



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
Universidad del Perú. Decana de América  
Facultad de Ingeniería Industrial  
Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

**Implementación de Balanced Scorecard para hallar  
indicadores en una empresa peruana de  
telecomunicaciones para el área de operaciones**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Fiorella Sara COCHACHI RIVERA

**ASESOR**

Julio SALAS

Lima, Perú

2017

## **RESUMEN**

En la presente tesis se realiza el análisis de la implementación del Balanced Scorecard en una empresa de telecomunicaciones para la obtención de indicadores en el área de operaciones con el fin de que estén orientados hacia los objetivos y visión de la empresa.

Al implementar esta metodología se analiza el impacto que genera cada una de sus perspectivas, si son necesarias para la obtención de indicadores y la relación que hay respecto a los objetivos corporativos.

En el primer capítulo se explica el contexto del mercado de las telecomunicaciones, la problemática encontrada en la empresa de estudio para lo cual se plantean los objetivos general y específicos y la justificación del estudio. El segundo capítulo refiere a los antecedentes, estudio de empresas donde se implementó la metodología exitosamente, marco teórico con los conceptos y pasos para crear el Cuadro de Mando y el glosario de términos que se usarán a lo largo del estudio. En el tercer capítulo se plantea las hipótesis y se identifica las variables de estudio. En el cuarto capítulo se explica cómo se llevó a cabo la investigación y se muestra sus resultados al contrastar las hipótesis.

Finalmente se enlistan las conclusiones del estudio donde se determina que la aplicación del Balanced Scorecard y cada una de sus perspectivas influye en la definición de los indicadores y se emiten las recomendaciones para la empresa.

## **ABSTRACT**

This thesis analyze the implementation of the Balanced Scorecard in the operations area of a telecommunications company to achieve indicators oriented to the objectives and vision of the company.

After implementing this methodology, the impact of each one of its perspectives is analyzed, if there are necessary to get indicators and their relation respect to the corporate objectives.

The first chapter explains the context of the telecommunications market, the problems founded in the company for which the general and specific objectives and the justification of the study. The second chapter refers to the background, studies of companies where the methodology was successfully implemented, theoretical framework with concepts and steps to create the scorecard and the glossary of terms that will be used throughout the study. In the third chapter the hypotheses are presented and the study variables are identified. The fourth chapter explains how the research was carried out and shows its results by contrasting the hypotheses.

Finally, the thesis show the conclusions of the study and define the application of the Balanced Scorecard and its influence in the definition of the indicators and the recommendations to the company.