

Cuadro de mando integral:

El Cuadro de mando integral de Kaplan y Norton es un método que permite realizar una síntesis de indicadores ligados a objetivos estratégicos para que la Dirección pueda observar el negocio en su totalidad. Estos indicadores están ligados mediante relaciones causa-efecto a cuatro aspectos o perspectivas de la organización: la financiera, la del cliente, la del personal y la del aprendizaje y rendimiento de la organización. Este cuadro constituye una de las herramientas del modelo EFQM.