



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“UTILIZACIÓN DEL BALANCED SCORECARD Y SU RELACIÓN CON
EL AUMENTO DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA CCA
INTERNACIONAL SAN ISIDRO, 2016”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JUAN RICARDO AVALO MENDOZA

ASESOR:

Dr. VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2016

Dr. Víctor Dávila Arenaza
Presidente

Dr. Lessner León Espinoza
Secretario

Dr. Antonio Díaz Saucedo
Vocal

DEDICATORIA

A mi padre quien no dejo de creer en mí y hasta el último día de universitario me apoyo en todo, José Avalo Chávez y en especial mención a mi madre quien fue la principal motivadora en mi carrera y quien me acompañó en todo mi esfuerzo, María Antonieta Mendoza Estremadoyro, ya que ellos me inculcaron sólidos principios éticos y morales, y por el inmenso amor que me otorgaron y el gran apoyo que en vida me brindaron para mi desarrollo personal y profesional; además, y no menos importantes, mi esposa y compañera para toda la vida Gabriela Guevara Huamani quien me dio la dicha de ser padre de una hermosa hija Yaiza María Avalo Guevara.

AGRADECIMIENTO

A los profesores que me acompañaron y asesoraron a lo largo de estos años y en mi investigación: Dr. Miguel Ángel Valdivia, Dr. Víctor Dávila. A mis padres y familiares más cercanos por ayudar a lograr esta meta que les había prometido, y a esos amigos que estuvieron en el momento que más necesitaba de ellos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Ricardo Avalo Mendoza con DNI N° 47585216, 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 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.

Lima, julio del 2016.

JUAN RICARDO AVALO MENDOZA

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La utilización del Balanced ScoreCard y su relación con el Aumento de la Rentabilidad en la empresa Cca Internacional San Isidro-Lima, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Juan Ricardo Avalo Mendoza

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	ix

I INTRODUCCIÓN **10**

1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	16
1.5 Justificación.....	16
1.6 Objetivos.....	17
1.7 Hipótesis.....	18

II. MÉTODO **18**

2.1 Diseño de investigación.....	18
2.2 Variable, Operacionalización.....	20
2.3 Población y Muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Método de análisis de datos	28
2.6 Aspectos Éticos.....	28

III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSION	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
VIII. ANEXOS	47
Instrumentos.....	47
Matriz de consistencia.....	50
Validación de los instrumentos.....	51

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo, determinar la relación entre la utilización del Balanced Scorecard con el aumento de la rentabilidad en la empresa Cca Internacional San Isidro – Lima año 2016, la población objeto de estudio estuvo comprendida por 64 colaboradores y la muestra la misma cantidad de la población. Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta usando como instrumento el cuestionario conformado por 30 preguntas tipo Likert. Una vez recolectados los datos, fueron procesados mediante programa estadístico IBM SPSS V. 20.0. Lográndose como resultado con relación al objetivo general que la utilización del Balanced Scorecard tiene relación significativa con el aumento de la rentabilidad.

Palabras clave: *Balanced Scorecard, Rentabilidad.*

ABSTRACT

The thesis aimed to determine the relationship between the use of the Balanced Scorecard with increasing profitability in the company Cca International San Isidro - Lima 2016, the study population was comprised of 64 partners and shows the same amount of the population. Data were collected using the survey technique using as an instrument the questionnaire comprised of 30 questions in Likert scale. Once collected data were processed using statistical program SPSS V. 20.0 . Achieving results in relation to the overall objective that the use of the Balanced Scorecard has significant relationship with increased profitability.

Word key : *Balanced Scorecard , Profitability .*