

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



**Influencia del balance scorecard en la Gestión Administrativa de una
empresa de refrigeración, Lima 2023**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Administración de Negocios
con mención en Gestión Empresarial

Autor:

Moises Efrain Salas Longa

Asesor:

Dr. Iván Apaza Romero

Lima, 03 de julio de 2024

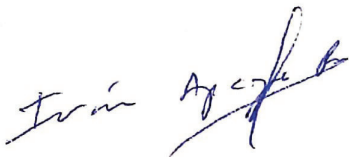
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Iván Apaza Romero, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

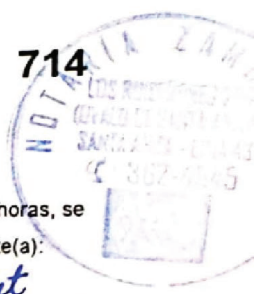
DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL BALANCE SCORECARD EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE REFRIGERACIÓN, LIMA 2023”** del autor Moises Efrain Salas Longa tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de julio del año 2024



Iván Apaza Romero



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 3 día(s) del mes de julio del año 2024 siendo las 9:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Gladys Toyohama Pocco, el (la) secretario(a): Mtra. Dany Gudet
Maillones Liza y los demás miembros: Dra. Margarita Ruiz Rodríguez,
Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia y el (la) asesor(a) Dr. Iván Apaza Romero

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:
Influencia del balance ScoreCard en la Gestión Administrativa de una empresa de refrigeración, Lima 2023.

del (de la)/(los)(las) candidato(a)/s a) Moises Efraim Salas Longa
b)
c)

conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial
(Denominación del Grado Académico)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Moises Efraim Salas Longa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Candidato/a (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Candidato/a (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Asesor/a

Candidato/a (a)

Miembro

Candidato/a (b)

Secretario/a

Miembro

Candidato/a (c)

La sustentación fue realizada de manera virtual

Contenido

Influencia del balance scorecard en la gestión administrativa de la Empresa de Refrigeración, Lima 2023	5
Resumen.....	5
Abstract.....	5
1. Introducción	7
2. Materiales y método	13
3. Resultados.....	16
4. Conclusiones y discusión	22

Influencia del balance scorecard en la gestión administrativa de la Empresa de Refrigeración, Lima 2023

Influence of the Balance ScoreCard on the Administrative Management of the Refrigeration Company, Lima 2023

Contador Público Salas Longa Moisés Efraín, es egresado de la Carrera de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión (Perú). <https://orcid.org/0009-0005-3991-7574>

Dr. Apaza Romero, Iván; Docente de la Facultad de Ciencias empresariales de la Universidad peruana Unión (Perú). <https://orcid.org/0000-0002-5326-8575>

Resumen

Se define qué es el balance scorecard. Según, Quispe (2017) es un sistema de administración, que contiene información permanente para una adecuada gestión de la organización, facilitando así la toma de decisiones oportuna y efectiva, sabiendo el nivel de cumplimiento de objetivos, determinados con anterioridad a través de indicadores o mediciones de control. Según, Cajo (2018) sostiene que es el grupo de acciones que permiten a los directivos desarrollar sus funciones cumpliendo las perspectivas del procedimiento administrativo. Con respecto a las dimensiones del estudio fueron de perspectiva financiera, cliente, del proceso operativo, aprendizaje y conocimiento. El objetivo fue determinar la influencia del balance scorecard en la gestión administrativa de la empresa de refrigeración, Lima 2023. Su población y muestra fue de 150 empleados de la organización. La metodología de estudio fue cuantitativa, de tipo aplicada explicativa-causal, de corte transversal. Su resultado fue que existe influencia significativa del balance scorecard en la gestión administrativa de la organización. Según el análisis de varianza entre el balance scorecard y la gestión administrativa de la organización en referencia, donde se puede apreciar que el modelo estimado es significativo para un $F = 588.075$ y p-valor (0.000) inferior al 5%. Donde se observa que a medida que los puntajes del balance scorecard según la perspectiva financiera aumentan, los puntajes de la gestión administrativa también lo hacen y viceversa. Se concluyó que se destaca la influencia significativa del balance scorecard en la gestión administrativa de la organización, respaldada por un análisis de varianza que muestra la correlación entre ambas variables. Se enfatiza la relevancia de contar con un sistema de administración eficaz para la toma de decisiones informada y el logro de objetivos estratégicos a largo plazo. Además, se subraya la necesidad de contar con información precisa y oportuna, para evitar decisiones basadas únicamente en la experiencia personal, lo que puede representar un riesgo para la empresa.

Palabras clave: balance scorecard, gestión administrativa, perspectiva financiera, cliente, proceso operativo, aprendizaje y conocimiento.

Abstract

It is defined that Balance Scorecard. According to Quispe (2017) It is an administration system, which contains permanent information for adequate management of the organization, thus facilitating timely and effective decision-making, knowing the level of compliance with objectives, previously determined through indicators or control measurements. According to the study, According, Cajo (2018) maintains that it is the group of actions that allow managers to carry out their functions by fulfilling the perspectives of the administrative procedure. Regarding the dimensions of the study, they were financial perspective, client, operational process, learning and knowledge. The objective was to determine the influence of the Balanced Scorecard on the Administrative Management of the Refrigeration Company, Lima 2023. Its population and sample were 150 employees of the organization. Its study methodology is quantitative, applied explanatory-causal, cross-sectional. Its result was that there is significant influence of the Balanced Scorecard on the Administrative Management of the organization. According to the analysis of variance between Balanced Scorecard and the Administrative Management of the organization in reference, where it can be seen that the estimated model is significant for an $F = 588.075$ and p-value (0.000) less than 5%. Where it is observed that as the balance scorecard scores according to the financial perspective increase, the administrative management scores also do so and vice versa. It was concluded that the significant influence of the Balanced Scorecard on the administrative