

## CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ÓPTIMO	TOLERANCIA	DEFICIENCIA	RESULTADO	RESPONSABLE
FINANCIERA	Aumentar la utilidad neta	Utilidad neta	Porcentaje	30%	Anual	30%	25%	5%		Gerente (Emprendedor)
FINANCIERA	Mnitorear los costos	Gastos de operación	Porcentaje	30%	Anual	30%	25%	5%		Gerente (Emprendedor)
CLIENTE	Incrementar la satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	Porcentaje	75%	Semestral	75%	70%	5%		Gerente (Emprendedor)
CLIENTE	Incrementar la participación de mercado	Participación de mercado	Porcentaje	15%	Anual	15%	10%	5%		Gerente (Emprendedor)
PROCESO INTERNO	Lograr eficacia en la prestación del servicio	Eficacia en la prestación	Porcentaje	85%	Semestral	85%	80%	5%		Gerente (Emprendedor)
PROCESO INTERNO	Lograr eficiencia en la prestación del servicio	Eficiencia en la prestación	Porcentaje	85%	Semestral	85%	80%	5%		Gerente (Emprendedor)
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Equipo de trabajo	Satisfacción del proveedor	Porcentaje	95%	Semestral	95%	90%	5%		Gerente (Emprendedor)

**Tabla 4.15 CMI (Cuadro de mando integral)**