

Balanced Scorecard

El Balanced Scorecard (BSC), en español Cuadro de Mando Integral, representa un modelo que es una herramienta de gran utilidad para la gestión estratégica.

Esta metodología fue desarrollada por los profesores Robert Kaplan y David Norton después de concentrarse en realizar estudios en varias organizaciones norteamericanas, fue a principios de los 90's, en el cual llegaban a la conclusión de que los cuadros de mando utilizados para su gestión contenían sobre todo indicadores financieros.

El BSC parte de la definición de objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas estratégicas, estableciendo las relaciones causa efecto a través del mapa estratégico en cuatro perspectivas que son la base: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje-crecimiento, dicho en otras palabras, traduce la estrategia en objetivos directamente relacionados y que serán medidos a través de indicadores, alineados a iniciativas. El éxito en la implementación del BSC es la participación de personas de diferentes niveles y áreas de la organización.

El Balanced Scorecard (BSC), es una herramienta muy útil para las organizaciones en el proceso de planeación estratégica, ya que a través de esta pueden describir y comunicar una estrategia de forma coherente y clara. Los autores Kaplan y Norton (2001), establecen que el BSC tiene como objetivo principal transformar la estrategia de una empresa en acción y resultado, mediante la alineación de los objetivos de todas las perspectivas: financiera, clientes, procesos internos así como aprendizaje y crecimiento. Con base en esto, se puede decir que el BSC se considera un proceso descendente que consiste en traducir la misión y la estrategia global de la empresa en objetivos y medidas más concretos que lleven a la acción empresarial oportuna y relevante.

Las organizaciones que llevan a cabo el BSC tienen algunos beneficios, los cuales son:

1. Alineación de los empleados hacia la visión de la empresa.
2. Mejora de la comunicación hacia todo el personal de los objetivos y su cumplimiento.
3. Redefinición de la estrategia en base a resultados.
4. Traducción de la visión y de la estrategia en acción.
5. Orientación hacia la creación de valor.
6. Integración de la información de las diversas áreas de negocio.
7. Mejora de la capacidad de análisis y de la toma de decisiones.

El BSC se puede utilizar de dos maneras, las dos son válidas y va a depender de la organización y su situación identificar cuál se acomoda mejor a ella.

Para las organizaciones que tienen clara su visión, la estrategia, el modelo de negocio y el papel de cada persona en la organización, el BSC puede utilizarse como un sistema de control tradicional.

Balanced Scorecard

Para las organizaciones en crecimiento, o bien para aquellas que se encuentran en un entorno cambiante donde la estrategia está en constante cambio, donde el conocimiento está disperso y la dirección propone nuevas iniciativas y aprovechar la creatividad de las personas sin perder las riendas de la organización, el BSC puede usarse como una herramienta de aprendizaje organizacional.

El diseño e implementación del BSC utilizando el mapa estratégico brinda la oportunidad a la organización del establecimiento de la visión y misión, y la descripción de sus objetivos estratégicos alineados a la misma, en cuatro perspectivas base que son: financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, así como la definición de metas e indicadores y las iniciativas necesarias para lograr los objetivos. Es una herramienta de gestión y evaluación estratégica que da la oportunidad del involucrar a las personas de los diferentes niveles de la organización.

Referencias:

KAPLAN y NORTON, (2001). "Cómo Utilizar el Cuadro de Mando Integral" (The strategy-focused organization). Harvard Business School Pres.

Álvarez, M; Chávez, M; Moreno, S. (2016) EL BALANCED SCORECARD, UNA HERRAMIENTA PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. Recuperado el día 1 de junio de 2016, a partir de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no66/17a-el_bsc_una_herramienta_para_la_planeacion_estrategicax.pdf