



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES UTILIZANDO  
BALANCE SCORECARD PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO DE UNA EMPRESA DE ARTICULOS DE  
LIMPIEZA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

Autor :

ESTELA DIAZ PEDRO EUGENIO

Lima, Marzo de 2015

## RESUMEN

El presente estudio trata de la investigación de una empresa de artículos de limpieza ubicada en la ciudad de Lima que mantiene un crecimiento sostenido en el tiempo que no ha ido de la mano con su desarrollo estratégico.

Se quiere demostrar como la utilización de indicadores de gestión en una empresa de artículos de limpieza puede incidir positivamente en su crecimiento de sus recursos financieros, comerciales y humanos.

Se pretende demostrar que, implementar el balance scorecard en una pyme mejorara su gestión.

El estudio es de tipo documental, basado en el estudio de la bibliografía encontrada y explicativa, por el análisis de las variables definidas, para lo cual se ubico una empresa comercializadora de artículos de limpieza ubicada en la ciudad de Lima.

La población comprende la empresa materia del estudio, ubicada en la ciudad de Lima. La muestra comprende la plana ejecutiva, empleados y 30 clientes de la empresa analizada. Se utilizo el método de análisis: para poder explicar detalladamente los datos e información relacionada con la investigación. Además se utiliza el método Inductivo – deductivo para poder llegar a las conclusiones.

Las principales técnicas utilizadas son el FODA, la encuesta y el análisis de documentos.

Los resultados arrojan una serie de limitaciones en la competitividad, en los niveles de satisfacción del cliente y en los procesos internos, poca participación del personal administrativo en la gestión estratégica y falta de una definición clara de los objetivos financieros.

De allí la recomendación da las pymes para buscar mayor competitividad con una mejor gestión estratégica utilizando herramientas como el balance scorecard, con un panorama de largo plazo y con un desarrollo integral de la empresa.