



Carrera De Contador Público

Trabajo Final De Graduación

Reporte de Caso

“Plan de gestión de información interna y externa

aplicado a la agencia Lozada Viajes”

Autora: Bejarano Valeria Eugenia

DNI: 32.183.417

Legajo: VCPB25399

Director de TFG: Salvia Nicolás Martín

2019

Resumen

Las agencias de viajes tradicionales están siendo impactadas por las nuevas TIC lo que pone en juego su gestión interna, su rentabilidad y sostenibilidad.

En el presente trabajo se propone el diseño de un Cuadro de Mando Integral para la Agencia Lozada Viajes. Esta herramienta estratégica, desarrollada por Kaplan y Norton en 1992, consiste en la generación de una serie de indicadores agrupados de acuerdo a cuatro perspectivas: financiera, cliente, procesos internos y capacitación y crecimiento, para luego determinar los objetivos, las metas y las estrategias a implementar.

Se realizó un análisis externo e interno de la empresa, y también del estado actual de las cuatro perspectivas, asimismo se detectaron virtudes y dificultades en los sistemas de gestión que llevaron a la construcción del CMI.

El fin del diseño del CMI es optimizar la toma de decisiones de ejecutivos de dicha empresa para mejorar la gestión, la rentabilidad y sostenibilidad de la misma, clarificar la visión y la estrategia para ser compartidas y ejecutadas por todos sus miembros.

Palabras claves: Agencias, Cuadro de Mando Integral, perspectivas, objetivos.

Abstract

Traditional travel agencies are being impacted by the new ICTs, which puts their internal management, profitability and sustainability at stake.

This paper proposes the design of a Balanced Scorecard for the Lozada Viajes Agency. This strategic tool, developed by Kaplan and Norton in 1992, consists in the generation of a series of indicators grouped according to four perspectives: financial, client, internal processes and training and growth, to then determine the objectives, goals and strategies to implement.

An external and internal analysis of the company was carried out, and also of the current state of the four perspectives, virtues and difficulties were also detected in the management systems that led to the construction of the Balanced Scorecard.

The purpose of the Balanced Scorecard design is to optimize the decision making of executives of said company to improve its management, profitability and sustainability, clarify the vision and strategy to be shared and executed by all its members.

Keywords: Agencies, Balanced Scorecard, perspectives, objectives.