



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**TESIS**

---

**MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD UTILIZANDO EL BALANCED SCORECARD EN LA  
EMPRESA INDUSTRIA HW ACEROS – 2020**

---

LINEA DE INVESTIGACION: GESTION EMPRESARIAL

**Presentado por:**

- Bach. Hugo Williams Huallpa Gonzales
- Bach. Xiomara Araceli Medina Quispe

**Para optar el Título Profesional de:**

Ingeniero Industrial

**Asesor:** Ingeniero Arturo Chuquimia Hurtado

Cusco – Perú

2022



## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad mejorar la productividad haciendo el uso del balanced score card, las dimensiones de la productividad es el capital humano y los procesos operativos, las dimensiones del balanced score card es la perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos y la perspectiva del aprendizaje y crecimiento

El tipo de investigación es aplicada, el alcance descriptivo, la población muestral son nuestros trabajadores una cantidad de 10 personas y 135 personas que podrían ser clientes que están en las edades de 30 a 60 años del distrito de san jerónimo, jurisdicción donde se desarrolla la empresa industrias HW ACEROS. La recopilación de datos fueron las encuestas, se realizó dos tipos de cuestionarios uno dirigido a los posibles clientes y el otro a los trabajadores.

Después de la recopilación de datos se pasó a realizar los análisis de los resultados estableciendo estrategias para cada perspectiva en la aplicación se realizó las capacitaciones con el personal, se hizo reuniones con el dueño y jefe de producción para establecer la visión de la empresa y así comunicar al personal, para que ellos tengan en conocimiento el objetivo general al que quiere llegar la empresa.

Se estableció indicadores por cada objetivo de cada estrategia, cada una tiene su periodicidad de medición en el cual se puede conocer cómo va el avance de cada objetivo.

La investigación llegó a la conclusión de que todas las estrategias de las perspectivas tuvieron un resultado positivo y este puede verse en la perspectiva financiera, donde se interpreta que todas las acciones de mejora fueron adecuadas para la empresa.

**Palabras Claves:** Productividad y Cuadro de mando integral



## Abstract

The purpose of this research work was to improve productivity by making use of the balanced score card, the dimensions of productivity are human capital and operational processes, the dimensions of the balanced score card are the financial perspective, customer perspective, processes and perspective of learning and growth

The type of research is applied, the descriptive scope, the sample population is our workers, an amount of 10 people and 135 people who could be clients who are between the ages of 30 and 60 in the district of San Jeronimo, jurisdiction where the research is carried out. company industries HW ACEROS. The data collection was the surveys, two types of questionnaires were carried out, one aimed at potential clients and the other at workers.

After the data collection, the analysis of the results was carried out, presenting strategies for each perspective in the application, training was carried out with the staff, meetings were held with the owner and production manager to establish the vision of the company and so on. communicate to the staff, so that they are aware of the general objective that the company wants to achieve.

Indicators are established for each objective of each strategy; each has its measurement frequency in which it is possible to know how the progress of each objective is going.

The investigation concluded that all the strategies of the perspectives had a positive result and this can be seen in the financial perspective, where it is interpreted that all the improvement actions were adequate for the company.

**Keywords:** Productivity and Balanced Score Card.