



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA**

**Diagnóstico de las perspectivas bajo el enfoque del Cuadro de Mando  
Integral en la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C. Paíta – año  
2014.**

**AUTOR:**

**Bach. MIRTHA DE LOS MILAGROS IPANAQUÉ FIESTAS**

**ASESOR:**

**Eco MBA Carmen Milena Noblecilla Saavedra**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Planificación**

**PIURA – PERÚ**

**2014**

## **JURADO CALIFICADOR**

---

Dr. Adm. Freddy Castillo Palacios  
Presidente

---

Eco. MBA Milena Noblecilla Saavedra  
Secretaria

---

Ing. Groover Villanueva Butrón  
Vocal

## **Dedicatoria**

A dios y a la Virgen María, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres por ser las personas que me han acompañado durante todo mi trayecto de vida, por sus consejos sabiéndome guiar para culminar mi carrera profesional.

A mis abuelos personas admirables que han sido los incentivadores de formarme en valores. Y a todos aquellos que me apoyaron moral y económicamente.

## **Agradecimiento**

Agradezco en especial al Dr. Freddy William Castillo Palacios y a la Eco MBA. Milena Noblecilla, asesor metodólogo y asesora especialista que me apoyaron siempre con sus conocimientos, sugerencias, llegando a finalizar el trabajo de tesis.

A mis padres: Mirtha y Pedro por confiar en mí y por su constante aliento siendo el motor y motivo de mi vida; a mis hermanos: Sheyla y Edwin por su sacrificio y consejos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de mi tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Mirtha de los Milagros Ipanaqué Fiestas con DNI Nº 48169752, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 28 de diciembre del 2014

---

**Mirtha de los Milagros Ipanaqué Fiestas**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada " Diagnóstico de las Perspectivas bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral para la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C Paita - Año 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

## Índice

Página del jurado calificado .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad .....	iv
Presentación .....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Formulación del problema .....	23
1.1.1. Pregunta General .....	23
1.1.2. Preguntas Específicas .....	23
1.2. Objetivos .....	24
1.2.1. Objetivo general .....	24
1.2.2. Objetivos específicos .....	24
II. MARCO METODOLÓGICO .....	25
2.1. Variables .....	25
2.2. Operacionalización de variables .....	26
2.3. Metodología .....	27
2.4. Tipo de estudio .....	27
2.5. Diseño .....	27
2.6. Población, muestra y muestreo .....	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.8. Métodos de análisis de datos .....	31
2.9. Aspectos éticos .....	31
III. RESULTADOS .....	32
3.1. Determinar la situación financiera de la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C. en Paita – año 2014 .....	33
3.2. Analizar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C. en Paita – año 2014 .....	40
3.3. Analizar los procesos internos aplicados en la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C. en Paita – año 2014 .....	42

3.4. Determinar la perspectiva de formación y crecimiento de los trabajadores de la empresa Pesquera Tierra Colorada S.A.C. en Paita – año 2014 .....	44
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	56
V. CONCLUSIONES .....	65
VI. RECOMENDACIONES .....	67
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
ANEXOS .....	72



## Índice de tablas:

<b>Tabla N° 01.</b> Situación Actual del Área de Finanzas .....	33
<b>Tabla N° 02.</b> Utilización de Herramientas de gestión .....	34
<b>Tabla N° 03.</b> Ratios de la Perspectiva Financiera .....	35
<b>Tabla N° 04.</b> Situación Actual del Área de Comercialización y Ventas .....	40
<b>Tabla N° 05.</b> Satisfacción de los clientes de la provincia de Piura .....	41
<b>Tabla N°06.</b> Situación Actual del Área de Procesos Internos .....	42
<b>Tabla N° 07.</b> Acciones de la empresa .....	43
<b>Tabla N° 08.</b> Situación Actual del Área de Recursos Humanos .....	44
<b>Tabla N° 09.</b> Acciones de la empresa .....	45
<b>Tabla N° 10.</b> Misión de la empresa PTC SAC .....	46
<b>Tabla N°11.</b> Visión de la empresa PTC SAC .....	47
<b>Tabla N° 12.</b> Principios y valores de la empresa PTC SAC .....	47
<b>Tabla N° 13.</b> Nivel de ingresos mensuales de los trabajadores .....	48
<b>Tabla N° 14.</b> Satisfacción de los trabajadores con su remuneración .....	48
<b>Tabla N°15.</b> Satisfacción de los trabajadores con los beneficios conforme con la Ley .....	49
<b>Tabla N° 16.</b> Satisfacción con los beneficios otorgados por el labor que Desempeñan .....	50
<b>Tabla N° 17.</b> El cambio clave del éxito .....	50
<b>Tabla N° 18.</b> La capacitación del personal permite competitividad .....	51
<b>Tabla N° 19.</b> Línea de capacitación que desea recibir los trabajadores .....	51
<b>Tabla N° 20.</b> Motivo de bajas laborales de la empresa .....	52
<b>Tabla N° 21.</b> Herramientas y materiales necesarios para la realización de las Actividades .....	53
<b>Tabla N° 22.</b> Relación con sus jefes de planta y supervisor .....	54
<b>Tabla N° 23.</b> Relación con sus compañeros de trabajo .....	54
<b>Tabla N° 24.</b> Atención de dudas e inquietudes en el área de Recursos Humanos ..	55
<b>Tabla N° 25.</b> Satisfacción en su trabajo .....	55

## Resumen

En la presente tesis se realizó una investigación de tipo aplicativo, el diseño no experimental, Transeccional – descriptivo, teniendo como objetivo general diagnosticar las perspectivas bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral en la empresa Pesquera Tierra Colorada SAC. Paita – año 2014.

La investigación se realizó a los jefes de las diferentes áreas de la empresa en estudio, además para profundizar el análisis de la perspectiva financiera se basó en el análisis de los estados financieros de los tres últimos años, por otro lado para conocer la satisfacción del cliente, se estudió a los consumidores de la provincia de Piura, para la perspectiva de procesos internos se estudió a la empresa mediante las actividades que realizan bajo la premisa de la observación y para finalizar la última perspectiva que corresponde al aprendizaje y crecimiento se estudió a los trabajadores de la empresa Pesquera Tierra Colorada Paita.

Los datos se recolectaron mediante instrumentos, en la técnica de la entrevista se empleó como instrumento la guía de la entrevista; preguntas aplicadas a los jefes de las áreas de Finanzas, Comercialización y Ventas, Operaciones de Flota y Recursos Humanos; en la técnica de la encuesta se empleó como instrumento el cuestionario de preguntas aplicado a los 56 trabajadores de la empresa; en la técnica de la observación se empleó la guía de observación para atribuir en que se está fallando para su debido diagnóstico y por último se empleó como técnica la revisión de la base de datos teniendo como instrumento la ficha de revisión a los estados financieros. Los datos de las encuestas aplicadas fueron procesados mediante el paquete SPSS versión 21, y los resultados de la entrevista, guía de observación y análisis de base de datos se efectuaron mediante Excel 2013 para Windows de manera triangular.

Los resultados obtenidos presentan problemas en la situación financiera tales como disminución de liquidez y riesgo de pedir préstamo a entidades financieras; por otro lado la empresa cuenta con insatisfacción del cliente e insatisfacción del personal produciendo bajas laborales llegando a la conclusión que la empresa necesita un sistema de gestión estratégica para el logro de sus metas y mayor productividad.

**Palabras clave:** Cuadro de Mando Integral, perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos internos, perspectivas de aprendizaje y crecimiento.

## **Abstract**

In this thesis research of application type, non- experimental design was conducted Transactional - descriptive, with the general goal diagnose prospects under the approach of the Balanced Scorecard in Tierra Colorada Pesquera SAC. Paita - 2014.

Research the heads of the different areas of the company under study was performed, in addition to deepen the analysis of the financial perspective was based on the analysis of financial statements for the last three years, on the other hand to meet customer satisfaction was studied to consumers in the province of Piura and finally the last perspective that corresponds to the learning and growth were studied workers Pesquera Tierra Colorada Paita.

The data were collected by instruments in interview technique was used as an instrument guide the interview; questions applied to the heads of the areas of Finance, Marketing and Sales, Fleet Operations and Human Resources; in the survey technique was used as the instrument of questions applied to 56 employees of the company; in the art of observing the observation guide was used to attribute that is failing for appropriate diagnosis and finally was employed as a technical review of the database record the instrumentality of the review to the financial statements. Data from the surveys were analyzed using SPSS version 21 package, and the results of the interview, observation guide and database analysis were performed using Excel 2013 for Windows in a triangular fashion.

The results obtained have problems in financial position such as decreased liquidity risk and borrow loan from financial institutions; moreover the company has customer dissatisfaction and dissatisfaction producing staff sick leave and concluded that the company needs a strategic management system for achieving their goals and increased productivity.

**Keywords:** Balanced Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal process perspective, learning and growth prospects.