



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**TESIS**

---

**“DISEÑO DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA LA GESTION  
ESTRATEGICA DE LA EMPRESA ALIMENTOS Y SERVICIOS LLANOS  
S.R.L. – MOQUEGUA, 2019”**

---

**PRESENTADO POR:**

BCH. LUZ NELIDA JIMÉNEZ CHULLA

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO  
PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL**

**ASESOR:**

ING. CARLOS ALBERTO BENAVIDES  
PALOMINO

**CUSCO – PERÚ**

**2020**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de diseñar el Cuadro de Mando Integral para la gestión estratégica de la empresa Alimentos y Servicios Llanos S.R.L. – Moquegua, 2019.

El Cuadro de Mando Integral está elaborado de acuerdo a la literatura existente, considerando la perspectiva financiera, del cliente, de los procesos internos, y de aprendizaje y crecimiento planteadas por Kaplan & Norton; para que la empresa pueda tener un modelo de gestión estratégica, y así poder gestionar el cumplimiento de sus objetivos con un control adecuado de indicadores de gestión.

La metodología del estudio es de tipo Aplicada-Propositiva, de un nivel Descriptivo, con el método Analítico-Deductivo, de un enfoque Cuantitativa y de diseño No Experimental de tipo Transversal. La unidad de estudio fue la empresa Alimentos y Servicios Llanos S.R.L., dedicada a brindar servicio de alimentación, sus principales clientes son las empresas de mantenimiento, construcción y minería. La población de estudio 34 trabajadores de la empresa y 410 comensales, considerados como consumidores directos.

Para el estudio se llevó a cabo un diagnóstico estratégico, y con ello se pudo identificar las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, para poder formular las estrategias y formular los objetivos estratégicos e indicadores para cada perspectiva del Cuadro de Mando Integral. Además se propuso la declaración de la misión, visión y los valores, y la estructura organizacional para que la empresa cuente con un direccionamiento estratégico.

Finalizando el trabajo de investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones para la implementación del Cuadro de Mando Integral para la gestión estratégica de la empresa Alimentos y Servicios Llanos S.R.L. – Moquegua, 2019.

**Palabras Clave:** Gestión Estratégica, Cuadro de Mando Integral, Estrategias, Objetivos Estratégicos, Indicadores de Gestión



### ABSTRACT

The research work was developed with the objective of designing the Balanced Scorecard for the strategic management of the company Alimentos y Servicios Llanos S.R.L. - Moquegua, 2019.

The Balanced Scorecard is prepared according to the existing literature, considering the financial, customer, internal processes, and learning and growth perspective proposed by Kaplan & Norton; so that the company can have a strategic management model, and thus be able to manage the fulfillment of its objectives with an adequate control of management indicators.

The methodology of the study is of the Applied-Proposal type, of a Descriptive level, with the Analytical-Deductive method, of a Quantitative approach and of Non-Experimental design of the Transversal type. The study unit was the company Alimentos y Servicios Llanos S.R.L., dedicated to providing food service, its main clients are maintenance, construction and mining companies. The study population 34 employees of the company and 410 guests, considered as direct consumers.

For the study, a strategic diagnosis was carried out, and with it its could identify the opportunities, threats, strengths and weaknesses, in order to formulate the strategies and formulate the strategic objectives and indicators for each perspective of the Balanced Scorecard. In addition, the mission statement, vision and values, and the organizational structure were proposed so that the company has a strategic direction.

Finalizing the research work, the conclusions and recommendations for the implementation of the Balanced Scorecard for the strategic management of the company Alimentos y Servicios Llanos S.R.L. - Moquegua, 2019.

**Keywords:** Strategic Management, Balanced Scorecard, Strategies, Strategic Objectives, KPI's