

EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL EN LA GESTIÓN DE LAS ORGANI- ZACIONES DEL SECTOR PÚBLICO. CASO: UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO.

Eunice Loida Bastidas Bermúdez*
Zahira Moreno F. **

Profesores DAC-UCLA

*eunicebastidas@ucla.edu.ve

**zahiramoreno@ucla.edu.ve

RESUMEN

Este trabajo se centra en el estudio del Cuadro de Mando Integral (CMI) o Balanced Scorecard (BSC), como modelo de gestión en el ámbito de las organizaciones del sector público, en especial aquéllas que prestan servicios como las universidades públicas. El análisis crítico se ha fundamentado en dos enfoques teóricos: una perspectiva Neo-Institucional, para tratar de comprender porqué y cómo las organizaciones públicas adoptan herramientas gerenciales privadas para tratar de mejorar su gestión; y una explicación desde la Teoría de los Stakeholders, para analizar el grado de influencia que ejercen los diferentes grupos sociales internos y externos, en el establecimiento y alcance de las metas para estas organizaciones. Se trata de una investigación cualitativa cuyo estudio empírico plantea el caso de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), que desde hace 3 años desarrolla la aplicación del modelo de gestión CMI como respuestas al proceso de reformas y cambios en la cual se encuentra inmersa. La etapa de formulación del CMI, se concretó con la aprobación oficial del diseño en Julio del 2005, y en la actualidad, se encuentra en la fase de despliegue a los niveles medios y unidades operativas. La experiencia no está acabada, y es probable que en el proceso de “puesta en práctica” del modelo, se manifiesten las presiones y resistencias de los diferentes grupos de interés y en consecuencia, el probable éxito, dependerá de la disposición para el dialogo y la negociación de cada grupo de stakeholders.

Palabras claves: Cuadro de mando integral, Neo-Institucionalismo, Stakeholders.

SUMMARY

This paper study the Cuadro de Mando Integral (CMI) or Balanced Scorecard (BSC) like model of management in the organizations of the public sector, in special those that supply public service, for instance, like the public universities. The critical analysis has been based on two theoretical approaches: an Neo-Institutional perspective, to try to understand why and how the public organizations adopt private managemental tools to try to improve their management; and an explanation from the Theory of the Stakeholders, to analyze the grade of the influence that the different internal and external social groups exert, in the establishment and reaches of the goals of the organization. The methodology is the qualitative investigation and for the empirical study, the case of the University Centrocidental Lisandro Alvarado (UCLA), because UCLA has been developing to the application of the model of management CMI for 3 years, like answers to the process of reforms and changes in which it is immersed. The stage of formulation of the CMI finished with the official approval of the design in Julio of the 2005, and at the present time, it is in the phase of deployment at the mean levels and operative units. The experience is not finished, and is probable that in the process of "putting in practice" of the model, the pressures and resistance of the various interest groups are pronounced and, the probable success, it will depend on the disposition for engage in a dialog and the negotiation of each group of stakeholders.

Key words: Balanced Scorecard, Neo-Institutional, Stakeholders.

BALANCED SCORECARD IN THE MANAGEMENT OF PUBLIC SECTOR ORGANIZATIONS. CASE: UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO

Eunice Loida Bastidas Bermúdez*
Zahira Moreno F. **

Professors DAC-UCLA

*eunicebastidas@ucla.edu.ve

**zahiramoreno@ucla.edu.ve