



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



TESIS:

---

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION OPERATIVA DE LA EMPRESA  
“CQM ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS” MEDIANTE EL BALANCED  
SCORECARD PARA EL AÑO 2016.

---

**PRESENTADO POR:**

**BACH:** BRYAN PASTOR RIVAS

**BACH:** CARLA ANDREA QUIÑONES PAIVA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**ASESOR:** ING. ARTURO CHUQUIMIA  
HURTADO

CUSCO – PERU

2018



**Título :** Propuesta de mejora de la gestión operativa de la empresa “CQM Asesores Y Corredores De Seguros” mediante el Balanced Scorecard para el año 2016.

**Autor :** - Bryan Pastor Rivas  
- Carla Andrea Quiñones Paiva

**Fecha :** 25-06-2018

### **Resumen.**

El presente trabajo consistió en la realización de una propuesta de mejora de la gestión en las operaciones de la empresa “CQM ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS” ubicado en Av. De la cultura E-4, Magisterio, ciudad del Cusco. La necesidad que da inicio a este trabajo nace por la falta de un sistema de control de gestión, que brinde apoyo directamente a las operaciones de la compañía así mismo, poder determinar indicadores de desempeño y rendimiento en cada área funcional de la empresa. De esta manera, se tiene por objetivo principal, determinar de qué manera mejoró la gestión operativa basándose en la metodología Balanced ScoreCard para la empresa “CQM ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS”, de tal forma alinear el esfuerzo con la estrategia de la compañía. Para llevar a cabo este trabajo se utilizó la metodología propuesta por Kaplan y Norton, diseño de un mapa estratégico y la utilización de modelos de planificación estratégica como el Modelo de las cinco fuerzas de Porter, análisis FODA, matriz EFI y EFE y la matriz MPC El Balanced ScoreCard o Cuadro de Mando Integral es un modelo que se convierte en una herramienta muy útil para la gestión estratégica. Se basa en la definición de objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas estratégicas, estableciendo las relaciones causa efecto a través del mapa estratégico en cuatro perspectivas base; financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje-crecimiento, es decir traduce la estrategia en objetivos directamente relacionados y que serán medidos a través de indicadores alineados a iniciativas.

**Palabras clave:** Gestión, Operaciones, Balanced ScoreCard, cuadro de mando integral, Rendimiento, Desempeño, Objetivos Estratégicos, Iniciativas Estratégicas, Indicadores, Planificación, Fuerzas de Porter, matriz EFE Y EFI, Matriz MPC.



### Abstract.

The present work consists in the realization of a proposal of improvement of the management in the operations of the company "CQM ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS" located in Av. Of culture E-4, Teaching, city of Cusco. The need that gives rise to this work arises from the lack of a management control system, which provides direct support to the company's operations as well, being able to determine performance and performance indicators in each functional area of the company. Thus, the main objective is to determine how operational management will improve based on the Balanced ScoreCard methodology for the company "CQM ASESORES Y CORREDORES DE SEGUROS", in order to align the effort with the company's strategy. To carry out this work, the methodology proposed by Kaplan and Norton, design of a strategic map and the use of strategic planning models such as the Porter's Five Force Model, SWOT analysis, EFI matrix and EFE and the MPC matrix will be used. The Balanced ScoreCard or Balanced Scorecard is a model that becomes a very useful tool for strategic management. It is based on the definition of strategic objectives, indicators and strategic initiatives, establishing the cause-effect relationships through the strategic map in four basic perspectives; financial, customers, internal processes and learning-growth, that is, translates the strategy into directly related objectives that will be measured through indicators aligned to initiatives.

**Keywords:** Management, Operations, Balanced ScoreCard, Performance, Performance, Strategic Objectives, Strategic Initiatives, Indicators, Planning, Porter Forces, matrix EFE and EFI, Matriz MPC.