



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN EL
BALANCED SCORECARD PARA LA EMPRESA
DINOSELVA IQUITOS S.A.C. DE LA CIUDAD DE RIOJA
EN EL AÑO 2011”

Tesis que presenta el Bachiller:
VALERY DEL AGUILA PEREA

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES:
LIC. KARLA MARTELL ALFARO
LIC. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

TARAPOTO - PERÚ
2011

DEDICATORIA

A mi esposa, hijos y familiares que con su profundo afecto y comprensión me apoyaron dándome fuerzas y valor para seguir adelante como guías en mi caminar.

EL AUTOR

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
BIBLIOTECA

CODIGO: 0055.....

ADM-PS.....

F.I.....

N° DE LIBRO:

FECHA: 04-06-2012

PRESENTACIÓN

La presente Tesis titulada “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION BASADO EN EL BALANCED SCORECARD PARA LA EMPRESA DINOSELVA IQUITOS SAC. DE LA CIUDAD DE RIOJA EN EL AÑO 2011”, ha sido elaborado con el fin de brindarles un material que les sirva de orientación y apoyo para la aplicación de un modelo de Gestión.

Se busca lograr un proceso dinámico y coherente con los procesos antes mencionados y con las sugerencias propuestas. Esto permitirá observar los logros y dificultades, así como el progresivo desarrollo, a través del avance en las diversas actividades de la empresa.

AUTOR

AGRADECIMIENTO

A la Gerencia y colaboradores de la Empresa DINOSELVA IQUITOS SAC., por su amplio y desinteresado apoyo en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A mis asesoras: Lic. Karla Martell Alfaro y Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas, por brindarme su incondicional apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional Administración, quienes con sus orientaciones y recomendaciones en su ardua labor educativa guíaron mi formación como profesional.

A todas las personas que de manera directa o indirecta me apoyaron en la elaboración del presente trabajo de investigación.

AUTOR

ÍNDICE

GENERALIDADES ASPECTOS INFORMATIVOS.....	
PRESENTACION.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCION.....	10
CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO	
1.1. El Problema.....	12
1.1.1 Selección del Problema.....	12
1.1.2 Antecedentes del Problema.....	13
1.1.3. Formulación del Problema.....	16
1.2 Justificaciones.....	16
1.2.1 Justificación Teórica.....	16
1.2.2 Justificación Metodológica.....	17
1.2.3 Justificación Practica.....	17
1.2.4 Justificación Académica.....	18
1.3 Limitaciones.....	18
1.3.1 De Generalización.....	18
1.3.2 De Diseño.....	18
1.3.3. De Tiempo.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivo Especifico.....	19
1.5 Hipótesis.....	19
1.6 Variables – Indicadores.....	19

1.7	Diseño de la Investigación.....	20
-----	---------------------------------	----

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO

2.1.	Marco Teórico.....	22
2.2.	Marco Conceptual.....	51

CAPITULO III: DESCRIPCION DE RESULTADOS

3.1	Objetivo N° 01.....	57
3.2	Objetivo N° 02.....	60
3.3	Objetivo N° 03.....	66

CAPITULO IV: CONTRASTACION DE HIPOTESIS

4.1	Contrastación de Hipótesis.....	78
-----	---------------------------------	----

CAPITULO V: DISCUSION DE RESULTADOS

5.1.	Discusión de Resultados	79
------	-------------------------------	----

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	81
6.2	Recomendaciones.....	82

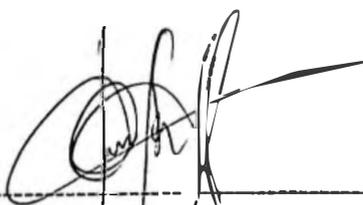
CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1	Bibliografía.....	83
8.1	Apéndice y Anexos.....	84

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

El suscrito Bachiller, **VALERY DEL AGUILA PEREA** de 35 años de edad, de nacionalidad peruano, identificado con D.N.I. 01146281, domiciliado actualmente en el Jr. Ayacucho N° 171 del distrito y provincia de Rioja, región San Martín, **DECLARO BAJO JURAMENTO LA AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO DE LA PRESENTE TESIS TITULADO “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION BASADO EN EL BALANCED SCORECARD DE LA EMPRESA DINOSELVA IQUITOS SAC. DURANTE EL PERIODO 2011 DE LA CIUDAD DE RIOJA”.**

Para mayor validez firmo el presente documento en señal de conformidad.



VALERY DEL AGUILA PEREA
DNI: 1146281

Rioja, Diciembre del 2011

RESUMEN

Todas las instituciones públicas y privadas deben poseer las herramientas necesarias para enfrentar los cambios futuros para que la gerencia sea más interactiva y competitiva. Precisamente, el cuadro de mando integral (CMI) es una herramienta de gestión que ayuda a mejorar el desempeño organizacional, tomando en cuenta la Visión y Misión. Las instituciones privadas tales como las entidades dedicadas al ámbito comercial, presentan una serie de inconvenientes para el logro de una excelente estructura organizacional encaminado al logro de los objetivos institucionales, pero pueden contar con el CMI que maneja cuatro perspectivas adaptables a cualquier organización: presupuesto e ingresos; comunidad organizacional; procesos internos; formación y desarrollo. Estas perspectivas pueden trabajar de forma interrelacionada con el fin de facilitar la toma de decisiones y lograr los planes propuestos. El CMI hace énfasis en las perspectivas de formación y desarrollo y de procesos internos, piedra angular para estas instituciones donde las fallas son evidentes

Palabras clave: gerencia, indicadores no financieros, mapa estratégico *visión y misión*

ABSTRACT

All public and profit institutions must have the necessary tools to face the future changes so that the management could be more interactive and competitive. Indeed, the Balanced Scorecard (BSC) is a management tool that helps to improve the organizational performance, taking into account and The profit Institutions such as the trade business, present different disadvantages for the profit of an excellent organizational structure, but they can count on the BSC based in four perspectives adaptable to any organization: Budget and income; Organizational community; Internal processes; Formation and development. These perspectives can work interrelated to facilitate the decision making process in order to achieve the proposed objectives. The BSC makes emphasis on the perspectives of formation and development and internal processes, central axis for these institutions where the faults are evident.

Key words: management, no financial indicators, strategic map. *Visión misión*