



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED
SCORECARD PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTES ECO NATURA TOURS E.I.R.L. BASADO EN
UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA, 2016”**

Presentado por:

Bach. Katherine Lucero Chávez Patiño

Para optar al título profesional de:

Ingeniera Industrial.

Asesor:

Ing. Julio Alberto Villasante Lindo

**CUSCO-PERÚ
2016**



Título : PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCED SCORECARD PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ECO NATURA TOURS E.I.R.L. BASADO EN UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA, 2016.

Autor : - Katherine Lucero Chávez Patiño

Fecha : 13-12-2016

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer la implementación del Balanced Scorecard como un sistema de gestión para la empresa de transportes Eco Natura Tours.

E.I.R.L para los próximos tres años, como respuesta a la necesidad de crear un marco de gestión estratégica de acuerdo a las exigencias de un entorno competitivo y globalizado. El Balanced Scorecard es un sistema que tiene una metodología práctica y estructurada para dirigir los procesos de una empresa hacia un objetivo general plasmado en la visión y desarrollado en un conjunto de indicadores estratégicamente distribuidos para toda la organización. La investigación se basó en la metodología aplicada al proceso estratégico de Fernando D'alessio desarrollada en su libro "El proceso estratégico" contrastado con la información recolectada de la empresa Eco Natura Tours. La cual consistió en un diagnóstico de la empresa, proponiendo un plan estratégico y su posterior implementación del Balanced Scorecard como herramienta de control. Que a partir de las mediciones de los indicadores de desempeño se podrá tomar acciones para alcanzar los objetivos y así lograr mejorar la gestión de la empresa Eco Natura Tours E.I.R.L.



ABSTRACT

The present research has the propose of implementation of the Balanced Scorecard as a management system for the transport company Eco Natura Tours. E.I.R.L for the next three years, in response to the need to create a strategic management framework according to the demands of a competitive and globalized environment. The Balanced Scorecard is a system that has a practical and structured methodology to guide the processes of a company towards a general goal embodied in the vision and developed in a set of indicators strategically distributed throughout the organization. The research was based on the methodology applied to the strategic process of Fernando the strategic development "contrasted with the information collected from the company Eco Natura Tours, which consisted of a diagnosis of the company, proposing a strategic plan and its subsequent implementation of the Balanced Scorecard As a control tool. Thanks to the measurements of the performance indicators can be taken actions to achieve the objectives and thus achieve to improve the management of the company Eco Natura Tours EIRL.