y de control de gestión, es un sistema que permite monitorear de forma continua, las variables que son factores críticos de éxito, así como las variables que exigen control, en búsqueda del mejoramiento de las decisiones que sobre el presente y futuro de una organización se tomen.

El monitoreo y control organizacional a través de indicadores de gestión permite realizar seguimientos a: el cumplimiento de la política, los objetivos, las metas y la misión organizacionales, proteger los recursos de la organización, prevenir errores y su reincidencia, establecer desviaciones y adoptar medidas correctivas, monitorear los procesos estratégicos, de apoyo y operativos de las organizaciones, identificar las causas de las desviaciones, verificar el cumplimiento de los procesos y de los procedimientos.

El control entonces puede ser de varios tipos, externo, físico, administrativo o interno, el cual incluye en este último el contable, el financiero, el operativo y el de gestión.

Este control de gestión depende de las visiones y el tipo de actividades que se realicen en cada área, o la función principal del proceso, puede orientarse a varios aspectos tales como resultados, rendimientos (eficiencia, eficacia, productividad, rentabilidad), efectividad e impacto, costos (producción, no calidad, financieros), conformidad (normas, funciones, especificaciones), procesos (variables, atributos), productos (calidad, cantidad, servicio), servicios (calidad, servicio), entre otros.

Los indicadores de gestión son el reflejo de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de un determinado proceso.

Los indicadores de gestión sirven a los dueños de un proceso, como herramienta de mejoramiento de la calidad de las decisiones que sobre el propio proceso se tomen.

Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de producción (bienes o servicios), se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, mediante un buen sistema de información que permita comprobar las diferentes etapas de los proceso organizacionales.