



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL BASADO EN
BALANCED SCORECARD PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD DE LOS
SISTEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL QUE
IMPLEMENTA UNA CONSULTORA DE LA REGIÓN LIMA

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR

BR. BRENIS CHANAMÉ, URSULA ANDREA

ASESOR

MBA Ing. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mis padres, Ana y Marco, y a mis hermanos Evelyng y Mauricio con mucho amor les dedico todo mi trabajo y esfuerzo puesto en la realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis docentes quienes me guiaron durante esta etapa de estudio y sobre todo a mi asesor por sus consejos.

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL BASADO EN BALANCED SCORECARD PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL QUE IMPLEMENTA UNA CONSULTORA DE LA REGIÓN LIMA, con el objetivo de obtener el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo Proponer un sistema de control basado en balanced scorecard para lograr La efectividad de los sistemas de seguridad y salud ocupacional que implementa una consultora de la región Lima.

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, pueda optar el grado académico de magister en administración de negocios - MBA.

Señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	19
1.3. Justificación.....	19
1.3.1. Científica.-.....	19
1.3.2. Institucional.-.....	19
1.3.3. Social.-.....	19
1.4. Limitaciones.....	19
1.4.1. Limitaciones de aplicación.....	19
1.5. Antecedentes.....	19
A nivel internacional.-.....	20
A nivel nacional.-.....	22
A nivel regional.-.....	26
1.6. Objetivos.....	28
1.6.1. General.....	28
1.6.2. Específicos.....	28
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. Balanced Scorecard.....	30
2.1.1. Concepto.....	30
2.1.2. Características.....	30
2.1.3. Modelos.....	31
a) Perspectiva financiera.....	32
b) Perspectiva cliente.....	33
c) Perspectiva procesos internos de negocio.....	34
d) Perspectiva aprendizaje y crecimiento.....	34
2.2. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.....	35
2.2.1. Concepto.....	35
2.2.2. Características.....	35
2.2.3. Modelos.....	36
2.3. Efectividad.....	37
2.3.1. Concepto.....	37
2.3.2. Características.....	38
3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1. Hipótesis.....	41

3.1.1. Hipótesis Nula.....	41
3.2. Variables.....	41
3.2.1. Definición Conceptual.....	41
3.2.2. Definición Operacional.	42
3.3. Metodología.	43
3.3.1. Tipo de Estudio.....	43
3.3.2. Diseño.	43
3.4. Población y muestra.-.....	44
3.5. Método de Investigación.-.....	44
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.-	44
3.7. Métodos de análisis de datos.-	44
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	46
4.1. RESULTADOS.	46
4.1.1. Nivel alcanzado versus Nivel esperado en términos de eficacia.....	46
a) Obtención Homologación / Aprobación auditoria interna.	47
b) Conformidad de los clientes.....	47
c) Reingeniería.	48
4.1.2. Indicador: Nivel alcanzado versus Nivel esperado (Eficiencia).-	49
4.1.3. Indicador: Porcentaje de efectividad.-.....	49
4.2. DISCUSIÓN.	50
4.2.1. Indicador: Nivel alcanzado versus Nivel esperado (Eficacia).-	50
4.2.2. Indicador: Nivel alcanzado versus Nivel esperado (Eficiencia).-.....	51
4.2.3. Indicador: Porcentaje de efectividad.-.....	52
CONCLUSIONES	54
SUGERENCIAS.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	58
ANEXO 01.- Propuesta de Balanced Scorecard.....	59
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto.	67
ANEXO 03.- Instrumento de recolección de datos.	70

RESUMEN

La presente investigación intitulada "Propuesta de un sistema de control basado en balanced scorecard para lograr la efectividad de los sistemas de seguridad y salud ocupacional que implementa una consultora de la Región Lima", es de tipo aplicada y explicativa, tiene un diseño no experimental puesto que no se pretende variar intencionalmente las variables independientes por lo que se observaran los fenómenos tal y como se dan en su contexto.

La variable dependiente tendrá tres dimensiones, la eficacia, eficiencia y efectividad. La eficacia será medida en tres ítems: la homologación o la aprobación de la auditoría interna, conformidad de los clientes y reingeniería.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

- La eficacia promedio para todos los proyectos implementados es de 88.2%, siendo el máximo alcanzado el 99% y el mínimo 72%
- La eficiencia promedio para todos los proyectos implementados es de 85.8%, siendo el máximo alcanzado el 99% y el mínimo 64%
- La efectividad promedio para todos los proyectos implementados es de 84%, siendo el máximo alcanzado el 100% y el mínimo 60%.

Asimismo, se concluye que los factores influyentes son el nivel de eficacia en la elaboración de los entregables de un proyecto, el control en los porcentajes de documentos que pasan por reingeniería, la obtención de la conformidad de los clientes, el control en los tiempos y costos de los proyectos, los imprevistos en la ejecución de los proyectos.

Finalmente, se recomienda aprobar la ejecución del plan de Balanced Scorecard, debido a que permitirá mejorar de manera significativa la efectividad de los sistemas de seguridad y salud.

Palabras clave: Balanced Scorecard, seguridad y salud ocupacional, efectividad.

ABSTRACT

This research entitled "Proposal for a control system based on balanced scorecard for effectiveness of security systems and implementing an occupational health consultant Lima region" is applied and explanatory type has a non-experimental design since it is not intended intentionally vary the independent variables so such phenomena were observed and as given in context.

The dependent variable will have three dimensions, effectiveness, efficiency and effectiveness. The effectiveness will be measured on three items: approval or the approval of the internal audit, compliance, customer and reengineering.

The results obtained are:

- The average efficiency for all implemented projects is 88.2%, the maximum reached 99% and the minimum 72%
- The average efficiency for all implemented projects is 85.8%, the maximum reached 99% and the minimum 64%
- The average efficiency for all implemented projects is 84%, the maximum reached 100% and 60% minimum.

Also, it is concluded that the factors are the level of efficiency in the development of project deliverables, control in the percentages of document that go through reengineering, obtaining the agreement of the customer, control at times and project costs, contingencies in the execution of projects.

Finally, it is recommended to approve the implementation of the Balanced Scorecard plan, because it would allow significantly improve the effectiveness of safety and health systems.

Keywords: Balanced Scorecard, occupational health and safety, effectiveness.