

DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA LA SUBGERENCIA DE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DE LAN AIRLINES

**VANIA MARÍA VILCHES MUÑOZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

LAN Airlines es una de las empresas más importantes de Chile y Sudamérica la cual opera destinos de largo alcance, rutas dentro de América del Sur o también llamadas regionales, y vuelos domésticos en Perú, Argentina, Ecuador y Colombia. El presente proyecto es realizado en la Gerencia Centro de Control de Operaciones – Maintenance Operations Center (CCO–MOC) y específicamente en la Subgerencia del Centro de Control de Operaciones (CCO),

Ésta área de la Compañía, es la encargada de dar solución a las interrupciones del itinerario respectando las restricciones técnico-operacionales a las que están sujetos los vuelos. Éstas interrupciones de itinerario son las llamadas contingencias las cuales se clasifican según meteorología, mantenimiento, daños, control de tráfico aéreo y huelgas. A pesar que la labor que se realiza dentro de la Gerencia es de gran importancia ésta no posee un panel de indicadores que mida la gestión razón por la cual se genera el proyecto a realizar en el que se plantea proponer a la Subgerencia un Cuadro de Mando Integral.

El CMI es una herramienta de control de gestión que abarca las perspectivas financiera, cliente, procesos y aprendizaje y crecimiento con sus respectivos indicadores. Para su elaboración se realiza el diagnóstico de la Subgerencia, seguido del alineamiento estratégico con la declaración de la misión, visión y objetivos estratégicos a seguir. Luego se elaboró el Mapa Estratégico de la organización y así se definieron los indicadores para cada una de las perspectivas, cabe destacar que la Subgerencia posee recursos ilimitados para su labor por lo que no se realizó la perspectiva financiera y finalmente se realizó una propuesta de implementación de éste. Los principales logros obtenidos fue conocer el trabajo de la Compañía en el área de operaciones, la creación del Mapa Estratégico, el levantamiento de indicadores de gestión para la Subgerencia y la propuesta concreta de implementación mediante el prototipo.