



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de
suministro eléctrico de Ecuador, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR

Murillo Barzola Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6189-3111)

ASESOR

Dr. Mendívez Espinoza Yván Alexander ([Orcid.org/0000-0002-7848-7002](https://orcid.org/0000-0002-7848-7002))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022.

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. Especialmente a mi Madre, que aun no estando en carne, espiritualmente me sigue dando su amor, apoyo, y sabiduría. Recordando sus palabras enérgicas de superación, que me impulsó a la culminación de este grado académico. Solo puedo concluir diciendo: “Gracias Madre, he cumplido uno de tus anhelos”.

Agradecimiento

Definitivamente este trabajo no se habría podido realizar sin la ayuda principalmente de Dios, ni la colaboración de muchas personas que me brindaron su ayuda; siempre resultará difícil agradecer a todos aquellos que de una u otra manera me han acompañado en este trabajo de titulación para el desarrollo de este grado académico, porque nunca alcanza el tiempo, el papel o la memoria para mencionar o dar con justicia todos los créditos y méritos a quienes se lo merecen. Por tanto, quiero agradecerles a todos y cada uno de ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera posible.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Población de funcionarios a ser encuestados.....	23
Tabla 2	Tabla cruzada balanced scorecard y gestión empresarial.....	27
Tabla 3	Tabla cruzada medición de desempeño y gestión empresarial...	28
Tabla 4	Tabla cruzada mejora continua y gestión empresarial.....	29
Tabla 5	Tabla cruzada mapa estratégico y gestión empresarial.....	30
Tabla 6	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 7	Comprobación de hipótesis general.....	32
Tabla 8	Comprobación de hipótesis específica 1.....	33
Tabla 9	Comprobación de hipótesis específica 2.....	34
Tabla 10	Comprobación de hipótesis específica 3.....	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del estudio.....	21
Figura 2	Gráfico del nivel del balanced scorecard y gestión empresarial.	27
Figura 3	Gráfico de la medición de desempeño y la gestión empresarial.	28
Figura 4	Gráfico del nivel de la mejora continua y la gestión empresarial.	29
Figura 5	Gráfico del nivel del mapa estratégico y la gestión empresarial...	30

Resumen

El control de mando integral o balanced scorecard permite tener una visión global de la misión, visión y los valores empresariales, el presente estudio se propuso establecer la correlación entre el control de mando integral y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022. La investigación fue de tipo básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación tuvo como población a 30 funcionarios de la unidad de suministro eléctrico. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios tipos Likert con coeficientes de fiabilidad alfas de Cronbach de 0,792 y 0,822 respectivamente, los resultados fueron procesados en el software SPSS v.25. Se concluyó que, si existe relación directa y significativa considerable entre las variables del estudio, misma que se infirió a partir del coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,805* y con una significancia bilateral de 0,033. Ante estos resultados significativos se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación.

Palabras clave: Balanced scorecard, gestión empresarial, estrategia empresarial.

Abstract

The integral command control or balanced scorecard allows to have a global vision of the mission, vision and business values, the present study proposed to establish the correlation between the integral command control and the business management in an electric supply company in Ecuador, 2022. The research was basic, descriptive, correlational, non-experimental design, cross-sectional, the research had 30 employees of the electricity supply unit as a population. The survey was applied as a research technique, and as instruments two Likert-type questionnaires with Cronbach's alpha reliability coefficients of 0.792 and 0.822 respectively, the results were processed in the SPSS v.25 software. It was concluded that there is a considerable direct and significant relationship between the study variables, which was inferred from Spearman's rho correlation coefficient of 0.805* and with a bilateral significance of 0.033. Given these significant results, the null hypothesis was rejected and the general research hypothesis was accepted.

Keywords: Balanced scorecard, business management, business strategy

I. INTRODUCCIÓN.

El crecimiento de las empresas actualmente se debe a las estrategias innovadoras que han implementado para surgir después de un confinamiento obligatorio, debido a la pandemia Covid-19, y que busca alcanzar una mayor competitividad en la industria en la que se desarrolla. Esto se debe según Álvarez et al., (2021) que, el Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral ha sido creado con la finalidad de gestionar estratégicamente a través de una herramienta la evaluación óptima de las organizaciones; permitiendo de manera integral y dinámica que los indicadores evaluativos logren los objetivos de la compañía. Dicho desempeño es necesario para que la gestión empresarial alcance un progreso económico de manera satisfactoria; así lo expresa Suárez (2018) y garantizando que la oferta cubra una demanda dentro de sus actividades productivas buscando mejorar el desempeño organizacional en diferentes aspectos correspondientes a áreas Hernández (2021).

Por otra parte, Díaz (2019) señala que el BSC debe ajustarse y adaptarse al sistema de cada empresa, cuando el cuadro de mando integral complementa a la estrategia corporativa, entonces mejora el rendimiento de la organización. Esta técnica no debe ser aplicada de manera mecánica porque dificulta el desempeño de la estrategia y en ocasiones no puede rendir ningún resultado positivo. Quintero y Osorio (2018) señala que, la implementación del BSC permite a las empresas obtener una herramienta que da seguimiento a las acciones implementadas y que exista una ejecución coherente en la gestión empresarial (GE); por lo que, debe ser apoyada por indicadores de desempeño que reflejen metas alcanzables y cuantificables. Es decir, debe estar basado desde el enfoque financiero, cliente, proceso, organización y colaboradores de la compañía.

En el ámbito internacional, el BSC en Colombia alcanza un 40% en la organización donde se ha establecido que el principal desafío es mejorar la estructura de un sistema en riesgo, debido a que el impacto de la pandemia ocasionó turbulencias económicas en el país y desestabilidad laboral, así lo determina Murillo (2022); en el caso de Chile el 60% de las compañías poseen una mala imagen pública debido a los conflictos que ostentan con los sistemas e incumplimiento en las metas y que por lo tanto primero tendrán que trabajar desde la iniciativa del trabajador y se debe

considerar que las nuevas tecnologías, pueden reducir el desaprovechamiento de recursos, optimizando sus estructuras y gestionando el análisis de datos a fin de mejorar la atención a los clientes Rey et al., (2022) .

En el Ecuador, el BSC de las entidades se ubica en un 55% de desfase en el cumplimiento de los objetivos empresariales donde se influye en la gestión corporativa, existiendo un problema en los componentes de la gestión y en la implementación de estrategias para mejorar el desempeño de la organización Romero et al., (2021). Por otra parte, Chiriboga (2022) indica que el 45% de las organizaciones ecuatorianas están resurgiendo con programas y estructuras innovadoras para mejorar el mando integral, buscando lograr los objetivos que posee la empresa desde la iniciativa como trabajadores hasta la evaluación organizacional. Además, que las estrategias deben estar diseñadas acorde al servicio y exigencias.

Como tal a nivel local, en la empresa eléctrica del Ecuador presenta la problemática entre BSC y GE de una empresa de suministro eléctrico (ESE); del cual, se permita mejorar el desarrollo de la compañía y a su vez fortalecer los modelos de gestión que posee la misma; en el 2021, establece un plan de mejora que se alinea a una serie de objetivos donde se le da prioridad al cuadro de mando organizacional; esto evidencia que hasta el 2020 el sector eléctrico posee un impacto a la sociedad del 90% en distribución a un plan estratégico, donde se regule la utilización del servicio y la cobertura eléctrica llegue a cada punto de la ciudad. La GE por su parte trata de sostener los procesos implementados en la empresa; sin embargo, en una auditoría realizada por la CGE concluyó en falencias y retrasos injustificados en la implementación de sistemas empresariales, planificación de recursos, escaso manejo de contenido organizacional y poco desarrollo de mejoras (El Universo, 2022). Como tal, se evidencia carencia de una GE acorde al BSC de la organización, falta de planificación en un modelo de gestión exitoso y estrategias obsoletas para evaluar a la empresa. Del cual surge como interrogante ¿De qué manera el BSC se relaciona con la GE en una ESE de Ecuador, 2022?

Esta investigación se justifica a nivel práctico, porque se pretende identificar los factores que determinen las necesidades del BSC a través de la GE de ESE; para qué se promueva estrategias que ayuden resolver los problemas evidenciados en

la organización. De carácter social porque se busca cumplir con los procedimientos adecuados dentro y fuera de la empresa, para brindarle estabilidad sostenible y beneficios a la sociedad, contribuyendo a una calidad de vida mejor al individuo. Este estudio es conveniente porque se analizará la gestión de la organización y el mando integral que poseen las mismas; para que el proceso administrativo sea acorde a la realidad, necesidad y desde ese enfoque ir reestructurando las estrategias u objetivos. Su valor teórico, permitirá al individuo conocer aspectos relevantes del cuadro de mando integral de una organización, para que se busque mecanismos de relacionar los conocimientos de cada variable estudiada o confrontar la teoría. Y la utilidad metodológica porque bajo los instrumentos aplicados a los colaboradores permitirán responder a los objetivos del estudio, para determinar la relación existente de las dos variables investigadas.

Para esta investigación el objetivo general planteado es: Establecer la correlación entre el BSC y la GE en una ESE de Ecuador, 2022. Como objetivos específicos se mencionan: Analizar la interrelación entre la medición de desempeño y la GE en una ESE de Ecuador, 2022; Indicar la correlación entre la mejora continua y la GE en una ESE de Ecuador, 2022 y determinar la relación entre el mapa estratégico y la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

La hipótesis alterna señala: H_1 : El BSC tiene relación con la GE en una ESE de Ecuador, 2022. H_0 : El BSC no tiene relación con la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Arévalo et al., (2022) una publicación en Argentina manifiesta que, como objetivo fue la utilización de BSC y GE en el sector público. La metodología aplicada fue básica, enfoque cuantitativo, correlacional no experimental y que contó con una población de 30 colaboradores. Donde se concluye; el 40% de la organización posee un cuadro de mando integral para la correcta aplicación de estrategias frente a la gestión empresarial GE y el 16.67% manifiesta que no existe coordinación por parte de los altos mando en función de los cargos de la compañía; por lo que refleja una relación entre las variables estudiadas.

Del mismo modo Ortiz (2022) en su artículo realizado en Bolivia, tuvo como objetivo general Formular estrategias de GE integrando el cuadro de mando integral para empresas. Su metodología aplicada fue de tipo básica y de diseño no correlacional con enfoque cuantitativo. Conclusión de la investigación, los objetivos de la empresa están relacionados con la gestión organizacional identificando cada indicador para innovar las áreas; por otro lado, los resultados que se van obteniendo en cada procedimiento son recolectados para la implementación de estrategias facilitando la innovación y aprendizaje.

Según Peralta (2021) dentro de su publicación en Perú, demuestra como propósito fue Mejorar la GE a través del incremento de ventas y rentabilidad de la organización en el corto y mediano plazo. Su metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativa, de diseño no experimental – correlacional. Como resultado de este estudio se señala que; la implementación del cuadro de mando integral mejoró significativamente la GE, las ventas aumentaron en un 18% en relación a los dos últimos años; además que, en un 30% se fortaleció a los trabajadores en sus capacidades para que puedan rendir productivamente a la empresa y finalmente la correlación es buena entre el CMI y la GE.

Por otro lado, Osorio et al., (2021) en su artículo publicado en Colombia, posee como propósito implementar una herramienta de medición de desempeño que efectivice la toma de decisiones y la GE. Su metodología utilizada de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental. Como conclusión se da; la herramienta

estratégica genera el cumplimiento de los objetivos en más del 50% en la potencialización empresarial; además que, colaboradores y altos mando están en constante aprendizaje con relación a la gestión que se va actualizando constante y finalmente todos los trabajadores deben tener conocimiento en los procesos y cambios que realiza la compañía; de lo contrario, la meta no será alcanzada.

Murillo (2021) por su parte indica que, como objetivo general proponer herramientas de gestión de desempeño basadas en las características, recursos y capacidades de la organización; cuyo tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativa, correlacional – no experimental, su población fue conformada por 54 colaboradores; del que se concluye, que las herramientas de desempeño alcanzan un 26% de optimización dentro de la empresa facilitando el desempeño de las metas; por lo que existe una relación débil positiva, además es fundamental indicar que el cuadro de mando integral que implementa la compañía hasta orientado a impactar en el ámbito social minimizando los cambios drásticos que ocasionan desestabilidad.

Pairazaman (2021) en su publicación establecida en Perú expresa que, como finalidad fue establecer si la mejora continua influye en la calidad de servicio empresarial de las microempresas; como método utilizado en este estudio fue de tipo básica; además que, el instrumento aplicado fue el cuestionario que contenía 24 ítems que fue considerado para 120 empleados a nivel de microempresas y la técnica empleada era la encuesta. Concluyendo en esta investigación, posee una correlación positiva débil entre la mejora continua y la calidad de servicio organizacional; es decir, que influye relevantemente los procesos de mejora con la GE.

Del mismo modo, Sarmentero et al., (2021) manifiesta en su artículo dado en Ecuador que, señala proponer una metodología para la evaluación del sistema de información empresarial para la mejora de la efectividad. Del cual su metodología aplicada fue de tipo básica, correlacional no experimental; como tal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Donde se da por concluido, la mejora continua ayudó a determinar los factores que ocasionan conflictos dentro de la empresa y considerar que más del 55% de los trabajadores se alinean a las necesidades organizacionales y determinando que las estrategias de equipo grupal mejora una tendencia a la eficacia, enfocándose al consumidor

que es lo que requiere al momento; por lo tanto, existe una correlación positiva entre la mejora continua y la GE.

Por otra parte, Merino et al., (2019) tuvo como propósito proponer un plan estratégico para mejorar la GE, metodología aplicada como básica, de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental – correlacional; además que, el instrumento aplicado fueron preguntas cerradas conformada por 18 ítems, con la técnica de la encuesta y que se puede concluir, que no existe una relación entre el mapa estratégico y la GE expresando que el 70% no influye en la dirección organizacional, por lo que el 80% plantea en la implementación de una nueva cultura empresarial en la que se pretende poner en marcha las capacidades y habilidades del personal junto con la tecnología, pero que la nueva gestión debe aplicar los procesos adecuados en todas las áreas.

Morales et al., (2019), en su estudio tuvo como finalidad general detallar y analizar la correlación existente entre las variables de estudio del sector textil de Ecuador. Su método aplicado para esta investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional – no experimental. Su instrumento aplicado fue un cuestionario y la técnica una encuesta para dicho estudio. Concluyendo que, el 65% de la gestión estratégica y competitividad organizacional se halló una correlación positiva y que el 63% expresan que obtienen buenos resultados dentro de la actividad organizacional y que están enfocados a la imagen corporativa; de la misma manera, a fin de cumplir el propósito establecido en cada proyecto y que la innovación pueda permitir ubicar en mejor posición a la empresa, obtener prestigio con las demás empresas, trabajo colaborativo con todos los trabajadores de la empresa y creatividad en sus cargos para cumplir con las metas.

La conceptualización de la variable Balanced Scorecard (BSC) o también llamado Cuadro de Mando Integral, según Alveiro (2015) manifiesta que es un instrumento de gestión en el que se puede efectuar estrategias de una organización y ser medido por diferentes indicadores que se enfocan al plan de acción para analizar la conducta de los integrantes de la empresa y si se encuentran alineados a su perfil y objetivos; además que, esta herramienta permite tener una visión global desde diferentes perspectivas, permite implementar modelo de gestión flexible, facilitar la comunicación e incorporar decisiones acertadas olvidando los enfoques

rígidos. Kaplan y Norton (2015) señala que la aplicación del BSC debe ser clara la misión, visión y valores empresariales y que después de desarrollar la estrategia se pueda representar por mapas estratégicos para poder definir situaciones a futuro. La implementación de un scorecard señala el conocimiento actual que se encuentra la empresa para poder tomar acciones concretas en las diversas áreas y mejorar la capacidad de análisis de los directivos.

Para Amo (2015), existen beneficios que aportan al Cuadro de Mando Integral en las que se identifican las siguientes:

Una visión global y estrategia de la organización. - favorece a la organización, mientras se ejecute las acciones de mejora para detectar los errores a tiempo.

Fomenta un aprendizaje organizativo, empoderamiento y participativo. - el BSC facilita que las estrategias sean visibles y comprensibles para los trabajadores de la empresa.

Elaboración de un presupuesto y asignación de recursos. - optimiza los recursos a través de un sistema estadístico favoreciendo el valor de la empresa.

Transforma la estrategia en los objetivos e indicadores. - permite distribuir las tareas y responsabilidades de mejor manera sin que su esfuerzo sea desperdiciado por la empresa.

Vega (2020) las desventajas identificadas en este proceso del BSC se indican:

Sistema rígido. - puede solucionar los problemas de la organización, pero también permite mejorar la estructura de la misma sin la necesidad de comprar un programa.

No es igual a otros programas. - con el BSC sentirá que está limitado a comparación de los programas tradicionales.

Inversión significativa. - el software es costoso e involucra una gran inversión de la empresa.

El BSC como sistema de GE, dispone de la medición de dos sistemas: medición financiera y no financiera. Los indicadores no financieros son utilizados para mejoras de su empresa; además que, es un sistema para los trabajadores de la

organización en sus diferentes niveles. Los que se encuentran en el rango gerencial, debe considerar que existen consecuencias financieras en sus decisiones y acciones, los altos directivos deben comprender que el éxito financiero es a largo plazo. Es fundamental indicar que el BSC no solo es un sistema operativo, sino que se utiliza como un sistema de gestión estratégico a largo plazo Galaviz et al., (2020).

Según Coutiño (2017) los pilares del BSC se establecen en aspectos que les permite crear valor a largo plazo y que señalan los siguientes:

Definición de la misión: Se enfoca en los inicios de la empresa y se relación directamente con la visión para determinar iniciativas coherentes.

Visión: Es el fruto que se dará a largo plazo y que posee la directiva empresarial para determinar el camino a seguir con el paso del tiempo.

Valores de la organización: Son los valores tanto éticos como morales que se apoyan las acciones, trabajadores y se evidencia la creencia e ideales.

Existen cuatro enfoques del cuadro de mando integral (perspectiva clientelar, financiera, interna, de aprendizaje y crecimiento) que no necesariamente deben relacionarse todas para que pueda funcionar y pueden adaptar a la mayoría de las empresas, considerados como un modelo confiable y eficiente (Gómez, 2017).

La financiera se enfoca a los indicadores de gestión financiera, que se relacionan con los inversores y rentabilidad. La perspectiva del cliente establece características del mercado y que compite con otras compañías, proporcionando datos relevantes para crear fidelidad a los clientes. La parte interna se refiere a los procesos e iniciativas que se efectúan al interior de las organizaciones y que se trabaja en bienestar de todos. Y por último el crecimiento y aprendizaje es fundamental porque existe la proyección de la empresa a un futuro a través del recurso humano, tecnológico y clima organizacional.

Esta variable está sustentada por la Teoría del Cuadro de Mando Integral (BSC) por Kaplan y Norton (2015) en la que señala que es un recurso para mejorar los proceso de planificación estratégica (PE), focalizar la estrategia y poder notificarla de mejor validez, mediante indicadores de medición donde no solo se refleje lo

financiero sino la parte laboral del personal; además manifiesta que la empresa se maneja desde cuatro aspectos: financiera, consumidor, técnicas operativas internos y aprendizaje y evolución. El BSC permite mejorar el enfoque empresarial vinculado a los tomadores de decisiones correctas y cualificar su competitividad, crecimiento y desempeño; es fundamental que la visión y misión dirija a la empresa en un largo plazo considerando la sostenibilidad de este. Por otra parte, Andreu y Vilanova (2007) considera que el cuadro de mando utiliza valores monetarios pero que solo representa el índice de resultados pasados y no como parte innovadora donde se invierte en la parte intangible de cada colaborador; en el cual, permite ser partícipe, beneficiar a la empresa y puede ser adaptada para cualquier tipo de organización. Es importante indicar que todo lo que no se puede medir no se podrá gestionar; por lo tanto, se debe incluir la realidad empresarial; es decir, el clima laboral, mostrando un equilibrio con la situación financiera y la que no pertenece a este rubro.

Bajo esta premisa Niven (2000) señala que, existen tres dimensiones que maneja el BSC: medición del desempeño, mejora continua y mapa estratégico.

La primera dimensión, medición del desempeño señala que, se mide de forma integral el desempeño de la empresa y de los colaboradores de carácter individual; del cual se va a identificar el costo-beneficio del servicio o producto, calidad del proceso interno, percepción del cliente y, además mejora el procedimiento de toma de decisiones para tomar medidas correctivas en el cumplimiento de las metas. Chiavenato (2006).

Por otra parte, la mejora continua manifiesta que toda empresa debe ser medida cuando es aplicado el BSC y después de un lapso de tiempo se vuelve a evaluar la misión, visiones, valores, estrategias y objetivos con el propósito de identificar las falencias o decisiones erróneas, implementación de metas reales y ajustar acorde a la necesidad. Toda mejora continua ayuda de manera óptima a solucionar los problemas y alinear las estrategias.

Del mismo modo, los mapas estratégicos han indicado que la metodología debe ser alineada y focalizada de una forma flexible para poder conducir un negocio a futuro, además que, representa de manera visual la causa – efecto de la organización en

el que se va facilitando la comunicación, asignación de responsabilidad de estrategias y darle valor a la empresa. Dentro de este marco se propone a mejorar la claridad y el enfoque.

El concepto de la variable gestión empresarial según Julio (2020), radica que es un conjunto de tareas que realiza el individuo preparado para ese cargo o perfil y que además posee la capacidad de obtener una organización, control y dirección de un determinado grupo de individuos con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos. Se busca crear técnicas o estrategias que impulsen al desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la compañía y bajo esta arista, se debe realizar el seguimiento adecuado para que funcione las acciones planteadas, garantizando la efectividad y resultados esperados; como tal, la competitividad ayuda a la organización a optimizar cada recurso y aplicar eficientemente las estrategias, siendo importante el cliente o consumidor.

Por otra parte, Vargas et al., (2012) manifiesta que, la gestión se vuelve parte de cada proceso de la empresa y que su objetivo es la optimización de recursos, desarrollo de destrezas gerenciales, así como la construcción empresarial; además señala que las funciones administrativas dentro de toda gestión organizacional se encuentran: planificación, organización, dirección y control que se relacionan entre sí al que se debe incluir la innovación y creatividad en los procedimientos.

Según Valdés (2009), algunas características evidenciadas en la GE se mencionan las siguientes, buscar innovación: Permite mejorar y captar la atención del consumidor externo para mejorar en cada proceso. Gestionar proyectos: La creación de nuevos proyectos sostenibles a la sociedad y creación de empleo ayuda a posesionarse de mejor manera en el mercado a la empresa. Gerenciar proyectos: Se debe direccionar idóneamente los proyectos para evitar errores. Desarrollar bien o servicio: Según la necesidad de la empresa o a la que se dedica, pensando en el bienestar de la comunidad. Direccionar economía: Ayuda a la empresa controlar los gastos innecesarios. Aplicar tecnología: Transformar una organización a la era digital permite crecer favorablemente siendo rentable y posesionarse de mejor manera. Controlar la calidad: Permite optimizar los recursos evitando gastos innecesarios. Optimizar procesos: Enfocado al mejoramiento de la empresa y la ejecución satisfactoria de cada secuencia.

Las ventajas y desventajas de la administración científica según Reyes (1992) muestran el enfoque real de la organización. Entre los beneficios de la gestión empresarial que aporta al trabajador como a la empresa se encuentran: Mayor inserción de colaboradores en los puestos adecuados. Eficiencia en cada trabajo por parte del trabajador. Mejora los resultados a través de responsabilidades claras. Se diferencia entre un trabajo tradicional con el técnico. Incentivo económico al trabajador, aumenta la productividad. Desarrollo profesional constante.

De igual forma, las desventajas están enfocadas con base a la realidad empresarial y el incentivo al colaborador: La comunicación es descendente, los altos mandos dirigen y los trabajadores obedecen. No existe la unidad de mando y genera problemas con el trabajador. El interés individual está por encima del general.

Existen cuatro funciones del proceso productivo de la gestión empresarial dado por Van den Berghe (2016) en el que se centra el análisis estructural organizativo para mejor rendimiento.

Planificación. - Se debe tener claro ¿Qué hacer? ¿Cómo hacer? Y ¿Dónde hacer? Tomando en cuenta todos los factores.

Organización. - Aprovechar los recursos de la organización y aprovecharlos de manera eficiente, considerando diferentes distribuciones al trabajador.

Comunicación. - Relacionarse de mejor manera con los colaboradores, generando un clima laboral agradable; a su vez, existiendo intercambio de información o datos relevantes.

Control. - Revisión de los objetivos trazados y que la toma de decisiones sea correcta para el mejoramiento del proceso productivo.

Basado en lo anterior, la variable gestión empresarial se sustenta bajo la Teoría de la Gestión Científica de Taylor F de 1911, señalando que surge a finales del siglo XIX ante una realidad preocupante por la escasa mano de obra y que necesitaban incrementar la productividad; por lo que su enfoque está identificado en las ciencias aplicadas a la parte empresarial, para lograr eficiencia en el proceso de toda producción; cabe recalcar que existen dos métodos claves que están enfocados a los conflictos de la administración, estos son la observación y medición de resultados. Taylor investigó problemas comunes en toda organización, en la que

surgieron escaso sistema efectivo en el trabajo, falta de incentivo al trabajador, abuso de poder y déficit proceso de selección (Hurtado, 2008).

Bajo esta premisa se mencionan tres dimensiones que se aplican en la GE: logro de objetivos, eficiencia de la gestión y crecimiento de la productividad (Sánchez J. , 2013).

El primer nivel identificado como logro de objetivos, busca como finalidad desagregar las actividades a realizar para planificar adecuadamente la ejecución del proyecto y poder controlar adecuadamente la productividad; sin embargo, cuando existe un conocimiento técnico implica que no posee una rutina específica ni repetitiva y esto ocasiona que no se pueda planificar adecuadamente ni controlar las acciones e implica que se deba replantear los objetivos e involucrar a todos los colaboradores para el correcto funcionamiento y superar los desafíos.

En la eficiencia de la gestión, se enfoca que una empresa maximice los beneficios y optimice los recursos; por lo tanto, mientras mayor sea la eficiencia menos será la burocracia y si es eficiente realmente reduce costos y desperdicios. Dentro de esta eficiencia se obtiene como ventaja competitiva la innovación y creatividad, pero además existen factores internos y externos que ayudan a obtener liderazgo, estabilidad y excelente clima organizacional.

Y la última dimensión señalada como crecimiento de la productividad, es la existencia de una relación entre la producción y la utilización de recursos, se manifiesta que cuando el Producto Interno Bruto (PIB) está creciendo es por el resultado de bienes o servicios producidos y del crecimiento de la productividad. La producción no solo se basa en los recursos o mano de obra; sino que existe un conjunto de factores que se calculan para dar una productividad, se hace referencia que el aumento de la productividad no solo se basa en la tecnología, políticas correctas dadas por el gobierno y al buen funcionamiento en el mercado (Sánchez, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio al fundamentarse en un marco teórico conceptual y basarse en él, fue de tipo básica y pura, aportando conocimiento científico, sin poder demostrarlos ni determinar algún indicio de practicidad (Márquez, 2021). El estudio analizará el balanced scorecard vinculado a la gestión administrativa identificando la relación entre las dos variables.

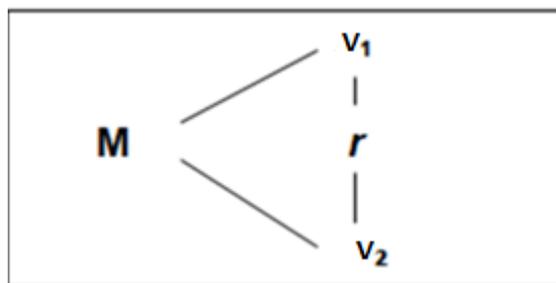
El enfoque será cuantitativo porque se recogerán datos estadísticos que medirán la relación entre las dos variables, que ayudarán a analizar el impacto que posee el BSC con la GE. Sampieri (2018) expresa que, la información obtenida es para medir y analizar las preguntas de la investigación y aceptar hipótesis establecidas.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental que, a decir de Hernández et al., (2014) se constituye en una forma de indagación sin el manipuleo deliberado de las categorías ni sus dimensiones, observándose el fenómeno de estudio en su ambiente normal. Fue de correlación asociativa ya que buscó la interrelación que existe entre la variable 1 y la variable 2, además del grado de significancia existente entre ambas. Sánchez et al., (2018).

Figura 1.

Gráfico del esquema del estudio.



Nota: El gráfico describe el esquema del estudio

Su interpretación se da de la siguiente manera:

M = Muestra del personal de la empresa de suministro eléctrico de Ecuador.

V1 = BSC

V2 = GE

r = correlación entre ambas variables.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Balanced Scorecard

Definición conceptual: Es un recurso para mejorar los procesos de planificación estratégica, focalizar la estrategia y poder notificarla de mejor validez, mediante indicadores de medición donde no solo se refleje lo financiero sino la parte laboral del personal (Kaplan y Norton, 2015).

Definición operacional: Se basará en un cuestionario relacionado con el BSC donde se establecen las siguientes dimensiones: medición de desempeño, mejora continua y mapa estratégico para ser aplicado al personal administrativo.

Indicadores: 3 ítems relacionado con eficacia, capacidad y calidad, 3 ítems de estrategias, acciones correctivas e impacto de mejora y 4 ítems corresponderán a finanzas, clientes, procesos internos e innovación y aprendizaje.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: GE

Definición conceptual: Es un conjunto de tareas que realiza el individuo preparado para ese cargo o perfil y que además posee la capacidad de obtener una organización, control y dirección de un determinado grupo de individuos con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos. (Julio, 2020).

Definición operacional: Se basará en un cuestionario relacionado con la GE conformado por las dimensiones logro de objetivos, eficiencia de la gestión y crecimiento de la productividad.

Indicadores: 5 ítems relacionado con objetivos, designación de tareas y calidad de producto, 5 ítems rendimiento y clima organizacional y 5 ítems corresponden a valor de marca, costo de producto y beneficios.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se establecerá una población de 30 funcionarios de la ESE, que serán encuestados para la investigación presente.

Tabla 1.

Población.

N° de Trabajadores	Departamento
30	Administrativa

Nota: Elaboración del autor

Muestra

En este estudio se identifica la muestra censal, porque se cuenta con toda la población para ser investigada; es decir 30 colaboradores de la organización.

Muestreo

El muestreo aplicado en este estudio es el no Probabilístico por conveniencia, ya que se va a seleccionar la muestra para la investigación dada, permite evaluar y controlar las variables a conveniencia del estudio o que admita la participación sea voluntario. (Muestra Censal)

Unidad de análisis

30 colaboradores de la ESE.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleará la técnica de la encuesta, con el que se recogerá datos que ayuden a solucionar el problema de las dos variables estudiadas; que a decir de Casas et, al. (2018) es una modalidad que usa un conjunto de métodos estandarizados de investigación mediante la cual se acopia y se evalúa una cantidad de datos a partir de los cuales se trata de analizar, prever, determinar o puntualizar una serie de características comunes.

Instrumento

Se basó en un cuestionario que recopiló los datos, al momento de realizar el trabajo de campo, indagando mediante el enfoque cuantitativo, especialmente las vinculadas con las encuestas.

Este cuestionario estuvo constituido por 12 ítems, que abarcaron las 3 dimensiones de cada de las variables estudiadas, recopilando la data a partir de las respuestas de los encuestados a fin de verificar si existe correlación entre las dos variables. Es así, que para el BSC se contará con un cuestionario donde constarán las 3 dimensiones medición del desempeño, mejora continua y mapa estratégico, donde su respuestas fueron de escala Likert valoradas de la siguiente manera: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1); así mismo en la GE, las dimensiones analizadas fueron en logro de objetivos, eficiencia de la gestión y crecimiento de la productividad, con 15 ítems con respuestas de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Validez

Para la presente investigación se recurrió a la validez de contenido por medio del juicio de tres expertos, sometiendo al instrumento a un severo análisis de criterios de investigación, determinando a los cuestionarios como idóneos para los indicadores que se quiere medir. Basándose en la observación de tres profesionales: 1. Washington Samuel Ortega Constantine. 2. Víctor Arturo Torres Ponguillo. 3. Víctor Antonio Hinojosa Gómez que poseen el título de Magister en Administración de empresas.

Confiabilidad

El alfa de Cronbach AC, es el coeficiente que permite medir la fiabilidad de los instrumentos empleados en la investigación, esta confiabilidad mide la exactitud y precisión con que se recaban los resultados, es decir la consistencia con que se los obtiene, así tenemos que el software SPSS arrojó un valor de 0,792 para el cuestionario de BSC y por otra parte, la variable GE, cuya confiabilidad de este instrumento es de ,822 el coeficiente alfa es bueno.

3.5 Procedimientos

Una vez obtenidos los instrumentos validados por el juicio de los expertos, se realiza una carta de autorización al gerente general de la empresa para la aprobación de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores y altos mandos; una vez obtenido el visto bueno, se procede a convocar a los participantes para la explicación y desarrollo de los cuestionarios; además se contará con el consentimiento informado. Una vez que hayan contestado los cuestionarios, se procederá a ingresar los datos al programa Excel y a su vez llevarlos a procesar al sistema estadístico SPSS 26 para obtener información relevante entre el BSC y gestión empresarial.

3.6 Método de análisis de datos

La información obtenida de los cuestionarios por cada variable se registrará en una base de datos al software Excel, que se va ir realizando tablas por cada dimensión e indicador con los datos obtenidos en los instrumentos; luego, se ubica la información en el programa estadístico SPSS 26 para ser tabulados mediante tablas inferenciales y tablas cruzadas con la finalidad de alcanzar la correlación existente entre variables y dimensiones, mediante la utilización del método de la rho de Spearman(RS).

3.7 Aspectos éticos

Para la escritura académica de este trabajo de tesis por ser considerado único en su carácter, se utilizó la normativa de estilo de la Asociación Americana de Psicología (APA) en su séptima edición, y aplicando los criterios recomendados por la casa de estudios a la que se pertenece tanto en su estructura, contexto y

contenido, alineándose siempre con los principios que demanda la integridad, la transparencia y la eficiencia.

El principio de integridad. - concierne a la atención que se mantiene en el transcurso de recolección de datos, al respetar el derecho de imagen de los trabajadores, restringiendo sus indagaciones con fines investigativos.

El Principio de no maleficencia. - el estudio constituye colaboradores de manera voluntaria y sin producir perjuicios a terceros que beneficie a alguna de las partes.

El principio de transparencia, que sostiene que los una vez obtenidos los resultados de la investigación no serán manipulados inoportunamente, ya que solo se busca alcanzar una mirada del escenario actual.

IV. RESULTADOS

Objetivo General:

Establecer la correlación que existe entre el BSC y la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

Tabla 2.

		Variable GE		
		Baja	Media	Total
Variable BSC	Bajo	2 3.3%	3 10.1%	5 13.4%
	Medio	3 13.4%	22 73.2%	25 86.6%
Total		5 16.7%	25 83.3%	30 100.0%

Del 100% de los colaboradores encuestados, se determinó que el 86,6% de este grupo percibe en un nivel medio al BSC, de este grupo el 73,2 % percibe a la GE y el 13,4% en un nivel bajo en la ESE.

Objetivo específico 1:

Determinar la correlación que existe entre la medición de desempeño y la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

Tabla 3.

		Variable GE		Total
		Baja	Media	
Dimensión Medición de desempeño	Baja	2 6.7%	10 33.3%	12 40.0%
	Media	3 10.0%	15 50.0%	18 60.0%
Total		5 16.7%	25 83.3%	30 100.0%

La medición de desempeño del BCS fue concebida por los empleados administrativos encuestados en un 60,0%, además el 83,3% percibe a un grado medio de la GE, en la ESE.

Objetivo específico 2:

Analizar la interrelación que existe entre la mejora continua y la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

Tabla 4.

		Variable GE		Total
		Baja	Media	
Dimensión Mejora Continua	Medio	5	25	30
		16.7%	83.3%	100.0%
	Total	5	25	30
		16.7%	83.3%	100.0%

Del total de 30 colaboradores administrativos que se los encuestó percibieron en 83,3% a un nivel medio, de este total el 100,0% consideró a la mejora continua como media. En la empresa de suministro eléctrico en estudio. Es de rescatar que el 16,7% percibe a la GE como baja.

Objetivo específico 3:

Indicar la correlación que existe entre el mapa estratégico y la GE en una ESE de Ecuador, 2022.

Tabla 5.

		Variable GE		Total
		Baja	Media	
Dimensión Mapa Estratégico	Bajo	2 6.7%	10 33.3%	12 40.0%
	Medio	3 10.0%	15 50.0%	18 60.0%
Total		5 16.7%	25 83.3%	30 100.0%

Al interpretar la Tabla 5, se observa que la percepción de los colaboradores encuestados hacia la dimensión mapa estratégico del BSC considerándola como media en un 60,0% así mismo el 83,3% percibe como media a la gestión en el presente estudio realizado en la ESE.

4.3 Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

Hi. Existe correlación significativa entre las variables BSC y la GE en una ESE, 2022.

Ho. No existe correlación significativa entre el BSC y la GE en una ESE, 2022.

Tabla 7.

RS		VARIABLE GE
	Coefficiente de correlación	.805*
VARIABLE BSC	P valor	.033
	N	30

Interpretando los resultados de la Tabla 7, se observa el sig. fue de **0,033**, esto sugiere que se acepte la Hi, y se rechace la Ho, confirmándose que si existe relación significativa entre el BSC y la GE en la ESE. Por otra parte, la magnitud de la RS fue de **0.805***, considerándose una correlación positiva y significativa a un nivel considerable.

Hipótesis específica 1:

Con el propósito de demostrar la hipótesis específica 1 se formuló los siguientes supuestos:

Hi. Existe correlación significativa entre la medición de desempeño y la GE en una ESE, 2022.

Ho. No Existe correlación significativa entre medición de desempeño y la GE en una ESE, 2022.

Tabla 8.

RS		VARIABLE GE
	Coeficiente de correlación	.570*
Medición de desempeño	p	.025
	N	30

La Tabla 8, muestra resultados que se interpretan de la siguiente manera: se observa que sig. = **0,025**, y que al ser menor a **0,05**. Se acepta la Hi y se rechaza la Ho, confirmándose que si existe relación entre la medición de desempeño y la GE en la ESE. Con una RS = **0.570***.

Hipótesis específica 2:

Hi. Existe una relación significativa entre la mejora continua y la GE en una ESE, 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la mejora continua y la GE en una ESE, 2022.

Tabla 9.

RS		VARIABLE GE
	Coeficiente de correlación	.531*
Mejora continua	Sig.	.033
	N	30

Se observa que la $p = 0,033$, y que al ser menor a $0,05$, se acepta la Hi y se rechaza la Ho, confirmándose que si existe relación significativa entre la mejora continua y la GE en una ESE. La $RS = 0.531^*$, considerándose una correlación positiva y significativa a un nivel medio.

Hipótesis específica 3:

Hi. Existe una relación significativa entre el mapa estratégico y la GE en una ESE, 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre el mapa estratégico y la GE en una ESE, 2022.

Tabla 10.

RS	VARIABLE GE	
	Coeficiente de correlación	.623*
Mapa estratégico	p	.047
	N	30

Se observa sig. = **0,047**, y que al ser menor a **0,05**. Se acepta la Hi y se rechaza la Ho, confirmándose que si existe relación significativa entre la dimensión mapa estratégico y la GE en la ESE. Por otra parte, la RS = **0.623***, considerándose una correlación positiva y significativa a un nivel considerable.

V. DISCUSIÓN

Basado en el objetivo general del estudio: Establecer la correlación que existe entre el BSC y la GE en una ESE, 2022. El 73.2% de la población se sitúa en el nivel medio en cuanto al BSC y la GE de una ESE; en el que se refleja 22 colaboradores de la organización se posesionan en dicho nivel; de la misma manera, en la Tabla 7 relacionada a la H_1 , el valor de $\text{sig} = .033$ siendo menor a 0.05 (según establecido por la teoría) que como consecuencia se admite la H_1 y se rechaza la H_0 ; por otra parte, el $RS = 0.805^*$ donde se establece una correlación positiva considerable para la investigación.

Los antecedentes señalados en el capítulo dos han permitido coincidir con este estudio: Arévalo et al., (2022) en su estudio se concluye que, el 40% de la sociedad establece el cuadro de mando integral una adecuada aplicación en relación con las técnicas implementadas para la GE, lo que implica una relación positiva existente entre las variables; como tal, los colaboradores trabajan en conjunto para alcanzar las metas o el cumplimiento de los objetivos, sin embargo un 16.67% del personal de dicha compañía manifiesta que no posee una coordinación con los altos directivos; por lo que su cargo les hace colocar una barrera con los demás trabajadores y ocasiona ciertas diferencias. Del mismo modo, Ortiz (2022) señala que el BSC y la GE han establecidos estrategias para cumplir con los objetivos, enfocándose a la realidad de toda GE y desde esa perspectiva innovar las áreas según el indicador; además, cada resultado se va recolectando para implementar o modificar la técnica, señalando que desde dicho procedimiento se debe facilitar la innovación y aprendizaje de los colaboradores, por lo que se determina como conclusión una relación con las variables estudiadas.

Es así que, para fundamentar las variables existe la Teoría del Cuadro de Mando Integral (BSC), según Kaplan y Norton (2015) es un procedimiento para optimizar de mejor manera la PE, enfocar la técnica y socializar la validez a través de indicadores de medición; lo antes señalado debe evidenciar lo laboral y no lo monetario. Como tal, el BSC ayuda a la empresa a la toma de decisiones adecuadas y visualizar la competitividad en diferentes ámbitos; sin embargo, la estructura de la organización debe estar enfocada en la visión y misión a largo plazo

para poder sostenerla. Para Gómez (2017), es fundamental que en toda compañía exista 4 enfoques (enfoque al cliente, monetario, situación interna, enseñanza y crecimiento) en la que se puede ir trabajando para poder ser adaptada en su mayoría, siendo un modelo fiable y eficaz. Pero se establecen aspectos fundamentales como la misión, visión y valores para alcanzar un sistema estratégico idóneo.

La variable GE, se sustenta con la Teoría de la Gestión Científica por Taylor F (1911) esta surge por la escasa mano de obra y la obligación de un incremento a la productividad, se debe considerar dos observaciones importantes: la primera es a la observación y la segunda a la medición de resultados. Es importante señalar que su estructura se debe visualizar mejor rendimiento; como tal, debe poseer planificar, organizar, comunicar y controlar para que el proceso sea productivo. Una de las desventajas de la gestión empresarial es la comunicación, ya que es unidireccional; es así que, el interés individual está por encima del general y los altos mandos solo dirigen.

En relación al objetivo específico 1: Determinar la correlación que existe entre la medición de desempeño y la GE en una ESE, 2022. Un grado medio en relación a la medición de desempeño y la GO, su valor refleja el 50.0%; es decir, 15 trabajadores de un total de 30 expresan que el desempeño no se mide adecuadamente frente al proceso empresarial establecido. Mientras que en la Tabla 8, en la contrastación de hipótesis específica 1 se obtuvo como valor de significancia un .025 del que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 y valor de $RS = .570^*$.

Los hallazgos han podido determinar que coincide con los estudios de: Osorio et al., (2021) señalan que la implementación de este recurso denominado de medición de desempeño se ha podido cumplir con las metas y alcanza el 50% en una constancia de trabajo, donde poseen conocimiento de los procesos tanto de maquinarias como el procedimiento adecuado para cumplir con los propuestos; es así que, los trabajadores se capacitan frecuentemente y todo para lograr ser mejores. De la misma manera coincide con Murillo (2021) donde se evidencia que la medición de desempeño de la organización ha logrado alcanzar un porcentaje óptimo del 26% a través de las herramientas implementadas para lograr las metas

y del cual se refleja una relación positiva débil junto con la gestión empresarial. Los colaboradores han manifestado que el BSC de la empresa está enfocada al ámbito social para poder minimizar los impactos drásticos y esto permite que los métodos utilizados estén siendo eficientes, ayudando a que la compañía se fortalezca en relación a la competitividad.

La medición de desempeño se sustenta por Niven (2000) del cual toda medida es de carácter integral y permite observar el desempeño de la organización y los trabajadores de manera personal, esto permite identificar costo-beneficios de lo que se esté ofreciendo, servicio interno, perspectiva del usuario y mejorar la toma de decisiones de los directivos o gerentes y desde ese punto, corregir las novedades presentadas. Por su parte Amo (2015) indica que, esta inversión implica fomentar una enseñanza empoderada y participativa de todos los involucrados de la organización; asimismo, debe establecer un presupuesto para optimizar los recursos y que las estrategias se ejecuten de la mejor manera.

Por otro lado, Taylor manifiesta que la GE siempre va a necesitar estar incrementando la producción, pero que desde diferentes enfoques se debe trabajar con el colaborador para evitar conflictos como la falta de incentivos, procesos lentos, abuso de poder. La planificación por parte de Berghe (2016) debe ser fundamental para la medición de desempeño, ya que debe ser preciso; que se debe hacer, cómo desarrollarlo y donde ejecutarlo. Pero que se desea innovar y mejorar la producción, atención y gestión, con estos direccionamientos se evitarían grandes errores.

Con base al objetivo específico 2: Analizar la interrelación que existe entre la mejora continua y la GE en una ESE, 2022. La mejora continua de la organización con la GE en la ESE dando como resultado un 83.3%; es decir, 25 colaboradores se ubican en esta situación; mientras en la contrastación de hipótesis el RS = 531* dando como resultado una relación significativa positiva entre la mejora continua y GE y su p valor = 033 siendo menor a .005 y aceptando la H_1 y se rechaza la H_0 .

Según los hallazgos para este estudio, coincide con: Peralta (2021) del que se manifiesta la implementación del BSC ha contribuido en la mejora continua de la compañía, mejorando las ventas en un 18% y que lo relacionan con los dos últimos

años, se refleja el fortalecimiento de los trabajadores en sus capacidades y se enfoca al rendimiento de la productividad; además se verifica que la empresa está siendo rentable, lo que mejora toda la gestión organizacional. Por otra parte, Pairazaman (2021) señala que la mejora continua ha influido en la calidad del servicio empresarial, notando una correlación positiva débil, se debe informar que los procesos de mejora han permitido que la organización aplique técnicas que ayudan a cada área a rendir eficazmente y finalmente, Sarmentero et al., (2021) da como conclusión que, la mejora continua permitió determinar los factores que ocasionan conflictos internamente en la organización y que como resultado más del 55% de los colaboradores se enfocan en la necesidad de la empresa y ayudan a identificar las estrategias de forma grupal; además que, todo está visualizado al consumidor señalando que existe una relación significativa positiva.

La mejora continua se sustenta por Niven (2000) manifestando que una vez que se implementa el cuadro de mando integral, debe ser medido después de un tiempo determinado, evaluando misión, visión, valores, estrategias y objetivos para determinar los errores o la toma de decisiones equivocadas, se busca optimizar los recursos y solucionar a tiempo los conflictos. Para Andreu y Vilanova (2007) una vez que se mide no se gestiona, por eso es importante establecer la realidad organizacional para obtener buenos resultados.

Asimismo, la gestión empresarial se debe obtener una organización y comunicación adecuada y esto sirve para aprovechar de forma eficiente los recursos y de la misma manera, relacionarse con los colaboradores informando el buen uso, permitiendo crear un buen clima laboral. Vargas et al., (2012) expresa que las funciones administrativas deben ser innovadoras y creativas para los procesos.

El objetivo específico 3: Indicar la correlación que existe entre el mapa estratégico y la GE en una ESE, 2022.

El mapa estratégico y GE obteniendo un 50.0%; que está representado por 15 trabajadores de la ESE. De la misma manera, el $RS = .623^*$ que se interpreta como una relación positiva y significativa; el $sig. = .047$ valor menor a 0.05 según la teoría y que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 .

De los antecedentes encontrados existe coincidencia y contradicción: Merino et al., (2019) contradice con esta investigación e indica que, más del 65% de la población expresa que el mapa estratégico no influye en la dirección organizacional por lo que no existe relación, porque los procedimientos no han sido adecuado y se establece que el 80% está de acuerdo en implementar o innovar una cultura organizativa donde se destaquen las capacidades y destrezas de los colaboradores en conjunto con las herramientas tecnológicas para que todas las áreas estén involucradas.

Por otra parte, este estudio coincide con la investigación de Morales et al., (2019) manifestando que el mapa estratégico empleado en la empresa obtuvo un 65% de excelentes resultados, donde se identifica una correlación positiva que está encaminada a una imagen empresarial, actividades productivas y cumplir con la meta. Se concluye que la empresa ha trabajado constantemente en la creatividad, incentivo, prestigio para que los trabajadores se sientan comprometidos y poder obtener mayor productividad; es decir que, el 63% de los colaboradores está satisfecho con el mapa estratégico utilizado y que ha beneficiado a la compañía.

El mapa estratégico según Niven (2000) es que la empresa este alineada y encaminada a lograr las metas, la comunicación es fundamental y facilita los procesos de la organización; además que se asignan responsabilidades según el cargo. El plan de acción que maneja la compañía debe involucrar a todos los trabajadores, desde los altos mandos hasta los de menor rango; donde se obtenga una visión global de todos los perfiles y la toma de decisiones sea en bienestar de un presente y futuro. Amo (2015) señala que una visión global y estrategias favorecen a la organización mientras se está ejecutando las acciones que ayudan a mejorar y poder detectar situaciones a tiempo.

La GE según Julio (2020), conserva la habilidad de aplicar la organización, control y dirección de un grupo de individuos que buscan lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos de manera mensual o anual. Los métodos empleados deben empujar al desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la organización y desde este concepto, realizar el seguimiento adecuados para que se complementen todas las acciones escritas; además que, se debe garantizar la efectividad y que los resultados sean satisfactorios; en síntesis, la competitividad permite mejorar a la organización y enfocar a la optimización de los recursos, aplicación de estrategias

eficazmente enfocadas al cliente. Para Valdés (2009), algunas características evidenciadas en la GE se mencionan las siguientes, buscar innovación: Permite mejorar y captar la atención del consumidor externo para mejorar en cada proceso. Gestionar proyectos: La creación de nuevos proyectos sostenibles a la sociedad y creación de empleo ayuda a posicionarse de mejor manera en el mercado a la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre el BSC y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,805*, y un sig. de 0,033, una relación positiva. Por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
2. Existe relación entre la medición de desempeño y la GE en una ESE, 2022, con un coeficiente RS de 0,570*, con un p valor de 0,025, por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
3. Existe relación directa entre la mejora continua y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,531*, con un p significativo = 0,033, tratándose de una correlación positiva media. Se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
4. Existe relación directa entre el mapa estratégico y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,623*, con una sig. de 0,047, tratándose de una correlación positiva considerable. Por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi.

VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la empresa, llevar a la acción la herramienta BSC, para que sirva como instrumento que dé a conocer la visión estratégica de la entidad, esto permitirá a los directivos establecer los puntos críticos de una estrategia de crecimiento, promoviendo la innovación en propuestas de valor que mejoren el control de gestión y la imagen empresarial.

A los colaboradores de la empresa, fomentar el sentido de pertenencia empresarial, empoderarse de los conceptos de la mejora continua que les permita conocer los indicadores más apropiados de cada área para lograr esa vinculación con los objetivos estratégicos de la empresa a fin de que todos aúnen esfuerzos por alcanzarlos.

A los encargados de la implementación del plan estratégico institucional, se les exhorta a desagregarlo en un grupo de metas estratégicas que permitan a la empresa eléctrica posicionarse acorde a lo propuesto en la visión y misión institucional, ejecutando estrategias las cuales medirán el desempeño empresarial.

A la gerencia administrativa de la empresa de suministro eléctrico objeto de estudio exhortar a que socialice el mapa estratégico para que se constituya en línea base para alcanzar los objetivos institucionales propuestos en sus diferentes categorías y que sirva como insumo para evaluar la implementación del plan estratégico institucional.

A los futuros investigadores, proponer como próxima línea de investigación temas relacionados con la automatización del BSC siempre alineados a la responsabilidad social empresarial con respecto al medio ambiente y que busque siempre fomentar tanto el ahorro energético, así como también la huella ecológica.

REFERENCIAS

- Álvarez, & Delgado. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955 - 971. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Álvarez, M., & Moreno, M. C. (15 de julio de 2021). *El Balanced Scorecard, una herramienta para la planeación estratégica*. Profesores investigadores del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no66/17a-el_bsc_una_herramienta_para_la_planeacion_estrategicax.pdf
- Alveiro, C. (2015). *El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa*. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 15, núm. 2.: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>
- Amo, F. (2015). *El Cuadro de Mando Integral "Balanced Scorecard"*.
- Ardila, M., Ardila, J., Rodriguez, G., & Hincapie . (2021). *La gerencia del Mantenimiento: Una revisión*. S/C: Dimensión empresarial.
- Arévalo, M., & Silva, S. E. (2022). *El Balanced Scorecard y su aplicabilidad en el sector público como estrategia para mejorar la gestión*. Revista Dilemas Contemporáneos.: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/834>
- Arguelles. (2018). *Proyectos seis sigma: El camino a la excelencia operacional*. México: Reverté.
- Barba. (2010). Frederick Winslow Taylor y la Administración Científica: Contexto, Realidad y Mitos. *Gestión y Estrategia*, 3(38), 17-29. <https://doi.org/S/doi>
- Berghe, E. V. (2016). *Gestión gerencial y empresarial*.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atem Primaria*, 31(8), 527 - 538. <https://doi.org/s/doi>
- Castillo. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(10), 50-61. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349>
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Elsevier Editora Ltda. <https://doi.org/s/doi>

- Chiriboga, C. (2022). Comunicadoras y marketeras recibirán el premio Leading Women Ecuador 2022. *El Universo*.
- Coutiño, A. (2017). *El cuadro de mando integral*. . Independently Published.
- Díaz, M. d. (2019). *Implementación de la metodología de Balanced Scorecard en el sector retail*.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11531/Articulo%20MARCELA%20D%CDAZ%20MART%CDNEZ.pdf;jsessionid=624D34C5ECAB1C74FD615F1A3D3AD64A?sequence=1>
- El Universo. (2022). Contraloría establece glosas por \$ 15,4 millones a exfuncionarios de la empresa eléctrica Centro Sur. <https://doi.org/s/doi>
- Fernández, á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fleischman. (2000). Completing the triangle Taylorism and the paradigms. *Counting Auditing and Accountability Journal*, 13(5), 25-55.
<https://doi.org/s/doi>
- Fleishman, Warwick, & Stephen. (2013). *Critical Histories of Accounting. Sinister Inscriptions in the Modern Era*. Taylor and Francis Group.
<https://doi.org/S/DOI>
- Galaviz, J., Aguilar, Méndez, J., & Esmeralda. (2020). *Experiencia en gestión y manufactura de procesos industriales*. Liberty Drive.
- Gantt. (1910). *Wor, wages and profits*. WEork Management Library.
<https://doi.org/s/doi>
- Gómez, J. (2017). *Desarrollo estratégico utilizando el cuadro de mando integral*. Uniandes.
- Grachev, & Rakitsky. (2013). Horizontes históricos de la gestión científica de Frederick Taylor. *Journal of Management History*, 19(4), 512 - 527.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMH-05-2012-0043>
- Hernández, & Ramírez. (2010). El control administrativo de F.W. Taylor cien años después. *Gestión y Estrategia*, 3(38), 61-73. <https://doi.org/S/DOI>
- Hernández, H. (2021). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Escenarios • Vol. 9, No. 1: file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw Hill. <https://doi.org/s/doi>

- Hurtado, D. (2008). *Principio de la administración*.
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 4, núm. 16, 3(5), 115-125.
<https://doi.org/S/doi>
- Kanigel. (1997). *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and The Enigma of Efficiency*. Penguin Books. <https://doi.org/S/DOI>
- Kaplan , & Norton. (1997). *The balanced Scorecard*. Harvard Business School Press. <https://doi.org/s/doi>
- Kaplan, & Norton. (2015). *The Balanced Scorecard*.
- Márquez, J. (2021). The scientific method in public political activity. *Academia Letters*, 2(15), Open Access.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20935/AL2996>.
- Meneses. (2018). *El cuestionario*. UOC : Universitat Oberta de Catalunya.
<https://doi.org/s/doi>
- Merino, Calderón, & Mirko. (2019). *Plan estratégico para mejorar la gestión empresarial de la empresa de exploración geotécnica y mecánica del suelo*. *Revistas - Universidad Señor de Sipán*:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/816>
- Morales, Álvarez, & María. (2019). *Metodologías de diseño para la innovación y su relación con la competitividad empresarial*. *Panorama Económico*, 29(1), 73–83.:
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/3644>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD ONLINE*, 33(3), 221 - 228. <https://doi.org/S/DOI>
- Murillo. (2022). BID: Latinoamérica debe comenzar a perfeccionar APP. *Revista Latinoamericana de Investigación*, 5(2), 125 -135. <https://doi.org/S/DOI>
- Murillo, L. (2021). *Cuadro de Mando Integral para la gestión del impacto social en organizaciones de empleo inclusivo*. , *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*:
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/77425/7320090.pdf?sequence=1>
- Niven, P. (2000). *Balanced Scorecard step-by-step*. New York.

- Nonaka, & Takeuchi. (2000). *The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford United Press.
<https://doi.org/s/doi>
- Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Diaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*, 14(3), 1-4. <https://doi.org/s/doi>
- Ortiz, H. (2022). *Integración del Cuadro de Mando Integral (CMI) con el Modelo Canvas como Estrategia de Gestión Empresarial*. NF-FCPN-PGI Revista PGI, (8): https://ojs.umsa.bo/ojs/index.php/inf_fcpn_pgi/article/view/70
- Osorio, J., & Orjuela, Y. P. (2021). *Importancia del Balanced Scorecard (BSC) para medir el desempeño estratégico de las empresas*. Fundación Universitaria del Área Andina.:
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4007>
- Osorio, L. Q. (2018). Balanced Scorecard como herramienta para empresas en estado de crisis. *Revista ITM*, <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1049/1401>.
- Pairazaman, A. (2021). *La mejora continua y su influencia en la calidad de servicio de las microempresas*. AUTONOMADEICA-Institucional:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1456>
- Peralta, H. (2021). *Diseño e implementación del cuadro de mando integral (CMI) para mejorar la gestión empresarial en una empresa de fabricación de tintas para el sector gráfico ubicada en la ciudad de Lima*. Ind. data vol.24 no.2: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000200053&script=sci_arttext
- Rey , Garivay, Jacha, & Malpartida. (2022). Industria 4.0 y gestión de la calidad empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289 - 298.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.22.97.20>
- Reyes, A. (1992). *Administración moderna*.
- Romero, Ó., Hidalgo, A., & Ruíz, E. C. (2021). *Gestión empresarial y su influencia en los planes estratégicos de las medianas empresas del Ecuador*. SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales, 3(2), 1-23: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/208>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez. (2013). *Indicadores de gestión empresarial: De la estrategia a los resultados*. Palibrio LLC. <https://doi.org/s/doi>

- Sánchez, J. (2013). *Indicadores De Gestión Empresarial: De La Estrategia a Los Resultados*.
- Sánchez, Reyes, & Mejía. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santana, V. (2022). Formación online de la mano de Redlearning. *Inversión.es*.
- Sarmentero, I., Rodríguez, Y., & Arencibia, C. B. (2021). *Propuesta para la evaluación del sistema de Información en organizaciones empresariales*. Revista Universidad San Gregorio de Portoviejo:
<http://201.159.222.49/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/2007>
- Suárez, M. (2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI*. Revista Científica Ciencias económicas y empresariales FIPCAEC (núm. 8) Vol. 3:
<file:///C:/Users/Hp/Downloads/57-Texto%20del%20art%C3%ADculo-73-1-10-20191022.pdf>
- Taylor. (1972). *Scientific Management; Shop Management; Taylors Testimony before the Special House Commite*. Greenwood Press.
<https://doi.org/S/DOI>
- Thompson. (2001). Scientific Management. A collection of the More Significant Articles Describing the Taylor System of Management. *The Engineering Magazine*, 7(61), 145 - 185. <https://doi.org/s/doi>
- Valdés, T. (2009). *Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa cubana*. Revista Ingeniería Industrial vol. XXX, núm. 1: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568004.pdf>
- Vargas, C., Moreno, Solarte, C., & Isabel. (2012). La gestión empresarial ¿Por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas? *Revista Ensayos. Año 5, N° 5*.
- Vega, V. (2020). *El balanced scorecard como herramienta de gestión*. SSRN.
- Vilanova, E. A. (2007). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera el balanced scorecard se relaciona con la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>El balanced scorecard tiene relación con la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>Variable 1: Balanced Scorecard</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Medición de desempeño</p> <p>Mejora continua</p> <p>Mapa estratégico</p>	<p>Este estudio tiene los siguientes tipos de investigación:</p> <p>Por su finalidad es básica o pura</p> <p>Por su carácter es de tipo descriptivo correlacional</p> <p>Por su alcance temporal es transversal</p> <p>Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.</p>

	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre la medición de desempeño y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el mapa estratégico y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>La medición de desempeño tiene relación con la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>La mejora continua tiene relación con la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>El mapa estratégico tiene relación con la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>Variable 2: Gestión empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Logro de objetivos</p> <p>Eficiencia de la gestión</p> <p>Crecimiento de la productividad</p>	<p>El diseño de la investigación es No Experimental</p> <p>Población: 30 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	---	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ecala de medición
Balanced Scorecard	Es un recurso para mejorar los procesos de planificación estratégica, focalizar la estrategia y poder notificarla de mejor validez, mediante indicadores de medición donde no solo se refleje lo financiero sino la parte laboral del personal (Kaplan y Norton, 2015).	Se basará en un cuestionario relacionado con el Balance Scorecard aplicado al personal administrativo	Medición de desempeño Mejora continua Mapa estratégico	Eficacia Capacidad Calidad Estrategias Acciones correctivas Impacto de mejora Finanzas Clientes Procesos internos Innovación y aprendizaje	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
Gestión empresarial	Es un conjunto de tareas que realiza el individuo para ese cargo o perfil y que además posee la capacidad de obtener una organización, control y dirección de un determinado grupo de individuos. (Julio, 2020).	Se basará en un cuestionario relacionado con la gestión empresarial.	Logro de objetivos Eficiencia de la gestión Crecimiento de la productividad	Objetivos Designación de tareas Calidad de producto Rendimiento Clima organizacional Valor de marca Costo del producto beneficios	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Anexo 3. Cuestionario N° 1 de la Variable Balanced Score Card

Instrucciones.

El siguiente cuestionario tiene por objetivo recoger información referente al Balanced Score Card, en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador. Con el objetivo de conocer sus apreciaciones que contribuirán con la investigación, le solicitamos responder de acuerdo a su opinión marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes categorías de valor:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Marque donde usted considere que se sienta reflejado y no debe dejar de contestar ningún ítem.

Dimensio nes	N °	Ítems	1	2	3	4	5
Medición de desempeño	1	¿Cree usted que la eficacia permite un mejor desempeño de la Gestión Empresarial?					
	2	¿Considera usted que la eficacia genera el crecimiento de la productividad?					
	3	¿Sabe usted si la gestión empresarial es eficaz en el logro de sus objetivos?					
	4	¿Cree usted que la capacidad del personal contribuirá en la eficiencia de la gestión empresarial?					
Mejora continua	5	¿Considera usted que la mejora continua debe ser una política de la Gestión Empresarial?					
	6	¿Considera usted que sus estrategias han generado en el logro de sus objetivos?					
	7	¿Ha experimentado usted incidentes en sus procesos de gestión que ha interrumpido el logro de sus objetivos?					
	8	¿Considera usted que tener planes de acciones correctivas genera una mejora continua en la gestión empresarial?					
Mapa estratégico	9	¿Cree usted que la Gestión empresarial eleva su ratio financiera?					
	10	¿Cree usted que plantear un mapa estratégico aumenta su rentabilidad financiera?					
	11	¿Considera usted que en la gestión empresarial es importante medir las compras efectuadas por nuevos clientes?					
	12	¿Cree usted que medir la productividad del empleado ayuda el logro de objetivos?					

Anexo 4. Cuestionario N° 2 de la variable Gestión empresarial

Instrucciones.

El siguiente cuestionario tiene por objetivo recoger información referente a la Gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador. Con el objetivo de conocer sus apreciaciones que contribuirán con la investigación, le solicitamos responder de acuerdo a su opinión marcando con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente, para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes categorías de valor:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Marque donde usted considere que se sienta reflejado y no debe dejar de contestar ningún ítem.

Dimensiones	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Logro de objetivos	1	¿Sabe usted que la Gestión Empresarial logra los objetivos?					
	2	¿Cree usted que sus esfuerzos y recursos se dirigen a los logros de los objetivos?					
	3	¿Considera usted que la designación de tareas genera la mejora continua?					
	4	¿Cree usted que la designación de tareas es una forma de medición de desempeño?					
Eficiencia de la gestión	5	¿Considera usted que sus colaboradores utilizan la menor cantidad de recursos para cumplir los objetivos?					
	6	¿Tiene usted implementados indicadores para evaluar los rendimientos en su gestión empresarial?					
	7	¿Considera usted que tener un plan de comunicación y de trabajo mejora el clima organizacional?					
	8	¿Cree usted que el clima organizacional es esencial en la eficiencia de la Gestión empresarial?					
Crecimiento de la productividad	9	¿Cree usted que la Gestión empresarial genera valor de marca?					
	10	¿Considera usted que su marca genera el crecimiento de la productividad?					
	11	¿Considera usted que los beneficios son en relación a la mejora continua?					
	12	¿Cree usted que la Gestión Empresarial genera beneficios?					

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento balanced scorecard

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.792	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	19.67	10.989	.606	.755
VAR00002	19.67	13.747	.126	.801
VAR00003	19.23	10.116	.736	.734
VAR00004	19.17	10.282	.736	.736
VAR00005	19.13	11.568	.529	.766
VAR00006	19.43	12.047	.420	.779
VAR00007	19.27	12.271	.451	.776
VAR00008	19.53	13.154	.199	.800
VAR00009	19.47	10.257	.659	.746
VAR00010	19.23	13.151	.107	.819
VAR00011	19.75	13.152	.657	.725
VAR00012	18.48	10.58	.487	.625

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento Gestión empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	10

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	18.90	12.300	.756	.780
VAR00002	18.97	15.068	.170	.832
VAR00003	18.60	11.697	.754	.776
VAR00004	18.63	11.344	.793	.770
VAR00005	18.33	12.713	.700	.787
VAR00006	18.77	13.564	.430	.813
VAR00007	18.57	13.220	.568	.800
VAR00008	18.87	14.740	.181	.835
VAR00009	18.87	11.637	.679	.784
VAR00010	18.70	14.976	.074	.852
VAR00011	18.72	14.985	.071	.825
VAR00012	18.74	14.957	.064	.836

ANEXO 7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Señor: Ortega Constantine Washington Samuel

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestra en Administración de Negocios.

El título de mi proyecto de investigación es: **"Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022"** y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del Instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



firmado electrónicamente por:
CARLOS ALBERTO
MURILLO BARZOLA

Murillo Barzola Carlos Alberto
C.I: 0920973841

Matriz de validación de instrumentos

Validación de cuestionario de Balanced ScoreCard mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
BALANCED SCORECARD	Medición de desempeño	¿Cree usted que la eficacia permite un mejor desempeño de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la eficacia genera el crecimiento de la productividad?						X		X		X		X		
		¿Sabe usted si la gestión empresarial es eficaz en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la capacidad del personal contribuirá en la eficiencia de la gestión empresarial?						X		X		X		X		
	Mejora continua	¿Considera usted que la mejora continua debe ser una política de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que sus estrategias han generado en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
¿Ha experimentado usted incidentes en sus procesos de gestión que ha interrumpido el logro de sus objetivos?							X		X		X		X			

	¿Considera usted que tener planes de acciones correctivas genera una mejora continua en la gestión empresarial?					X		X		X		X		
Mapa estratégico	¿Cree usted que la Gestión empresarial eleva su ratio financiera?													
	¿Cree usted que plantear un mapa estratégico aumente su rentabilidad financiera?					X		X		X		X		
	¿Considera usted que en la gestión empresarial es importante medir las compras efectuadas por nuevos clientes?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que medir la productividad del empleado ayuda el logro de objetivos?					X		X		X		X		



Escaneo autorizado por:
WASHINGTON SAMUEL
ORTEGA CONSTANTINE

WASHINGTON SAMUEL ORTEGA CONSTANTINE
Magister en Administración de Empresas
Registro SENE&CYT N° 1077-2020-2204070

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Gestión empresarial mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMERCIO INFORMAL	Logro de objetivos	¿Sabe usted que la Gestión Empresarial logra los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que sus esfuerzos y recursos se dirigen a los logros de los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la designación de tareas genera la mejora continua?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la designación de tareas es una forma de medición de desempeño?						X		X		X		X		
	Eficiencia de la gestión	¿Considera usted que sus colaboradores utilizan la menor cantidad de recursos para cumplir los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Tiene usted implementados indicadores para evaluar los rendimientos en su gestión empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que tener un plan de comunicación y de trabajo mejora el clima organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el clima organizacional es esencial en la eficiencia de la Gestión empresarial?						X		X		X		X		

Crecimiento de la productividad	¿Cree usted que la Gestión empresarial genera valor de marca?					X		X		X		X		
	¿Considera usted que su marca genera el crecimiento de la productividad?					X		X		X		X		
	¿Considera usted que los beneficios son en relación a la mejora continua?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que la Gestión Empresarial genera beneficios?													



WASHINGTON SAMUEL ORTEGA CONSTANTINE
Magister en Administración de Empresas
Registro SENEBCYT N° 1077-2020-2204070

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DEL BALANCED SCORECARD

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ortega Constantine Washington Samuel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Escanea este código QR para
más información sobre el
curso. CONTACTA CON
el profesor

WASHINGTON SAMUEL ORTEGA CONSTANTINE
Magister en Administración de Empresas
Registro SENE3CYT N° 1077-2020-2204070

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ortega Constantine Washington Samuel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



WASHINGTON SAMUEL ORTEGA CONSTANTINE
Magister en Administración de Empresas
Registro SENEBCYT N° 1077-2020-2204070

Señor: Torres Ponguillo Víctor Arturo

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestra en Administración de Negocios.

El título de mi proyecto de investigación es: "Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022" y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del Instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firmado digitalmente por:
CARLOS ALBERTO
MURILLO BARZOLA

Murillo Barzola Carlos Alberto
C.I: 0920973641

Matriz de validación de instrumentos

Validación de cuestionario de Balanced ScoreCard mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
BALANCED SCORECARD	Medición de desempeño	¿Cree usted que la eficacia permite un mejor desempeño de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la eficacia genera el crecimiento de la productividad?						X		X		X		X		
		¿Sabe usted si la gestión empresarial es eficaz en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la capacidad del personal contribuirá en la eficiencia de la gestión empresarial?						X		X		X		X		
	Mejora continua	¿Considera usted que la mejora continua debe ser una política de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que sus estrategias han generado en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
		¿Ha experimentado usted incidentes en sus procesos de gestión que ha interrumpido el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		

	¿Considera usted que tener planes de acciones correctivas genera una mejora continua en la gestión empresarial?						X		X		X		X		
Mapa estratégico	¿Cree usted que la Gestión empresarial eleva su ratio financiera?														
	¿Cree usted que plantear un mapa estratégico aumente su rentabilidad financiera?						X		X		X		X		
	¿Considera usted que en la gestión empresarial es importante medir las compras efectuadas por nuevos clientes?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que medir la productividad del empleado ayuda el logro de objetivos?						X		X		X		X		



TORRES PONQUILLO VICTOR ARTURO
 Magister en Administración de Empresas
 Registro SENEBCYT N° 1077-2021-2852460

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Gestión empresarial mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMERCIO INFORMAL	Logro de objetivos	¿Sabe usted que la Gestión Empresarial logra los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que sus esfuerzos y recursos se dirigen a los logros de los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la designación de tareas genera la mejora continua?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la designación de tareas es una forma de medición de desempeño?						X		X		X		X		
	Eficiencia de la gestión	¿Considera usted que sus colaboradores utilizan la menor cantidad de recursos para cumplir los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Tiene usted implementados indicadores para evaluar los rendimientos en su gestión empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que tener un plan de comunicación y de trabajo mejora el clima organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el clima organizacional es esencial en la eficiencia de la Gestión empresarial?						X		X		X		X		

Crecimiento de la productividad	¿Cree usted que la Gestión empresarial genera valor de marca?						X			X			X					
	¿Considera usted que su marca genera el crecimiento de la productividad?						X			X			X			X		
	¿Considera usted que los beneficios son en relación a la mejora continua?						X			X			X			X		
	¿Cree usted que la Gestión Empresarial genera beneficios?																	



TORRES PONGUILLO VICTOR ARTURO
 Magister en Administración de Empresas
 Registro SENE3/CYT N° 1077-2021-2362460

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DEL BALANCED SCORECARD

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Torres Ponguillo Víctor Arturo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



asesoramiento en
VICTOR ARTURO
TORRES
PONGUILLO

TORRES PONGUILLO VICTOR ARTURO
Magister en Administración de Empresas
Registro SENESECYT N° 1077-2021-2362460

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Torres Ponguillo Víctor Arturo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Correo electrónico: ga-
VICTOR ARTURO
TORRES
PONGUILLO

TORRES PONGUILLO VICTOR ARTURO
Magister en Administración de Empresas
Registro SENESECYT N° 1077-2021-3352460

Señor: Hinojosa Gómez Víctor Antonio

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestra en Administración de Negocios.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022**" y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Murillo Barzola Carlos Alberto
C.I: 0920973641

Matriz de validación de instrumentos

Validación de cuestionario de Balanced ScoreCard mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
BALANCED SCORECARD	Medición de desempeño	¿Cree usted que la eficacia permite un mejor desempeño de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la eficacia genera el crecimiento de la productividad?						X		X		X		X		
		¿Sabe usted si la gestión empresarial es eficaz en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la capacidad del personal contribuirá en la eficiencia de la gestión empresarial?						X		X		X		X		
	Mejora continua	¿Considera usted que la mejora continua debe ser una política de la Gestión Empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que sus estrategias han generado en el logro de sus objetivos?						X		X		X		X		
¿Ha experimentado usted incidentes en sus procesos de gestión que ha interrumpido el logro de sus objetivos?							X		X		X		X			

		¿Considera usted que tener planes de acciones correctivas genera una mejora continua en la gestión empresarial?							X		X		X		X		
Mapa estratégico		¿Cree usted que la Gestión empresarial Eleva su ratio financiera?															
		¿Cree usted que plantear un mapa estratégico aumente su rentabilidad financiera?							X		X		X		X		
		¿Considera usted que en la gestión empresarial es importante medir las compras efectuadas por nuevos clientes?							X		X		X		X		
		¿Cree usted que medir la productividad del empleado ayuda el logro de objetivos?							X		X		X		X		

VICTOR
ANTONIO
HINOJOSA
GOMEZ

Firmado
digitalmente por
VICTOR ANTONIO
HINOJOSA GOMEZ
Fecha: 2022.10.14
16:45:00 -05'00'

HINOJOSA GÓMEZ VÍCTOR ANTONIO
Magister en Administración de Empresas
Registro SENE3CYT N° 8043186091

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Gestión empresarial mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMERCIO INFORMAL	Logro de objetivos	¿Sabe usted que la Gestión Empresarial logra los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que sus esfuerzos y recursos se dirigen a los logros de los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que la designación de tareas genera la mejora continua?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la designación de tareas es una forma de medición de desempeño?						X		X		X		X		
	Eficiencia de la gestión	¿Considera usted que sus colaboradores utilizan la menor cantidad de recursos para cumplir los objetivos?						X		X		X		X		
		¿Tiene usted implementados Indicadores para evaluar los rendimientos en su gestión empresarial?						X		X		X		X		
		¿Considera usted que tener un plan de comunicación y de trabajo mejora el clima organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el clima organizacional es esencial en la eficiencia de la Gestión empresarial?						X		X		X		X		

Crecimiento de la productividad	¿Cree usted que la Gestión empresarial genera valor de marca?					X			X			X			X		
	¿Considera usted que su marca genera el crecimiento de la productividad?					X			X			X			X		
	¿Considera usted que los beneficios son en relación a la mejora continua?					X			X			X			X		
	¿Cree usted que la Gestión Empresarial genera beneficios?																

VICTOR
ANTONIO
HINOJOSA
GOMEZ



Firmado digitalmente
por VICTOR ANTONIO
HINOJOSA GOMEZ
Fecha: 2022.10.14
16:45:13 -05'00'

HINOJOSA GÓMEZ VÍCTOR ANTONIO
Magister en Administración de Empresas
Registro SENE&CYT N° 8043-185081

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DEL BALANCED SCORECARD

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Hinojosa Gómez Víctor Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

VICTOR ANTONIO
HINOJOSA
GOMEZ

Firmado digitalmente
por VICTOR ANTONIO
HINOJOSA GOMEZ
Fecha: 2022.10.14
16:45:25 -05'00'

HINOJOSA GÓMEZ VÍCTOR ANTONIO
Magister en Administración de Empresas
Registro SENEBCYT N° 8043186081

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

DIRIGIDO A: Colaboradores del área administrativa

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Hinojosa Gómez Víctor Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto Nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

VICTOR
ANTONIO
HINOJOSA
GOMEZ

Firmado
digitalmente por
VICTOR ANTONIO
HINOJOSA GOMEZ
Fecha: 2022.10.14
16:45:37 -05'00'

HINOJOSA GÓMEZ VÍCTOR ANTONIO
Magíster en Administración de Empresas
Registro SENEBCYT N° 8043185081

Anexo 8. Autorización de Prueba Piloto

Guayaquil, 17 de octubre del 2022

Mgs. Victor Olegario Acosta Villacis
ADMINISTRADOR UN CNEL EP - GLR
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.
Ciudad. –

Asunto: PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Es muy grato para mí dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrados de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, requiero de su ayuda para poder realizar una prueba piloto a 30 de los funcionarios del área Administrativa con el cual voy a recolectar la información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Master en Administración de Negocios – MBA.

El título de mi tesis es: **“Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022”** y es de suma importancia contar con la realización de la prueba piloto por parte de los funcionarios por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, como representante de la Unidad de Negocio Guayas – Los Ríos.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente



Murillo Barzola Carlos Alberto
C.I.: 0920973641



Mgs. Víctor Olegario Acosta Villacis
C.I.: 0916302326

Anexo 9. Ficha técnica de la variable Balanced Scorecard

FICHA TÉCNICA SOBRE BALANCED SCORECARD

1. NOMBRE: Cuestionario sobre Balance Scorecard.
2. Autor: Carlos Alberto Murillo Barzola.
3. Fecha: octubre 2022
4. Objetivo: Determinar la relación entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.
5. Aplicación: trabajadores de una empresa de suministro eléctrico.
6. Administración: individual
7. Duración: 30 minutos
8. Tipo de ítems: Enunciados
9. N° de ítems: 10
10. Distribución: dimensiones e indicadores
 1. **Medición de desempeño:** 3 ítems
 2. **Mejora continua:** 3 ítems
 3. **Mapa estratégico:** 4 ítems

Total, de ítems: 10

11.EVALUACIÓN

Esca la cuantitativa	Esca la cualitativa
5	Siempre
4	Casi siempre
3	Algunas veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

- Evaluación por Dimensión

Esca la cualitativa	Esca la cuantitativa					
	Medición de desempeño		Mejora continua		Mapa estratégico	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo(1)	1	3	1	3	1	3
Medio(2)	4	6	4	6	4	6
Alto(3)	7	10	7	10	7	10

- Evaluación de la variable

Niveles	Balanced Scorecard	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	10
Medio	11	20
Alto	21	30

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El trabajador situado en este nivel, evidencia déficit en la planificación organizacional, los cuadros de mando no están enfocados a cada puesto, escasa motivación por parte de la dirección de la empresa y el control de la compañía carece de estrategias claras. Como tal, no existen objetivos ni metas coherentes. Por lo que se solicita mejorar los procesos de la empresa a través de una estructura correcta y eficiente.</p> <p>Su puntuación oscila entre 1 a 10.</p>	<p>El colaborador que se enfoca en este nivel, se identifica una planificación más acorde y direccionada al cargo que desempeña, mejora la comunicación con los altos mandos y se incentiva de acuerdo a las metas, aunque no estén claras. Se trabaja en estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de la organización. Se requiere un proceso de planificación especializado a las necesidades de la empresa y una organización óptima para alcanzar las metas.</p> <p>Su puntuación oscila entre 11 a 20.</p>	<p>El trabajador en este nivel comprende el proceso de la organización, los incentivos son parte de las metas alcanzadas y la comunicación es bidireccional, los trabajadores están comprometidos para alcanzar los objetivos y aplicar correctamente las estrategias. Se indica que la dirección y control de la empresa han mejorado y la comunicación es fundamental para resolver los problemas de manera adecuada.</p> <p>Su puntuación oscila entre 21 a 30.</p>

12. VALIDACIÓN:

El instrumento presenta una validez de contenido, evaluado por el juicio de los expertos en el tema; considerando la relación, congruencia y precisión teórica del instrumento en relación al estudio.

13. CONFIABILIDAD:

Por medio de la prueba piloto el valor del Alfa de Cronbach es de 0,756. Con respecto a la prueba de ítem total los valores oscilan entre ,819 y ,734.

Anexo 10. Ficha técnica de la variable Gestión empresarial

FICHA TÉCNICA SOBRE GESTIÓN EMPRESARIAL

1. NOMBRE: Cuestionario sobre gestión empresarial.
2. Autor: Carlos Alberto Murillo Barzola.
3. Fecha: octubre 2022
4. Objetivo: Determinar la relación entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022.
5. Aplicación: trabajadores de una empresa de suministro eléctrico.
6. Administración: individual
7. Duración: 30 minutos
8. Tipo de ítems: Enunciados
9. N° de ítems: 10
10. Distribución: dimensiones e indicadores
 1. **Logros de objetivos:** 3 ítems
 2. **Eficiencia de la gestión:** 3 ítems
 3. **Crecimiento de la productividad:** 4 ítems

Total, de ítems: 10

11.EVALUACIÓN

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
5	Siempre
4	Casi siempre
3	Algunas veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

- Evaluación por Dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa					
	Logros de objetivos		Eficiencia de la gestión		Crecimiento de la productividad	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo(1)	1	3	1	3	1	3
Medio(2)	4	6	4	6	4	6
Alto(3)	7	10	7	10	7	10

- Evaluación de la variable

Niveles	Gestión Empresarial	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	10
Medio	11	20
Alto	21	30

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El trabajador en el nivel bajo, presenta escaso conocimiento de la gestión empresarial, déficit en el desarrollo de sus actividades, bajo rendimiento para alcanzar las metas de la organización y falta de planificación en la ejecución de tareas. Se indica mejoramiento en el proceso empresarial, reestructuración en las funciones de cada cargo, metas lógicas y alcanzables</p> <p>Su puntuación oscila entre 1 a 10.</p>	<p>El trabajador en el nivel medio, reconoce sus funciones principales, la planificación y organización mejora progresivamente y la obtención de los resultados se va reflejando acorde a los planeados, los inconvenientes presentados en cada área se presentan a los altos mandos para la toma de decisiones adecuadas y poder resolver sin mayor inconveniente. Se requiere de mejorar la comunicación con todos los trabajadores y que las actividades estén direccionadas al cumplimiento de las metas.</p> <p>Su puntuación oscila entre 11 a 20.</p>	<p>El trabajador en nivel alto, conoce el proceso de la gestión empresarial para llevar a cabo sus actividades eficientemente, mejorando el rendimiento profesional y el de la organización. Lleva una planificación enfocada a los objetivos y el control de sus funciones. Se indica que el proceso organizativo lo conozcan todos los trabajadores de los diferentes mandos y la aplicación de rendición de cuentas para conocer el progreso de la empresa.</p> <p>Su puntuación oscila entre 21 a 30.</p>

12. VALIDACIÓN:

El instrumento presenta una validez de contenido, evaluado por el juicio de los expertos en el tema; considerando la relación, congruencia y precisión teórica del instrumento en relación al estudio.

13. CONFIABILIDAD:

Por medio de la prueba piloto el valor del Alfa de Cronbach es de 0,822. Con respecto a la prueba de ítem total los valores oscilan entre ,852 y ,770.

Anexo 11. Base de datos Cuestionario balanced scorecard.

Base de datos sobre Balanced Scorecard

Muestra	Dimensión: Medición de desempeño				Dimensión: Mejora Continua				Dimensión: Mapa estratégico			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
Sujeto 1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
Sujeto 2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
Sujeto 3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Sujeto 4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Sujeto 6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Sujeto 7	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2
Sujeto 8	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2
Sujeto 9	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2
Sujeto 10	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
Sujeto 11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 12	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2
Sujeto 13	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
Sujeto 14	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3
Sujeto 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
Sujeto 16	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2
Sujeto 17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
Sujeto 18	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
Sujeto 19	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2
Sujeto 20	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3
Sujeto 21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3
Sujeto 22	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2
Sujeto 23	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3
Sujeto 24	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3
Sujeto 25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
Sujeto 26	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Sujeto 27	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
Sujeto 28	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Sujeto 29	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2
Sujeto 30	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3

Anexo 11. Base de datos Cuestionario Gestión empresarial.

BASE DE DATOS: GESTIÓN EMPRESARIAL

	Dimensión: Logro de objetivos				Dimensión: Eficiencia de la gestión				Dimensión: Crecimiento de la productividad			
Muestra	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
Sujeto 1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
Sujeto 2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2
Sujeto 3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
Sujeto 4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 5	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Sujeto 6	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
Sujeto 7	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Sujeto 8	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
Sujeto 9	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
Sujeto 10	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Sujeto 11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
Sujeto 12	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
Sujeto 13	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
Sujeto 14	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
Sujeto 15	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
Sujeto 16	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
Sujeto 17	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
Sujeto 18	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
Sujeto 19	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
Sujeto 20	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
Sujeto 21	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
Sujeto 22	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
Sujeto 23	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
Sujeto 24	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
Sujeto 25	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
Sujeto 26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
Sujeto 27	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Sujeto 28	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
Sujeto 29	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
Sujeto 30	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "BALANCED SCORECARD Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA EMPRESA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO DE ECUADOR, 2022.", cuyo autor es MURILLO BARZOLA CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:40:45

Código documento Trilce: TRI - 0510837