**BALANCED SCORECARD: Metodología para lograr objetivos propuestos en las organizaciones.**

Desde los años 90 aproximadamente, surge la propuesta de Robert Kaplan y David Norton, para medir la actuación de las organizaciones y de qué forma alcanzan sus objetivos por medio de una gestión de las estrategias basado en lo que ellos denominaron el Cuadro de Mando Integral (CMI) o el Balanced ScoreCard (BSC), que contempla a cuatro perspectivas, la financiera, la del cliente, los procesos internos, y la formación y crecimiento. Aunque para Tecnologías de la Información (TI), las perspectivas pueden adaptarse a: orientación al usuario, contribución al negocio, excelencia operacional, y orientación al futuro. (Niño, Julio 2013).

Por otro lado, por esa misma década, el inicio del uso de tecnologías de información en las diversas actividades organizacionales, incluyó una variable que ha permitido a las empresas e instituciones acelerar, mejorar, y “complicar” en algunos casos, los procesos sobre las cuales funcionaban estas entidades. La variable a la que nos referimos es precisamente la adopción e impacto de tecnologías de información que estas tenían y tienen en toda la actividad organizacional. (Niño, Julio 2013).

Actualmente no podemos pensar en que una organización no haga uso de las TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) es prácticamente imposible. Pero, la pregunta sería ¿realmente este nuevo uso si está aportando un valor agregado a las organizaciones? ¿Se está contribuyendo realmente al logro de cada uno de los objetivos?, estas y muchas preguntas más surgen a partir de cada una de las estrategias que cada organización plantea para su crecimiento.

Estas preguntas se resuelven por si solas, debido a que en tiempos pasados las empresas solo veían las TIC como una herramienta para tener mayor eficacia y eficiencia, pero debido al crecimiento y al surgimiento de nuevas tecnologías las TIC se han convertido en un actor estratégico para cualquier organización, es decir, el uso de las TIC ha logrado que las organizaciones puedan ser más competitivas al momento de entrar en el mercado de tal manera que puedan afrontar cualquier especie de cambio ya sea en la economía, estructura organizacional o cualquier otra área de la organización.

La interacción entre la unidad de TIC y las demás dependencias de la organización es la clave para el logro del éxito organizacional, toda vez que las TIC han causado y continuaran ocasionando cambios en el conducto de las actividades de la organización, es por esto que es importante resaltar la necesidad de que las TIC sean efectivas y estén organizadas de manera eficiente para que el negocio pueda sacar el mayor provecho de las inversiones en TIC [Jaska et. Al, 2006]. (Usuga, 2011).

El Balanced ScoreCard es una metodología para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización (esto con el fin de poder alcanzar las metas propuestas).

El BSC se basa en un correcto equilibrio y alineación entre cada uno de los elementos de la estrategia global de la organización y los elementos operativos de la misma. Como elementos globales se conocen: la misión (el propósito), la visión (hacia dónde quiere ir), los valores centrales (en que cree), las perspectivas y objetivos. Por otra parte entre los elementos operativos se encuentran: los indicadores claves o PKI e iniciativas estratégicas, es decir, proyectos que por su parte puedan ayudar a alcanzar los objetivos propuestos.

Los propósitos con los que se construye un Balanced ScoreCard son:

* Describir y comunicar su estrategia
* Medir su estrategia.
* Hacer un seguimiento de las acciones que se están tomando para mejorar sus resultados.

El Cuadro de Mando Integral introduce cuatro perspectivas distintas para evaluar el desempeño de la estrategia de una organización: **La perspectiva financiera,** **la perspectiva del cliente, la perspectiva de procesos y la perspectiva de aprendizaje y crecimiento.**

Podemos ver un ejemplo de cómo armar un mapa estratégico de TIC según el BSC, este caso fue hecho para la UNAS (tomado de (Usuga, 2011)).

Aumentar el grado de involucramiento de los usuarios en proyectos estratégicos de TIC (alianza con usuarios).

**Perspectiva del Cliente**

Aumentar la satisfacción de los usuarios con respecto a los requerimientos, necesidades de información y soluciones de TIC.

Perspectiva de Procesos

Aumentar la eficiencia en el soporte y servicios de TIC entregados a los procesos y unidades organizacionales estratégicamente importantes.

Reducir el nivel de incidencias de usuario fina, fortaleciendo las capacidades de los usuarios en uso y diagnostico básico de TIC

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

Investigar y desarrollar soluciones de TIC que responda a las exigencias futuras.

Fortalecer las capacidades y experiencia del personal técnico del CTIC, con cursos de especialización y certificaciones técnicas líderes en industria.

**Perspectiva Financiera**

Aumentar el nivel de eficiencia presupuestal y costos en adquisición de hardware, software básico y suministros informáticos en la UNAS.

Reducir el nivel de costos y gastos en recursos para la administración y mantenimiento del parque informático, con un nivel adecuado de estandarización y uniformización.

Para concluir, con esta metodología podemos determinar qué tan exitosas podrán ser nuestras estrategias frente a cada una de las competencias directas de cada organización, no olvidando que la planificación de unas buenas estrategias marcarán la diferencia no en el presente sino en un futuro; El BSC es una de las herramientas que ayuda a las organizaciones a lograr cada uno de sus objetivos de una manera eficaz y eficiente.

**Bibliografía**

Niño, W. R. (Julio 2013). *Metodolgía de implantanción del modelo Balanced ScoreCard para la gestión estratégica de TIC, Universidad Nacional Agraria de la selva.* Piura.

Usuga, A. E. (2011). *Metodolgía para la elaboración del mapa estratégico de tecnologías de información y comunicaciones para instituciones de educación superior en Colombia usando el Balanced ScoreCard.* Medellín, Colombia.