

RESUMEN

Este trabajo se centra en el estudio del Cuadro de Mando Integral – CMI, conocido también como Balanced Scorecard – BSC como modelo de un sistema de gestión enfocado al sector servicios aduaneros del Distrito Metropolitano de Quito, cabe señalar que es uno de los modelos más populares de principios del siglo XXI, las empresas diseñan e implementan con el fin de lograr a través de sus estrategias el cumplimiento de sus objetivos y obtener una mayor rentabilidad. En la presente investigación se pretende conocer los beneficios de implementar una herramienta orientada en el modelo de gestión estratégica como es el Cuadro de Mando Integral – CMI, el cual permitirá brindar soporte a las empresas del sector de servicios aduaneros, mejorando su productividad y rentabilidad, logrando alcanzar el éxito empresarial. Dentro de esta investigación se desarrollaran seis capítulos que describen los principales aspectos del manejo y control que tienen las organizaciones del sector de servicios aduaneros, tomando como referentes a las fuentes teóricas en las cuales será sustentado el desarrollo de la investigación; asimismo se realizará un levantamiento de análisis situacional a través de la utilización de herramientas de análisis estratégico, de igual forma se emplea la metodología de investigación, recurriendo al análisis de las cuatro perspectivas: financieras, clientes, procesos internos ;y, aprendizaje y crecimiento; y finalmente determinar la necesidad de implementar la herramienta como modelo de gestión estratégica, tomando como referencia una empresa representativa del sector aduanero para el desarrollo del estudio.

PALABRAS CLAVE

CUADRO DE MANDO INTEGRAL – CMI

MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

PRODUCTIVIDAD

RENTABILIDAD

ABSTRACT

This research focuses on the study of “Balanced Scorecard –BSC”, as model of a management system focused on the customs services sector of the Distrito Metropolitano de Quito. It should be noted that this is one of the most popular models the beginning of the XXI, The companies design and implement in order to achieve through their strategies the fulfillment of their objectives and obtaining a greater profitability. This research seeks to know the benefits of implementing a tool oriented in the strategic management model, such as the Balance Scorecard-BSC, which will allow to support companies in the customs services sector, improving their productivity and profitability, achieving business success. Within this research, will be developed six chapters, that describe the main aspects of the management and control that the organizations has of the sector of customs services, taking as guide to the theoretical sources in which the development of the research will be sustained. Also there will be a survey of situational analysis through the deployment of strategic analysis tools, the research methodology has likewise been exerting, using the analysis of the four perspectives: financial, clients, internal processes, and learning and growth. Finally determine the need to implement the tool as a strategic management model, taking as a reference a company representative of the customs sector for the development of the study.

KEY WORDS

BALANCE SCORECARD

MODEL OF STRATEGIC MANAGEMENT

PRODUCTIVITY

PROFITABILITY