

Resumen

El presente trabajo se llevó a cabo en la empresa A.J. & J.A. Redolfi SRL, una organización con amplia trayectoria, ubicada en la ciudad de James Craik provincia de Córdoba, Argentina. Su actividad principal es la distribución de productos alimenticios, refrigerados, bebidas, cigarrillos, artículos de limpieza y perfumería. Como primer paso se analizó su situación interna, externa y su entorno. Se elaboró un diagnóstico en el cual se destaca la escasa planificación estratégica y escasa formalización en los procesos interno, para brindar una solución a dichos problemas se propuso como mejor alternativa, la implementación de un cuadro de mando integral. La herramienta plantea cuatro perspectivas: Desarrollo y aprendizaje de la organización, procesos y capacidades internas, perspectiva de los clientes respecto de la organización y perspectiva financiera.

Se elaboraron objetivos por cada una de las cuatros perspectivas con su respectivos indicadores, fórmulas de cálculo, metas y asignación de áreas responsables. Se espera poder dar soporte a la gestión y obtener un sistema de información eficaz que agregue valor a la empresa y con ello incrementar el rendimiento financiero.

Palabras Claves: Sistema de Información, Cuadro de Mando Integral, Estrategia y Pequeñas y medianas empresas.