

Resumen

El presente trabajo se realizó en la empresa metalúrgica MAN-SER S.R.L.

La finalidad del mismo fue diseñar un plan de gestión interna a través del cuadro de mando integral. Esta herramienta permite alcanzar un equilibrio entre los elementos de la estrategia (misión, visión y valores) y los elementos operativos (objetivos e indicadores). Así se orienta a todo el personal al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Para agregar valor a la empresa se desarrollaron cuatro perspectivas fundamentales y sus objetivos específicos. Estos últimos necesitan monitoreo constante.

A lo largo del documento se incluyen: análisis de situación y FODA de la organización, marco teórico, diagnóstico y discusión y finalmente plan de implementación. En este plan se desarrolla la propuesta propiamente dicha.

Palabras claves: gestión interna, cuadro de mando integral, indicadores, estrategia, objetivos.

Abstract

This work was carried out in the MAN-SER S.R.L. metallurgical company.

The work's purpose was to design an internal management plan through a balanced scorecard, a tool which allows achieving a balance between the strategy elements (mission, vision and values) and the operational ones (objectives and indicators); thus guiding the staff to achieve the strategic objectives of the company.

Four fundamental perspectives and their specific objectives (which require constant monitoring) were developed to add value to the company.

Throughout the document are described: analysis of the situation and SWOT of the organization, theoretical framework, diagnosis and discussion, and finally the implementation plan. In this plan the proposal itself is developed.

Key words: internal management, balanced scorecard, indicators, strategy, objectives.