



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el título Profesional de  
Licenciado en Administración; denominada:

“FORMULACIÓN Y APLICACIÓN DE UN MODELO DE GESTION BASADO EN  
EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA  
GESTIÓN DEL GIMNASIO FITNESS HOUSE”

AUTOR:

JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ ZUÑE;

ASESOR:

CARLOS LUNA RIOJA

Chiclayo - Perú – 2008

## RESUMEN

El presente estudio, “Formulación del Modelo de Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la competitividad del gimnasio Fitness House”, tiene como principal objetivo, presentar acciones estratégicas que permitan mejorar la competitividad del gimnasio Fitness House” mediante la formulación del Cuadro de Mando Integral, con la cual pueda ser capaz de afrontar la competencia.

La selección y presentación de las acciones estratégicas se realizó con el apoyo conceptual y metodológico del modelo de Planeamiento Estratégico y del Cuadro de Mando Integral, para lo cual inicialmente se realizó:

- Un Diagnóstico Externo, donde fueron analizadas las variables económicas, políticas, sociales, tecnológicas y geográficas, que influyen de manera general en el Sector de los Gimnasios. Además fueron identificadas las Oportunidades y Amenazas de la Empresa, tomando como base el análisis de la competencia.
- Un Diagnóstico Interno, donde fueron identificados los elementos que influyen en la Empresa. Además, fueron identificadas las Fortalezas y Debilidades de la Empresa. El propósito de este diagnóstico, es incrementar las Fortalezas y, reducir las Debilidades.
- Un Direccionamiento Estratégico, logrando ser identificadas la Misión y la Visión Institucionales, así como los objetivos a largo plazo de la Empresa.

El tratamiento de la información se realizó mediante el uso de las matrices POAM, PCI, EFI, EFE, DOFA, PEYEA, I/E y Gran Estrategia, las cuales nos sugirieron estrategias que debe seguir la empresa. Para la selección de estrategias se hizo uso de la Matriz Cualitativa de la Planificación Estratégica, con lo cual las mejores estrategias seleccionadas fueron: desarrollo del mercado, penetración en el mercado y desarrollo del producto.

Luego se desarrolló el Modelo de Cuadro de Mando Integral, el cual nos permitió alinear las estrategias seleccionadas a la visión de la empresa, establecer indicadores de gestión y presentar los planes de acción estratégica necesarios para la empresa.

Finalmente, se realizó una evaluación económica de la implementación del Modelo de Cuadro de Mando Integral, con lo cual se demostró la importancia de la implementación en la mejora de todos los indicadores relacionados con la competitividad de la empresa.

## ABSTRACT

The present study, "Formulation of the Model the Balance Score Card for improve the competitiveness of Fitness House gym ",has as principal objective, present strategic actions which will permit to improve the competitiveness of Fitness house gym by the formulation of the balance score card.

The strategic actions presentation and selection carried out with the conceptual and methodological support of strategic planning and balance score card model which initially carried out:

- An external diagnostic, where were analyzed the economic, politic, technologic and geographic variables, in which influence as a general way in the gymnasiums sector. Also were identified the opportunities and threats of the company, having taken as it bases the analysis of the competition.
- An internal diagnostic, where were identified the elements that influence in the company. Also were identified the fortress and weaknesses of the company. The purpose of this diagnostic is increase the fortress and reduces the weaknesses.
- A Strategic Address, making be identified the institutional mission and vision, therefore the long term objective of the company.

The information treatment is carried out by the use of the wombs: POAM, PCI, EFI, EFE, DOFA, PEYEA, I/E and Great Strategy, which suggest us strategies that the company have to pursue.

For the strategies selection, we used the strategic plan qualitative womb, which the best selected strategies were: market develop, market penetration and product develop.

Then, we developed the balanced score card model, in which it permit us align the strategies selected to vision of the company, establish exertion indicators and present the strategic action plans needed by the company.

Finally, it realized an economic evaluation of the implementation of balance score card model, in which we proved the importance of the implementation in the improvement of all the indicators related with the company competitiveness.