

**UNIVERSIDAD DE PALERMO**

**GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS**

**Tesis para optar al título de Master de la Universidad de Palermo en**

**Dirección de Empresas**

**DESARROLLO DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO**

**HERRAMIENTA PARA ALCANZAR RENTABILIDAD EN LA**

**EMPRESA GREENLAB CIA. LTDA. DEL ECUADOR**

**AUTOR: MERCEDES SERRANO**

**TUTOR: ESTEBAN MANCUSO**

**JULIO DE 2008.**

## **RESUMEN DE LA TESIS**

Mediante la presente investigación se detectó los problemas, limitaciones y posibles áreas de mejora de la empresa Greenlab Cía. Ltda. Posteriormente se desarrolló un Cuadro de Mando Integral, como una herramienta que permita monitorear las actividades incentivando la mejora continua de procesos, de acuerdo a la estrategia y objetivos de la organización, para lograr rentabilidad.

Tanto la metodología como las técnicas de investigación aplicadas en esta disertación estuvieron basadas en la exploración bibliográfica y de campo, las cuales fueron herramientas fundamentales para cumplir con los objetivos planteados.

En primer lugar, fue necesario realizar una profunda investigación conceptual que aporte al desarrollo del proyecto en la empresa mencionada. Una vez analizada la bibliografía sobre el Balanced Scorecard, esta sirvió como guía para el planteamiento de los mecanismos necesarios para el logro de los objetivos. La investigación de campo se llevó a cabo por medio de métodos tanto pasivos como participativos y se realizó un profundo análisis de los antecedentes de la empresa e información relevante para poder establecer una propuesta acorde a la realidad.

Esta investigación y el desarrollo del Cuadro de Mando Integral son un valioso aporte para la empresa Greenlab ya que permitirán la mejora de sus procesos y el logro de objetivos. Además, constituye una contribución para quienes deseen abordar el tema de la aplicación de un Cuadro de Mando Integral en empresas pequeñas y de carácter familiar.