

Universidad Siglo 21



Trabajo Final de Grado

Diseño y desarrollo del Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión
en Lozada Viajes.

Autor: Ariel Francisco Rodriguez

DNI 30.233.594

Legajo: CPB 1994

Carrera: Contador Público

Marzo, 2021

Tutor: Alfredo González Torres

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal el desarrollo y aplicación de una herramienta de gestión estratégica en la empresa Lozada Viajes, con la finalidad de proporcionar información útil para el control interno y la toma de decisiones.

Como primera intervención se desarrolló un análisis situacional de la empresa determinando su entorno macro y micro; luego con la información recabada se desarrolló un Cuadro de Mando Integral, analizando cada una de las cuatro perspectivas de análisis que lo componen, que facilitó la traducción en términos operativos de la estrategia de la empresa, y la clarificación de su visión y su misión.

El propósito principal del desarrollo de un CMI como herramienta de gestión, es poder anticiparse a los diferentes escenarios económicos que se presentan en el ambiente en el cual desarrolla su actividad, optimizando la toma de decisiones.

Palabras Claves: Cuadro de Mando Integral; Dirección Estratégica; Indicadores de Rendimiento; Mejora Continua; Control de Gestión.

Abstract

The main objective of this study was the development and application of a strategic management tool in the company “Lozada Viajes”, in order to provide useful information for internal control and decision-making.

As a first intervention, a situational analysis of the company was developed, determining its macro and micro environment; once the information was gathered, a Balanced Scorecard was developed, analyzing each of the four perspectives of analysis that compose it, which facilitated the translation in operational terms of the company’s strategy, and the clarification of its vision and mission.

The main purpose of developing a BSC, as a management tool, is to be able to anticipate the different economic scenarios that arise in the environment in which it develops its activity, optimizing the decision-making.

Keywords: Balanced Scorecard; Strategic Direction; Performance Indicators; Continuous Improvement; Management Control.