

Resumen.

En el presente trabajo se planteó la importancia que tiene para la empresa MAN-SER la implementación de una herramienta de control de gestión basada en las perspectivas del cuadro de mando integral para facilitar la comunicación de la estrategia dentro de la organización a través de un conjunto de indicadores. Con la implementación de la misma se pretendió que la empresa logre alinear la estrategia con su visión, estableciendo objetivos e indicadores, y que en base a sus resultados sea posible contar con información precisa y adecuada para facilitar el proceso de toma de decisiones a corto y largo plazo, principalmente en el directorio familiar. Durante su desarrollo se realizó un diagnóstico organizacional que permitió detectar que si bien la organización es rentable, ha descuidado un factor fundamental de éxito como lo es la medición y control de la gestión interna, que le permite agregar valor y lograr permanecer en el mercado como una empresa líder. Con la implementación se logró integrar todas las áreas de la organización de manera tal que cada uno de los integrantes se sienta partícipe de los resultados alcanzados, pudiendo monitorear los mismos y tomar las acciones correctivas necesarias para combatir las desviaciones.

Palabras Claves: Estrategia-Indicadores-Objetivos-Medición-Resultados.

Abstract.

In this work, the importance of the implementation of a management control tool based on the perspectives of the balanced scorecard to facilitate the communication of the strategy within the organization through a group is raised for the MAN-SER company. of indicators. With its implementation, it was intended that the company could align the strategy with its vision, establishing objectives and indicators, and that based on its results it is possible to have accurate and adequate information to facilitate the decision-making process in the short and long term, mainly in the family directory. During its development, an organizational diagnosis was carried out that allowed detecting that although the organization is profitable, it has neglected a fundamental success factor such as the measurement and control of internal management, which allows it to add value and manage to remain in the market as a leading company. With the implementation, it was possible to integrate all the areas of the organization in such a way that each one of the members feels

part of the results achieved, being able to monitor them and take the necessary corrective actions to combat deviations.

Key Words: Strategy-Indicators-Objectives-Measurement-Results.