

Universidad Siglo 21



Carrera: Contador Público

Trabajo Final de Grado

Reporte de caso

“Implementación de Cuadro de Mando Integral en Lozada Viajes”

Autor: Lisandro Patricio Rendon

Legajo: VCPB25750

DNI: 33.510.702

Director de TFG: Fernando Ortiz Bergia

Argentina, julio, 2020

Resumen

El presente Trabajo Final de Grado tuvo como finalidad la propuesta de implementación de un Cuadro de Mando Integral para la empresa Lozada Viajes, referente en el sector turístico por su extensa red de franquicias a lo largo del país. Luego de realizar un diagnóstico sobre su situación interna y el contexto en el que opera, se reveló que existen cuestiones claves en la industria que han sido desatendidas producto del importante crecimiento experimentado en los últimos años y ponen en riesgo su competitividad en el mercado. Estas oportunidades de mejora detectadas, estuvieron relacionadas a la falta de tecnología en sus procesos internos que impulsen las ventas online y a la escasa capacitación de los recursos humanos que permita elevar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen, además de fomentar el desarrollo profesional dentro de la organización. Por ende, se estableció como objetivo general de la propuesta, desarrollar un Cuadro de Mando Integral con el respaldo teórico de Kaplan y Norton donde se diseñaron un conjunto de indicadores que permitan a la gerencia general realizar un seguimiento de aquellos factores claves para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Palabras claves: Cuadro de Mando Integral, indicadores, gestión.

Abstract

The current Final Degree Work intended to propose a Balanced Scorecard to the company Lozada Viajes, leader in the tourism sector for its extensive network of franchises throughout the country. After making a diagnosis about its internal situation and the context where it operates, it was revealed that there are issues in key industry areas which have been neglected as a result of the significant growth experienced in recent years and they also threaten its competitiveness in the market. These improvement opportunities detected were related to the lack of technology in their internal processes that could promote online sales and to the limited training of the human resources that allows raising the quality of the products and services offered, in addition to promoting professional development in the company. Therefore, the construction of a Balanced Scorecard with the theoretical support of Kaplan and Norton was set as a general objective of the proposal, where a set of indicators were designed to allow general management to monitor those key industry factors to accomplish the defined objectives that were predetermined.

Keywords: Balanced Scorecard, key performance indicators, management.