



El Cuadro de Mando Integral (CMI)

👤 Propietario	Ⓐ ALISSON NICOLE CLAVIJO GUTIERREZ
☰ Etiquetas	Analisis
🕒 Fecha de creación	@23 de mayo de 2023 12:02

El Cuadro de Mando Integral (CMI), también conocido como Balanced Scorecard en inglés, es un sistema de gestión estratégica que ayuda a las organizaciones a traducir su visión y estrategia en objetivos medibles y acciones concretas. Fue desarrollado por los profesores Robert Kaplan y David Norton en la década de 1990 y se ha utilizado ampliamente en empresas de diferentes sectores y tamaños.

El CMI se basa en la idea de que las organizaciones no solo deben medir su rendimiento financiero, sino también considerar otras perspectivas importantes que afectan su éxito a largo plazo. Estas perspectivas generalmente incluyen:

1. **Perspectiva financiera:** Se refiere a los indicadores financieros tradicionales, como ingresos, rentabilidad, retorno de la inversión, etc. Estos indicadores son importantes para evaluar el desempeño financiero y la viabilidad económica de la organización.
2. **Perspectiva del cliente:** Se centra en los objetivos relacionados con los clientes, como la satisfacción del cliente, la retención de clientes, la adquisición de

nuevos clientes, etc. Estos indicadores ayudan a la organización a comprender cómo está siendo percibida por sus clientes y cómo puede mejorar su propuesta de valor.

3. Perspectiva interna: Se concentra en los procesos internos y las operaciones de la organización. Aquí se definen los indicadores clave que permiten medir y controlar la eficiencia, calidad, innovación y otros aspectos relevantes para el funcionamiento interno de la organización.
4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento: Se refiere al desarrollo de habilidades y capacidades necesarias para lograr la estrategia de la organización. Incluye indicadores relacionados con la capacitación y desarrollo del personal, la gestión del conocimiento, la cultura organizacional, etc.

El CMI ayuda a las organizaciones a establecer metas y medir el progreso en cada una de estas perspectivas, creando un sistema de indicadores equilibrados que proporcionan una visión integral del desempeño organizacional. Además, promueve la alineación de los objetivos individuales y de equipo con la estrategia general de la organización, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la asignación eficiente de recursos.

En resumen, el Cuadro de Mando Integral (CMI) es un marco de gestión estratégica que permite a las organizaciones evaluar su desempeño en diferentes áreas clave y tomar acciones para lograr sus objetivos estratégicos.