

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN ENERGÍA



**EL BALANCED SCORECARD Y LA TOMA DE
DECISIONES EN LA EMPRESA CONCESIONARIA DE
ELECTRICIDAD DE UCAYALI SOCIEDAD ANÓNIMA**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO

PROFESIONAL DE INGENIERO EN ENERGÍA

TESISTA:

AUGUSTO PACAYA VILLACORTA

ASESOR:

Mg. AMANCIO ROJAS FLORES

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2009

RESUMEN

La realización de la presente investigación plantea la implementación de un sistema de gestión que propone accionar y dinamizar lo estratégico en resultados operativos mediante una herramienta de medición y control para la gestión empresarial de Electro Ucayali S.A., para ello se empleo el método científico, a efectos para la implementación del Balanced Scorecard.

Tomando como base el Plan Estratégico de Electro Ucayali S.A. se ha identificado los elementos del Balanced Scorecard como la *misión, visión, valores, perspectivas, mapa estratégico, objetivos, propuesta de valor al cliente, indicadores y sus metas, iniciativas estratégicas, responsables y recursos, evaluación y consenso del equipo Directivo de la Empresa*, para continuar con la identificación de los sistemas de gestión actuales que sirven para la toma de decisiones que utiliza la organización como *el plan estratégico tradicional, plan operativo, resultados de los estados financieros (SIAF), reporte del sistema comercial (SIGCOM), reporte de indicadores técnicos de las diferentes áreas de línea, etc*, todas operando en forma aisladas. A continuación, se establece el grado de asociación, correlación o dependencia entre el Balanced Scorecard y la toma de decisiones actual de la empresa. Finalmente, se propone las estrategias y actividades para implantar el sistema de control de gestión usando la metodología del Balanced Scorecard de Norton y Kaplan.

Para la prueba de la hipótesis, se tuvo que construir e implementar un sistema de control de indicadores y luego percibir la apreciación o encuesta de los

usuarios. Los resultados mostraron que la función de prueba (Toma de Decisiones basado en Balanced Scorecard) se obtuvo un valor de 5.99 en comparación con el valor crítico de 1.943, concluyendo que la hipótesis planteada es aceptada, quedando demostrado que el BSC, influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa Electro Ucayali S.A., con lo cual constituye una alternativa de solución al problema planteado, con un nivel de confianza del 95%.

Se concluye con las propuestas estratégicas para la implementación del sistema de gestión alternativa de solución y el desarrollo en sí del Balanced Scorecard para la empresa Electro Ucayali S.A., que ayudará a transformar la estrategia en acción o resultados.

Palabras Claves: indicador, gestión y administración.