

**Foro: Técnicas de decisión multicriterio.  
Apoyo en los Sistemas de Gestión Empresariales mediante las Técnicas  
Multicriterio.**

Autor:

Dra. Doris C. Baptista Carrillo.

Profesora titular de la Universidad Metropolitana.

Jefe del Dpto. Procesos y Sistemas.

Facultad de Ingeniería.

[dbaptista@unimet.edu.ve](mailto:dbaptista@unimet.edu.ve).

Área de investigación: Sistemas de Gestión Empresarial, Competitividad, Procesos de Toma de Decisión.

**Resumen.**

El presente trabajo de investigación ofrece un aporte metodológico en el proceso de definición de un sistema de medición de desempeño empresarial con el uso de las técnicas multicriterios AHP y ANP. En los últimos 40 años se viene desarrollando y aplicando en las empresas diversos sistemas para evaluar el desempeño empresarial en diferentes áreas de la organización sea pública o privada. Asimismo, los gerentes se han visto en la necesidad de revisar, definir y colocar prioridades en los objetivos de sus organizaciones. Lo que ha proliferado heterogeneidad en los indicadores usados en la medición y el control de la gestión empresarial.

Los indicadores de gestión dejaron de ser sólo financieros y se han sumado muchos otros con naturalezas distintas debido a las nuevas visiones de qué es lo que realmente se desea evaluar en una organización. Los indicadores ya no son exclusivamente cuantitativos medidos en una misma unidad sino también se incluyen indicadores cualitativos donde todos tienen unidades de medición diferentes entre sí. En consecuencia, en los tiempos actuales la selección de los indicadores más significativos en el alcance de los objetivos dentro de una organización es un proceso complejo de decisión.

La presente investigación indica cómo las técnicas de toma de decisión multicriterio AHP y ANP, con la incorporación de las expectativas de cada uno de los decisores y la diversidad de indicadores, se acoplan en el proceso de diseño del sistema de medición del desempeño empresarial específicamente en la selección de los objetivos empresariales e indicadores.

Palabras claves: Sistemas de gestión, sistemas de medida del desempeño empresarial, AHP, ANP, indicadores de gestión.