



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**Sistema de gestión basado en el cuadro de mando
integral para mejora de la competitividad de una
empresa del sector plástico ubicado en el distrito de
Chorrillos: 2015 - 2016**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección de
Empresas Industriales y de Servicios

AUTOR

Roberto César AGUILAR CUSIHUAMÁN

Lima, Perú

2018

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló en base al análisis de la implementación del Cuadro de Mando Integral una empresa del sector de plásticos. En ese sentido el propósito principal que se buscó Implementar un Sistema de Gestión a través del Cuadro de Mando Integral para mejorar la competitividad de una empresa del sector plástico, ubicado en el distrito de Chorrillos: 2015-2016. Las bases teóricas se soportaron en las propuestas de Kaplan y Norton (2008), los mismos que indicaron que el Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta básica de gestión que permite integrar a la organización con su visión a través de estrategias que vinculan los objetivos e indicadores. Con respecto al marco referencial orientado a la segunda variable se analizó el énfasis para que una empresa pueda ser competitiva debe atribuir “El diagnóstico de las cinco fuerzas formado por el poder de negociación de los compradores, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de nuevas entradas, la amenaza de los sustitutos y la intensidad de la rivalidad” (Porter, 2009, p. 61). Con respecto al aspecto metodológico de la investigación según lo indicado por Delgado (2009), “(...) se orientó hacia la investigación aplicada la cual se enfoca en describir soluciones para problemas prácticos inmediatos”. La población de estudio estuvo conformada por todos los procesos existentes dentro de la empresa conformada por los cinco principales procesos, los cuales se detallan a continuación: producción, administración, almacén, atención al cliente y finanzas. Se concluyó que la implementación de un Sistema de Gestión a través del Cuadro de Mando Integral mejora la Competitividad de una empresa del sector plástico, ubicado en el distrito de Chorrillos: 2015-2016, toda vez que el p valor es menor que 0.005, en este caso el valor es de 0.002.

Palabras clave: Cuadro de Mando Integral, competitividad.

ABSTRACT

This investigation was developed based on implementation analysis of the Balanced Scorecard regarding plastic sector company. Therefore, the main purpose was to Implement a Management System through the Balanced Scorecard to improve the competitiveness of a company in the plastic sector, located in Chorrillos district: 2015-2016". The theoretical bases were supported in the proposals of Kaplan and Norton (2008), who indicated the Balanced Scorecard (CMI) is a management tool that allows to integrate the company with its vision through strategies that join the objectives and indicators. Regarding the referential framework oriented to the second variable, emphasis for a company will reach competitive must be attributed to The diagnosis of the five forces -formed by the bargaining power of buyers-, the bargaining power of suppliers is the threat of new entrances, the threat of substitutes and intensity of rivalry ". Regarding the methodological aspect of the research as indicated by Delgado (2009), "(...) was oriented towards applied research which focuses on describing solutions for immediate practical problems". Population was made up of all existing processes within the company. In Conclusion, the implementation of a Management System through the Balanced Scorecard improves the competitiveness of a plastic sector company, located at Chorrillos district in 2015-2016. For this analysis was utilized the chi-square statistical test where the p-value is less than 0.005 and for this case, the value was 0.002.

Key words: Balanced Scorecard, competitiveness.