



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL BASADO EN UN  
BALANCED SCORECARD PARA INCREMENTAR EFECTIVIDAD  
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS  
EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER**  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**AUTOR**

BR. MURO ZUÑIGA, MONICA VIRGINIA

**ASESOR**

Dr. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mis padres Doris y Oscar, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron. Mamá, Papá, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a Ustedes.

Mi esposo Jhonny y a Mis hijas Ariana e Ivanna, quienes con su paciencia, cariño y comprensión me dieron día a día la fortaleza que necesitaba para llegar hasta hoy, momento muy importante en mi vida, la culminación de un objetivo y meta y el comienzo de algo mejor.

Rosita, por apoyarme en el cuidado de mis niñas mientras realizaba mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a Dios, por darme la vida, a mis padres y esposo por su valioso apoyo en mi formación profesional, a la Universidad César Vallejo y su plana docente de la Escuela de Post Grado por los conocimientos y experiencias transmitidos para ser una profesional competitiva ante un mercado laboral que cada día se hace más exigente.

Asimismo un sincero agradecimiento a todos aquellos que de alguna forma han contribuido en mi superación profesional, sinceramente muchas gracias.

## PRESENTACIÓN

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: "PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL BASADO EN UN BALANCED SCORECARD PARA INCREMENTAR EFECTIVIDAD DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE" con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Administración de Negocios - MBA.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo Proponer un Balanced Scorecard para Incrementar la efectividad del área Administrativa de una Compañía de Seguros en la Región Lambayeque.

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, pueda optar el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

Señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

La Autora.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I:.....	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	14
1.4. Limitaciones.....	15
1.5. Antecedentes.....	15
A nivel internacional.-.....	15
A nivel nacional.-.....	20
1.6. Objetivos.....	23
1.6.1. General.....	23
1.6.2. Específicos.....	23
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 Sistema de Control basado en un Balanced Scorecard.....	26
2.1.1 Concepto.....	26
2.1.2. Características.....	28
2.1.3 Modelos.....	28
2.1 Efectividad del área Administrativa de una Compañía de Seguros en la Región Lambayeque.....	35
2.2.1 Concepto.....	35
2.2.2 Características.....	36
2.2.3. Modelos de Efectividad Organizacional.....	41
2.3 Marco Conceptual.....	45

2.3.1	Efectividad Administrativa .....	45
2.3.2.	Lecciones efectivas de gerencia .....	45
CAPÍTULO III .....		47
MARCO METODOLÓGICO .....		47
3.1.	Hipótesis: .....	48
3.2.	Variables. ....	48
3.2.1.	Definición Conceptual .....	48
3.2.2.	Definición Operacional. ....	49
3.3.	Metodología. ....	51
3.3.1.	Tipo de Estudio. ....	51
3.3.2.	Diseño. ....	51
3.4.	Población y muestra.- .....	52
3.5.	Método de Investigación.- .....	52
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.- .....	53
<b>3.6.1.</b>	<b>Técnicas de gabinete.</b> .....	53
<b>3.6.2.</b>	<b>Técnicas de trabajo de campo</b> .....	54
3.7.	Métodos de análisis de datos.-.....	54
CAPÍTULO IV .....		55
RESULTADOS .....		55
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	56
4.1	RESULTADOS: .....	56
	Indicador de activos: ¿Cuál es la diferencia de activos? .....	56
4.2	DISCUSIÓN: .....	65
SUGERENCIAS. ....		74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....		75
ANEXO 01.- Propuesta de Balanced Scorecard. ....		81
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		91
ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		95
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		99
ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		103
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		107
ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto. ....		111

## RESUMEN

La presente investigación intitulada: Propuesta de sistema de control basado en un Balanced Scorecard para incrementar efectividad del área administrativa de una compañía de seguros en la región Lambayeque, se estructura definiendo las características técnicas de la estrategia integral que permita mejorar efectividad del área administrativa de una compañía de seguros.

Los hallazgos son: Se puede decir que la empresa demuestra una efectividad administrativa, siendo las causales, lo siguiente: orientación al cliente, pro actividad, comunicación, trabajo en equipo, innovación. Todos estos elementos muy bien constituidos y logrados hacen que el personal, el área y la empresa sean competitivos ante un mercado que cada vez se hace más exigente. Entre los factores influyentes en la efectividad están los resultados por competencia, esto ha permitido que los clientes se puedan fidelizar con la empresa, captando de esta manera confianza y seguridad en ellos. El BSC otorga vínculos explícitos causales a través de Mapas Estratégicos y objetivos en cascada, todos ellos encaminados a satisfacer los aspectos del cliente, desarrollar el aprendizaje, la innovación y la perspectiva financiera.

Palabras clave: Balanced Scorecard, Administración, Compañía de seguros, Sistema de Control.

## ABSTRACT

This research entitled "Proposal BASED Control System In a scorecard paragraph Effectiveness Increase the administrative area of an insurance company in the Lambayeque Region" is structure defining the technical characteristics of the comprehensive strategy to improve Effectiveness administrative area of an insurance company.

Findings son: You can say that a company demonstrates an administrative Effectiveness Being the grounds the following: Customer focus, pro activity, Communication, Teamwork, Innovation, all these elements very well built and achieved make the personnel area and the Company are competitive to the UN market is becoming more demanding. Among the factors influencing the effectiveness east Results by competition, this has enabled customers can be loyal to the Company, capturing de esteem Way confidence and security in them. The BSC provides one explicit causal links through maps and Strategic Objectives cascade, all aimed at satisfying the client issues; develop learning, innovation, and financial perspective.

Keywords: Balanced Scorecard, Management, Insurance Company Control System.