

**Universidad Siglo 21**



**Carrera de Contador Público**

**Trabajo Final de Grado**

**Reporte de Caso**

**“Plan de gestión de información interna y externa aplicado al Hotel Howard**

**Johnson Villa Carlos Paz”**

**Autora: Paula Diana Ferrero**

**DNI: 24.136.201**

**Legajo: VCPB24677**

**Director de TFG: Salvia Nicolás Martín**

**2019**

## **Resumen**

El presente Trabajo Fin de Grado consiste en la implementación del Cuadro de Mando Integral aplicado al Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz. En un momento de incertidumbre económica a nivel país, el desafío fundamental es utilizar la información de gestión con vistas a futuro. Se han analizado estrategias, y métodos de desarrollo adoptado por la empresa en sus distintas perspectivas en el proceso de crecimiento a nivel nacional como internacional y su impacto. Esta franquicia se ha posicionado en la región combinando el crecimiento interno y externo al utilizar adquisiciones de establecimientos ya existentes y alianzas con otras compañías. Por otro lado, el análisis realizado a través de los indicadores por perspectivas facilitado por el CMI, muestran los puntos que deberán implementar para la obtención y logro de sus metas propuestas. Por lo que, ésta herramienta contribuirá en dar un valor agregado a la empresa, con los resultados y acciones correctivas para disminuir la brecha entre los objetivos deseados y los obtenidos, además de lograr la fidelización de los actuales huéspedes e incrementando las ventas y rentabilidad.

**Palabras clave:** Cuadro de Mando Integral, Perspectivas, Estrategias, Hotel.

## **Abstract**

This Final Degree Project consists of the implementation of the Balanced Scorecard applied to the Howard Johnson Villa Carlos Paz Hotel. In a time of economic uncertainty at the country level, the fundamental challenge is to use management information for the future. Strategies, and development methods adopted by the company in their different perspectives in the process of growth at national and international level and its impact have been analyzed. This franchise has positioned itself in the region by combining internal and external growth by using acquisitions of existing establishments and alliances with other companies. On the other hand, the analysis carried out through the indicators by perspectives provided by the BSC, show the points that must be implemented to obtain and achieve their proposed goals. Therefore, this tool will contribute to adding value to the company, with the results and corrective actions to reduce the gap between the desired objectives and those obtained, in addition to achieving the loyalty of current guests and increasing sales and profitability.

**Key Words:** comprehensive scorecard, perspectives, strategies, hotel.