



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL



**“DISEÑO DEL BALANCED SCORECARD PARA MEJORA
DE LA GESTIÓN DEL RESTAURANT CAFÉ BAR UKUMARI
DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN EL 2016”**

Presentado por:

Bach. Jessica Paola Bejarano Bravo

**Para optar al título profesional de
Ingeniero Industrial**

Asesor:

Ing. Julio Alberto Villasante Lindo

CUSCO – PERÚ

2016



Título : DISEÑO DEL BALANCED SCOREDCARD PARA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL RESTAURANT CAFÉ BAR UKUMARI DE LA CIUDAD DEL CUSCO EN EL 2016.

Autor : - Jessica Paola Bejarano Bravo

Fecha : 20-03-2017

RESUMEN

El éxito de toda organización depende cada vez más de que sus procesos empresariales se encuentren alineados con su rumbo estratégico y permitan la gestión del cambio proactivamente.

El presente trabajo consiste en la realización de un análisis y propuesta de un diseño del BSC para “Restaurant Café Bar Ukumari” ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cusco.

Esta investigación consiste en la utilización de una herramienta de control de gestión para “Restaurant Café Bar Ukumari” realizando un cuadro de mando integrado BALANCED SCOREDCARD según las cuatro perspectivas del mismo.

El BALANCED SCOREDCARD 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. El éxito en la implementación del BALANCED SCOREDCARD es cuando se logran cumplir los indicadores de gestión de la organización.

Del mismo modo, este estudio permitirá obtener un mayor conocimiento sobre las fortalezas y debilidades de la empresa, así como del entorno que la rodea. De esta manera se podrán crear una serie de propuestas para optimizar los recursos de que dispone la empresa.

Palabras clave: Rumbo estratégico, gestión del cambio, procesos empresariales, cuadro de mando integral, control de gestión, gestión estratégica, mapa estratégico, indicadores de gestión.



ABSTRACT

The success of any organization depends increasingly that their business processes are aligned with its strategic direction and enable proactive management of change.

This work consists of an analysis and proposal for improvement of "Ukumari Restaurant Café Bar" located in the historic center of Cusco city.

This research involves the use of a management control tool for "Ukumari Restaurant Café Bar" making a BALANCED SCOREDCARD integrate it into the four perspectives of the same.

The BALANCED SCOREDCARD 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 causal relationships through strategic map based on four perspectives; financial, customer, internal processes and learning-growth, in the strategy translates directly related and objectives will be measured through indicators aligned initiatives. The successful implementation of the BALANCED SCOREDCARD is when you fail to meet the performance indicators of the organization.

Similarly, this study will gain greater insight into the strengths and weaknesses of the company and the surrounding environment. This way you can create a series of proposals to optimize the resources available to the company.

Keywords: Strategic direction, change management, business processes, Balanced ScoreCard, management control, strategic management, strategic map, management indicators.