



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Aplicación del Cuadro de Mando Integral en AFonline

Autor

Andrea Narvión Serrano

Director

Alfonso López Viñegla

Facultad de Economía y Empresa; Universidad de Zaragoza

2016/2017

Aplicación del Cuadro de Mando Integral en AFonline

Application of Balanced Scorecard for AFonline

Autor/Writer

Andrea Narvión Serrano

Director/ Director

Alfonso López Viñegla

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Departamento de Contabilidad y Finanzas

Facultad de Economía y Empresa

Universidad de Zaragoza 2016-2017

Resumen del proyecto: El objetivo de este proyecto consiste en analizar una empresa empleando la herramienta de Cuadro de Mando Integral. Es un modelo de gestión, que traduce la estrategia en objetivos relacionados entre sí, medidos a través de indicadores. Para ello, realizaremos un análisis de AFonline, centrándonos principalmente en cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, que nos permitirán el establecimiento de los objetivos estratégicos que ayudaran a la empresa a solventar los problemas e impulsar su crecimiento.

Abstract: The objective of this project is to analyze a company using the tool of Balance Scorecard. It is a management model, which translates the strategy into related objectives, measured through indicators. To do this, an analysis of Afonline will be performed, focusing mainly on four perspectives: financial, customers, internal processes and learning and growth, which will allow us to establish the strategic objectives that will help the company to solve problems and boost their growth.

ANEXO I.

ENTREVISTA GENÉRICA.

Perspectiva de APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

AC 1. ¿Qué tipo de organización tiene su empresa? ¿departamental? ¿por proyectos?

AC 2. ¿Cómo se toman actualmente las decisiones?

AC 3. ¿Existen políticas de incentivos?

AC 4. ¿Se han realizado o se van a llevar a cabo alianzas estratégicas con otras empresas del sector?

AC 5. ¿Qué tipos de herramientas tecnológicas tienen? ¿ERP? ¿Excel? ¿otras?

AC 6. ¿Qué políticas de formación se aplican en la empresa?

AC 7. ¿Qué valores empresariales destacaría de su organización?

AC 8. ¿Cómo es la Comunicación en esta empresa?

AC 9. ¿Existe alguna intranet para comunicarse?

AC 10. ¿Existe autonomía de decisión en todos los niveles?

AC 11. ¿Existe un sistema de retribución variable?

AC 12. ¿Existe alguna política enfocada hacia la gestión de la innovación?

AC 14. ¿Existe alguna política enfocada hacia la retención del talento?

AC 15. ¿Existe Web en la empresa? ¿Cuál es la función de la misma?

Perspectiva de PROCESOS INTERNOS

P 1. ¿Cómo se gestiona la política de ventas y compras en este caso el servicio?

P 2. ¿Cómo se gestionan las fincas?

P 3. ¿Cómo se seleccionan los proveedores?

P 4. Sobre las políticas de nuevas inversiones, ¿qué criterios se consideran?

P 6. ¿Existe algún sistema convencional de control de costes?

P 7. ¿Se lleva a cabo alguna planificación Estratégica?

Perspectiva de CLIENTES

C 1. Tipos de clientes con los que cuenta

C 2. ¿Cómo se lleva a cabo su captación?

C 3. ¿Cuál es la manera de conseguir su fidelización, una vez conseguida su satisfacción con el producto?

C 4. ¿Se va a llevar a cabo alguna estrategia para fortalecer la imagen corporativa de la empresa?

C 5. ¿En qué mercados opera actualmente la empresa?

Perspectiva FINANCIERA

F 1. ¿Cómo se realiza el análisis de la rentabilidad? Por comunidades de vecinos..

F 2. ¿Se lleva a cabo un análisis coste-volumen-beneficio?