

DISEÑO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN PARA AGROINDUSTRIAL RAUQUÉN S.A

**PAMELA ALEJANDRA LÓPEZ ALBURQUENQUE
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

El proyecto de mejoramiento comprende el Diseño de un Cuadro de Mando Integral para Agroindustrial Rauquén S.A, empresa prestadora de servicios de recepción de fruta a granel, almacenamiento de fruta en frío convencional y atmósfera controlada, embalaje de manzanas y cerezas, recepción de fruta pre-empacada para arándanos y despacho de diferentes especies de fruta para exportación.

Se inició con el desarrollo del planteamiento de los objetivos del proyecto, definiendo además el alcance y la metodología de solución, luego de esto se realizó el marco teórico para sostener la metodología propuesta.

Continuando, se realizó un capítulo donde se entrega información de la empresa, y luego se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa, utilizando herramientas como FODA, matriz de Tows, análisis de Porter y Diagrama de Pareto, para determinar las condiciones actuales de la empresa.

Una vez realizado lo anterior, se establecieron los objetivos estratégicos para darle cumplimiento a la misión, visión y estrategia de la empresa, definiéndolos por cada una de las perspectivas; financiera, del cliente, procesos internos y aprendizaje y desarrollo.

Ya analizando cada uno de los objetivos, se realizaron los mapas estratégicos, el global y por perspectiva, definiendo las iniciativas que darán cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados.

Finalmente se definieron cada uno de los indicadores que son necesarios para cumplir con los objetivos, indicando la fórmula, la frecuencia, el responsable y la meta de cada uno de estos indicadores, para luego completar el Tablero de Cuadro de Mando Integral, del cual la empresa se guiará para tener un seguimiento y un control de toda la empresa y lo principal cumplir con la estrategia de “Excelencia y liderazgo en servicios”.