

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA: INGENIERIA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERÍA COMERCIAL**

**MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA  
PARA LA EMPRESA “TRAPEGSA”  
BASADO EN BALANCED SCORECARD“”**

**AUTOR: MARITZA ELENA CAZA GUANOLEMA**

**DIRECTOR: ING. EDWIN MONTOYA  
CODIRECTOR: ING. FRANCIS SALAZAR**

**SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2008**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios nuestro señor por la oportunidad que he tenido de aprender, mejorar y de crecer junto a personas tan especiales para mí.

A mis padres, que supieron brindarme su apoyo incondicional y velar por mi bienestar, siempre están cuando los necesito, es por eso que ustedes son mi mayor razón para alcanzar mis metas.

Gracias Ing. Edwin Montoya, gracias Ing. Francis Salazar, por su amistad, paciencia y su constante apoyo durante el desarrollo de esta tesis, este trabajo no hubiera sido posible sin su colaboración y asesoramiento.

De igual forma deseo expresar mi agradecimiento a la Escuela Politécnica del Ejército, por permitir mi formación profesional.

## **DEDICATORIA**

*“Siendo humildes comprenderemos que aún tenemos mucho por mejorar, mucho que aprender y que podemos ocuparnos en la tarea de crecer”.*

A mis padres, que con amor y sacrificio, supieron motivarme moral y materialmente, para culminar mis estudios, obtener un título y así asegurarme una vida digna y clara en el futuro.

A mi hermano y hermanas por haber creído siempre en mí.

A mis sobrinos quienes fueron mi inspiración, para poder superarme y ser su ejemplo.

A mis amigos, por el empuje y apoyo que me brindaron

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## **DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, MARITZA ELENA CAZA GUANOLEMA**

### **DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada **MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “TRAPEGSA” BASADA EN EL BALANCED SCORECARD**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las paginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

Sangolquí, 19 de Septiembre del 2008

---

Maritza Elena Caza Guanolema

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## **AUTORIZACION**

Yo, MARITZA ELENA CAZA GUANOLEMA, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “TRAPEGSA” BASADA EN EL BALANCED SCORECARD**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 19 de Septiembre del 2008

---

Maritza Elena Caza Guanolema

# ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## **CERTIFICADO**

DIRECTOR: ING. EDWIN MONTOYA

CODIRECTOR: ING. FRANCIS SALAZAR

## **CERTIFICAN**

Que la tesis titulada **MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA “TRAPEGSA” BASADA EN EL BALANCED SCORECARD**,, realizada por la señorita **MARITZA ELENA CAZA GUANOLEMA**, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que el trabajo en mención cumple las normas estatutarias establecidas por la ESPE, es original del autor y respeta los derechos intelectuales de terceros, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF).

Autorizan a nombre del autor, señorita **MARITZA ELENA CAZA GUANOLEMA**, para que se entregue al señor **INGENIERO GUIDO CRESPO**, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Sangolquí, 19 de Septiembre del 2008

Ing Edwin Montoya  
**DIRECTOR**

Ing. Francis Salazar  
**CODIRECTOR**

