



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

**Sistema de gestión basado en el cuadro de mando
integral para mejora de la competitividad de una
empresa del sector plástico ubicado en el distrito de
Chorrillos: 2015 - 2016**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección de
Empresas Industriales y de Servicios

AUTOR

Roberto César AGUILAR CUSIHUAMÁN

ASESOR

Fernando NORIEGA BARDALEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Aguilar, R. (2018). *Sistema de gestión basado en el cuadro de mando integral para mejora de la competitividad de una empresa del sector plástico ubicado en el distrito de Chorrillos: 2015 - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



14-R
138.P

**UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS**
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 7-UPG-FII-2018

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS**

En la ciudad de Lima, del día dos del mes de mayo del dos mil dieciocho, siendo las once horas, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **“SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA MEJORA DE LA COMPETIVIDAD DE UNA EMPRESA DEL SECTOR PLÁSTICO UBICADO EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS: 2015-2016”**, para optar el Grado Académico de Magister en Magister en Dirección de Empresas Industriales y de Servicios.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido APROBADO POR UNANIMIDAD con la calificación de QUINCE (15) BUENO

El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de Magister en Dirección de Empresas Industriales y de Servicios, al **Bach. AGUILAR CUSHUAMÁN ROBERTO CÉSAR**.

En señal de conformidad, siendo las 12:30 horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

Mg. QUISPE ATUNCAR, CARLOS ANTONIO
Presidente

Mg. SALAS BACALLA, JULIO ALEJANDRO
Miembro

Dr. CEVALLOS AMRUERO, JOAN MANUEL
Miembro

Dr. EULOGIO GUILLERMO SANTOS DE LA CRUZ
Miembro

Mg. NORIEGA BARDALES, FERNANDO
Asesor

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló en base al análisis de la implementación del Cuadro de Mando Integral una empresa del sector de plásticos. En ese sentido el propósito principal que se buscó Implementar un Sistema de Gestión a través del Cuadro de Mando Integral para mejorar la competitividad de una empresa del sector plástico, ubicado en el distrito de Chorrillos: 2015-2016. Las bases teóricas se soportaron en las propuestas de Kaplan y Norton (2008), los mismos que indicaron que el Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta básica de gestión que permite integrar a la organización con su visión a través de estrategias que vinculan los objetivos e indicadores. Con respecto al marco referencial orientado a la segunda variable se analizó el énfasis para que una empresa pueda ser competitiva debe atribuir “El diagnóstico de las cinco fuerzas formado por el poder de negociación de los compradores, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza de nuevas entradas, la amenaza de los sustitutos y la intensidad de la rivalidad” (Porter, 2009, p. 61). Con respecto al aspecto metodológico de la investigación según lo indicado por Delgado (2009), “(...) se orientó hacia la investigación aplicada la cual se enfoca en describir soluciones para problemas prácticos inmediatos”. La población de estudio estuvo conformada por todos los procesos existentes dentro de la empresa conformada por los cinco principales procesos, los cuales se detallan a continuación: producción, administración, almacén, atención al cliente y finanzas. Se concluyó que la implementación de un Sistema de Gestión a través del Cuadro de Mando Integral mejora la Competitividad de una empresa del sector plástico, ubicado en el distrito de Chorrillos: 2015-2016, toda vez que el p valor es menor que 0.005, en este caso el valor es de 0.002.

Palabras clave: Cuadro de Mando Integral, competitividad.

ABSTRACT

This investigation was developed based on implementation analysis of the Balanced Scorecard regarding plastic sector company. Therefore, the main purpose was to Implement a Management System through the Balanced Scorecard to improve the competitiveness of a company in the plastic sector, located in Chorrillos district: 2015-2016". The theoretical bases were supported in the proposals of Kaplan and Norton (2008), who indicated the Balanced Scorecard (CMI) is a management tool that allows to integrate the company with its vision through strategies that join the objectives and indicators. Regarding the referential framework oriented to the second variable, emphasis for a company will reach competitive must be attributed to The diagnosis of the five forces -formed by the bargaining power of buyers-, the bargaining power of suppliers is the threat of new entrances, the threat of substitutes and intensity of rivalry ". Regarding the methodological aspect of the research as indicated by Delgado (2009), "(...) was oriented towards applied research which focuses on describing solutions for immediate practical problems". Population was made up of all existing processes within the company. In Conclusion, the implementation of a Management System through the Balanced Scorecard improves the competitiveness of a plastic sector company, located at Chorrillos district in 2015-2016. For this analysis was utilized the chi-square statistical test where the p-value is less than 0.005 and for this case, the value was 0.002.

Key words: Balanced Scorecard, competitiveness.