Indicadores: ¿ayuda efectiva o herramienta perversa?

"Si no tienes una forma de medirlo, no puedes gestionarlo". Muchas empresas han hecho de este axioma un dogma y se olvidan de los principios que deben inspirar un buen sistema de gestión.

1 de abril de 2010

Por Raúl A. Ibañez y Josep Maria Rosanas

Seguro que a estas alturas del año tendrá una idea clara del presupuesto que necesita para obtener en el próximo ejercicio, por fin, un EBITDA positivo. Eso sin contar que lleva dos trimestres seguidos controlando muy de cerca su nivel de *stocks*, la tasa de repetición de ventas de sus cuentas clave y el margen bruto de cada una de las unidades que gestiona.

Los indicadores de gestión han adquirido un importante protagonismo dentro de la caja de herramientas empresarial. Usarlos bien puede permitir avanzar, mejorar en diferentes frentes, saber en qué grado se están consiguiendo ciertos resultados, e incluso premiar la buena gestión y castigar la deficiente.

En este artículo intentaremos resumir los principios que deberían guiar el proceso de creación de un buen sistema de indicadores de gestión, basándonos en la revisión de la literatura y en una investigación de campo realizada sobre una empresa española del sector de las tecnologías de la información. Este análisis ilustra que los sistemas de indicadores, al igual que una navaja, pueden utilizarse para bien o para mal: pueden ser una excelente

©IESE Business School

herramienta para mejorar la gestión, pero también pueden empeorarla.

Una versión de este artículo se publica en la revista IESE Insight 5 (T2 2010).

Este contenido es exclusivamente para uso individual. Si deseas utilizar este material en clase, puedes adquirir las copias que necesites tanto de "Indicadores: ¿ayuda efectiva o herramienta perversa?" (ART-1790) como de la revista completa en formato PDF mediante IESE Publishing.

Gracias por leer IESEinsight
Para descargar el contenido haz clic en el botón de abajo

Josep Maria Rosanas

Profesor emérito de Dirección Estratégica y de Operaciones, Información y Tecnología. Sus áreas de interés incluyen el diseño organizacional y de programas formativos, y la utilización de las nuevas tecnologías para el desarrollo de ventajas competitivas y cambios en la estructura de la industria.

www.iese.edu/es/insight

©IESE Business School