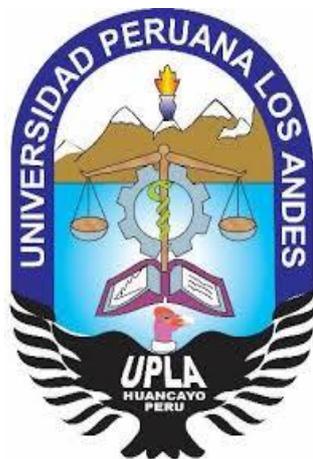


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Balanced Scorecard y Gestión Empresarial en las Empresas
Ferreteras de la Provincia de Satipo - 2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Curi Vicente Jennifer Sara
Bach. Ichpas Quispe Maycol

Asesor : Dr. Sanchez Soto Juan Manuel

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 26.11.2020 - 25.11.2021

Huancayo – Perú
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

TESIS

BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019

PRESENTADO POR:

Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente

Bach. Maycol, Ichpas Quispe

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobado por los siguientes jurados:

Presidente : _____

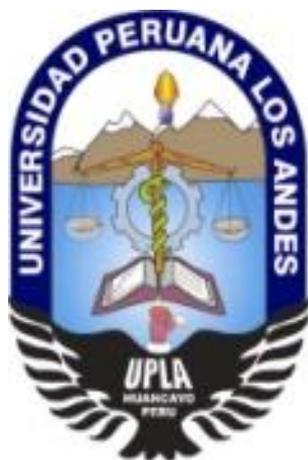
Primer miembro : _____

Segundo miembro : _____

Tercer miembro : _____

Huancayo _____ de _____ del 2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Balanced Scorecard y Gestión Empresarial en las Empresas Ferreteras de la Provincia de Satipo 2019

Para Optar	: Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor(es)	: Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente Bach. Maycol, Ichpas Quispe
Asesor	: Dr. Sánchez Soto, Juan Manuel
Línea de Investigación Institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de Inicio y Culminación	: 26.11.2020 - 25.11.2021

Huancayo – Perú

2021

Asesor

Dr. Sanchez Soto, Juan Manuel

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a nuestra familiar, a nuestros amigos, a nuestros compañeros y mentores quienes han sido parte fundamental para la realización de esta tesis, ellos quienes nos dieron grandes enseñanzas y compartieron parte de su conocimiento hacia nosotros.

Los autores

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por permitirnos de tener y gozar de nuestra familiar, agradecemos a nuestra familiar por apoyarnos en cada tramo de este trabajo realizado, agradecemos a la vida porque cada día nos demuestra lo hermosa y justa que puede llegar a ser, agradecemos nuestros compañeros y mentores por permitirnos acceder un tramo de su tiempo por alguna duda o consulta.

No ha sido sencillo llega hasta este tramo del camino, pero gracias a su apoyo fue posible.

Jennifer & Maycol

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de tablas.....	xii
Contenido de figuras	xiv
Contenido de gráficos	xv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción	xviii
Capítulo I: Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Delimitación del problema.....	6
1.2.1. Delimitación espacial.....	6
1.2.2. Delimitación temporal	7
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	7
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema general.	8
1.3.2. Problemas específicos.....	8
1.4. Justificación	9
1.4.1. Social.....	9
1.4.2. Teórica	10
1.4.3. Metodológica.	10
1.5. Objetivos.....	11

2.2.2.1. Productividad.....	37
2.2.2.1.1. Evaluación de desempeño.	37
2.2.2.1.2. Innovación.....	38
2.2.2.1.3. Estrategias empresariales.	39
2.2.2.2. Competitividad.	40
2.2.2.2.1. Sustentabilidad.	40
2.2.2.2.2. Éxito de una organización.....	41
2.2.2.2.3. Análisis estratégico.	42
2.2.2.2.4. Calidad de gestión.	42
2.2.2.2.5. Ventajas comparativas.	43
2.2.2.3. Viabilidad económica.	43
2.2.2.3.1. Disponibilidad de recursos monetarios.	44
2.2.2.3.2. Análisis de los recursos presupuestarios.	44
2.2.2.3.3. Calidad de gestión.....	45
2.3. Marco conceptual.....	45
2.3.1. Variables	46
2.3.2. Dimensiones.....	46
III. Capítulo III: Hipótesis	48
3.1. Hipótesis general.....	48
3.2. Hipótesis específicas	48
3.3. Variables	49
3.4. Operacionalización.	50
IV. Capítulo IV: Metodología.....	51
4.1. Método de investigación	51
4.2. Tipo de investigación.....	52
4.3. Nivel de investigación.....	53
4.4. Diseño de la investigación	53

5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	97
5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	101
5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3	105
5.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 4	109
Discusión de resultados.....	114
Conclusiones	120
Recomendaciones	124
Referencias bibliográficas.....	126
Anexos	131
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	132
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	134
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	137
Anexo 4: Instrumento de investigación	139
Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento	143
Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....	159
Anexo 7: Consentimiento informado.....	165
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento	183
Anexo 9: Entrevista estructurada	201
Anexo 10: Solicitud y respuesta de Sunat.....	205

Contenido de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de investigación.....	57
Tabla 2. Juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.....	60
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable balanced scorecard.....	62
Tabla 4. Estadística de fiabilidad de la variable balanced scorecard.....	62
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión empresarial	62
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable gestión empresarial	63
Tabla 7. Recuento y porcentaje de la variable Balanced Scorecard en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.....	68
Tabla 8. Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de cliente en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019	71
Tabla 9. Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de procesos internos en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019	73
Tabla 10. Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	77
Tabla 11. Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva financiera en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	80
Tabla 12. Recuento y porcentaje de la variable gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.....	83
Tabla 13. Recuento y porcentaje de la dimensión productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	85
Tabla 14. Recuento y porcentaje de la dimensión Competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	88
Tabla 15. Recuento y porcentaje de la dimensión viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	90

Tabla 16. Correlación no paramétrica de la hipótesis general.	94
Tabla 17. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 1.....	98
Tabla 18. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 2.....	102
Tabla 19. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.....	106
Tabla 20. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.....	110

Contenido de figuras

Figura 1. Porcentajes de la variable Balanced Scorecard en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	68
Figura 2. Porcentajes de la dimensión perspectiva de cliente en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	71
Figura 3. Porcentajes de la dimensión perspectiva de procesos internos en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	74
Figura 4. Porcentajes de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	77
Figura 5. Porcentajes de la dimensión perspectiva financiera en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	80
Figura 6. Porcentajes de la variable gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	83
Figura 7. Porcentajes de la dimensión productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	86
Figura 8. Porcentajes de la dimensión Competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	88
Figura 9. Porcentajes de la dimensión viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.....	91

Contenido de gráficos

Gráfico 1. Entrevista estructurada realizada a las empresas ferreteras de la provincia de Satipo en el año 2019..... 5

Resumen

En este trabajo de investigación se ha formulado el problema general: ¿De qué manera el balanced scorecard se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?”, para lo cual se redactó el objetivo general “Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.”. Asimismo, como método general se utilizó el científico y como método específico, el descriptivo; se empleó un tipo de investigación aplicada, un nivel de investigación correlacional y un tipo de diseño de investigación no experimental con un diseño descriptivo-correlacional. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario el cual se aplicó sobre una muestra de 88 empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Entre los resultados se halló que el valor del coeficiente de correlación es 0,766 evidenciando la correlación de ambas variables. Asimismo, se llegó a la conclusión de que las variables de estudio se relacionan directamente; para lo cual se recomendó la implementación de sistemas de información que soporte la gestión mediante la herramienta estratégica balanced scorecard.

Palabras clave: Balanced scorecard, Gestión empresarial.

Abstract

In this research work, the general problem has been formulated: In what way is the balanced scorecard related to business management in hardware companies in the province of Satipo - 2019? ", For which the general objective was drafted" To determine the relationship between the balanced scorecard and business management in hardware companies in the province of Satipo - 2019. ". Likewise, the scientific method was used as a general method and the descriptive one as a specific method; A type of applied research, a level of correlational research and a type of non-experimental research design with a descriptive-correlational design were used. The data collection instrument was the questionnaire which was applied to a sample of 88 hardware companies in the province of Satipo. Among the results, it was found that the value of the correlation coefficient is 0.766, evidencing the correlation of both variables. Likewise, it was concluded that the study variables are directly related; for which the implementation of information systems that support management through the strategic balanced scorecard tool is recommended.

Keywords: Balanced scorecard, Business management.

Introducción

La presente investigación lleva a cabo un estudio riguroso respecto a la gestión empresarial; ya que esta variable, en cualquier organización, vela por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y financiero, el nivel de satisfacción de los clientes y en factores que influyen en el crecimiento de una empresa. Dicha variable será sometida a prueba en relación a la variable *balanced scorecard*, con ella se medirán el nivel y el tipo de correlación que existe entre ambas, es decir, si la variable *balanced scorecard* se relaciona directa o indirectamente con la optimización de la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo en el año 2019. En otras palabras, el objetivo general de la presente investigación es “Determinar la relación existente entre el *balanced scorecard* y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019”.

Se entiende por gestión empresarial a un conjunto de actividades destinadas a mejorar la productividad y competitividad de una empresa o negocio. La gestión empresarial supone la administración, organización y control de los recursos financieros, intelectuales, humanos y materiales para cumplir con los objetivos financieros y estratégicos.

Por otro lado, el *balanced scorecard* es una herramienta de apoyo a la gestión empresarial que permite implementar estrategias en una organización a través de cuatro dimensionales esenciales para cualquier empresa, esta herramienta permite hacer un seguimiento estricto del cumplimiento de los objetivos, para poder cambiar algún proceso que no favorezca en su cumplimiento.

En tanto, en lo concerniente a la metodología de estudio se utilizará como método general: el método científico y como método específico: el descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y de análisis-síntesis; además, la investigación será aplicada, de nivel correlacional; mientras que, el diseño será no experimental-transversal, descriptivo-correlacional. La

recolección de los datos de estudio se realizará a través de dos cuestionarios de medición que serán aplicados a la muestra de estudio de las empresas comercializadoras en ferretería del distrito de Satipo.

Asimismo, la presente investigación estará estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. Planteamiento del problema: El capítulo uno contiene la descripción de la realidad problemática, donde se detallan los principales síntomas de la problemática social, así como las carencias de la gestión empresarial en las empresas que son objeto de estudio; del mismo modo, en este capítulo se presenta la delimitación del problema, el cual sirve para redactar los problemas, objetivos e hipótesis; por otro lado, se encuentra la formulación de los problemas y objetivos los cuales estarán demarcados por la delimitación del problema.

Capítulo II. Marco Teórico: El capítulo dos contiene los antecedentes, los cuales muestran información y principales conclusiones de trabajos de investigación anteriores a éste, de tal manera que, apoyen o refuten las ideas finales en la discusión de resultados; así también, se encuentra las bases teóricas, en las cuales se evidencian el análisis sistemático de las principales teorías y definiciones de las variables, dimensiones e indicadores; por último, se encuentra el marco conceptual, el cual describe las características principales de las variables y dimensiones.

Capítulo III. Hipótesis: El capítulo tres contiene la hipótesis general y las hipótesis específicas las que dan una posible respuesta a los problemas formulados en el capítulo uno, así también se presenta la operacionalización de las variables que contiene a las variables, dimensiones e indicadores.

Capítulo IV. Metodología: El capítulo cuatro contiene la metodología de investigación del presente, en ella se muestra el método general y específico que se emplea en la

investigación; de la misma manera, se da a conocer el nivel de investigación, así como el diseño de la investigación; por otro lado, con ayuda de criterios de exclusión e inclusión se delimita la población y la muestra objeto de estudio; después, se muestra las técnicas e instrumentos de recolección de datos; asimismo, se denota la validez y confiabilidad de los instrumentos; para finalizar con las técnicas de procesamiento de datos y los aspectos éticos.

Capítulo V. Resultados: El capítulo cinco contiene los resultados finales del trabajo de investigación, en ella se muestra el análisis descriptivo de las variables y dimensiones; así también, se muestra la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas, para corroborar su veracidad.

Referencias bibliográficas y demás: Por último, se muestra la discusión de resultados, donde se contrasta los resultados obtenidos con los resultados de otros trabajos de investigación; asimismo, se muestra las conclusiones y recomendaciones finales, para después presentar los anexos del presente trabajo de investigación.

Jennifer & Maycol

Capítulo I: Planteamiento del problema

Bernal (2016) argumenta “Enunciar o plantear el problema de investigación consiste en hacer una presentación clara y concisa de la relevancia del tema objeto de estudio [...] Para ello es indispensable la revisión previa de algunos artículos científicos” (p. 116).

Para describir la realidad problemática de manera clara y concisa se hizo uso de herramientas como representaciones estadísticas, artículos de revistas científicas, libros, entre otros; con los cuales se identificó la problemática que afecta a las empresas respecto a la gestión empresarial.

1.1. Descripción de la realidad problemática

Los constantes cambios de las políticas administrativas para la adaptación de las empresas sobre el mercado han obligado también a generar cambios en la manera en que se gestionan y administran dichas empresas; ya que una adecuada gestión empresarial genera en una organización, además del cumplimiento de sus objetivos, la optimización de cada uno de sus procesos generando eficiencia y eficacia en su funcionamiento. Ante esta premisa Martínez (2011) menciona “La gestión empresarial es la actividad que busca [...] mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas. Una gestión siempre buscará alcanzar la excelencia, lo más importante es realizar las actividades efectivamente” (p. 58). Para un mejor entendimiento de la gestión empresarial se

presentará los tres enfoques importantes que ha tenido a lo largo de la historia y cuáles fueron sus limitaciones en cada una de ellas.

En primer lugar, en 1954 Peter Druker en su libro titulado “The practice of Management” popularizó el primer enfoque de gestión empresarial la cual es denominada como Administración por Objetivos (APO). En este enfoque se define y se estructura los objetivos de cada área de la organización de tal manera que se alineen a los objetivos institucionales de esta. Este método intentaba que los empleados puedan identificar los objetivos de la organización para tener un seguimiento continuo de los procesos y tener un feedback (retroalimentación) en busca de alcanzar eficientemente dichos objetivos. De la misma manera, de acuerdo a Druker, la APO evita la existencia de actividades que no tengan relación al cumplimiento de algún objetivo institucional, sin embargo, con el correr de los años se evidenció que dicho método tiene ciertas limitaciones que afectan el crecimiento de la empresa. Una de sus limitaciones más importantes es la priorización excesiva en el cumplimiento de los objetivos, ya que, la búsqueda inalcanzable de estos ocasiona que los empleados utilicen cualquier medio necesario para llegar a sus metas, ya sea la alteración de los resultados finales que configuren un falso cumplimiento de las metas o la utilización de recursos excesivos que afecten en la calidad de sus procesos.

Es así que años después, en 1964 Vroom habló sobre un nuevo enfoque de gestión de empresas relacionadas a la motivación y recompensa al empleado, este nuevo enfoque es llamado teoría de expectativas. Según esta teoría, el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores de la organización no es tan simple como se creía en esa época, sino más bien, se basa en factores individuales como la personalidad, habilidades, conocimiento y experiencia; en esencia, bajo este nuevo enfoque se buscaba que el comportamiento de los trabajadores este determinado por la deseabilidad del resultado.

Sin embargo, algunos críticos encontraron ciertas desventajas en la utilización de esta metodología, entre ellas se tiene que cada individuo tiene un nivel diferente de motivación, por lo cual, se tendrán que hacer diferentes programas para abarcar la mayoría del personal ocasionando que no se consideré la forma más adecuada de proporcionar los incentivos.

Años después, en 1990 la organización European Foundation for Quality Management (EFQM) implantó un nuevo enfoque de gestión empresarial basado en el modelo EFQM, en este enfoque de gestión las organizaciones establecen un sistema de gestión donde se identifica un punto y una ruta para alcanzar la excelencia, identificando así las posibles carencias en los procesos de la organización. Con este modelo de gestión empresarial, las organizaciones podían desarrollar su visión y sus propuestas, sin embargo, este modelo suele ser muy complejo ya que contiene 9 criterios y 32 sub criterios los cuales deben adaptarse al marco de cada organización y todo ello conlleva que su implementación demande una gran cantidad de tiempo y de recursos.

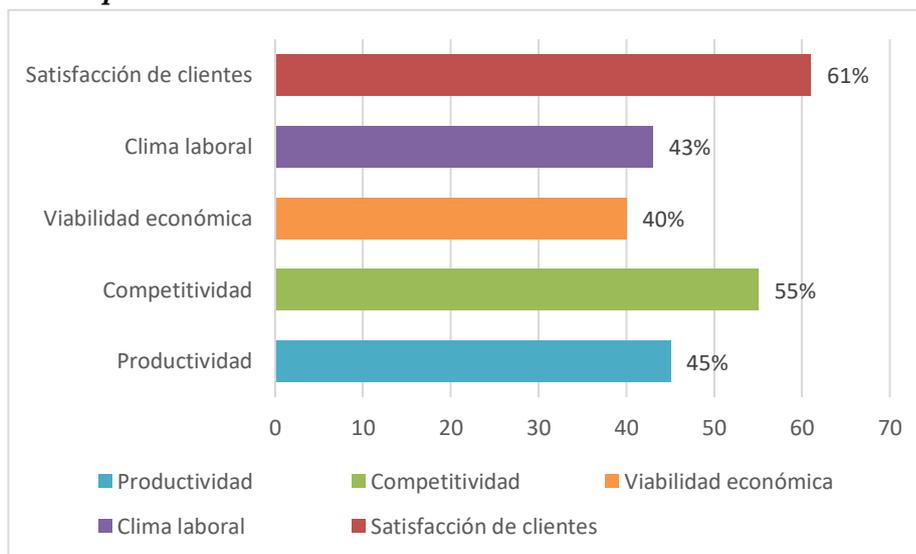
Como se ha podido observar a lo largo del tiempo la gestión empresarial ha sufrido diversas mutaciones para adaptarse al mercado y mejorar la productividad de las organizaciones, sin embargo, en cada etapa de cambio se han visto reflejados ciertos problemas; entre los más destacados podemos enumerar los siguientes:

- Utilización de recursos excesivos que afecten en la calidad de sus procesos.
- Alteración de los resultados finales que configuren un falso cumplimiento de las metas.
- Falta de incentivos para mejorar el desempeño de los empleados.
- Criterios de evaluación empíricos.
- Poco interés en la imagen que tienen los clientes sobre la empresa.

- Entre otros.

Hasta el día de hoy dichas carencias aún siguen afectando a diferentes empresas de distintos sectores. Para corroborar este hecho se realizó una entrevista estructurada en 15 empresas ferreteras de la provincia de Satipo, esta entrevista fue diseñada para abstraer información de las empresas respecto a cinco indicadores, los cuales fueron seleccionados tomando en cuenta las carencias más representativas que se mencionó anteriormente, todo ello ayudó a medir el nivel de eficiencia de la gestión empresarial y la aceptación por parte de algunos trabajadores de dichas empresas respecto a esta variable. En primer lugar, en la figura 1 se obtiene que el 39% de los trabajadores de las empresas entrevistadas mencionan que los clientes no perciben una buena imagen de sus organizaciones; esto es esencial para las empresas que recién inician, asumiendo que las ventas están relacionadas con el nivel de satisfacción de los clientes. Por otro lado, de la figura 1 se obtienen que el 57% de los trabajadores de las empresas entrevistadas mencionan que los procesos internos de la organización se manejan bajo un clima laboral inadecuado, ocasionando que no se desarrollen propuestas con valor que permitan mejorar los procesos críticos de la organización. De la misma manera, el 60% de los trabajadores de las empresas entrevistadas expresan que los resultados financieros de sus organizaciones no son lo esperados ya que no llegan a cumplir las metas financieras trazados en sus respectivos periodos. Asimismo, el 45% de los trabajadores entrevistados mencionan que sus organizaciones no muestran tener ventajas competitivas frente a otras organizaciones del mismo rubro. Por último, el 55% de los sujetos entrevistados señalan que la evaluación de desempeño para medir la productividad de los empleados no es el adecuado ya que los resultados no reflejan el desempeño real de dichos trabajadores.

Gráfico 1.
Entrevista estructurada realizada a las empresas ferreteras de la provincia de Satipo en el año 2019.



Fuente: Entrevista estructurada a empresas ferreteras de la provincia de Satipo.
Elaboración: propia.

Cada uno de los puntos revisados, son elementos esenciales para que una organización pueda crecer; si estos no son considerados entonces las empresas pueden perder clientes, disminuir la calidad de sus servicios, incumplir sus objetivos estratégicos y financieros, tener conflictos en sus procesos, entre otros. Entonces ¿Cómo se puede disminuir o mitigar los riesgos que ocasionan estas carencias? ¿Qué herramienta es la adecuada para mejorar los procesos críticos en la gestión de dichas organizaciones? ¿Cómo se pueden comunicar los trabajadores entre ellos sin tener algún conflicto en el intercambio de ideas que pueda afectar algún proceso crítico? Ante estas preguntas surge el balanced scorecard una herramienta de apoyo a la gestión empresarial la cual permite enlazar las estrategias y objetivos institucionales con el desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier empresa (Cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y perspectiva financiera). Ante ello, Leiva (2012) menciona que “Las medidas seleccionadas para formar el cuadro de mando (balanced scorecard) representan una herramienta que los líderes pueden usar para comunicar a los empleados y las partes interesadas externas los resultados y los impulsores a los que la empresa recurrirá para

alcanzar su misión y sus objetivos estratégicos” (p. 7). Con ayuda de esta herramienta las empresas podrán controlar y monitorear el avance los objetivos, permitiéndoles corregirlas en cuanto estos no se estén cumpliendo adecuadamente; además de controlar diversos factores de la organización. El balanced scorecard podría resultar una herramienta eficaz para el apoyo de la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Por este motivo es que el presente estudio tiene por objetivo general determinar el tipo de relación que existe entre las variables balanced scorecard y gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo durante el año 2019, por lo cual se establecieron las siguientes delimitaciones para la formulación del problema.

1.2. Delimitación del problema

Para comprender el concepto de delimitación del problema, se remarcó la cita de Baena (2017) quien menciona “La delimitación del tema es, pues, un primer acercamiento, reconocimiento más bien, de la realidad como paso previo para realizar nuestra investigación. [...] Delimitar el tema es ver la viabilidad para su desarrollo” (p. 55).

Respecto a la delimitación del problema se realizó en base a tres aspectos fundamentales: delimitación espacial, delimitación temporal y delimitación conceptual. Esto ayudó al desarrollo de la investigación para especificar su alcance y definir los límites en concreto.

1.2.1. Delimitación espacial

Carrasco (2019) menciona que la delimitación espacial: “[...] consiste en señalar expresamente el lugar donde se realiza la investigación, para ello es necesario consignar el nombre del lugar, centro poblado, distrito, provincia, departamento, etc.”

El estudio en curso se llevó a cabo en las empresas ferreteras del distrito de la provincia de Satipo, región Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

Moreno (2018) señala que “[...] la delimitación temporal consiste en estudiar los fenómenos elegidos, solamente dentro de un rango de tiempo que puede ser años o décadas. Para ello se deberá especificar el tiempo al que se refiere la investigación [...]”.

El estudio planteado se desarrolló durante el periodo 2019; puesto que, la información recabada para la investigación solo correspondió a este periodo.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Asimismo Chaverri (2017) señala “[...] es importante incluir una delimitación conceptual. Pueden existir diversos criterios teóricos al inicio de una investigación, en aspectos como el tema [...] la delimitación conceptual evitará querer interrogarlo todo a nivel empírico sobre el contexto predefinido” (p. 190).

Al respecto, la presente investigación comprende conceptos relacionados a las variables de la investigación, sus dimensiones e indicadores.

1a variable: Balanced Scorecard comprende las dimensiones: Cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y perspectiva financiera.

2a variable: Gestión empresarial comprende las dimensiones productividad, competitividad y viabilidad económica.

1.3. Formulación del problema

De acuerdo a Salgado (2018) “El problema debe ser preciso, sin ambigüedad, lo más concreto posible y aportativo a la ciencia. Existen dos estilos de formulación del problema el declarativo y el interrogativo” (p. 20).

La formulación del problema que se presenta a continuación se encuentra redactada de tal manera que se presente el problema en términos concretos, simples, claros y precisos. La formulación de las mismas muestra relación a los objetivos e hipótesis de la presente investigación; asimismo, para su redacción se tomó en consideración las variables, dimensiones y la muestra objeto de estudios del presente.

1.3.1. Problema general.

¿De qué manera el balanced scorecard se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre la perspectiva de cliente y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?
2. ¿Cómo la perspectiva de procesos internos se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?
3. ¿Cómo se relacionan la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?
4. ¿De qué manera la perspectiva financiera se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?

1.4. Justificación

Campos (2017) da a conocer “la justificación debe redactarse como un ensayo. Siempre es mejor iniciar explicando qué aspectos del tema resultan personalmente relevantes y llamativos para los integrantes del grupo de investigación” (p. 25)

La justificación de la presente investigación incluyó argumentos que avalan la importancia y el interés social, teórico y metodológico de este mismo. Añadiendo a lo anterior, la justificación de este trabajo de investigación plasmó la utilidad respecto a la mejora de la praxis teórica y social, identificando teorías y variables que expliquen la realidad problemática en cuestión, y en el ámbito metodológico empleando herramientas debidamente validadas por expertos en la materia.

1.4.1. Social

En la opinión de, Carrasco (2019) la justificación social “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120).

La implicancia social de la presente investigación radicó en la utilidad que tuvo sobre las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Los constantes cambios que sufrieron las organizaciones para mejorar sus procesos en búsqueda de obtener una ventaja competitiva sobre empresas del mismo rubro provocaron en ciertas ocasiones desperfectos en el desarrollo estratégico, ya que por lo usual no cuentan con una herramienta de apoyo para la planificación estratégica que permita tomar decisiones adecuadas y oportunas. Ante esta situación aparece el balanced scorecard, una herramienta dinámica que permite a las empresas tener una perspectiva aún mayor respecto al cumplimiento de los objetivos de las empresas y al desenvolvimiento de

las distintas áreas del negocio. Es por este motivo que el presente trabajo de investigación se justificó socialmente ya que pretendió estudiar el tipo de relación que existe entre el balanced scorecard y la gestión empresarial sobre las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, además permitió identificar los principales indicadores que permitieron consolidar una mejora en la gestión de las empresas con apoyo de dicha herramienta.

1.4.2. Teórica

Desde el punto de vista Valderrama & Jaimes (2019) describe “[...] se justifica cuando se busca mostrar la solución de un modelo teórico, o un nuevo paradigma y cuando se realiza una reflexión epistemológica” (p. 206).

El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente ya que aporta conocimientos y teorías para próximos estudios; a través de la recopilación de una gran cantidad de libros, artículos científicos, revistas, entre otros; que dieron soporte al marco teórico y sirvieron de base para el constructo de diversas afirmaciones a lo largo del desarrollo de la presente investigación. De la misma manera, con el aporte del conocimiento científico de ambas variables (balanced scorecard y gestión empresarial) se buscó analizar el tipo de relación que hay entre ellos para intentar dar respuesta al problema planteado en la descripción de la realidad problemática.

1.4.3. Metodológica.

Valderrama & Jaimes (2019) menciona “[...] hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos de medición como encuestas, formularios o modelos matemáticos) que han servido de aporte para el estudio de problemas similares al investigado”.

Para proveer un sustento metodológico en el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó diversas estrategias y metodologías en la construcción de los instrumentos de recolección de datos para las variables balanced scorecard y gestión empresarial. Asimismo, dichos instrumentos fueron sometidos a pruebas rigurosas que demuestren su validez y confiabilidad. La primera prueba de validez se realizó a través de un juicio de expertos, quienes evaluaron si los instrumentos a aplicar miden con exactitud cada una de las variables, por otro lado, la segunda prueba de confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto valorado por el coeficiente de Alpha de Cronbach, con ello se pudo definir si los instrumentos en mención producen resultados consistentes y coherentes.

1.5. Objetivos

Como plantea Muñoz (2018) “Los objetivos deben explicar en palabras llanas y simples cuál es el propósito que se pretende cumplir, el cual se identifica fácilmente si se sabe que quiere hacerse, qué pretende alcanzarse y el fin último que buscará el alumno con su investigación” (p. 53).

La redacción de los objetivos es uno de los aspectos más importantes de un trabajo de investigación, ya que sirvieron de guía y lineamientos para su desarrollo; es por esta razón, que los objetivos presentados a continuación determinaron el alcance, la profundidad y la dirección de esta investigación.

1.5.1. *Objetivo general.*

Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

1.5.2. *Objetivos específicos.*

1. Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.
2. Determinar la relación que existe entre la perspectiva de procesos internos con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.
3. Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.
4. Determinar la relación que existe entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Capítulo II: Marco teórico

Desde el punto de vista de Fuentes et al. (2020) “El marco teórico corresponde a uno de los resultados de la revisión de la bibliografía. Está integrado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos básicos” (p. 47).

El marco teórico es una pieza fundamental para el desarrollo de la presente investigación, ya que en ella se desarrolló la teoría y los conocimientos que sirvieron de base para fundamentar el planteamiento del problema, así como el desarrollo del instrumento. Asimismo, este capítulo permitió la interpretación de los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos para la formulación de las conclusiones y recomendaciones posteriores.

2.1. Antecedentes

Teniendo en cuenta a Valderrama & Jaimes (2019) “Los antecedentes constituyen la brújula para el investigador; estos le permiten conocer desde el inicio hasta el final sobre el desarrollo de la variable y, de esa manera, percatarse sobre cómo se trató el problema en ese momento de la investigación” (p. 223).

Los antecedentes de un trabajo de investigación tienen que incluir una revisión actualizada de la bibliografía relacionado al tema que se ha desarrollado, es por este

motivo, que los antecedentes internacionales y nacionales presentados a continuación dataron fechas no mayores a los cinco años de antigüedad.

2.1.1. Nacionales.

Colareta (2018) presentó su investigación titulada “El balanced scorecard y la gestión empresarial en las MYPES del sector panadero del distrito de Chorrillos, 2017” (tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega). La mencionada tesis fue del nivel descriptiva. Empleó la técnica de análisis documental, la técnica de entrevista y la encuesta como instrumento de medición teniendo como muestra a 138 microempresas del sector panadero. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Se ha demostrado que El BALANCED SCORECARD influye positivamente en la Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, lo cual implica que el Balance Scorecard se relaciona con la gestión empresarial de las Mypes del sector panadero, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde X^2 tabular (31.41) es menor que el X^2 obtenido (160.16).

Se ha demostrado que LA MEDICIÓN DE DESEMPEÑO influye positivamente en la Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, lo cual implica que la medición de desempeño se relaciona con Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde X^2 tabular (26.296) es menor que el X^2 obtenido (57.33).

Se ha demostrado que LA MEJORA CONTINUA influye positivamente en la Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos lo cual implica que la mejora continua se relaciona con Gestión

Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde X^2 tabular (26.296) es menor que el X^2 obtenido (104.98).

Se ha demostrado que LA APLICACIÓN DEL MAPA ESTRATÉGICO influye positivamente en la Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos. lo cual implica que un mapa estratégico se relaciona con la Gestión Empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde X^2 tabular (26.296) es menor que el X^2 obtenido (31.12).

El citado trabajo de investigación será de ayuda en la presente investigación, ya que en ella se describe el tipo de relación que existe entre la variable balanced scorecard y la variable gestión empresarial en las MYPES del sector panadero. Según el autor de este trabajo de investigación, la aplicación de la herramienta balanced scorecard sobre la gestión empresarial en este tipo de empresas es importante ya que permite a los gerentes poder reflexionar sobre la gestión que llevan actualmente sobre su empresa, y así a partir de ese punto, alinear su gestión con los objetivos estratégicos que planteen.

Cortez & Zelada (2016) presentaron su investigación titulada “Aplicación del balanced scorecard para mejorar la gestión operativa de la empresa Full Music año 2015” (tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego) La mencionada tesis fue del nivel descriptiva. Como instrumentos de medición de datos empleó el análisis documental de los estados financieros de la empresa Full Music y la entrevista aplicada a la administradora de la mencionada empresa. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Conforme a los resultados estadísticos se obtuvo que, se alcanzó un porcentaje de 100% del grado de satisfacción del trabajador, ya que para este periodo no hubo registro de quejas por parte de los empleados. Además, se alcanzó el ratio de ventas por empleado, ya que, los datos de ventas netas a fin de año fueron: S/. 47,983. No obstante, no se logró reducir el ratio de productos defectuosos, porque, sólo se redujo el 5% del total de productos.

Se comprobó que la aplicación del Balanced Scorecard, dentro de la Gestión Operativa de la empresa ha permitido alcanzar las metas planteadas en las perspectivas de aprendizaje y procesos internos, mejorando así la gestión actual.

Se identificó que la empresa Full Music Center SAC no cuenta con un modelo de gestión que le permita alcanzar las metas propuestas, además, las metas tenían establecidas eran poco realista en correlación con los recursos que poseía y los procesos que realizaba.

Se desarrolló un BSC con la situación encontrada en la empresa Full Music estableciendo objetivos e indicadores que permitieron medir el avance y logro de cada uno, mediante un Cuadro de Mando Integral.

Se aplicó el BSC en la empresa del mes de mayo a diciembre de 2015, logrando los resultados deseados en casi todos los indicadores, excepto en el índice de venta por empleados de la perspectiva de aprendizaje y conocimiento.

El citado trabajo de investigación será de ayuda en la presente investigación, ya que nos ofrece un punto de vista respecto a los resultados que se obtiene de aplicar el balanced scorecard en una organización. De acuerdo a esta tesis la aplicación de esta herramienta de gestión permite la mejora de los procesos internos en una organización ya que permite establecer metas y objetivos acorde a los recursos que la

organización posea, sin embargo, uno de los puntos que no presentó una gran mejoría es el índice de ventas por empleados ya que carecieron de capacitaciones constantes respecto al servicio brindado.

A. Muñoz & Pucllas (2017) presentó su investigación titulada “Diseño e implementación del Balanced Scorecard, para Mejorar la Eficiencia en la Gestión Estratégica de la Empresa de Servicios Múltiples e Inversiones SYSMART S.A.C. 2015” (tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Peruana Los Andes) La mencionada tesis fue del nivel explicativa. Como instrumentos de medición de datos emplearon una guía de observación y una encuesta aplicada a jefes de área y responsables de cada obra de la empresa SYSMART S.A.C. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Existe relación entre las dos variables de estudio y la influencia significativa, ya que, el coeficiente de correlación de rho de Spearman es significativo (0,538), con lo cual, se puede confirmar con los resultados de la influencia del Balanced Scorecard en la gestión estratégica de la EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES E INVERSIONES SYSMART S.A.C., donde aproximadamente el 90% de los directivos están de acuerdo con el uso del sistema.

La “implementación del Balanced Scorecard le ha permitido a la EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES E INVERSIONES SYSMART S.A.C. establecer un conjunto de indicadores, que le ayudan a hacer un seguimiento eficiente del comportamiento de la empresa en cada una de las perspectivas”.

Los índices de control que nos brinda esta herramienta nos ayuda a direccionar estratégicamente a las organizaciones, estableciendo metas y objetivos específicas en cada una de las perspectivas del Balanced Scorecard. Cada

indicador nos brinda una información clara del comportamiento de la empresa en el sector respectivo.

Así mismo dejamos claro que la Administración Estratégica se orienta a desarrollar estrategias, partiendo de diagnóstico actual de la empresa, con la finalidad de lograr mayor efectividad en los objetivos estratégicos de la organización.

Con el desarrollo y la aplicación del Balanced Scorecard se contrasta la Administración Estratégica por medio de la perspectiva financiera, la perspectiva clientes, a perspectiva procesos internos y la perspectiva aprendizaje y crecimiento, en cuyos parámetros se establecen objetivos estratégicos, metas, indicadores y estrategias, para un buen monitoreo de la empresa.

El citado trabajo de investigación será de ayuda en el presente, ya que en ella se busca, a través del balanced scorecard, mejorar el comportamiento de la empresa estudiada controlando las actividades desarrolladas, a través estrategias relacionando las actividades de finanzas, marketing, producción con el entorno empresarial. Con ello, la mencionada investigación determina como el balanced scorecard influye en la gestión empresarial de la empresa SYSMART; los resultados serán de apoyo en el desarrollo de la discusión de resultados, así como también, en la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

2.1.2. Internacionales.

Núñez & Sigcho (2015) presentó su investigación titulada “Diseño e implementación del plan estratégico bajo la metodología de balanced scorecard para PROSUMEL S.A.” (tesis para la obtención del título de magister en gestión de la calidad y

productividad en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE). La mencionada tesis fue del nivel descriptiva. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

En “el capítulo I se describió todo lo referente a la empresa Prosumel S.A, investigamos sobre la historia y sus antecedentes, esto nos ayudó a tener más claro de una manera rápida como está la situación de la empresa, determinando que es una empresa pequeña, pero con oportunidades en el negocio de mensajería, con grandes competidores, pero la falta de una planificación estratégica y de una herramienta que le ayude a evaluar su estado y la toma de decisiones ha sido muy perjudicial” para la empresa.

Con el análisis “situacional de la empresa vimos con mayor exactitud cuál es el estado actual de Prosumel S.A, posteriormente establecimos los principios, valores, misión, visión, objetivo institucional y estrategias fundamentales necesarias para encaminar la empresa a alcanzar un crecimiento de rentabilidad y prestigio previsto en los objetivos y metas planteadas y además de fomentar una cultura institucional que sea flexible y dinámica a la hora de adoptar” cambios eminentes.

Prosumel S.A. “ha venido desarrollando sus actividades sin tener definido un direccionamiento estratégico ni sus lineamientos, como consecuencia de esto carece de procedimientos administrativos y operativos, El sector de mensajería es bastante competitivo debido a la saturación actual del mercado, lo cual demanda poner en práctica criterios que le permitan optimizar la utilización de los recursos, hacer más eficientes los procesos de servicio y de esta forma reducir los precios y ser más competitivo, sin embargo se ha podido mantener en una posición estable en el mercado, pero no ha podido crecer en estos últimos años que es lo que aspira la gerencia” de esta empresa.

La definición de los “objetivos, estrategias y metas deseadas fueron evaluadas con la ayuda del BSC, esta herramienta nos permitirá monitorear y controlar el cumplimiento de los mismos, además se estableció medios para el cumplimiento de los objetivos y metas deseadas, estos medios son traducidos en proyectos cuyo desarrollo necesita de un presupuesto, el mismo que es utilizado en la elaboración de la evaluación financiera que determinó la viabilidad” del modelo.

El citado trabajo de investigación será de ayuda en el presente, ya que en ella se propone un análisis de la planificación estratégica utilizando el balanced scorecard, donde no sólo se evalúa la perspectiva financiera, sino también, se incorpora las perspectivas clientes y de procesos. Así también, este estudio será de apoyo ya que muestra la manera de implementar esta herramienta enfocando la misión, visión, y la planificación estratégica en cada una de las perspectivas del balanced scorecard.

Lluglla (2019) presentó su investigación titulada “El balanced scorecard como herramienta de gestión organizacional” (Artículo científico previo a la obtención del título de ingeniería en dirección y administración de empresas turísticas y hoteleras en la Universidad Regional Autónoma De Los Andes Uniandes). La mencionada tesis fue del nivel descriptivo y explicativo. Empleó la técnica de revisión documental y la aplicación de una entrevista al gerente general de la empresa Éxito Comunicaciones S.A.C. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

El presente trabajo permitió evidenciar que el sector de Publicidad es perfectamente válido, como cualquier otro, para aplicar el Balanced Scorecard. El afianzar adecuadamente la ejecución en la perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento, representa un gran soporte e impulso para alcanzar los resultados organizacionales

El modelo que se aplicó para la extracción del diagnóstico y el desarrollo de la propuesta de valor, constituye una metodología a seguir por los resultados obtenidos a través de la implementación del Balanced Scorecard de Éxito Comunicaciones S.A.C.

La implementación de las iniciativas estratégicas contribuyó en la mejora de personas, procesos, clientes y en las finanzas de Éxito Comunicaciones S.A.C., con lo que se logró alinear los objetivos estratégicos a la organización.

El indicador de Beneficio / Costo de la implementación 2018 del Balanced Scorecard resultó S/. 2.1596, lo que significa que por cada sol, se retornó una utilidad adicional S/. 1.1596, lo cual es beneficioso para Éxito Comunicaciones S.A.C.; esto se debe a la planificación y desarrollo de la implementación del Balanced Scorecard, y las iniciativas estratégicas bien definidas.

El indicador de Beneficio / Costo de la implementación 2019 del Balanced Scorecard resultó S/. 5.4217, lo que significa que por cada sol, se retornó una utilidad adicional S/. 4.4217, lo cual es beneficioso para Éxito Comunicaciones S.A.C.; esto se debe a la planificación y desarrollo de la implementación del Balanced Scorecard, y las iniciativas estratégicas bien definidas.

El citado trabajo de investigación será de ayuda, ya que en ella se propone un análisis de las ventajas, contribuciones y barreras que han limitado el éxito del balanced scorecard asociadas a la implementación de este mismo en las organizaciones, el conocimiento generado de este trabajo de investigación servirá para tener un alcance general respecto a esta herramienta de gestión.

Rodríguez (2016) en la tesis “Culturas organizativas, Cuadro de Mando Integral y performance empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas” que utilizó para optar el grado de Doctor Contador Financiero, en la que tuvo por objetivo es crear y validar un modelo de relaciones entre las variables cruciales para el éxito de la aplicación del Cuadro de Mando Integral, que sirva de marco referencial para la empresa. Llegando así, a las siguientes conclusiones:

Los resultados obtenidos permitieron llegar a varias conclusiones. Una conclusión fue verificar el posicionamiento competitivo de la empresa y la definición de una estrategia de corto y largo plazo basada en la diversificación de la cartera de negocios, a través del desarrollo de nuevos productos y de nuevos segmentos de mercado, sustentada en la internacionalización de la actividad empresarial, para garantizar el valor económico y la sostenibilidad. Una segunda conclusión se refiere a la adecuación del modelo propuesto y su alineación con los objetivos y las orientaciones estratégicas de la empresa objeto de estudio. Se particularizó el diseño del modelo en función de las características de la empresa. Además, el CMI propuesto presenta estrategias concretas, es decir, respondemos con acciones que permitan corregir las debilidades, mantener las fortalezas, o incluso 212 mejorarlas, afrontar a las amenazas para solucionarlas y, considerar inmediatamente las oportunidades como áreas de negocio susceptibles de explotar, de modo que permita establecer y desarrollar la estrategia de la compañía con éxito. En suma, todas las estrategias introducidas en el proceso de construcción del CMI han sido elegidas como consecuencia de la actual situación y posición de la empresa y están en armonía con la ambición de realizar cambios que la alta dirección actualmente busca.

Otra conclusión tiene que ver con los beneficios procedentes de una correcta implementación del CMI, que justifican plenamente todo el esfuerzo colectivo de la organización. De hecho, el CMI tal como está diseñado, podrá más fácilmente permitir a la empresa relacionar la estrategia con su ejecución definiendo objetivos concretos y medibles en el corto, medio y largo plazo, tener un instrumento de control que permita la toma de decisiones de manera de forma más eficaz y rápida, comunicar la estrategia a todos los niveles de la empresa consiguiendo así un mayor compromiso de todos los empleados con la estrategia, y engendra las bases para el proceso de evaluación del desempeño y mejora continua. En definitiva, con un modelo de gestión más dinámico, los empleados están más motivados y formados, los procesos internos funcionan mucho mejor. Esto fomenta una mayor calidad de los procesos y de los productos; promueve unos clientes más satisfechos, lo que a su vez permite una mayor penetración en los mercados y una mayor fidelidad de los clientes. Por consiguiente, también mejora los niveles de venta de los productos de la empresa, con la consecuente mejora de su rentabilidad financiera, lo que genera de nuevo efectos sobre la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, y así sucesivamente. No obstante los beneficios que la implantación del CMI podrá tener de cara a mejorar la gestión de la empresa y poner en marcha su plan estratégico, importa referir que, asimismo, la implantación del CMI es un procedimiento que conlleva muchas decisiones y voluntad de realización, ya que implica un fuerte cambio organizacional, que conlleva nuevas tareas, actitudes, y formas de trabajo con mayor orden y disciplina. Asimismo, para facilitar la puesta en marcha de este nuevo modelo de gestión la empresa deberá contar con la colaboración de un consultor entendido en esta materia.

Por todo lo expuesto, consideramos que el CMI, largamente desarrollado con éxito entre las grandes empresas, se presenta también como una herramienta de planificación y de control de gestión de mayor actualidad y de gran aprovechamiento para las pequeñas empresas. Finalmente, una implantación exitosa del CMI, en esta pequeña empresa, puede representar un modelo a seguir por las demás empresas del sector, y promover la posibilidad de que muchas otras empresas de nuestro país adopten este u otros modelos de gestión que combinados con los demás recursos tangibles e intangibles pueden generar ventajas competitivas sostenibles a lo largo plazo.

En resumen, la tesis en mención verificó el posicionamiento competitivo de la entidad y las estrategias que son de largo y corto plazo, mediante el desarrollo de nuevos productos. Lo cual fomentará la calidad de los procesos y de los productos.

2.2. Bases teóricas o científicas

En la opinión de Wood & Smith (2018) “El marco teórico es el punto de vista desde el cual contemplaras el tema que estas tratando de entender los hallazgos que surgirán de tu estudio: reúne varios conceptos basados en tus lecturas de la teoría y la investigación” (p. 46).

Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos que sirvió para tomar un punto de vista o un enfoque determinado, lo cual ayudó a responder los problemas planteados previamente; dichos conceptos se han dividido por cada variable, y sus dimensiones e indicadores respectivamente.

2.2.1. *Balanced Scorecard*

Para Amo (2010) el balanced scorecard es “[...] una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos

medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alienados” (p. 10).

Asimismo Barba & García (2011) señala que el balanced scorecard “[...] presupone una elección de indicadores que no debe ser restringida al área económico financiera. [...] Por estos motivos, será necesario monitorear, junto a los indicadores económicos – financieros, el desempeño de mercado, los procesos internos, la innovación y la tecnología” (p. 2).

Por otro lado, Leiva (2012) infiere que “[...] Las medidas seleccionadas para formar el cuadro de mando representan una herramienta que los líderes pueden usar para comunicar a los empleados y las partes interesadas externas los resultados y los impulsores a los que la empresa recurrirá para alcanzar su misión” (p. 7).

Con ello se puede apreciar que la herramienta del Balanced Scorecard es un sistema de medida que ayudar a resolver las deficiencias de los sistemas de gestión, además es de mucha importancia para las entidades ya que permite elevar los niveles de eficiencia mediante la implementación de las perspectivas que son: Cliente, Procesos internos, Innovación y aprendizaje y Perspectiva financiera.

2.2.1.1. Perspectiva de cliente. Asimismo Villa (2015) infiere que “Una de las perspectivas clave del CMI es la perspectiva del cliente, a través de la que se pretende dar respuesta a la forma en la que el cliente percibe la empresa” (p. 174).

Nardi (2015) menciona que:

La perspectiva del cliente requiere de una profunda comprensión de los clientes. Una buena perspectiva de los clientes implica dar respuesta a tres preguntas: ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué necesitan? ¿Cómo realizan sus decisiones de compra?

¿Quiénes son los clientes? Hasta ahora hemos usado el término cliente de una manera muy general. En este capítulo centraremos nuestra atención en la identificación de los clientes actuales y potenciales.

¿Qué es lo que los clientes necesitan y desean? Entender todas las necesidades de los clientes es fundamental para brindarles mayores beneficios y valores. Alcanzar dicha comprensión puede requerir, por ejemplo, de una serie de investigaciones de motivos y hábitos de compra, de investigaciones profundas acerca de los clientes.

¿Cómo compran los clientes? La empresa necesita saber cómo es que sus clientes realizan sus decisiones de compra y los distintos elementos involucrados en el proceso de toma de decisiones.

Al respecto, se puede mencionar que el objetivo principal de la perspectiva de cliente es tener el máximo nivel de satisfacción por parte de los “clientes”, por ello es necesario tener en cuenta el estudio de estrategias y requerimientos para poder utilizarlos con los clientes. Además, se considera al cliente como la razón de ser de la empresa.

2.2.1.1.1. Estrategia financiera. A este respecto Aguilera (2014) afirma que “Es uno de los componentes de la cartera de la estrategia corporativa. Abarca las

decisiones de financiación necesarias para alcanzar el objetivo general, especificado el nivel óptimo de inversión y financiación” (p. 23).

Por otro lado, Nardi (2015) señala que “La estrategia financiera es el respaldo necesario para los principios rectores de todas las decisiones que tome la compañía en relación con las finanzas. Tan importante como una buena planificación estratégica, es el recordar revisar el plan” (p. 9).

En tanto, la estrategia financiera es considerada como el conjunto de decisiones para una adecuada planificación, control de la entidad y poder utilizar los recursos de manera eficiente para conseguir las metas y objetivos trazados por la empresa.

2.2.1.1.2. Objetivos. Gómez (2013) infiere que: “Teniendo en cuenta todo lo anterior, se definen los objetivos que guiarán la gestión, deben desplegarse e implantarse a través de los mecanismos adecuados a los departamentos y a las personas implicadas en su consecución” (p. 59).

De acuerdo con Acosta (2014) menciona que: “Ya teniendo en existencia dichos objetivos es necesario evaluarlos, de manera que se pueda verificar si están correctamente planteados y poder continuar con una investigación sólida” (p. 17).

En la perspectiva del cliente dentro del balanced scorecard, se deben establecer objetivos para los requerimientos de los clientes el cuál varían según el mercado o la organización, y deberán ser evaluados para posteriormente ser aplicadas.

2.2.1.1.3. Imagen de la empresa para sus clientes. Finali & Chacín (2014) señala que “Expresa que en esta perspectiva se identifican los procesos internos claves en los que la empresa debe destacarse para continuar añadiendo valor para los clientes y finalmente para los accionistas” (p. 53).

Como lo hace notar Guadarrama (2015):

En un mercado donde existen una serie de empresas dedicadas a lo mismo que la suya, la imagen corporativa ha pasado a ser el elemento esencial de diferenciación y posicionamiento en la mente del cliente. Para captar la atención del cliente, posicionarse en su mente y así generar demanda por sus productos o servicios, es necesario desarrollar una imagen corporativa potente y así poder diferenciarse de sus competidores. (p. 42)

Dentro del cuadro de mando integral o balanced scorecard la imagen de la empresa para sus clientes es un elemento importante porque ayudará a tener un posicionamiento en la mente del cliente y tener la atención de los clientes y generar ingresos para la entidad y poderse distinguir de los demás competidores.

2.2.1.1.4. Satisfacción de los clientes. Como plantea Villegas (2014) la satisfacción del cliente se logra a través de “[...] conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. [...] cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos

que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus [...] necesidades [...]” (p. 114).

De acuerdo Quispe & Ayaviri (2016) la satisfacción del cliente es importante porque “[...] un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o productos [...] o dará una buena opinión al respecto de la compañía [...]” (p. 171).

Con respecto, la satisfacción del cliente es importante porque ayuda a llegar a la obtención de resultados económicos, se logran siempre en cuando exista la fidelización de clientes por ello es necesario conocer a profundidad al cliente ya que existe una relación entre los clientes y los beneficios que se obtendrá a futuro.

2.2.1.2. Perspectiva de procesos internos. Pérez (2015) menciona que:

En esta categoría se deben “identificar los objetivos estratégicos que están relacionados directamente con los procesos clave de la organización de los cuales depende cubrir las expectativas tanto de accionistas como de los clientes. [...] ésta busca la alineación de las actividades de los colaboradores con los procesos clave de la empresa para con esto establecer los objetivos estratégicos. De esta manera se pueden revisar y mejorar los procedimientos internos que conforman la cadena de valor la cual tiene como inicio el proceso de innovación siguiendo con los operativos y terminando con el servicio post-venta que brindan” el valor agregado a los clientes. (p. 13)

Asimismo Martínez (2013) menciona “[...] Es típico que las empresas desarrollen sus objetivos e indicadores desde esta perspectiva, después de

haber formulado los objetivos e indicadores para la perspectiva financiera y la del cliente. Esta secuencia permite que las empresas centren sus indicadores de los procesos internos [...]” (p. 27).

En lo concerniente, la perspectiva de procesos internos permite identificar los objetivos como los indicadores estratégicos que están relacionados con los procesos de las organizaciones y su éxito dependerá de la satisfacción de los clientes. Dicha perspectiva se desarrollará después de la definición de aquellos indicadores y objetivos de la perspectiva de los clientes y financiera.

2.2.1.2.1. Innovación. A este respecto, Acosta (2014) menciona que en la innovación se “[...]investiga las necesidades emergentes [...] de los clientes, y luego crea los productos o servicios que satisfarán esas necesidades. [...] Los directivos se hacen cargo de la investigación de mercado para identificar [...] la naturaleza de las preferencias de los clientes y los precios objetivo” (p. 25).

Asimismo Robayo (2016) señala que “En la innovación se debe encuestar a los clientes existentes y a los potenciales, este segmento puede incluir también imaginar oportunidades y mercados enteramente nuevos para los productos y servicios que la organización podría proporcionar [...]” (p. 136).

Finalmente, para poder mantener la ventaja competitiva es necesario que se innove los productos y servicios, ya que al tener innovaciones con éxito ayudan a incrementar los ingresos y la rentabilidad. La innovación investigará las necesidades de los clientes y luego creará productos y servicios que ayudará a satisfacer las necesidades de los clientes.

2.2.1.2.2. Adecuación de productos y servicios. Dichos con palabras de Torres (2018)

“La adecuación del producto como una medida necesaria para ampliar el alcance o área de negocio, es fundamental para establecer la estrategia a aplicarse en el nuevo mercado [...]” (p. 17).

Asimismo Hernández (2016) infiere que en el estudio de mercado se tiene que tener “[...] en cuenta una serie de factores indispensables para el éxito en esta etapa de adecuación tales como: estudio del nuevo mercado y el análisis de competencia y estrategias para la respectiva adaptación del producto y servicios” (p. 38).

Para concluir, la adecuación de los productos y servicios es importante ya que ayudará a impulsar el proceso de adecuación de las marcas o servicios al mercado teniendo en cuenta el estudio de mercado y las competencias.

2.2.1.2.3. Propuestas de valor. Para Garza (2017) “La propuesta de valor es un

componente central en la conformación de negocio; la propuesta de valor establece el elemento principal con la cual la empresa accede al mercado y relaciona los procesos internos del negocio” (p. 31).

Asimismo Quesada (2015) señala que “[...] el valor se puede ver también como un cociente de beneficios entre costos cuyo resultado debe ser mayor a Las propuestas serán más valiosas mientras mayores beneficios incluyan y menos costos haya que pagar para hacerse de ellas” (p. 28).

En efecto, la propuesta de valor es un grupo de beneficios que recibirán los clientes, la propuesta de valor de una entidad puede adquirir un

cambio en aspectos muy diferentes. Además, es una ventaja exclusiva con respecto a los competidores.

2.2.1.3. Perspectiva de innovación y aprendizaje. A juicio de Gan & Triginé (2014)

“La perspectiva de innovación y aprendizaje atiende las competencias y recursos necesarios para concretar la perspectiva definitiva en los procesos internos. Se obtienen los inductores necesarios para lograr resultados en las anteriores perspectivas [...]” (p. 33).

Por otra parte, Milla & Martínez (2012) sostiene que “El modelo plantea los valores de este bloque como el conjunto de inductores del resto de las perspectivas que constituyen la masa de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender [...]” (p. 41).

De manera que la perspectiva de innovación y aprendizaje está orientada a los indicadores y objetivos que es fundamental para el desempeño de la empresa. Lo cual refleja la capacidad y los cambios que se pretenden tener en las entidades, además para poder alcanzar las metas de ellos objetivos financieros, procesos y del cliente va a depender de la capacidad del adecuado crecimiento y aprendizaje de la organización.

2.2.1.3.1. Las capacidades de los empleados. Como plantea Montoya & Bárbaro

(2011) “[...] Las organizaciones necesitan trabajadores con buenas

capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno” (p. 41).

De acuerdo con Balaguer (2010) “Para que se cumpla eficientemente con los objetivos de la organización es necesario contar con una planta de empleados capacitados para acompañar los diferentes procesos” (p. 85).

Por tanto, la capacidad de los empleados hace referencia que en las entidades se necesita empleados con capacidades de razonamiento que puedan ayudar a las empresas a dar soluciones y respuestas a los problemas que surgen.

2.2.1.3.2. Las capacidades de los sistemas de información. Tal como señala Aguilera (2014):

La falta de un sistema de información eficiente con frecuencia es causal de que la gestión no cumpla los objetivos. La ausencia de un sistema impide la gestión eficaz y eficiente de los recursos puesto que no hay precisión en lo que se hace, a quién va dirigido, ni sobre el impacto de los servicios y productos en los usuarios.

Por otro lado, Balaguer (2010) menciona que “Tener una excelente capacidad en los sistemas de información dentro de la organización refleja su poder comunicacional y operacional, esta es fuente de conocimiento tanto interna como externa al transmitir datos en volumen, oportuna y rápidamente entre los diversos sectores que la rodea” (p. 86).

En definitiva, las capacidades de los sistemas de información impiden tener una adecuada gestión de aquellos recursos, y si se tiene la capacidad de

los sistemas de información reflejará en la organización mediante su gestión y poder comunicacional.

2.2.1.3.3. Motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos. Según Balaguer (2010) “[...] Kaplan y Norton establecen tres variables del aprendizaje y crecimiento: Las capacidades de los empleados, las capacidades de los sistemas de información y motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos” (p. 87).

2.2.1.4. Perspectiva financiera. Para Angulo (2012):

En la parte más alta del mapa estratégico se encuentra la perspectiva financiera, que es aquella que tiene como función obtener siempre la mejora para los accionistas, muestra los resultados de las decisiones estratégicas tomadas en las otras perspectivas al tiempo que establece varios de los objetivos a largo plazo. (p. 191)

Asimismo Balaguer (2010) menciona que: “Esta perspectiva se concentra principalmente en las medidas de manejo del presupuesto y en mantener el control de los recursos propios, al tiempo que vela por la capacidad de financiación de la empresa” (p. 80).

En consecuencia, la perspectiva financiera tiene como finalidad dar repuestas a las expectativas de los accionistas, se centra en la creación de valor, dando a conocer los alto índices de rentabilidad y el mantenimiento de la empresa, existen algunos objetivos estratégicos como la maximización del valor agregado, incrementar ingresos, mejorara la eficiencia, entre otros.

2.2.1.4.1. Resultados financieros deseados. A este respecto Aguilera (2014) menciona que “Los indicadores se derivan de un número limitado de áreas en las cuales existen resultados por alcanzar, de carácter verdaderamente crítico, para el éxito de la compañía [...]” (p. 67).

En fin, las empresas desean tener los resultados deseados por ello se toma en cuenta las perspectivas que se deben orientar a los indicadores y objetivos de cada perspectiva en mención. Cada área es importante de ello dependerá los resultados que se espera de las entidades.

2.2.1.4.2. Satisfacción de las necesidades de los accionistas. De acuerdo con Alveiro (2011) menciona que “En general puede decirse que las medidas de actuación de la perspectiva financiera indican si la estrategia de la organización, su puesta en práctica y ejecución, sí contribuye a la mejora del mínimo aceptable [...]” (p. 41).

Según Balaguer (2010) menciona que “Con esta perspectiva pueden identificarse tanto los objetivos como indicadores estratégicos que están asociados a todos aquellos procesos claves de las organizaciones y de cuyo éxito depende la satisfacción de todas las expectativas tanto de los accionistas como de los clientes” (p. 64).

En cuanto, la satisfacción de las necesidades de los accionistas dependerá de la identificación los indicadores que estén relacionados con los procesos de las entidades.

2.2.1.4.3. Objetivos financieros. A este indicador Amo (2010) menciona que “Para la evaluación de la gestión organizacional como nueva herramienta para el

cumplimiento de los objetivos financieros propuestos en la organización” (p. 34).

Asimismo Alveiro (2011) señala que “El Cuadro de Mando debe contar la historia de la estrategia, empezando por los objetivos financieros a largo plazo y luego vinculándolos a la secuencia de acciones que deben realizarse con los procesos [...]” (p. 26).

En relación, los objetivos financieros son las metas que las empresas plantean para poder iniciar un proceso de la planificación de las entidades, donde se marcan pautas para poder tomar decisiones con respecto de la gestión económica.

2.2.2. *Gestión Empresarial*

Según Sánchez (2013) “La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 85).

Asimismo Martínez (2011) señala que “Indica que es la actividad que busca a través de personas como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos - mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas. Una gestión siempre buscara alcanzar la excelencia [...]” (p. 58).

Para J. Gómez (2015) “Se basa en las acciones y decisiones requeridas para desarrollar los procesos de la organización, en función de los objetivos deseados, con atención particular al contexto que la rodea. Toma por ende un matiz estratégico y con carácter [...] social [...]” (p. 52).

Desde luego, la gestión empresarial hace mención a las medidas que se lleva a cabo para que la entidad tenga una viabilidad económica. La gestión empresarial considera tres niveles que son la gestión estratégica (vincula a los procesos de control para la ejecución de las estrategias de largo plazo), táctica (se toma en cuenta las decisiones y las acciones que se tomarán en cuenta en el mediano plazo) y operativa (generan resultados en corto plazo).

2.2.2.1. Productividad. A este respecto Morales (2014) menciona que la productividad “[...] resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales. [...] una alta productividad y una adecuada estrategia permiten el aumento de la competitividad e innovación en las empresas [...]” (p. 45).

Asimismo Fernández (2011) afirma que “La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos— trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información [...]” (p. 36).

En pocas palabras, la productividad hace referencia a la asociación entre el sistema productivo y los recursos de los empleados, si existe mayor productividad, utilizando aquellos recursos resultará tener mayor rentabilidad para la entidad.

2.2.2.1.1. Evaluación de desempeño. Según Corral (2015) la evaluación de desempeño

“[...] es muy valiosa para las empresas ya que puede obtener información relacionada con diferentes aptitudes y habilidades necesarias por parte de los

trabajadores para alcanzar el máximo rendimiento de los mismos, además de obtener una información más amplia y detallada” (p. 28).

De acuerdo con Alveiro (2011) la evaluación de desempeño “consiste en evaluar la calidad de su desempeño, en la obtención de los resultados que son de su responsabilidad. Es por ello que se hace necesario que gerentes [...] entiendan de la importancia de la necesidad de evaluar el rendimiento [...] de los empleados [...]” (p. 45).

Para finalizar, la evaluación de desempeño es importante para las entidades, porque se puede obtener información de las habilidades de una manera detallada y en qué mejor se desempeñan los trabajadores y así poder alcanzar el rendimiento requerido.

2.2.2.1.2. Innovación. Tal como expresa Hinojosa (2012) “La innovación es una mejora en la actividad empresarial mediante cambios de modelos de negocio, de procesos, de organización, de productos o de comercialización para hacer el negocio más eficiente y conseguir una mejor posición en el mercado” (p. 17).

López (2014) afirma que “[...] la tecnología el principal punto de arranque de un proyecto innovador. La innovación como toda actividad dirigida a la generación, por un lado, y a la aplicación, por otro de nuevos conocimientos” (p. 65).

En otras palabras, la innovación consiste en construir caminos que lleven a un determinado objetivo, por ello engloba un proceso de dirigir los

recursos de la entidad con la finalidad de incrementar la creación de nuevas ideas y desarrollar nuevos productos y servicios.

2.2.2.1.3. Estrategias empresariales. Mane (2013) menciona que:

La estrategia empresarial viene a ser el conjunto de acciones que conducen a la consecución de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y factible de ser defendida ante la competencia, por medio de la armonización entre los recursos y capacidades existentes en la empresa y su entorno, con el fin de satisfacer los objetivos y necesidades de los diversos grupos participantes en la organización empresarial. (p. 9)

De acuerdo a Rivera (2017) “La estrategia empresarial es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos” (p. 29).

Las “estrategias empresariales son la mejor apuesta de la dirección de la empresa, pero nada garantiza plenamente su éxito, ya que las organizaciones y su entorno están en continuo movimiento. Esto no significa que no se deba trazar una estrategia a largo plazo. Sí hay que hacerlo, pero no quedarse en mirar el horizonte. Se debe avanzar pisando tierra y viendo lo que acontece en el entorno más cercano. Esto nos lleva a la importancia de diseñar una estrategia empresarial en el corto plazo. Así se podrán incorporar los cambios que sean necesarios para que la estabilidad de la empresa no se vea afectada”.

2.2.2.2. Competitividad. Cruz (2017) señala que:

La competitividad ha funcionado para el crecimiento de su entorno socio económico, comparando los sistemas de estrategias de otras empresas. Se destaca por las ventajas comparativas; la capacidad de una empresa para ser competitiva se valore en la relación a sus posibilidades de mantener o aumentar la rentabilidad de sus activos; la competitividad empresarial requiere un equipo directivo dinámico actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico los recursos humanos [...]. (p. 52)

Por otro lado, Jiron (2019) infiere que “La competitividad es la capacidad de crear valor para sus propietarios dentro de un entorno de mercado donde operan los demás competidores estratégica cuando logra formular e implantar con éxito una estrategia [...]” (p. 15).

Consecuentemente, la competitividad es aquella capacidad que tiene una entidad para poder obtener rentabilidad en el mercado y los competidores, además dependerá entre la relación de la cantidad de la producción ofrecida y el valor.

2.2.2.2.1. Sustentabilidad. Para Zárate (2019):

La sustentabilidad aplicada en la administración de las empresas no solo deja un impacto positivo en el mundo, sino que también se muestra como una tendencia que los mercados perciben como un valor agregado a la hora de decidir su consumo, en referencia a esto se abre un nuevo camino por el cual las compañías podrían optar para mejorar sus modelos de negocio. (p. 48)

De acuerdo con Franco (2014) “[...] la sustentabilidad empresarial consiste en adoptar estrategias de negocio para satisfacer las necesidades de la empresa y sus interesados, mientras se protege y mantiene a los recursos naturales que serán necesarios en el futuro y se favorece el desarrollo de la sociedad” (p. 7).

Para concluir, la sustentabilidad refiere en adoptar estrategias y poder obtener la satisfacción de las necesidades de la entidad, además muestra que se tiene un valor agregado para la presentación de los productos o servicios.

2.2.2.2.2. Éxito de una organización. Para Luján (2018) el éxito de una organización “[...] es dependiente de la habilidad de sus líderes para organizar, controlar y dirigir a las personas a su cargo, de manera que se cumplan unas metas u objetivos previamente establecidos. Y es a este concepto al que denominamos Gestión empresarial” (p. 26).

Asimismo Arcos (2015) infiere que el éxito de una organización “[...]va a depender del talento individual de cada persona vinculada a una organización. Es decir, el compromiso de poner en práctica sus capacidades con la finalidad de obtener resultados superiores a través de la innovación” (p. 11).

Al respecto, el éxito de la organización dependerá cuando se logre los objetivos que se establecieron, se considera una empresa exitosa cuando produce buenas ganancias. El éxito de la empresa se puede asegurar mediante un adecuado desarrollo de los empleados, el cual conlleva a una buena gestión empresarial.

2.2.2.2.3. Análisis estratégico. Para Espinoza (2012) “Es la planificación de la empresa como organización para conseguir sus objetivos, asegurando su supervivencia y prosperidad, es el modo en que una empresa emplea sus recursos y capacidades en un entorno con el fin último de alcanzar sus metas [...]” (p. 45).

Según M. Pérez (2014) para realizar el análisis estratégico es necesario primero “[...] Analizar los propósitos y los objetivos organizativos. La visión, misión y objetivos estratégicos de una empresa forman una jerarquía de metas que se alinean desde amplias declaraciones de intenciones y fundamentos para la ventaja competitiva hasta específicos y medibles objetivos estratégicos” (p. 24).

Sin lugar a dudas el análisis estratégico es un proceso que es llevado a cabo para la investigación del negocio que operará en la empresa con el fin de formular estrategias para una adecuada toma de decisiones.

2.2.2.2.4. Calidad de gestión. A este respecto Arraut (2010) señala que la calidad de gestión “[...] abarca todas las actividades y todas las realizaciones de una organización. Se trata de un proceso de mejora continua en la que no hay meta fija, pero sí etapas constantes de mejora [...]” (p. 31).

Según Arana (2010) “Se entiende como una actividad funcional específica de la empresa [...] o entenderla como una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa [...]” (p. 15).

Es preciso señalar que la calidad de gestión apareció en el ámbito empresarial como una actividad funcional específica para las entidades lo que se ve reflejada en la estructuración de las organizaciones.

2.2.2.2.5. Ventajas comparativas. Como lo infiere Sevilla (2020) “Una ventaja comparativa es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás. [...]” (p. 15).

Según Sordo (2014) “La ventaja comparativa es hacer u ofrecer un producto o servicio de mejor manera que la competencia. Cuando tu empresa ofrece lo mismo que otras, el consumidor tiene la oportunidad de elegir, y es aquí cuando las ventajas competitivas aparecen” (p. 29).

En cuanto a la ventaja comparativa es un concepto básico que establece que si cada empresa se especializa en la producción de los bienes o servicios lograrán tener una ventaja comparativa a comparación de las entidades.

2.2.2.3. Viabilidad económica. Según Santiago (2010) “La viabilidad económica informa sobre la disponibilidad de recursos monetarios en los momentos en que la ejecución o la operación del Proyecto los necesita. [...]” (p. 28).

Para Mauricio Pérez (2015) “Es la capacidad de una Organización de obtener fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo. [...] la Organización debe prestar atención también a su capacidad de generar recursos que necesita [...]” (p. 19).

Hay que resaltar que la viabilidad económica es una estimación de las posibilidades que generará ingresos para poder asegurar el funcionamiento. Esto también está basado en previsiones por ello tiene un valor orientado para poder ayudar a las entidades a tomar decisiones.

2.2.2.3.1. Disponibilidad de recursos monetarios. Asimismo, Santiago (2010) menciona que: “La viabilidad Financiera informa sobre la disponibilidad de recursos monetarios en los momentos en que la ejecución o la operación del Proyecto los necesita” (p. 22).

Un recurso es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se desea o se necesita. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.

2.2.2.3.2. Análisis de los recursos presupuestarios. A este respecto García (2013) afirma que:

Los presupuestos son una herramienta de gestión que se puede entender como un plan financiero considerado para un proyecto, el cual desempeña un papel fundamental a la hora de programar a futuro la actividad de la empresa o el desarrollo de un nuevo proyecto. (p. 32)

A juicio de Carné (2015):

El análisis del presupuesto es un método para evaluar hasta dónde llega el compromiso para con esta obligación. El análisis del presupuesto es crucial en la evaluación de las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de recursos limitados

entre las diversas prioridades y para determinar si son asignados los recursos adecuados. (p. 75)

En definitiva, el análisis de los recursos presupuestarios es la herramienta básica de la gestión en las empresas, como un elemento básico para poder controlar la eficiencia y el desempeño de los recursos.

2.2.2.3.3. Calidad de gestión. Como plantea Arraut (2010):

La calidad de gestión es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes. Se entiende como un conjunto de principios, prácticas y técnicas que definen como un paradigma y la gestión de la empresa. (p. 18)

Para Arana (2010) “Es un conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad en la gestión empresarial en general” (p. 7).

En tanto, la calidad de gestión es el conjunto de principios que definen para la adecuada gestión, con el objetivo de orientar la información y garantizar la calidad, que será de los procesos de la producción.

2.3. Marco conceptual

A juicio de Bernal (2016) “Como la ciencia es una búsqueda permanente del conocimiento válido, cada nueva investigación debe fundamentarse en el conocimiento existente y de igual manera asumir una posición frente al mismo” (p. 160).

El marco conceptual es la recopilación y exposición de los conceptos fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

2.3.1. Variables

Balanced scorecard

Para Amo (2010) menciona que: “Es una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alienados” (p. 10).

Gestión empresarial

Según Sánchez (2013) señala que: “La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 85).

2.3.2. Dimensiones

Perspectiva de cliente

Según Villa (2015) infiere que: “Es una de las perspectivas clave del CMI es la perspectiva del cliente, a través de la que se pretende dar respuesta a la forma en la que el cliente percibe la empresa” (p. 174).

Competitividad

Asimismo, Cruz (2017) señala que: “La competitividad ha funcionado para el crecimiento de su entorno socio económico, comparando los sistemas de estrategias de otras empresas” (p. 52).

Perspectiva de innovación y aprendizaje

Para Gan & Triginé (2014) menciona que: “La perspectiva de innovación y aprendizaje atiende las competencias y recursos necesarios para concretar la perspectiva definitiva en los procesos internos. Se obtienen los inductores necesarios para lograr resultados en las anteriores perspectivas” (p. 33).

Perspectiva financiera

Asimismo, Balaguer (2010) menciona que: “Esta perspectiva se concentra principalmente en las medidas de manejo del presupuesto y en mantener el control de los recursos propios, al tiempo que vela por la capacidad de financiación de la empresa” (p. 80).

Perspectiva de procesos internos

Asimismo, Martínez (2013) menciona que: “Para la perspectiva del proceso interno, los directivos identifican los procesos más críticos a la hora de conseguir los objetivos de accionistas y clientes” (p. 27).

Productividad

Para Morales (2014) menciona que: “La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la evaluación de su desempeño, la innovación y la definición de sus estrategias empresariales” (p. 45).

Viabilidad económica

Para Pérez M. (2015) afirma que: “Es la capacidad de una Organización de obtener fondos necesarios para satisfacer sus requisitos funcionales a corto, mediano y largo plazo” (p. 19).

Capítulo III: Hipótesis

Hipótesis

Desde el punto de vista de, Ortega (2016) “La hipótesis es una explicación tentativa a un fenómeno de investigación sujeta a comprobación empírica, o sea, una suposición verosímil, luego comprobable o rebatible: «La hipótesis consiste en suponer conocida la verdad o explicación que se busca” (p. 123).

Las hipótesis en un trabajo de investigación aclaran cuales son las variables y dimensiones que se van a analizar, de igual manera, señalan el tipo de relaciones que existen entre ellas permitiendo orientar el trabajo de investigación de acuerdo a los objetivos plantea. Por tal motivo, las hipótesis y los objetivos de investigación deben presentar una relación.

3.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

3.2. Hipótesis específicas

1. La perspectiva de cliente se relaciona directa y significativamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.

2. La perspectiva de procesos internos se relaciona directamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.
3. Existe una relación directa y significativa entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.
4. Existe una relación directa entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

3.3. Variables

Desde el punto de vista de, (Sánchez & Reyes, 2015, pág. 73) “una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado”.

V1: Balanced scorecard: Para Amo (2010) menciona que: “Es una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alienados” (p. 10).

V2: Gestión empresarial: Según Sánchez (2013) señala que: “La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 85).

3.4. Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores
V ₁ Balanced Scorecard	Perspectiva de cliente	Estrategia financiera
		Objetivos
		Imagen de la empresa para sus clientes
		Satisfacción de los clientes
	Perspectiva de procesos internos	Innovación
		Adecuación de productos y servicios
		Propuestas de valor
	Perspectiva de innovación y aprendizaje	Las capacidades de los empleados
		Las capacidades de los sistemas de información
		Motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos
	Perspectiva financiera	Resultados financieros deseados
		Satisfacción de las necesidades de los accionistas
		Objetivos financieros
V ₂ Gestión empresarial	Productividad	Evaluación de desempeño
		Innovación
		Estrategias empresariales
	Competitividad	Sustentabilidad
		Éxito de una organización
		Análisis estratégico
		Calidad de gestión
		Ventajas comparativas
	Viabilidad económica	Disponibilidad de recursos monetarios
		Análisis de los recursos presupuestarios
		Calidad de gestión

Capítulo IV: Metodología

En la opinión de, Sánchez et al. (2018) “Conjunto de supuestos que subyacen en las explicaciones e interpretaciones sobre los métodos de investigación que configuran las diferentes metodologías” (p. 91).

La metodología de investigación ayudó a elaborar, definir y sistematizar los métodos, técnicas y procedimientos que se utilizó para el desarrollo de este trabajo de investigación, dichas técnicas se aplicaron con el objetivo de alcanzar resultados válidos y fundamentados.

4.1. Método de investigación

Método científico

Desde el punto de vista de Cifuentes (2016) “el método científico tiende a reunir una serie de características que permiten la obtención de nuevo conocimiento científico. [...]

El método científico es imprescindible [...] para que un trabajo de investigación sea aceptado por la comunidad científica” (p. 68).

Con ayuda del método científico, la presente de investigación fue capaz de obtener un conocimiento válido desde el punto de vista “científico”, empleó instrumentos que arrojen resultados fiables. Este método ayudó que los resultados finales de este trabajo de investigación minimicen la subjetividad.

a. Método descriptivo

De acuerdo a Valderrama & Jaimes (2019) “La investigación descriptiva estudia hechos o fenómenos que ocurren en condiciones naturales. Tiene como propósito medir y describir cada una de las variables para luego hacer interpretaciones y posibilitar predicciones” (p. 251).

El método descriptivo es el método específico que se utilizó en esta investigación, el cual ayudó a evaluar algunas características específicas de la población a estudiar, este método también ayudó a “describir” el comportamiento de las variables de esta investigación.

b. Método hipotético-deductivo

A este respecto F. Sánchez (2018) señalan “hipotético-deductivo se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió, sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico” (p. 108).

Con ayuda del método hipotético-deductivo en el desarrollo del presente trabajo de investigación se pudo observar el fenómeno a estudiar, creó hipótesis para explicar dicho fenómeno, dedujo consecuencias o proposiciones que respondan a las preguntas planteadas y verificó la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

4.2. Tipo de investigación

C. Escudero & Cortez (2018) declara que: “[...] Este tipo de investigación se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento [...] La investigación aplicada contiene una fundamentación teórica [...]” (p. 19).

Esta investigación es de tipo aplicada ya que se empleó el método científico para aplicar el conocimiento teórico en la práctica con la aplicación de herramientas tales como el balanced scorecard.

Así mismo este tipo de estudio fue relevante en este trabajo de investigación, ya que, el conocimiento generado a partir de este, pudo ser utilizado en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo en contextos similares a los presentados en la realidad problemática.

4.3. Nivel de investigación

En la opinión de, Carrasco (2019) la investigación de nivel correlacional tiene “la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), [...] buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p. 73).

Una investigación de nivel correlacional mide el grado y el tipo de relación que existe entre dos o más variables; en este nivel de investigación se trató de entender la relación estadística que hay entre las variables sin ninguna intervención de alguna variable que pueda afectar los resultados de la investigación.

4.4. Diseño de la investigación

A. No experimental-transeccional

De acuerdo a R. Hernández & Mendoza (2018) “Lo característico en este tipo de diseños es que no se hace una manipulación intencional de las variables [...], sino que los fenómenos se estudian tal y como suceden en su ambiente”.

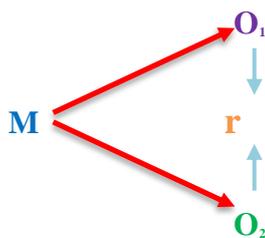
Asimismo Bernal (2016) menciona “Son seccionales o transversales cuando la información del objeto de estudio se obtiene una única vez en un momento dado [...] estos estudios son especies de fotografías instantáneas del fenómeno” (p. 145).

Las investigaciones que utilizaron el diseño de investigación no experimental fueron aquellas investigaciones sistemáticas sobre variables que no se manipulan, las inferencias sobre las relaciones entre dichas variables fueron realizadas sin intervención o influencia directa. De la misma manera, las investigaciones que utilizaron el diseño transeccional fueron aquellas que observan y registran datos en un momento único de tiempo, este tipo de investigaciones a su vez tuvieron un diseño descriptivo o correlacional.

a. Descriptivo-correlacional

Como plantea Padua (2018) “Los estudios descriptivos son más específicos y organizados ya que las preguntas aparecen guiadas por taxonomías, esquemas descriptivos o tipologías; en estos estudios el interés está enfocado en las propiedades del objeto o de la situación [...]” (p. 38).

A continuación, se presenta una representación gráfica del diseño de investigación que se utilizará para esta investigación:



Dónde:

M= Muestra en la que se realiza el estudio.

O₁= Variable Balanced scorecard

O₂= Variable asociada Gestión empresarial

O = Observación.

r = Relación, Rho de Spearman, entre las dos variables.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

En la opinión de, (Ñaupas et al., 2018) “La población es la totalidad de individuos o elementos en los cuales se presenta una determinada característica, para ser estudiada” (p. 335).

A continuación, se presenta los criterios de inclusión y exclusión los cuales servirán para determinar el tamaño de la población.

Criterios de inclusión y exclusión

Desde el punto de vista de, Manzano & García (2016) “En la sección de métodos, los criterios de inclusión y exclusión (claramente definidos y contruidos sobre bases científicas) pueden ayudar a identificar la población a la cual se aplican los resultados” (p. 511).

Los criterios de inclusión que se adoptarán en el estudio son:

- Personas jurídicas del rubro ferretero.
- Personas jurídicas con domicilio fiscal en la provincia de Satipo.
- Personas jurídicas con estado activo.
- Personas jurídicas con condición de habidos.

Por otra parte, los criterios de exclusión que serán considerados son:

- Personas jurídicas del rubro ferretero que tienen RUC pero que están en condición:
 - No habido.
 - No hallado.
 - Pendiente.

- Personas jurídicas del rubro ferretero que tienen RUC pero que están en estado:
 - Suspensión temporal.
 - Baja de oficio.
 - Baja provisional por oficio.

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión la población estuvo constituida por 113 empresas ferreteras de la provincia de Satipo, región de Junín.

4.5.2. *Muestra*

Empleando las palabras de Padua (2018) “Si fuera posible, debiera investigarse toda la población. En la mayoría de los casos, la población es muy numerosa y el presupuesto del investigador, limitado. Por lo tanto, debe efectuarse una representación al azar de la población” (p. 25).

Por tanto, para calcular el tamaño muestral se consideró la siguiente fórmula a continuación:

N = 113	E = 0.05	Z = 1.96	P = 0.50	n = Muestra
---------	----------	----------	----------	-------------

$$n = \frac{NZ^2p(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

$$n = \frac{113 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(113 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{434.10 * 0.25}{0.283 + 0.96}$$

$$n = \frac{108.53}{1.243}$$

$$n = 88$$

Reemplazando los valores en la fórmula se obtuvo que el tamaño de la muestra determinado fue de 88 empresas ferreteras de la provincia de Satipo, para la selección de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para Orellana (2016) afirma que “Las técnicas de recolección de datos basadas en la observación y participación, practicadas en entornos convencionales, consisten en la observación que realiza el investigador de la situación social en estudio, procurando para ello un análisis de forma directa [...]” (p. 211).

En la recolección de datos se hizo uso de una gran diversidad de herramientas y técnicas que se utilizó para desarrollar los diversos sistemas de información, que pueden ser: encuestas, cuestionarios, entre otros.

Tabla 1.
Técnicas e instrumentos de investigación.

Fuentes	Técnicas	Instrumentos
Primarias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación ✓ Encuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario
Secundarias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha textual

Fuente: Propia

A. Fuentes primarias

Desde el punto de vista de, Cabezas et al. (2018) las fuentes primarias “facilitan datos de primera mano. [...] aquellos que registran o corroboran el conocimiento inmediato de la investigación” (p. 71).

Las técnicas de fuentes primarias se obtuvieron de primera mano donde no se utilizaron ningún tipo de parafraseo o resumen. Que puede ser la observación y encuesta.

- a. **Observación:** Observar es aplicar atentamente los sentidos a un objeto o a un fenómeno, para estudiarlos tal como se presentan en realidad. Se dispone de antemano, a estudiar (lugares y sujetos) como de los aspectos concretos o conductas sobre las que se va a centrar la atención.
- b. **Encuesta:** Es el instrumento de recolección de información, se registra a través de formularios que recogen cantidad de datos, pretende describir con profundidad aspectos sobre temas concretos; se basa en la recolección de datos ya existentes.
- c. **Entrevista estructurada:** La entrevista estructurada o preparada se trata de la más estática y rígida de todas las entrevistas, ya que se basa en una batería de preguntas predeterminadas que son invariables.

B. Fuentes secundarias

Desde el punto de vista de, Reyes (2016) las fuentes secundarias son “Los documentos que se enmarcan en este tipo de fuentes se refieren a listas, compilaciones y resúmenes de referencias, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados” (p. 153).

Las fuentes secundarias fueron obtenidas de aquellos resultados que se expuso en la fuente primaria.

- a. **Análisis documental:** El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales

4.6.2. *Instrumentos de recolección de datos*

Domínguez et al. (2018) “Dentro de la investigación cuantitativa se identifican las técnicas de encuesta, consistentes en la utilización de procedimientos estandarizados para obtener información. Otro método estudiado es la observación, consistente en una estrategia dirigida a identificar una conducta y sistematizarla para poder contrastar la hipótesis formulada” (p. 12).

Entonces se entiende que los instrumentos de recolección de datos son mecanismos que se utilizaron para recolectar y registrar la información y estos estuvieron acorde a las técnicas de recolección de datos que fueron presentados anteriormente.

A. Fuentes primarias

- a. Cuestionario:** Un cuestionario es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de los datos respecto a las variables “balanced scorecard” y “gestión empresarial”.

B. Fuentes secundarias

- a. Ficha textual:** La ficha textual o ficha de cita textual es la transcripción fiel de la idea o ideas del autor de la fuente de información.

4.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados

4.7.1. *Validez de los instrumentos empleados*

Yuni & Urbano (2020) considera lo siguiente “Es definida como la propiedad del instrumento para medir/observar lo que se pretende medir/ observar. Se relaciona con la verosimilitud o más precisamente con la correspondencia entre el modelo teórico y la realidad empírica” (p. 123).

La validez de un instrumento mide la autenticidad con la que se intenta recolectar la información de la muestra objeto de estudio respecto a las variables que se desea estudiar, es por este motivo, que es importante evaluar la validez del contenido del instrumento; ante ello Carrasco (2019) menciona “La validez del contenido es la evaluación del instrumento de investigación respecto a la coherencia, veracidad, secuencia y dominio del contenido (variables, indicadores e índices), de aquello que se mide” (p. 337).

La validez del contenido permitió evaluar si las preguntas del instrumento de recolección de datos toman en cuenta las variables, dimensiones e indicadores que se estudia en la presente investigación. Por tanto, la validez de los instrumentos de esta investigación fue medida a través de un juicio de expertos, los cuales evaluaron si el instrumento consigue abstraer la información correcta para medir los indicadores en cuestión. Los expertos mencionados fueron tres especialistas conocedores de las variables balanced scorecard y gestión empresarial, para que dicha evaluación se sustente bajo una base sólida.

Tabla 2.
Juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.

Experto	Formación académica	Área de experiencia profesional	Opinión
LIC. LILIAN BETTSY AYLLON MIRANDA	Licenciada en Administración	Proyectos, Administración Pública y Privada	Favorable
LIC. ESPINAL ROJAS JOSE WILBER	Licenciado en Administración	Docente en Administración en la UPLA - Satipo	Favorable
DR. RICHARD DIAZ URBANO	Doctor en ciencias contables y Empresariales	Docente en la UPLA – Huancayo	Favorable

Fuente: propia.

4.7.2. *Confiabilidad de los instrumentos empleados*

P. Montoya & Cogollo (2018) argumenta “Es la garantía o capacidad que tienen los instrumentos de hacer mediciones en diferentes momentos o contextos y de generar resultados, es decir, que sean similares; esto depende de la forma en que se logra operacionalizar cada una de las variables” (p. 88).

Para garantizar que los instrumentos empleados generan resultados similares en diferentes contextos se realizaron una prueba piloto, la cual se procesó el software IBM SPSS Statistics. De la misma manera se realizó una prueba de normalidad de los datos obtenidos que permitió determinar si el conjunto de los datos obtenidos sigue una distribución normal, ello también nos ayudó a determinar qué tipo de coeficiente se usó para la prueba de hipótesis.

Prueba piloto

De acuerdo con, Tamayo (2018) “Antes de realizar la investigación es conveniente y necesario para la efectividad de la misma cuestionar la calidad de los instrumentos que se han añadido y se piensan aplicar [...] Este estudio, o preinvestigación, debe realizarse en una pequeña muestra” (p. 191).

La prueba piloto se aplicó al 15% de la población para evaluar la confiabilidad del instrumento.

Baremo de Interpretación	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada

0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Tabla 3.
Resumen de procesamiento de casos de la variable balanced scorecard

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4.
Estadística de fiabilidad de la variable balanced scorecard

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,928	13

En la tabla 4, se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad Alfa de Cronbach es igual a 0,923, lo cual indica según la tabla de valoración de confiabilidad de Baremo, que hay una confiabilidad muy alta, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,81 a 1,00; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir la variable balanced scorecard, con sus respectivas dimensiones, es excelentemente confiable.

Tabla 5.
Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión empresarial

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6.
Estadística de fiabilidad de la variable gestión empresarial

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,911	,920	11

En la tabla 6, se observa que la prueba de fiabilidad o confiabilidad Alfa de Cronbach es igual a 0,911, lo cual indica según la tabla de valoración de confiabilidad de Baremo, que hay una confiabilidad muy alta, ya que este resultado se encuentra entre el intervalo 0,81 a 1,00; por lo tanto, queda demostrado que el instrumento para medir la variable gestión empresarial, con sus respectivas dimensiones, es excelentemente confiable.

4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.8.1. *Técnicas de procesamiento de datos.*

Desde el punto de vista de Baena (2017) “Por otra parte, las nuevas necesidades de la investigación, requieren que haya un procesamiento de información claro, comprensible y efectivo para poder interpretar la realidad que se investiga y tener resultados idóneos” (p. 110).

Las técnicas de procesamiento de datos implicaron elaborar un plan detallado para recolectar, procesar y presentar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Recolección de datos

Esta técnica se utilizó para recopilar y medir la información sobre las variables del estudio, en dicha recolección se utilizaron los instrumentos elaborados debidamente evaluados en validez y confiabilidad.

Procesamiento de la información

Es el proceso mediante el cual los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder a los problemas de investigación y corroborar las hipótesis.

Presentación de resultados

Los resultados del procesamiento de datos fueron presentados mediante cuadros, gráficos y tablas estadísticas las cuales fueron analizadas e interpretadas.

4.8.2. *Análisis de datos.*

Como lo plantea D. Escudero (2017) “[...] El análisis que se realizará de los datos depende en gran medida del correcto armado de la base de datos [...] En el caso de las variables cuantitativas, se realiza un análisis descriptivo con mención de tendencia central y dispersión” (p. 33).

Los datos obtenidos del procesamiento de datos fueron sometidos a un análisis estadístico con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio y comprobar la veracidad de las hipótesis.

Análisis estadístico

Mías (2018) menciona que el análisis estadístico: “Implica operaciones básicamente tendencias a visualizar la distribución de datos, como su organización. Los datos pueden ser representados mediante un histograma de frecuencias, diagramas de barras, gráficos, entre otros” (p. 65).

El análisis de datos estadístico es un procedimiento para realizar diversas operaciones estadísticas. Es un tipo de investigación cuantitativa que buscó cuantificar los datos.

a. Análisis descriptivo

En la opinión de, R. Hernández & Mendoza (2019) el análisis descriptivo “Implica el conteo de casos que se presentaron en las categorías de las variables con el propósito de conocer tendencias. Cabe resaltar que no se muestran resultados de columnas de matriz de datos, a menos que representen variables unidimensionales medidas y de interés para el estudio” (p. 328).

Dentro del análisis descriptivo en la presente investigación se consideró en describir las tendencias de los datos y se observó situaciones que conduzcan a nuevos eventos.

b. Análisis inferencial

En la opinión de, Flores et al. (2017) el análisis inferencial “es la elaboración de conclusiones a partir de las pruebas que se realizan con los datos obtenidos de una muestra de. Se emplean con la finalidad de establecer la probabilidad de que una conclusión obtenida a partir de una muestra” (p. 365).

El análisis inferencial tuvo como misión el análisis e interpretación de los resultados que fueron recibidos de la información que se obtuvo de la muestra de la investigación.

4.9. Aspectos éticos de la investigación

Como lo hace notar Wood & Smith (2018) “[...] Comportarse de forma ética significa actuar de acuerdo a los principios de la ética, de acuerdo a la moral, de forma honorable,

virtuosa, decente [...] esto implica honestidad y un compromiso por proteger del daño a las personas implicadas en la investigación” (p. 24).

El desarrollo ético en esta investigación planteó una intervención de conductas que respeten la confidencialidad de los sujetos incluidos en la tesis, asimismo, durante el desarrollo de ésta, se aseguró que los intereses de cada uno de los individuos participantes no se vean afectado en ningún momento. Por otro lado, se respeta la opinión de los autores, por ello, se realizó la cita textual y contextual conforme dispone y exige las normas APA.

Capítulo V: Resultados

Perez et al. (2020) menciona que: “Aquí se incluirá los principales resultados, porque se encargará de cargar números en la SPSS y se obtendrá resultados. Para que los resultados tengan validez, debe estar bien realizados los datos de información y la metodología” (p. 357).

Los resultados permitieron enriquecer la parte teórica de la investigación, éstos se redactaron teniendo consideración los objetivos planteados en la investigación, el problema que se pretendió investigar.

5.1. Descripción de resultados

Salgado (2018) señala “Se organizan en base a las hipótesis. En el caso que no se hayan formulado, se organizan en base a los objetivos. Se presentan a nivel descriptivo y a nivel inferencial. De modo opcional puede incluirse el nivel complementario” (p. 166).

En la descripción de resultados , detallará los hallazgos que se obtuvo del trabajo de investigación, además se realizó una comparación con los informes encontrados y se enfatizó en los nuevos. Se utilizó el software SPSS versión 25.

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable *Balanced Scorecard*.

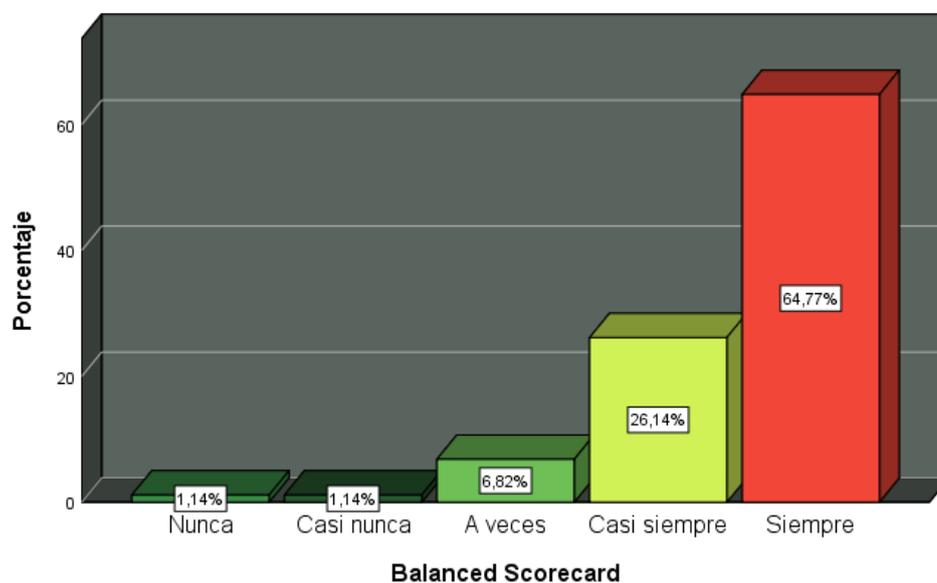
A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la variable *balanced scorecard* en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 7.
Recuento y porcentaje de la variable *Balanced Scorecard* en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,14%
Casi nunca	1	1,14%
A veces	6	6,82%
Casi siempre	23	26,14%
Siempre	57	64,77%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 1.
Porcentajes de la variable *Balanced Scorecard* en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.



Fuente: Tabla 7.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 1 se aprecia lo siguiente:

El 64,77% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que, el balanced scorecard SIEMPRE permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, facilitando el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen excelente hacia sus clientes. Mas aún, el 26,14% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que, el balanced scorecard CASI SIEMPRE permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, facilitando frecuentemente el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen excelente hacia sus clientes. Empero, el 6,28% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que, el balanced scorecard A VECES permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, complicando, en ocasiones, el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen regular hacia sus clientes. Se debe agregar también que, el 1,14% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que, el balanced scorecard CASI NUNCA permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, complicando, asiduamente, el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una mala imagen hacia sus clientes. En último lugar, el 1,14% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que, el balanced scorecard NUNCA permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles

y relacionados entre sí, complicando el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen ineficiente hacia sus clientes.

Para Amo (2010) el balanced scorecard es “[...] una metodología o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas clave de la organización y sus recursos se encuentren estratégicamente alienados” (p. 10).

Asimismo, el balanced scorecard es un instrumento estratégico que es utilizado para precisar los objetivos que conlleva al desarrollo de las entidades. Esta herramienta ayuda a tener una mejor planificación de las estrategias mediante la implementación de procesos que aseguren el futuro de la organización. Además, el equilibrio entre los indicadores en cada una de las perspectivas (cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y perspectiva financiera); ayuda a que la organización no desatienda aspectos importantes en su desenvolvimiento. En pocas palabras, las perspectivas y componentes deben estar alineadas para lograr un funcionamiento excelente en las empresas. Del mismo modo, permite un enfoque de todo lo que sucede en la entidad en términos presupuestales, estratégicos, entre otros. De esta manera, conforme con lo señalado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más determinada, dado que, el 64,77% de los encuestados mencionan que, el balanced scorecard permite que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, facilitando el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen excelente hacia sus clientes.

5.1.1.1. Análisis descriptivo de la dimensión perspectiva de cliente. A continuación,

se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión

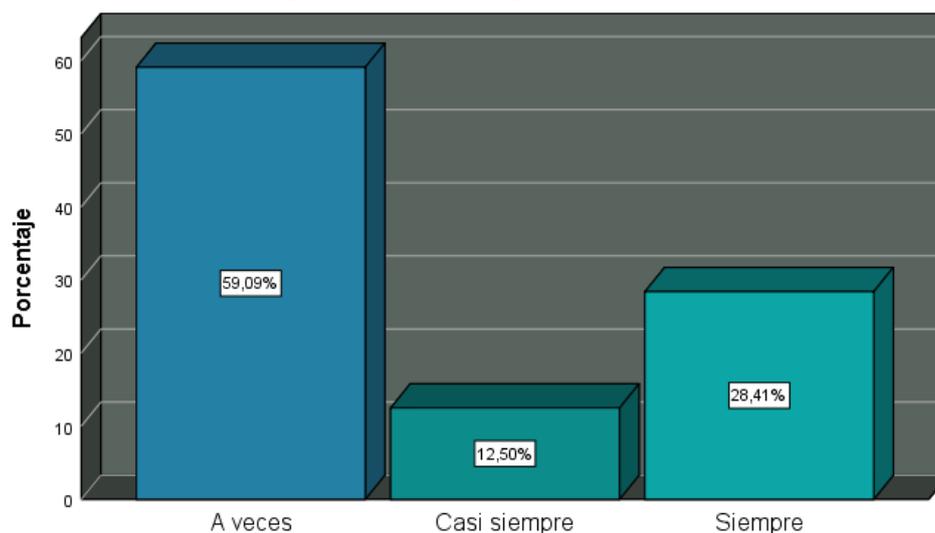
perspectiva de cliente en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 8.
Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de cliente en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	52	59,09%
Casi siempre	11	12,50%
Siempre	25	28,41%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 2.
Porcentajes de la dimensión perspectiva de cliente en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 8.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 2 se aprecia lo siguiente:

El 28,41% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de cliente del balanced scorecard SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, establecen objetivos para cubrir las necesidades, deseos y expectativas de los clientes; lo que genera un vínculo de fidelidad de éstos

hacia sus empresas. Mas aún, el 12,50% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de cliente del balanced scorecard CASI SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, frecuentemente, establecen objetivos para cubrir las necesidades, deseos y expectativas de los clientes; lo que genera un vínculo de fidelidad de éstos hacia sus empresas. Empero, el 59,09% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de cliente del balanced scorecard A VECES es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, ocasionalmente, establecen objetivos para cubrir las necesidades, deseos y expectativas de los clientes; lo que, raramente genera un vínculo de fidelidad de éstos hacia sus empresas.

Asimismo, Villa (2015) infiere que “Una de las perspectivas clave del CMI es la perspectiva del cliente, a través de la que se pretende dar respuesta a la forma en la que el cliente percibe la empresa” (p. 174).

La perspectiva de cliente evidencia la colocación de la entidad en el mercado, precisa los segmentos de clientes y define la propuesta de valor en objetivos fundamentales. Para plantear los mencionados objetivos en esta perspectiva se debe tener en cuenta la generación de ingresos en base a la satisfacción de los clientes, ya que, tener conocimiento de la apreciación del cliente es fundamental. Además, para llegar a satisfacer las necesidades de cada cliente, es preciso saber que dicha satisfacción va de la mano con la propuesta de valor que la entidad plantee. Del mismo modo, estas propuestas deben ser referentes a la calidad, precio y atención. Por ello, Las organizaciones deben tener en cuenta que el eje central son los clientes, por lo

que, los diversos procesos que se crean deben ser enfocados a la perspectiva de los clientes. De acuerdo a lo observado, el 59,09% de las personas encuestadas señalan que, la perspectiva de cliente del balanced scorecard raramente es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, ocasionalmente, establecen objetivos para cubrir las necesidades de los clientes, rara vez generan vínculos con los clientes por ello no desarrollan una perspectiva de forma integral con la entidad, la calidad y el precio de sus productos.

5.1.1.2. Análisis descriptivo de la dimensión perspectiva de procesos internos. A

continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión de perspectiva de procesos internos en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

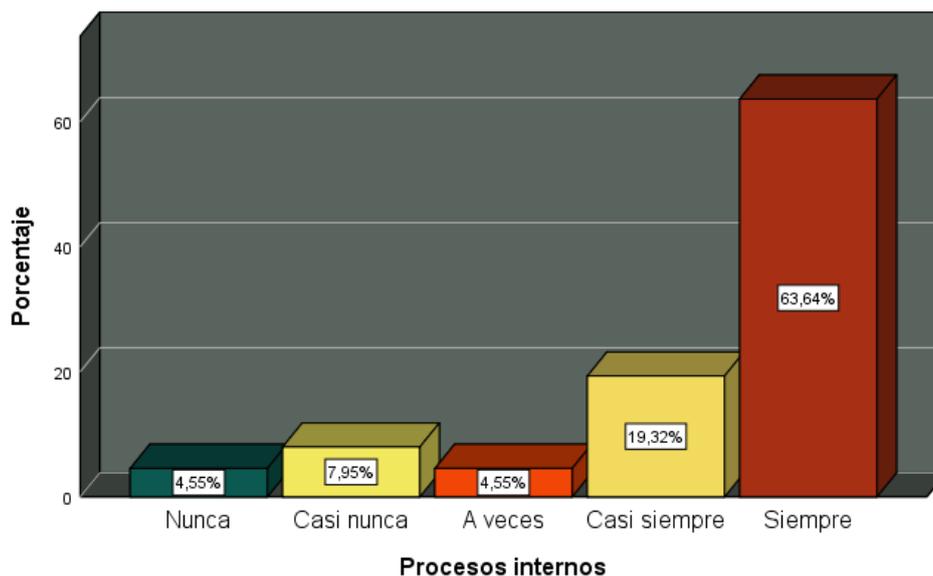
Tabla 9.

Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de procesos internos en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4,55%
Casi nunca	7	7,95%
A veces	4	4,55%
Casi siempre	17	19,32%
Siempre	56	63,64%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 3.
Porcentajes de la dimensión perspectiva de procesos internos en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 9.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 3 se aprecia lo siguiente:

El 63,64% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos y servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado. Mas aún, el 19,32% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard CASI SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, frecuentemente, se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos y servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado. Empero, el 4,55% de las personas encuestadas que

laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard A VECES es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, ocasionalmente, se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos y servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado. Se debe agregar también que, el 7,95% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard CASI NUNCA es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, raramente, se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos y servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado. Finalizando, el 4,55% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard NUNCA es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, no se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos y servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado.

C. Martínez (2013) menciona “[...] Es típico que las empresas desarrollen sus objetivos e indicadores desde esta perspectiva, después de haber formulado los objetivos e indicadores para la perspectiva financiera y la del cliente. Esta secuencia permite que las empresas centren sus indicadores de los procesos internos [...]” (p. 27).

Resumiendo, la perspectiva de procesos internos permite identificar que los objetivos e indicadores estén conectados con los procesos de las

entidades, de tal manera que, el éxito dependa de la ejecución de procesos que posean una importancia fundamental en la organización. La mencionada perspectiva, se desarrolla a partir de un modelo de negocio de la entidad, de forma que, los indicadores sean específicos para cada uno de los procesos. Asimismo, esta perspectiva se formula luego de las perspectivas financieras y de cliente, lo que permite que, las entidades se enfoquen en los indicadores de los procesos internos de los cuales se diseñarán objetivos establecidos de los clientes y accionistas. Por consiguiente, conforme a lo observado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más determinada, puesto que, el 63,64% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo mencionan que la perspectiva de procesos internos siempre es implementada en las empresas donde laboran, debido a que, se realizan estudios de mercado para analizar la competencia y crear estrategias para innovar en productos o servicios que tengan en cuenta las necesidades emergentes o potenciales del mercado y además generan propuestas de valor que benefician a los procesos internos del negocio.

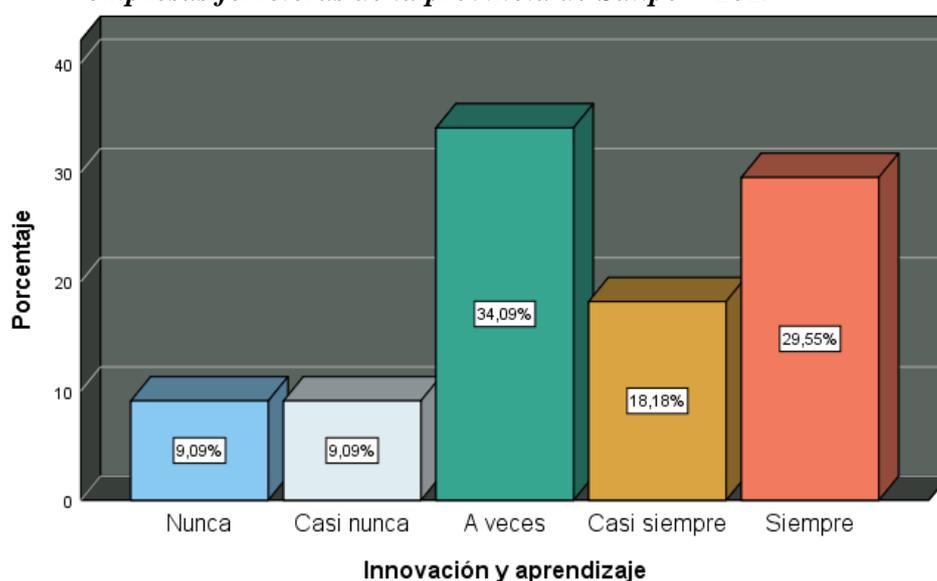
5.1.1.3. Análisis descriptivo de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 10.
Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	9,09%
Casi nunca	8	9,09%
A veces	30	34,09%
Casi siempre	16	18,18%
Siempre	26	29,55%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 4.
Porcentajes de la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 10.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 4 se aprecia lo siguiente:

El 29,55% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, se realizan constantes procesos de retroalimentación que contribuyen a dar soluciones innovadoras a los problemas que se generan en el entorno. Mas aún, el 18,18% de las personas

encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard CASI SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, frecuentemente se realizan procesos de retroalimentación que contribuyen a dar soluciones innovadoras a los problemas que se generan en el entorno. Empero, el 34,09% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard A VECES es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, ocasionalmente, se realizan procesos de retroalimentación, lo cual genera ciertas dificultades al momento de dar soluciones a los problemas que se generan en el entorno. Se debe agregar también que, el 9,09% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard CASI NUNCA es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, raramente, se realizan procesos de retroalimentación, lo cual genera dificultades al momento de dar soluciones a los problemas que se generan en el entorno. Finalizando, el 9,09% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard NUNCA es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, no se realizan procesos de retroalimentación, lo cual genera dificultades al momento de dar soluciones a los problemas que se generan en el entorno.

Por otra parte, Milla & Martínez (2012) sostiene que “El modelo plantea los valores de este bloque como el conjunto de inductores del resto de

las perspectivas que constituyen la masa de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender [...]” (p. 41).

Por consiguiente, la perspectiva de innovación y aprendizaje se enfoca en las capacidades del personal para poder conseguir los objetivos estratégicos establecidos. Aquí se involucran a los empleados y el desarrollo de sus habilidades. Aquellos instrumentos aplicados deben estar relacionados con el nivel de satisfacción de los empleados lo que conlleva a la generación de una adecuada productividad. El análisis de este indicador permitirá realizar el control de los aspectos estratégicos de las empresas, lo que contribuirá a la toma de mejores decisiones gerenciales. Así pues, conforme a lo observado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más decidida, puesto que, el 52,27% de las personas encuestadas señalan que, la perspectiva de innovación y aprendizaje del balanced scorecard no siempre es implementado correctamente en las empresas donde laboran, debido a que, la entidad procesos de retroalimentación que permita evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos.

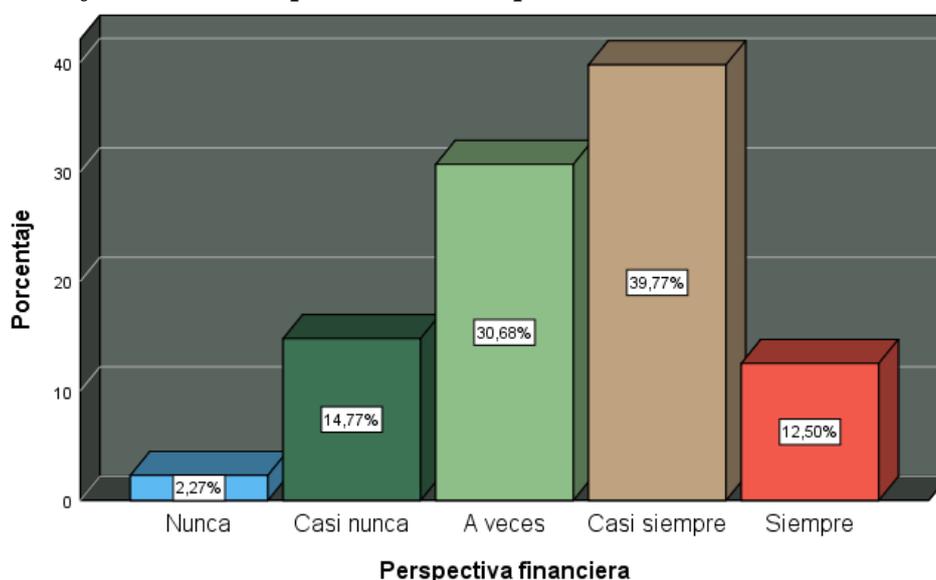
5.1.1.4. Análisis descriptivo de la dimensión perspectiva financiera. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión perspectiva financiera en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 11.
Recuento y porcentaje de la dimensión perspectiva financiera en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,27%
Casi nunca	13	14,77%
A veces	27	30,68%
Casi siempre	35	39,77%
Siempre	11	12,50%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 5.
Porcentajes de la dimensión perspectiva financiera en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 11.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 5 se aprecia lo siguiente:

El 39,77% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard CASI SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, frecuentemente se suele cumplir con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando una buena rentabilidad y previendo de recursos financieros a la organización. Mas aún, el 12,50% de las

personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard SIEMPRE es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, cumplen con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando una buena rentabilidad y previendo de recursos financieros a la organización. Empero, el 30,68% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard A VECES es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, ocasionalmente suelen cumplir con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando, en ocasiones, una buena rentabilidad a la organización. Se debe agregar también que, el 14,77% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard CASI NUNCA es implementado en las empresas donde laboran, debido a que, raramente suelen cumplir con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando, muy pocas veces, una buena rentabilidad a la organización. Finalizando, el 2,27% de las personas encuestadas que laboran en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard NUNCA es implementada en las empresas donde laboran, debido a que, no suelen cumplir con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando, una rentabilidad ineficiente para la organización.

Asimismo, Balaguer (2010) Balaguer (2010) menciona que: “Esta perspectiva se concentra principalmente en las medidas de manejo del presupuesto y en mantener el control de los recursos propios, al tiempo que vela por la capacidad de financiación de la empresa” (p. 80).

Por ende, la perspectiva financiera utiliza aquellos objetivos financieros con respecto al aumento de la rentabilidad y el rendimiento de los ingresos y activos. Los objetivos financieros son de suma importancia ya que ayudan a definir el acto financiero que se espera de la estrategia. Además, se focaliza en garantizar un desempeño en la organización. Asimismo, el cumplimiento de los objetivos financieros no es posible si no se cuenta con clientes satisfechos y la fidelización de ellos. Por consiguiente, conforme a lo observado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión dividida puesto que, el 39,77% de las personas encuestadas señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard es bien implementado en las empresas donde laboran, debido a que, frecuentemente se suele cumplir con los objetivos financieros trazados para cada periodo, generando una buena rentabilidad y previendo de recursos financieros a la organización. No obstante, el 30,68% de las personas encuestadas señalan que, la perspectiva financiera del balanced scorecard no es bien implementado en las empresas donde trabajan, puesto que, las empresas no generan una buena rentabilidad.

5.1.2. *Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial.*

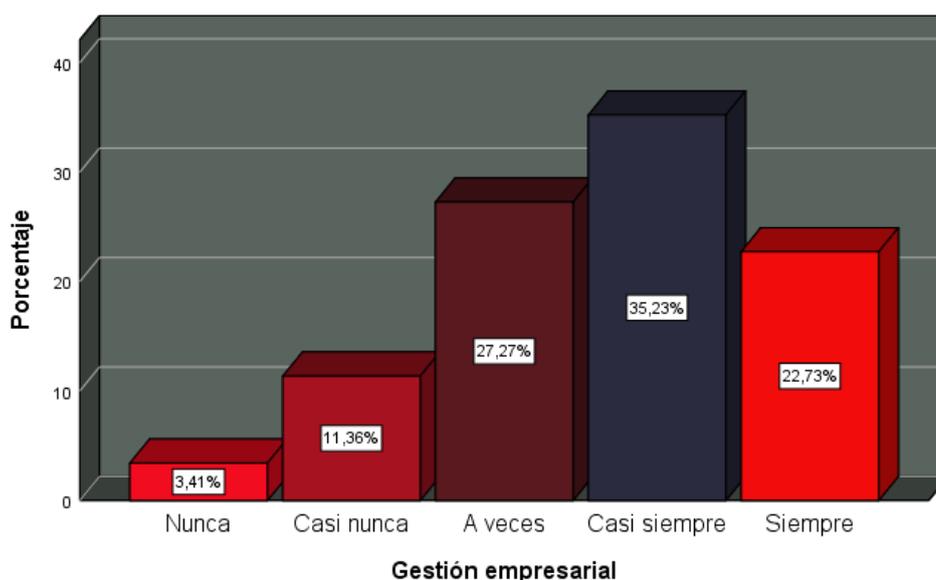
A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 12.
Recuento y porcentaje de la variable gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,41%
Casi nunca	10	11,36%
A veces	24	27,27%
Casi siempre	31	35,23%
Siempre	20	22,73%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 6.
Porcentajes de la variable gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 12.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 6 se aprecia lo siguiente:

Con respecto a este punto, el 35,23% de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que CASI SIEMPRE realizan una correcta gestión empresarial, puesto que, frecuentemente realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos en el manejo de recursos de la entidad permitiendo aumentar su productividad, competitividad, eficiencia y eficacia. De la misma manera,

el 22,73% de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que SIEMPRE realizan una correcta gestión empresarial, puesto que, realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos en el manejo de recursos de la entidad permitiendo aumentar su productividad, competitividad, eficiencia y eficacia. Asimismo, el 27,27 % de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que A VECES realizan una correcta gestión empresarial, puesto que, ocasionalmente realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos en el manejo de recursos por lo que la productividad, competitividad, eficiencia y eficacia de la entidad en ocasiones presenta ciertas deficiencias. Por otro lado, el 11,36% de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que CASI NUNCA realizan una correcta gestión empresarial, puesto que, rara vez realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos para el manejo de recursos, por lo que la productividad, competitividad, eficiencia y eficacia de la entidad presenta deficiencias. Por último, el 3,41% de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo opinan que NUNCA realizan una correcta gestión empresarial, puesto que, no realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos para el manejo de recursos por lo que la productividad, competitividad, eficiencia y eficacia de la entidad presenta deficiencia.

Según Sánchez (2013) “La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 85).

La gestión empresarial crea estrategias que generan el desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la entidad. Permite crear una comunicación entre los diversos niveles de la empresa. Además, la gestión empresarial considerada como el proceso de control, estratégico y administrativo ayuda a gestionar los recursos de la entidad

para mejorar la competitividad y productividad. Por consiguiente, conforme a lo observado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más determinada, puesto que, el 35,23% de los trabajadores de las empresas ferreteras mencionan que realizan una correcta gestión empresarial, ya que, realizan adecuados procesos estratégicos y administrativos en el manejo de recursos de la entidad permitiendo aumentar su productividad, competitividad, eficiencia y eficacia.

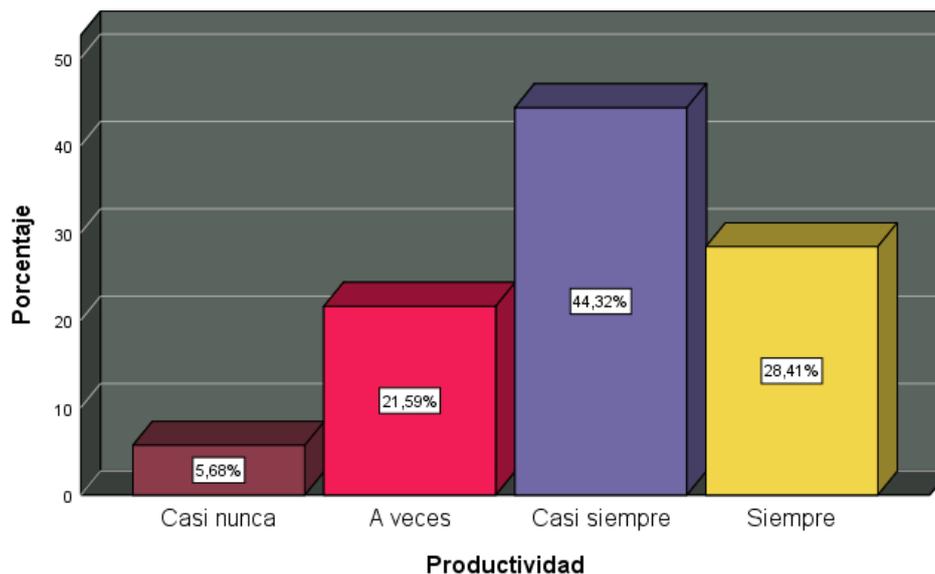
5.1.2.1. Análisis descriptivo de la dimensión productividad. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 13.
Recuento y porcentaje de la dimensión productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	5,68%
A veces	19	21,59%
Casi siempre	39	44,32%
Siempre	25	28,41%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 7.
Porcentajes de la dimensión productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 13.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 7 se aprecia lo siguiente:

Con respecto a este punto, el 44,32% de los trabajadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo mencionan que, **CASI SIEMPRE** generan productividad en su empresa, puesto que, frecuentemente realizan evaluaciones de desempeño para innovar los procesos de administración y comercialización, y hacer el negocio más eficiente mejorando su posición del mercado. Asimismo, el 28,41% de los encuestados de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo mencionan que, **SIEMPRE** generan productividad en su empresa, puesto que, realizan evaluaciones de desempeño para innovar los procesos de administración y comercialización, y hacer el negocio más eficiente mejorando su posición del mercado. Del mismo modo, el 21,59% de los encuestados de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo mencionan que, **A VECES** generan productividad en su empresa, puesto que, ocasionalmente realizan evaluaciones de desempeño para innovar los procesos de administración y comercialización,

lo que dificulta al negocio ser más eficiente en cada uno de sus procesos. Por último, el 5,68% de los encuestados de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo mencionan que, CASI NUNCA generan productividad en su empresa, puesto que, raramente realizan evaluaciones de desempeño para innovar los procesos de administración y comercialización, lo que dificulta al negocio ser más eficiente en cada uno de sus procesos.

Asimismo Fernández (2011) afirma que “La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos— trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información [...]” (p. 36).

Por ende, la productividad es un conjunto de procedimientos que se aplican a una organización. Se considera también como las acciones que permiten conseguir los objetivos de la entidad, mediante la conexión entre los recursos que fueron invertidos para alcanzar los objetivos planteados. Es de gran importancia conocer la productividad de una entidad ya que permitirá conocer el aumento de la producción lo que conllevará a una mayor inversión. Además, para poder conseguir una buena productividad es de suma importancia realizar adecuadamente la gestión empresarial. Por consiguiente, conforme con lo señalado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más decidida, puesto que, el 44,32 % mencionan que generan productividad en su empresa, ya que, realizan evaluaciones de desempeño lo que permiten evaluar la productividad de los empleados en sus actividades, además, están innovando constantemente los procesos de administración y comercialización logrando obtener rentabilidad para la entidad.

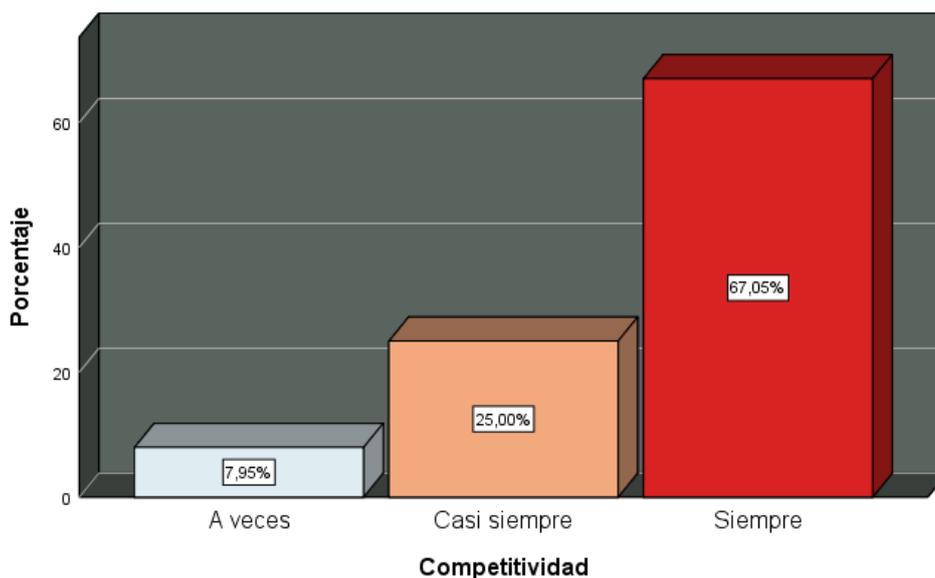
5.1.2.2. Análisis descriptivo de la dimensión competitividad. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 14.
Recuento y porcentaje de la dimensión Competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	7,95%
Casi siempre	22	25,00%
Siempre	59	67,05%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 8.
Porcentajes de la dimensión Competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 14.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 8 se aprecia lo siguiente:

Con respecto a este punto, el 67,05% de las entidades SIEMPRE generan competitividad frente a otras organizaciones, puesto que, realizan estrategias de negocios que permiten satisfacer las necesidades de la empresa,

además generan habilidades gerenciales lo que posibilita tener una adecuada gestión empresarial, permitiendo establecer objetivos claros y precisos. Del mismo modo, el 25% de las entidades CASI SIEMPRE generan competitividad frente a otras organizaciones, puesto que, frecuentemente realizan estrategias de negocios que permiten satisfacer las necesidades de las empresas, además usualmente generan habilidades gerenciales lo que posibilita tener una adecuada gestión empresarial, permitiendo establecer objetivos claros y precisos. Por último, el 7,95 % las entidades A VECES generan competitividad frente a otras organizaciones, puesto que, de vez en cuando realizan estrategias de negocios que permiten satisfacer las necesidades de la empresa, además ocasionalmente generan habilidades gerenciales lo que en ocasiones no permite tener una adecuada gestión empresarial afectando a que los objetivos sean claros y precisos.

Por otro lado, Jiron (2019) infiere que “La competitividad es la capacidad de crear valor para sus propietarios dentro de un entorno de mercado donde operan los demás competidores estratégica cuando logra formular e implantar con éxito una estrategia [...]” (p. 15).

Abreviando, la competitividad es la capacidad que tiene las empresas para desarrollar y diseñar los nuevos servicios en el mercado, la entidad será más competente en la medida que ofrezca mejores precios que de los competidores. Es importante para la empresa que exista competitividad debido a que existirá el crecimiento con respecto a lo económico y social por lo que las empresas se comprometerán con sus clientes en brindar un mejor servicio, mejorando la calidad del producto y de la atención al cliente. De este modo, conforme con lo señalado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más

determinada, puesto que, el 67,05% mencionan que generan competitividad frente a otras organizaciones, debido a que, las empresas ferreteras de Satipo adoptan estrategias de negocio que permiten satisfacer las necesidades de la entidad, producen diversas habilidades gerenciales lo que ayudan a tener una adecuada gestión empresarial permitiendo establecer objetivos claros y precisos, y también crean ventajas competitivas que fortalezcan el vínculo de la organización y sus clientes.

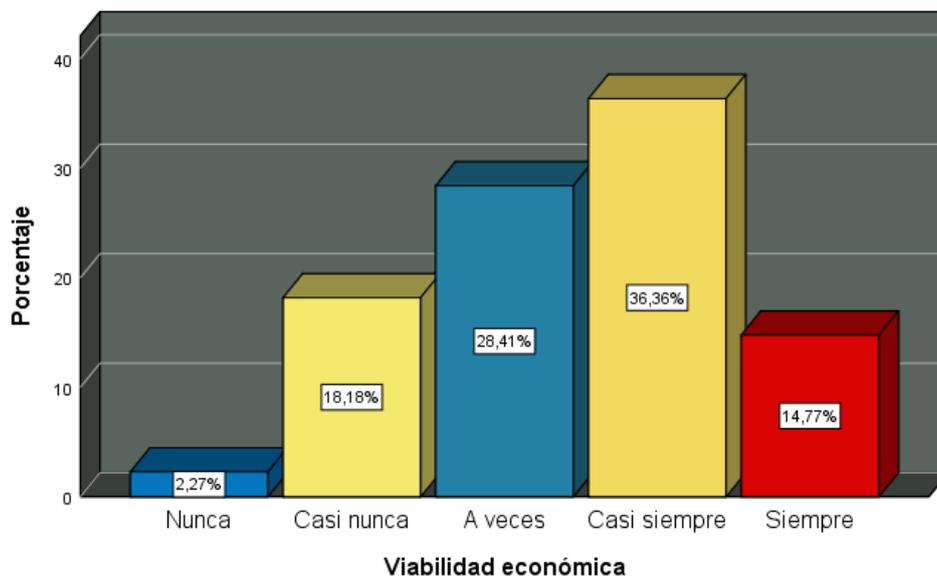
5.1.2.3. Análisis descriptivo de la dimensión viabilidad económica. A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo de la dimensión viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, de manera ordenada conforme a cada persona encuestada.

Tabla 15.
Recuento y porcentaje de la dimensión viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,27%
Casi nunca	16	18,18%
A veces	25	28,41%
Casi siempre	32	36,36%
Siempre	13	14,77%
Total	88	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Figura 9.
Porcentajes de la dimensión viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019



Fuente: Tabla 15.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 9 se aprecia lo siguiente:

Con respecto a este punto, el 36,36 % de las empresas ferreteras de Satipo opinan que CASI SIEMPRE son viables económicamente, puesto que, usualmente precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que genera que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización. A su vez, el 14,77 % de las de las empresas ferreteras de Satipo opinan que, SIEMPRE son viables económicamente, puesto que, precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que genera que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización. También cabe señalar que, el 28,41 % de las de las empresas ferreteras de Satipo opinan que, A VECES son viables económicamente, puesto que, de vez en cuando precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que impide que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización. Por el contrario, el 18,18% de las de las empresas ferreteras de Satipo opinan que,

CASI NUNCA son viables económicamente, puesto que, rara vez precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que impide que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización. Por último, el 2,27% de las de las empresas ferreteras de Satipo opinan que, NUNCA son viables económicamente, puesto que, no precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que impide que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización.

Según Santiago (2010) “La viabilidad económica informa sobre la disponibilidad de recursos monetarios en los momentos en que la ejecución o la operación del Proyecto los necesita. [...]” (p. 28).

Asimismo, la viabilidad económica, en otras palabras, es la disponibilidad de dinero que tiene para hacer frente a los pagos y a las posibles inversiones que se realizará a largo tiempo de la entidad, tiene como objetivo determinar la rentabilidad que tiene la organización, que se fundamenta en inversiones finales, costos de su ejecución, entre otros. Al realizarse un análisis de viabilidad permite conocer si el proyecto será beneficioso o no. Para determinar la viabilidad de las empresas es necesario enfocarse en los aspectos económicos, técnicos y comerciales con el objetivo que se encuentre un retorno de la inversión. De esta manera, conforme con lo señalado en el análisis descriptivo, se tiene una opinión más dividida, puesto que, 36,36 % de las empresas ferreteras de Satipo opinan que son viables económicamente, puesto que, precisan en definir correctamente sus objetivos financieros lo que genera que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización. Sin embargo, el 28,41 % de las de las empresas ferreteras de Satipo opinan que, a veces son viables económicamente, puesto que, existe ocasiones en que

no definen correctamente sus objetivos financieros lo que impide que cuenten con ingresos para asegurar el funcionamiento de la organización.

5.2. Contrastación de hipótesis

(B. Campos, 2017) señala que: “Un contraste de hipótesis es un conjunto de reglas para tomar una decisión acerca de una hipótesis, falsa o no falsa, en base a una probabilidad” (p. 2).

La contrastación de hipótesis es considerar una decisión sobre si la propiedad de una población es compatible con lo examinado con respecto a la muestra de la población. La aceptación de la hipótesis representa que los datos de la muestra no muestran evidencia suficiente para poder rechazarla. El rechazo de la hipótesis representa que se refuta la evidencia de la muestra.

5.2.1. *Contrastación de la hipótesis general*

Para contrastar la hipótesis se compara los indicios con la realidad que se observa. Este procedimiento permitió comprobar si la estimación se ajusta a los valores poblacionales. Tuvo como objetivo verificar si la estimación se adecua a la realidad de manera fiable. Para aplicar la técnica estadística se tomó en cuenta las variables *balanced scorecard* y *gestión empresarial*, el estadístico seleccionado fue rho de Spearman.

Objetivo general

Determinar la relación existente entre el *balanced scorecard* y la *gestión empresarial* en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (A. Martínez & Campos, 2015). **Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías**. México: Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica.

Tabla 16.
Correlación no paramétrica de la hipótesis general.

		Balanced Scorecard	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Balanced	1,000	,766**
	Scorecard	.	,000
		N	88
	Gestión	,766**	1,000
	empresarial	,000	.
		N	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaborado por el autor a partir de los datos estadísticos de la encuesta.

En la tabla 16 se observa que el nivel de significancia es de 0,000 menor que la significancia bilateral de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de

Spearman es de 0,766 sobre la relación entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, evidenciado una correlación positiva alta de acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis para las variables balanced scorecard y gestión empresarial

Hipótesis general formulada:

Existe una relación directa y significativa entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

1. Hipótesis nula

NO existe una relación directa y significativa entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis alterna

Existe una relación directa y significativa entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

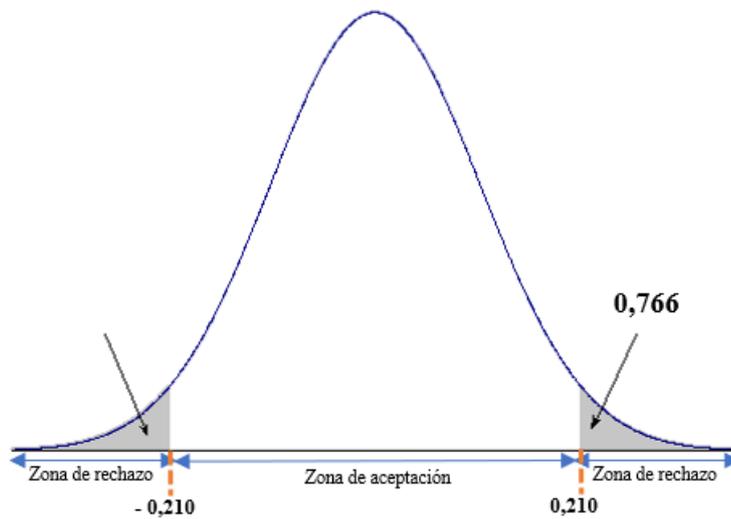
3. Nivel de significancia

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico r_s a un $\alpha = 0,01$ y $n = 88$ es $r = 0,210$

4. Cálculo estadístico

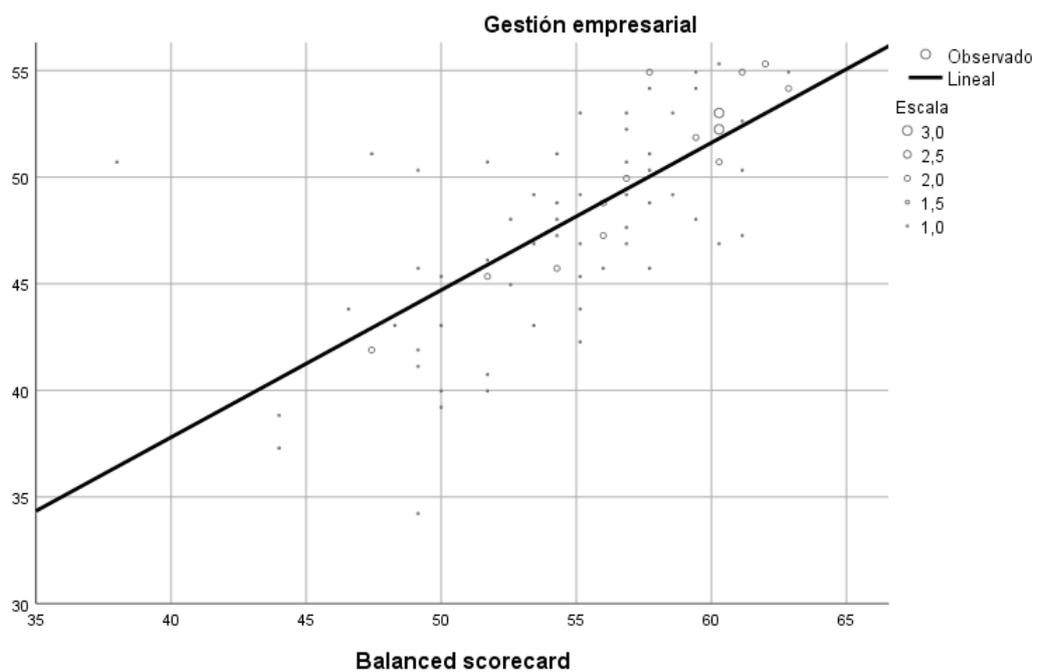
El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,766$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara rho de Spearman hallado con $r_{crítico} = 0,210$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



5. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,766 > 0,210$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

6. Diagrama de dispersión



En el diagrama obtenido, la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos o marcadores indica un grado apreciable en la relación entre la variable balanced scorecard y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

7. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación considerable entre las variables balanced scorecard y gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

5.2.2. *Contrastación de la hipótesis específica 1*

Para contrastar la hipótesis se compara los indicios con la realidad que se observa. Este procedimiento permitió comprobar si la estimación se ajusta a los valores poblacionales. Tuvo como objetivo verificar si la estimación se adecua a la realidad de manera fiable. Para aplicar la técnica estadística se tomó en cuenta la dimensión perspectiva de cliente y la variable asociada gestión empresarial, el estadístico seleccionado fue rho de Spearman.

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja

-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (A. Martínez & Campos, 2015). **Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías**. México: Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica.

Tabla 17.
Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 1.

		Perspectiva de cliente	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Perspectiva de cliente		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,417**
		N	,000
	Gestión empresarial		
		Coefficiente de correlación	88
		,417**	1,000
		,000	.
		88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaborado por el autor a partir de los datos estadísticos de la encuesta.

En la tabla 17 se observa que el nivel de significancia es de 0,000 menor que la significancia bilateral de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,417 sobre la relación entre la perspectiva de cliente y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, evidenciado una correlación positiva moderada de acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis para la dimensión perspectiva de cliente y la variable gestión empresarial

Hipótesis específica formulada:

La perspectiva de cliente se relaciona directa y significativamente la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística**1. Hipótesis nula**

La perspectiva de cliente NO se relaciona directa y significativamente la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis alterna

La perspectiva de cliente se relaciona directa y significativamente la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

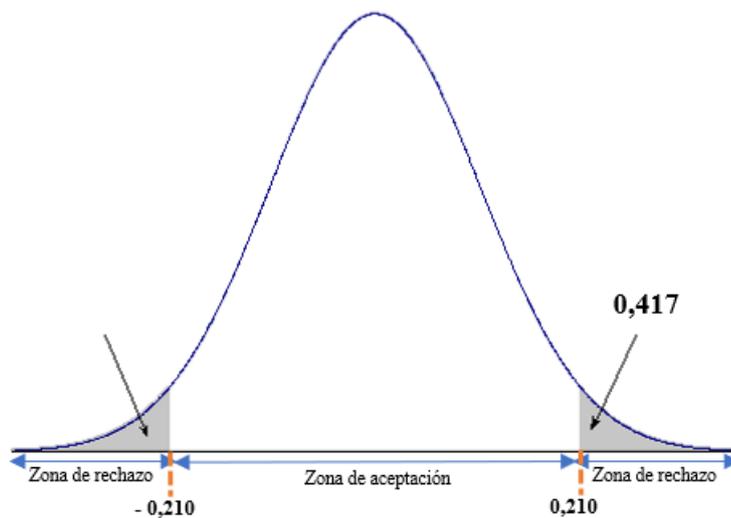
3. Nivel de significancia

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico r_s a un $\alpha = 0,01$ y $n = 88$ es $r = 0,210$

4. Cálculo estadístico

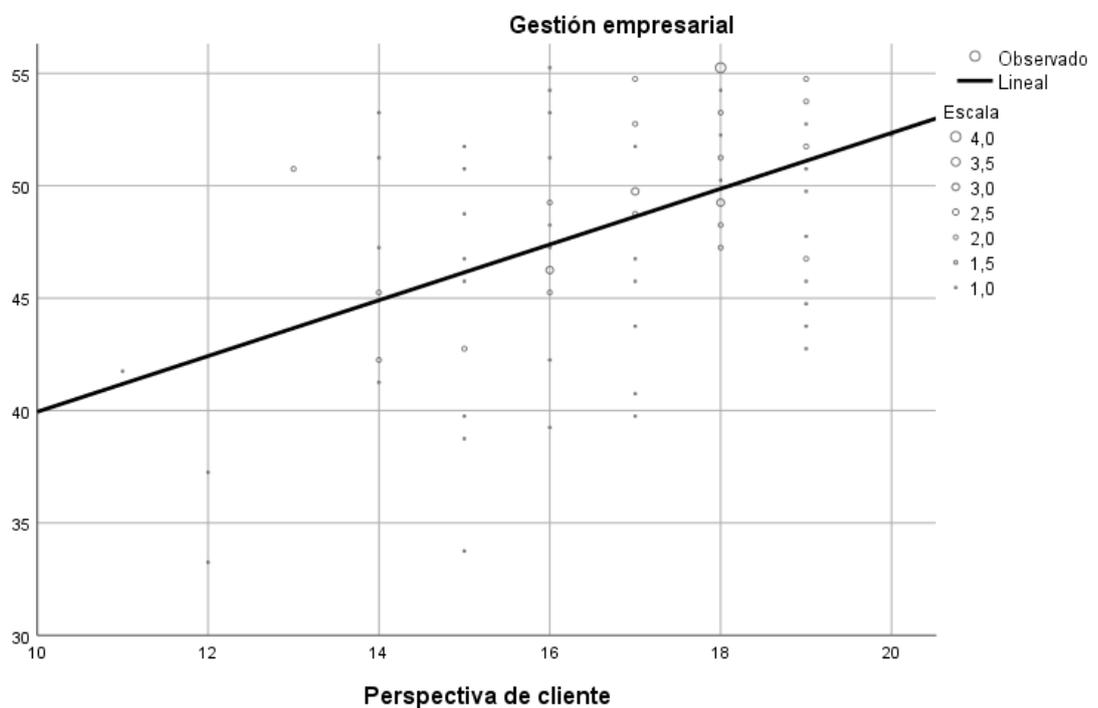
El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,417$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara rho de Spearman hallado con $r_{crítico} = 0,210$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



5. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,417 > 0,210$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

6. Diagrama de dispersión



En el diagrama obtenido, la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos o marcadores indica un grado

apreciable en la relación entre la dimensión perspectiva de cliente y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

7. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación considerable entre la dimensión perspectiva de cliente y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

5.2.3. *Contrastación de la hipótesis específica 2*

Para contrastar la hipótesis se compara los indicios con la realidad que se observa. Este procedimiento permitió comprobar si la estimación se ajusta a los valores poblacionales. Tuvo como objetivo verificar si la estimación se adecua a la realidad de manera fiable. Para aplicar la técnica estadística se tomó en cuenta la dimensión perspectiva de procesos internos y la variable asociada gestión empresarial, el estadístico seleccionado fue rho de Spearman.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la perspectiva de procesos internos con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (A. Martínez & Campos, 2015). **Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías**. México: Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica.

Tabla 18.
Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 2.

			Perspectiva de procesos internos	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Perspectiva de procesos internos	Coefficiente de correlación	1,000	,319**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	88	88
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,319**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaborado por el autor a partir de los datos estadísticos de la encuesta.

En la tabla 18 se observa que el nivel de significancia es de 0,002 menor que la significancia bilateral de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,319 sobre la relación entre la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, evidenciado una correlación positiva baja de acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis para la dimensión perspectiva de procesos internos y la variable gestión empresarial

Hipótesis específica formulada:

La perspectiva de procesos internos se relaciona directamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística**1. Hipótesis nula**

La perspectiva de procesos internos NO se relaciona directamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis alterna

La perspectiva de procesos internos se relaciona directamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

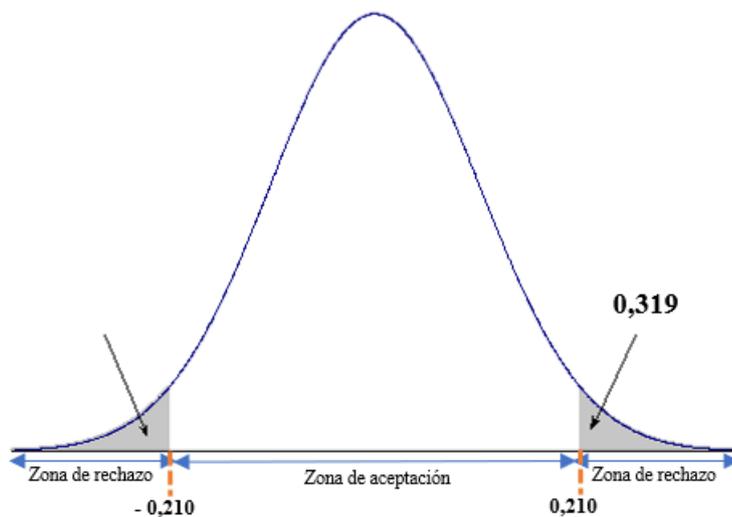
3. Nivel de significancia

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico r_s a un $\alpha = 0,01$ y $n = 88$ es $r = 0,210$

4. Cálculo estadístico

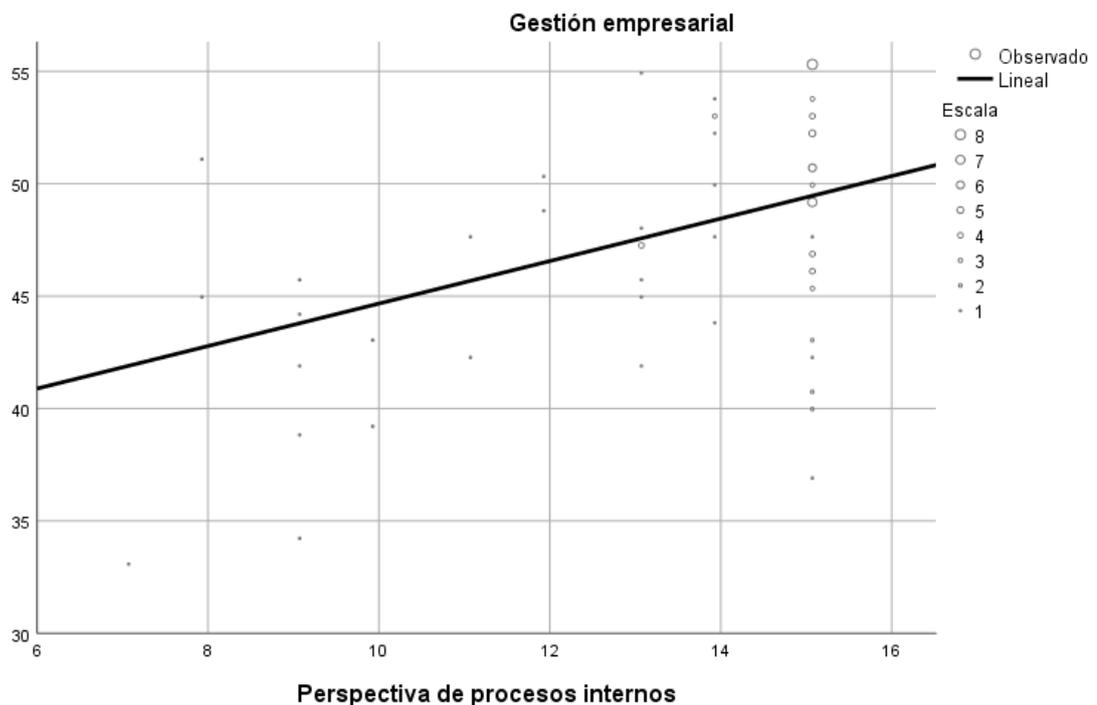
El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,319$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara rho de Spearman hallado con $r_{crítico} = 0,210$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



5. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,319 > 0,210$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

6. Diagrama de dispersión



En el diagrama obtenido, la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos o marcadores indica un grado apreciable en la relación entre la dimensión perspectiva de procesos internos y la

variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

7. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación considerable entre la dimensión perspectiva de procesos internos y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

5.2.4. *Contrastación de la hipótesis específica 3*

Para contrastar la hipótesis se compara los indicios con la realidad que se observa. Este procedimiento permitió comprobar si la estimación se ajusta a los valores poblacionales. Tuvo como objetivo verificar si la estimación se adecua a la realidad de manera fiable. Para aplicar la técnica estadística se tomó en cuenta la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje con la variable asociada gestión empresarial, el estadístico seleccionado fue rho de Spearman.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (A. Martínez & Campos, 2015). **Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías**. México: Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica.

Tabla 19.
Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.

		Perspectiva de innovación y aprendizaje	Gestión empresarial	
Rho de Spearman	Perspectiva de innovación y aprendizaje	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaborado por el autor a partir de los datos estadísticos de la encuesta.

En la tabla 19 se observa que el nivel de significancia es de 0,000 menor que la significancia bilateral de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,480 sobre la relación entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, evidenciado una correlación positiva moderada de acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis para la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje con la variable gestión empresarial

Hipótesis específica formulada:

Existe una relación directa y significativa entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística**1. Hipótesis nula**

NO existe una relación directa y significativa entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis alterna

Existe una relación directa y significativa entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

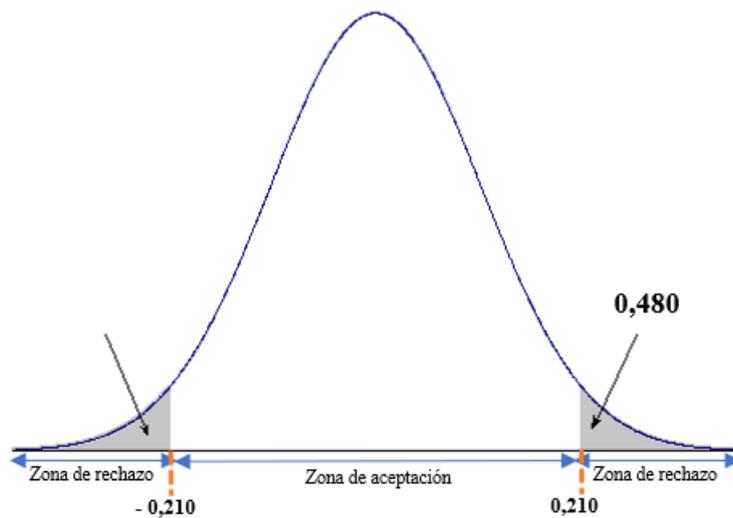
3. Nivel de significancia

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico r_s a un $\alpha = 0,01$ y $n = 88$ es $r = 0,210$

4. Cálculo estadístico

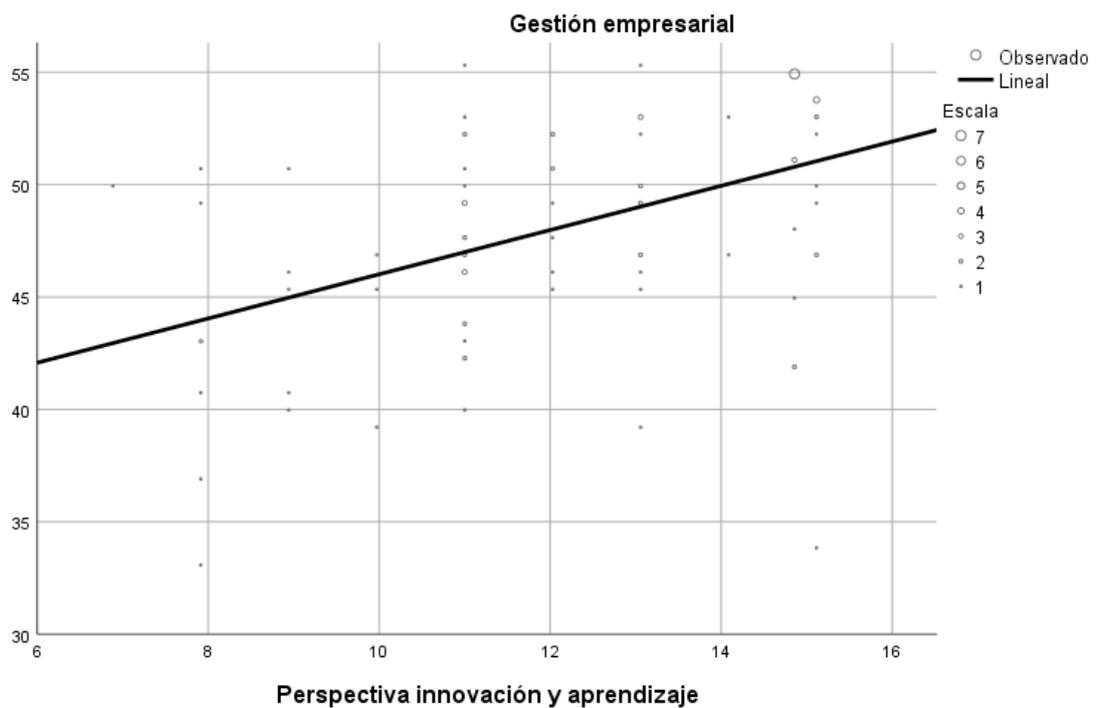
El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,480$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara rho de Spearman hallado con $r_{crítico} = 0,210$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



5. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,480 > 0,210$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

6. Diagrama de dispersión



En el diagrama obtenido, la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos o marcadores indica un grado

apreciable en la relación entre la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

7. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación considerable entre la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje con la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

5.2.5. *Contrastación de la hipótesis específica 4*

Para contrastar la hipótesis se compara los indicios con la realidad que se observa. Este procedimiento permitió comprobar si la estimación se ajusta a los valores poblacionales. Tuvo como objetivo verificar si la estimación se adecua a la realidad de manera fiable. Para aplicar la técnica estadística se tomó en cuenta la dimensión perspectiva financiera y la variable asociada gestión empresarial, el estadístico seleccionado fue rho de Spearman.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja

0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (A. Martínez & Campos, 2015). **Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías**. México: Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica.

Tabla 20.
Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 3.

		Perspectiva financiera	Gestión empresarial
Rho de Spearman	Perspectiva financiera	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,526**
		N	,000
	Gestión empresarial	Coeficiente de correlación	88
		Sig. (bilateral)	,526**
		N	,000
		88	88

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaborado por el autor a partir de los datos estadísticos de la encuesta.

En la tabla 20 se observa que el nivel de significancia es de 0,000 menor que la significancia bilateral de 0,01 y el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,526 sobre la relación entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, evidenciado una correlación positiva moderada de acuerdo a la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis para la dimensión perspectiva financiera con la variable gestión empresarial

Hipótesis específica formulada:

Existe una relación directa entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística**1. Hipótesis nula**

NO existe una relación directa entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

2. Hipótesis alterna

Existe una relación directa entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

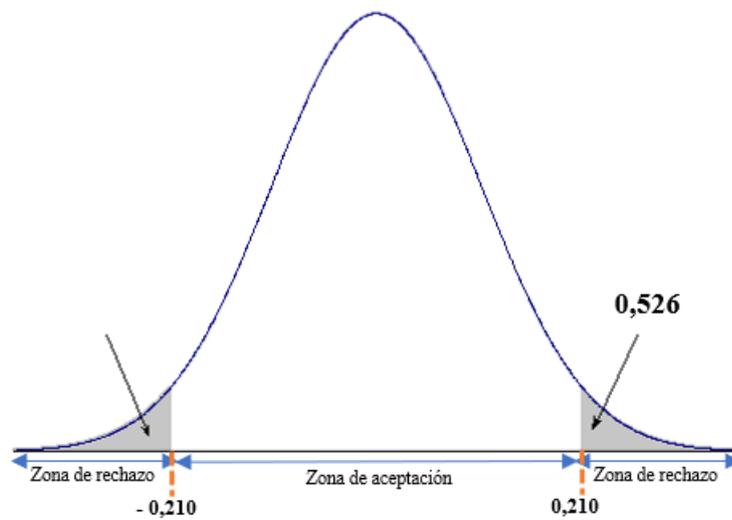
3. Nivel de significancia

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico r_s a un $\alpha = 0,01$ y $n = 88$ es $r = 0,210$

4. Cálculo estadístico

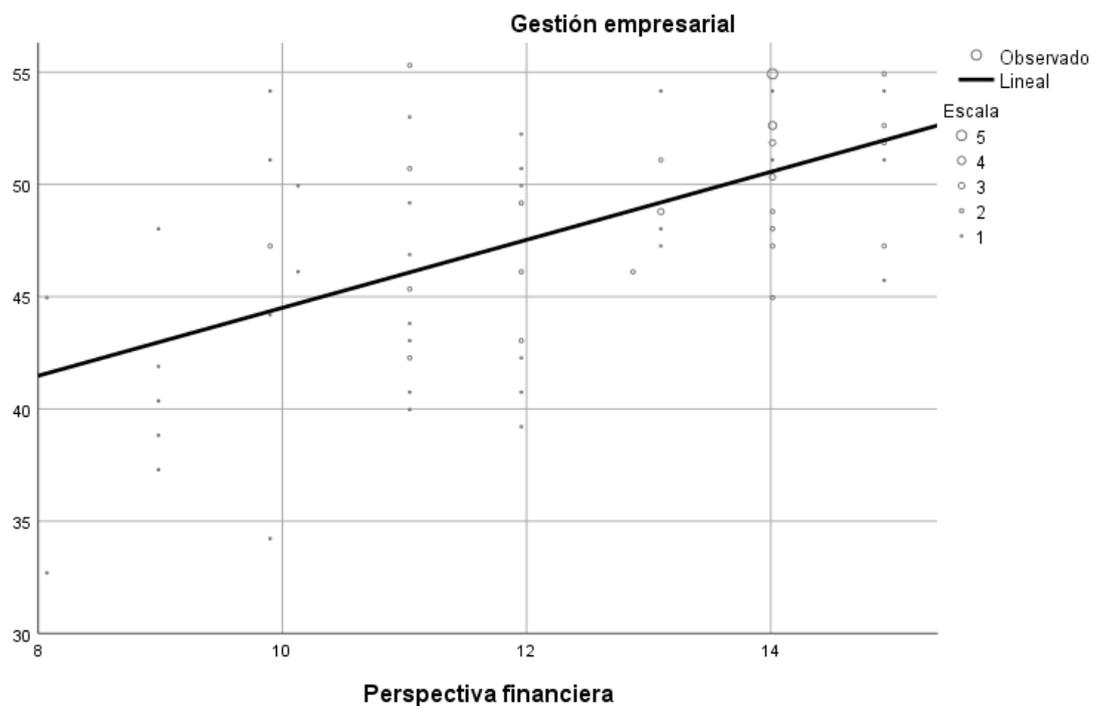
El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,526$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara rho de Spearman hallado con $r_{crítico} = 0,210$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



5. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,526 > 0,210$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

6. Diagrama de dispersión



En el diagrama obtenido, la línea de referencia indica que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos o marcadores indica un grado

apreciable en la relación entre la dimensión perspectiva financiera y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

7. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación considerable entre la dimensión perspectiva financiera y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo.

Discusión de resultados

En primer lugar, de acuerdo al objetivo general, “Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, los resultados obtenidos en la tabla 16 evidencian un nivel de correlación positiva alta ($r_s = 0,766^{**}$), entre el balanced scorecard y la gestión empresarial, reflejando que una correcta implementación del cuadro de mando integral propondría que las organizaciones enlacen sus estrategias con objetivos operativos y financieros medibles y relacionados entre sí, facilitando el comportamiento de las personas clave de la organización, y evidenciando una imagen excelente hacia sus clientes; lo que significaría un apoyo directo a la gestión empresarial de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, datos que al ser comparados con lo señalado por Colareta (2018) en su tesis titulada “El balanced scorecard y la gestión empresarial en las MYPES del sector panadero del distrito de Chorrillos, 2017”, dónde el autor señala que el balanced scorecard influye positivamente en la gestión empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, ya que, mediante esta metodología se puede alinear todas las áreas, actividades y procesos de la organización en función de los objetivos estratégicos, generando que la misión y visión de las empresas, se materialicen en acciones reales.

El balanced scorecard es un instrumento estratégico que es utilizado para precisar los objetivos que conlleva al desarrollo de las entidades. Esta herramienta ayuda a tener una mejor planificación de las estrategias mediante la implementación de procesos que aseguren el futuro de la organización. Además, el equilibrio entre los indicadores en cada una de las perspectivas (cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y perspectiva financiera); ayuda a que la organización no desatienda aspectos importantes en su desenvolvimiento. Esta herramienta encaja perfectamente como un instrumento de apoyo a la gestión empresarial de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, ya que, permite evaluar mediante indicadores de desempeño el avance satisfactorio de los objetivos trazados para la organización, lo que

contribuye a que los altos mandos de las empresas formen estrategia que generen desarrollo, crecimiento y posicionamiento en la entidad.

En segundo lugar, de acuerdo a uno de los objetivos específicos, “Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, los resultados obtenidos en la tabla 17 evidencian un nivel de correlación positiva moderada ($r_s = 0,417^{**}$), entre la perspectiva de cliente y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de Satipo, reflejando que, uno de los aspectos más importantes para el éxito de una organización es conocer el nivel de satisfacción de los clientes, ya que, comprender los requerimientos y necesidades de éstos permite que las empresas efectúen ajustes en su procesos para adquirir nuevos clientes o reforzar el vínculo de los clientes ya obtenidos; datos que al ser comparados con los señalado por Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Culturas organizativas, Cuadro de Mando Integral y performance empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas”, donde se señala que, el tacto de indicadores que miden el nivel de satisfacción de los clientes permite una mayor penetración en los mercados y una mayor fidelidad de los clientes, lo cual implica una mejoría significativa en la gestión de la empresa.

La perspectiva de cliente evidencia la colocación de la entidad en el mercado, precisa los segmentos de clientes y define la propuesta de valor en objetivos fundamentales. Para plantear los mencionados objetivos en esta perspectiva se debe tener en cuenta la generación de ingresos en base a la satisfacción de los clientes, ya que, tener conocimiento de la apreciación del cliente es fundamental. Además, para llegar a satisfacer las necesidades de cada cliente, es preciso saber que dicha satisfacción va de la mano con la propuesta de valor que la entidad planteó. Del mismo modo, estas propuestas deben ser referentes a la calidad, precio y atención. Por estas razones, se puede afirmar que la perspectiva de cliente se encuentra relacionado con la gestión empresarial, ya que, al centrar los objetivos estratégicos en los

clientes y en el mercado, proporciona un incremento notable en la generación de ingresos, puesto que, una buena experiencia del cliente con la organización crea satisfacción y fidelidad.

En tercer lugar, de acuerdo a otro de los objetivos específicos, “Determinar la relación que existe entre la perspectiva de procesos internos con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, los resultados obtenidos en la tabla 18 evidencian un nivel de correlación positiva baja ($r_s = 0,319^{**}$), entre la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial, reflejando que la ejecución exitosa de los procesos internos con el fin de cubrir los objetivos y expectativas de los clientes y socios o accionistas de la empresa se relaciona directamente con la gestión empresarial de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo; datos que al ser comparados con lo hallado por Cortez & Zelada (2016) en su tesis titulada “Aplicación del balanced scorecard para mejorar la gestión operativa de la empresa Full Music año 2015”, en la cual, el autor señala que, la perspectiva de procesos internos del balanced scorecard ha permitido medir el avance y logro de cada uno de los objetivos trazados, generando propuestas de valor que beneficie en costos y gestión al desarrollo de los procesos internos de la organización.

La perspectiva de procesos internos permite identificar que los objetivos e indicadores estén conectados con los procesos de las entidades, de tal manera que, el éxito dependa de la ejecución de procesos que posean una importancia fundamental en la organización. La mencionada perspectiva, se desarrolla a partir de un modelo de negocio de la entidad, de forma que, los indicadores sean específicos para cada uno de los procesos. Asimismo, para optimizar los procesos internos en la organización es importante proveer de recursos materiales y humanos que permitan optimizar aspectos tales como: calidad de atención, tiempo de respuesta al cliente, costo de adquisición de productos, cumplimiento de garantías, entre otros aspectos. Por estos motivos, es que la perspectiva de procesos internos evidencia una clara relación con la gestión empresarial, puesto que, permite conectar los recursos que fueron invertidos con el

cumplimiento de objetivos planteados, de tal manera que, la empresa evidencie una productividad excelente, siendo eficiente para obtener el mayor rendimiento en cada uno de los procesos internos.

En cuarto lugar, de acuerdo a otro de los objetivos específicos, “Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, los resultados obtenidos en la tabla 19 evidencian un nivel de correlación positiva considerable ($r_s = 0,480^{**}$), entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial, puesto que, la implementación de procesos de retroalimentación contribuye a dar soluciones a los problemas que se generan al entorno de la organización, ayudando a que la gestión administrativa sea más eficiente; datos que al ser comparados con los encontrados por A. Muñoz & Pucllas (2017) en su tesis titulada “Diseño e implementación del Balanced Scorecard, para Mejorar la Eficiencia en la Gestión Estratégica de la Empresa de Servicios Múltiples e Inversiones SYSMART S.A.C. 2015”, donde el autor concluye que, el balanced scorecard por medio de la perspectiva de innovación y aprendizaje se contrasta y relaciona con la administración estratégica, esto debido a que, en este rubro se pone mayor énfasis a dos aspectos importantes; el primero es la capacitación y entrenamiento de los empleados, ya que, un equipo de trabajo capacitado está preparado para adaptarse a nuevos retos laborales; el segundo aspecto se refiere al clima organizacional, ya que, es importante hacer procesos de retroalimentación para identificar los comportamientos negativos que tienen ciertos empleados y dar soluciones efectivas a estos.

La perspectiva de innovación y aprendizaje se enfoca en las capacidades del personal para poder conseguir los objetivos estratégicos establecidos. Aquí se involucran a los empleados y el desarrollo de sus habilidades. Aquellos instrumentos aplicados deben estar relacionados con el nivel de satisfacción de los empleados lo que conlleva a la generación de una adecuada productividad. Es imprescindible para una organización contar con talento

humano que contribuya al éxito de la empresa mediante su desempeño, por esta razón, esta perspectiva es muy importante en la implementación del balanced scorecard y en la gestión empresarial porque el personal que labora en cualquier organización funge como el medio para alcanzar con éxito los objetivos trazados.

En último lugar, de acuerdo a otro de los objetivos específicos, “Determinar la relación que existe entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, los resultados obtenidos en la tabla 20 evidencian un nivel de correlación positiva considerable ($r_s = 0,526^{**}$), entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial, puesto que, esta herramienta permite que las empresas adecuen sus procesos en cumplir con sus objetivos financieros, de tal manera que, la empresa cuente con una adecuada rentabilidad y solvencia económica para hacer frente a sus pagos y obligaciones futuras, para contribuir así, a una correcta gestión empresarial de las mencionadas organizaciones; datos que al ser comparados con los encontrados por Lluglla (2019) en su tesis titulada “El balanced scorecard como herramienta de gestión organizacional”, donde el autor concluye que, la perspectiva financiera del balanced scorecard contribuye a la mejora de las finanzas de la empresa evaluada, debido a que, mediante la planificación, la implementación del balanced scorecard y el desarrollo de iniciativas bien definidas ha permitido que el indicador de beneficio costo incremente en beneficio de la empresa.

La perspectiva financiera utiliza aquellos objetivos financieros con respecto al aumento de la rentabilidad y el rendimiento de los ingresos y activos. Los objetivos financieros son de suma importancia ya que ayudan a definir el acto financiero que se espera de la estrategia, además, se focaliza en garantizar el desempeño en la organización. Asimismo, el cumplimiento de los objetivos financieros no es posible si no se cuenta con clientes satisfechos y la fidelización de ellos hacia la empresa, por ello, es que los objetivos trazados en las perspectivas de cliente, procesos internos e innovación y aprendizaje, son generados a partir de los objetivos

trazados en la perspectiva financiera. Así pues, se denota una clara relación entre la gestión empresarial y la perspectiva financiera, ya que, el vínculo final de los objetivos de cada unidad de negocio con la estrategia organizacional se persigue en la empresa con el motivo de generar utilidad.

A raíz de esta investigación se formula las siguientes preguntas para futuras investigaciones:

1. ¿Cómo la perspectiva de procesos internos influye en la productividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo?
2. ¿Cómo la perspectiva de innovación y aprendizaje puede relacionarse con la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?
3. ¿Cómo la perspectiva financiera influye en la viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?
4. ¿El balanced scorecard ha sido determinante en la rentabilidad durante la pandemia del COVID-19 en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo?

Conclusiones

En relación a los objetivos planteados se han permitido arribar a las siguientes conclusiones:

1. Tomando en cuenta que el objetivo general que se estableció fue “Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva alta con un valor de $r_s = 0,766$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,766 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación muy fiable entre la variable balanced scorecard y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. De acuerdo a lo analizado a lo largo del trabajo de investigación, la implementación del balanced scorecard en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo se ha realizado de manera empírica, ya que, solo se han empleado algunos aspectos de esta herramienta y no se ha considerado el mapa estratégico para esclarecer de forma visual la estrategia empresarial, a pesar de ello, se ha denotado resultados relativamente favorables. Esto último permite deducir que una correcta implementación de esta herramienta supondría una mejora significativa en la gestión empresarial de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, puesto que, mediante este modelo de planeación estratégica se puede segmentar los objetivos e indicadores a partir de perspectivas (Cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y financiera) lo que permitiría esclarecer el planeamiento estratégico; contribuyendo a la gestión empresarial, ya que, la ejecución de los objetivos estratégicos propuestos se alinearían de manera coherente y lógica.
2. Tomando en cuenta que el primer objetivo específico que se estableció fue “Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas

ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva moderada con un valor de $r_s = 0,417$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,417 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación considerable entre la dimensión perspectiva de cliente y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Sobre este respecto, se ha podido observar que, la perspectiva de cliente es uno de las dimensiones que las empresas ferreteras toman en cuenta para el desarrollo de su administración estratégica, ya que usualmente tienen en cuenta los atributos del servicio, la imagen y las relaciones con los clientes. Esto resulta un aspecto positivo para las empresas de este sector, puesto que, el éxito de una organización se puede dar a conocer por el nivel de satisfacción de los clientes; así también, se denota una clara relación entre la perspectiva de cliente y la variable gestión empresarial, ya que, mediante esta herramienta permite que la organización analice el mercado en que se inmiscuye, de tal manera que, pueda generar estrategias en base a los requerimientos y necesidades de los clientes.

3. Tomando en cuenta que el segundo objetivo específico que se estableció fue “Determinar la relación que existe entre la perspectiva de procesos internos con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva baja con un valor de $r_s = 0,319$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,319 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación notable entre la dimensión perspectiva de procesos internos y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Así

también, se ha podido observar en el análisis desarrollado por este trabajo que, la perspectiva de procesos internos se ha tomado en cuenta de manera relevante en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, esto debido a que, identifican los objetivos e indicadores a implementar en los procesos más críticos de las empresas, optimizando los procesos internos, ya que, además, otorgan recursos materiales y humanos para el desarrollo de cada uno de ellos. Ello incita a que la gestión empresarial mejore, puesto que, las metas de la organización se despliegan en cada unidad de trabajo, las cuales están influenciadas por las acciones de cada empleado.

4. Tomando en cuenta que el tercer objetivo específico que se estableció fue “Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva moderada con un valor de $r_s = 0,480$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,480 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación notable entre la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje con la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. En lo analizado por el presente trabajo de investigación se ha evidenciado que las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, no implementan la perspectiva de innovación y aprendizaje, ya que, no enfocan sus recursos en desarrollar las habilidades del personal que labora en sus organizaciones. Esto puede considerarse como un punto débil en las empresas de este rubro, ya que, esta perspectiva es importante para que los objetivos trazados se puedan cumplir efectivamente porque una organización nunca debe prescindir de capital humano con capacidad para aprender y adaptarse al entorno o nuevos retos que surjan en su labor. En el último enunciado queda en evidencia la

importancia de la perspectiva de innovación y aprendizaje sobre la gestión empresarial, ya que, la capacitación y entrenamiento de los miembros de trabajo son cruciales para el cumplimiento de los objetivos empresariales establecidos en las demás perspectivas del balanced scorecard.

5. Tomando en cuenta que el cuarto objetivo específico que se estableció fue “Determinar la relación que existe entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva moderada con un valor de $r_s = 0,526$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,526 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación notable entre la dimensión perspectiva financiera con la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Sobre este respecto, los trabajadores de las empresas ferreteras analizadas han señalado que presentan ciertos desfases en el ámbito financiero, debido a que, no suelen cumplir con los objetivos financieros que se trazan para cada periodo. Es evidente que el vínculo final del balanced scorecard sobre las empresas, es obtener los mayores beneficios económicos posibles, por este motivo, cada una de las perspectivas deben implementarse correctamente a fin de obtener los lucros que se espera. Asimismo, esta perspectiva se relaciona de manera evidente con la gestión empresarial, pues, mediante los indicadores de rendimiento se releja el comportamiento operativo, crecimiento y sustentabilidad de la empresa.

Recomendaciones

1. Las empresas ferreteras de la provincia de Satipo necesitan la implementación correcta de herramientas de gestión tales como el balanced scorecard, para lo cual se sugiere la implantación de un sistema de información que soporte los procesos administrativos y de gestión con el fin de integrar las diferentes herramientas de gestión de cada perspectiva para cubrir las principales necesidades de las empresas de este rubro. Por ello también se recomienda al personal administrativo y gerentes de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo capacitarse respecto al uso de softwares tales como: Suite Visión Empresarial, ISO Software, Isolución o ClearPoint's strategy Software; para que puedan gestionar, planificar y ejecutar sus estrategias de mejor manera.
2. Para aquellos futuros trabajos de investigación que tomen en consideración los resultados finales de éste, se recomienda que tomen mayor énfasis la perspectiva del cliente, debido a que, es un aspecto muy importante para el desarrollo de las empresas de cualquier rubro; una empresa que tome en consideración el entorno del mercado donde se desarrolló y no toma en consideración el nivel de satisfacción de los clientes, es una organización destinado al fracaso.
3. Los resultados finales de este trabajo de investigación serán cruciales para las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, por lo tanto, se recomienda que estas sean publicadas, para que los administradores y gerentes tomen en cuenta la importancia que tiene la perspectiva procesos internos, puesto que, en esta dimensión se despliegan las metas trazadas del proceso de planificación estratégica en cada unidad de trabajo para que estas puedan ejecutarse y cumplirse eficientemente. Por ello también se debe invertir los mejores recursos humanos y materiales en los procesos más críticos de la organización.
4. Se recomienda llevar adelante los resultados del presente trabajo de investigación para que las empresas ferreteras de la provincia de Satipo empleen sus recursos en desarrollar las

habilidades del personal que labora en sus organizaciones, ya que, la capacitación de los empleados es importante para el cumplimiento de los objetivos establecidos en las demás perspectivas del cuadro de mando integral.

5. Los objetivos financieros son los puntos álgidos que toda empresa con fines de lucro desea alcanzar, no obstante, el balanced scorecard no sólo considera los aspectos financieros para su desarrollo, sino también, considera otros aspectos de gestión para que la empresa pueda generar rendimiento adecuadamente, por este motivo, se recomienda a las empresas ferreteras de la provincia de Satipo no solo enfocarse en la perspectiva financiera, ya que, los objetivos financieros se irán cumpliendo cuando los objetivos estratégicos de las otras perspectivas se cumplan. Del mismo modo, también se recomienda la implementación de nuevas metodologías de investigación, para que trabajos futuros encuentre mayor precisión en la resolución de resultados.

Referencias bibliográficas

- Acosta, P. (2014). Balanced Scorecard. *Revista Financiera*.
- Aguilera, C. (2014). Balanced Scorecard. *Revista Financiera*.
- Alveiro, C. (2011). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica*.
- Amo, F. (2010). *El Cuadro de Mando Integral*. Esic Editorial.
- Angulo, G. (2012). El Balanced Scorecard Aplicado a unidades TIC's. *Formación Gerencial*, 189–195.
- Arana, G. (2010). *Gestión de calidad y competitividad*. Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Arcos, M. (2015). Éxito empresarial. *Revista Financiera*.
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, 20–41.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Balaguer, J. (2010). Balanced Scorecard. *Criterio Libre*, 71–82.
- Barba, J., & García, J. (2011). *Estrategia Competitiva : Balanced Scorecard*. Octavo Nivel.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Campos, B. (2017). Bioestadística básica, Epidemiología e Introducción a la Investigación. *Universidad de Barcelona*, 1–14.
- Campos, M. (2017). Métodos y técnicas de investigación académica. *Universidad de Costa Rica*, 1–80.
- Carné, M. (2015). Análisis de los recursos presupuestarios. *Revista de Administración*.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Chaverri, D. (2017). DELIMITACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales*, 185–193.
- Cifuentes, J. (2016). El método científico y la nueva filosofía de la ciencia: aportes y perspectivas. *Artículos Originales*, 63–70.
- Colareta, C. (2018). *El balanced scorecard y la gestión empresarial en las MYPES del sector panadero del distrito de Chorrillos, 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Corral, F. (2015). *Evaluación de desempeño*. Financiero.
- Cortez, L., & Zelada, G. (2016). *Aplicación del balanced scorecard para mejorar la gestión*

- operativa de la empresa Full Music año 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cruz, M. (2017). Competitividad empresarial. *Revista Académica de Economía*.
- Domínguez, C., Medina, D. C., Martínez, I., & López, E. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. UNED.
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación*. UTMACH.
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata.
- Espinoza, A. (2012). Importancia del Análisis Estratégico. *Visión Gerencial*, 40–52.
- Fernández, P. (2011). *La gestión de la productividad*. Publicaciones OIT.
- Finali, A., & Chacín, L. (2014). Balanced scorecard en las empresas mixtas. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 46–61.
- Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Rev Alerg Mex.*, 364–370.
- Franco, U. (2014). Sustentabilidad empresarial. *Revista Científica*, 1–9.
- Fuentes, D., Toscano, A., & Espinoza, E. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. UPB.
- Gan, F., & Triginé, J. (2014). *Cuadro de Mando Integral*. Ediciones Díaz de Santos.
- García, A. (2013). Recursos presupuestarios. *Revista Económica*.
- Garza, M. (2017). Propuesta de valor. *Revista de Gestión*, 15–36.
- Gómez, C. (2013). Balanced Scorecard , un modelo innovador. *Revista de Gestión*.
- Gómez, J. (2015). *Gestión Empresarial*. Editorial Ra-ma.
- Guadarrama, E. (2015). Propuesta de un modelo de valoración del cliente. *Revista Informativa*, 38–58.
- Hernández, C. (2016). Adecuación del producto. *Revista de Marketing*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hinostroza, J. (2012). Innovación empresarial. *Revista Científica*, 36–41.
- Jiron, J. (2019). Competitividad empresarial. *Revista de Gestión*.
- Leiva, A. (2012). *Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)*. Gestión.
- Lluglla, D. (2019). *El balanced scorecard como herramienta de gestión organizacional*.

Universidad Regional Autónoma De Los Andes Uniandes.

- López, N. (2014). Innovación: Clave del éxito empresarial. *Revista Científica*.
- Luján, M. (2018). La Gestión Empresarial como clave del éxito. *Excelencia*, 17–39.
- Mane, L. (2013). Estrategias empresariales. *Actualidad de Empresas*, 5–18.
- Manzano, R., & García, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de Pediatría*, 511–512.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 181–191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Martínez, C. (2011). *La Gestión empresarial*. Editorial Díaz de Santos.
- Martínez, C. (2013). Cuadro de Mando Integral. *Revista Financiera*.
- Mías, D. (2018). *Metodología de la investigación : Estadística aplicada*. Editorial Brujas.
- Milla, A., & Martínez, D. (2012). *Introducción al cuadro de mando integral*. Ediciones Díaz de Santos.
- Montoya, C., & Bárbaro, J. (2011). El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35–47.
- Montoya, P., & Cogollo, S. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. Universidad Católica Luis Amigó.
- Morales, C. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado. *Tec Empresarial*, 41–49.
- Moreno, E. (2018). DELIMITACIÓN ESPACIAL EN UNA INVESTIGACIÓN. *Revista Metodología de La Investigación*, 1–2.
- Muñoz, A., & Pucllas, N. (2017). *Diseño e implementación del Balanced Scorecard, para Mejorar la Eficiencia en la Gestión Estratégica de la Empresa de Servicios Múltiples e Inversiones SYSMART S.A.C. 2015*. Universidad Peruana Los Andes.
- Muñoz, C. (2018). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson.
- Nardi, A. (2015). Cuadro de Mando Integral. *Eprints*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Núñez, P., & Sigcho, C. (2015). *Diseño e implementación del plan estratégico bajo la metodología de balanced scorecard para PROSUMEL S.A.* Universidad de la fuerzas armadas ESPE.
- Orellana, D. (2016). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 205–222.

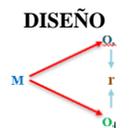
- Ortega, C. (2016). Proceso de investigación : construyendo un proyecto. *Revista Panamericana de Metodología*, 117–129.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Maipue.
- Pérez, Mauricio. (2015). Viabilidad económica. *Revista Financiero*.
- Pérez, Miguel. (2014). Análisis estratégico de la organización. *Revista Económica*, 15–39.
- Pérez, O. (2015). Las 4 perspectivas del Balanced Scorecard. *People Next*.
- Quesada, G. (2015). Balanced Scorecard. *Revista Económica*, 16–35.
- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Satisfacción de los clientes en las organizaciones. *Revista Económica*.
- Reyes, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. Secretaría de Educación Pública.
- Rivera, A. (2017). ¿Qué es la estrategia empresarial? *Revista Financiera*, 17–35.
- Robayo, P. (2016). Procesos internos. *Suma Negocios*, 125–140.
- Rodríguez, R. (2016). *Culturas organizativas, Cuadro de Mando Integral y performance empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas del norte de Portugal*. Universidad de Valladolid.
- Salgado, C. (2018). *MANUAL DE INVESTIGACIÓN: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 102–122.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial*. Palibrio.
- Sevilla, A. (2020). Ventaja competitiva. *Revista Empresarial*.
- Sordo, A. (2014). Ventaja competitiva. *Revista de Marketing*.
- Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Torres, M. (2018). Importancia de la adecuación de productos y servicios. *Revista Zambrano*.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El Desarrollo de la Tesis*. San Marcos EIRL.
- Villa, M. (2015). El cuadro de mando integral: concepto, enfoques y perspectivas. *Revista de Investigación*, 173–185.
- Villegas, F. (2014). Satisfacción al Cliente. *Revista de Ciencia*, 107–121.

- Wood, P., & Smith, J. (2018). *Investigar en educación: Conceptos básicos y metodología para desarrollar proyectos de investigación*. NARCEA S.A.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para investigar. recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Editorial Brujas.
- Zárate, E. (2019). Concepto de sustentabilidad y su relación con la gestión empresarial. *Revista Financiera*.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco teórico	Variables Dimensiones	Metodología de Investigación
Problema general.	Objetivo general.	Hipótesis general		Variable Balanced Scorecard	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera el balanced scorecard se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?	Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	Existe una relación directa y significativa entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	V1 Cuadro de Mando Integral (Nardi, 2015) Empresas Amazonia y Selva (Macurí, 2013, pág. 3) Propuesta de un modelo de valoración del cliente (Guadarrama, 2015, pág. 42)	D1. Perspectiva de cliente I1. Estrategia financiera I2. Objetivos I3. Imagen de la empresa para sus clientes I4. Satisfacción de los clientes	Método general: Científica Método específico: - Descriptivo - Hipotético-deductivo - Estadístico. - Análisis y síntesis
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específico		D2. Perspectiva de procesos internos I1. Innovación I2. Adecuación de productos y servicios I3. Propuestas de valor	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada
1. ¿Qué relación existe entre la perspectiva de cliente y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?	1. Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	1. La perspectiva de cliente se relaciona directa y significativamente la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.		D3. Perspectiva de innovación y aprendizaje I1. Las capacidades de los empleados I2. Las capacidades de los sistemas de información I3. Motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos	NIVEL Correlacional
2. ¿Cómo la perspectiva de procesos internos se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?	2. Determinar la relación que existe entre la perspectiva de procesos internos con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	2. La perspectiva de procesos internos se relaciona directamente con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	V2 Gestión Empresarial (Gómez J. , 2015, pág. 52) Evaluación de desempeño (Corral, 2015, pág. 28) ¿Qué es la estrategia empresarial? (Rivera, 2017, pág. 29)	D4. Perspectiva financiera I1. Resultados financieros deseados I2. Satisfacción de las necesidades de los accionistas I3. Objetivos financieros	 Descriptivo-correlacional M = Muestra del estudio. O1 =. Balanced Scorecard O2 = Gestión empresarial O = Observaciones. r = Relación, Rho de Spearman entre las dos variables
3. ¿Cómo se relacionan la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?	3. Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.	3. Existe una relación directa y significativa entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la viabilidad económica en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.			POBLACIÓN 113 empresas ferreteras de la provincia de Satipo, región de Junín.

			<p align="center">Libros de metodología</p> <p>Metodología de la Investigación (Baena, 2017)</p>	<p align="center">Variable asociada Gestión empresarial</p>	<p align="center">MUESTRA 88 empresas ferreteras de la provincia de Satipo, región de Junín.</p>						
<p>4. ¿De qué manera la perspectiva financiera se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019?</p>	<p>4. Determinar la relación que existe entre la perspectiva financiera con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.</p>	<p>4. Existe una relación directa entre la perspectiva financiera y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.</p>	<p>Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica (P. Montoya & Cogollo, 2018)</p> <p>Metodología y técnicas para investigar recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica (Yuni & Urbano, 2020)</p> <p>Metodología de investigación para la educación y la diversidad (Domínguez et al., 2018)</p>	<p>D1. Productividad I1. Evaluación de desempeño I2. Innovación I3. Estrategias empresariales</p> <p>D2. Competitividad I1. Sustentabilidad I2. Éxito de una organización I3. Análisis estratégico I4. Calidad de gestión I5. Ventajas comparativas</p> <p>D3. Viabilidad I1. Disponibilidad de recursos monetarios I2. Análisis de los recursos presupuestarios I3. Calidad de gestión</p>	<p align="center">TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <table border="1" data-bbox="1877 272 2190 560"> <tr> <td>Técnicas</td> <td>Instrumentos</td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Análisis documental</td> <td>Fichas textual</td> </tr> </table> <p align="center">TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • A. descriptivo • A. inferencial 	Técnicas	Instrumentos	Encuesta	Cuestionario	Análisis documental	Fichas textual
Técnicas	Instrumentos										
Encuesta	Cuestionario										
Análisis documental	Fichas textual										

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019”

Variable	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	D. Conceptual	Indicadores
<p align="center">V₁ BALANCED SCORECARD</p>	<p>De acuerdo a (Alveiro, 2011, pág. 5) "El Balanced Scorecard no se originó de los conceptos de la administración estratégica, sino que nace por los norteamericanos Robert Kaplan y David Norton, con la idea de diseñar una estrategia que posibilitara una medición de la satisfacción del cliente final. Esta estrategia consta de cuatro indicadores: <u>cliente</u>, <u>negocio interno</u>, <u>innovación y aprendizaje</u>, <u>perspectiva financiera</u>".</p>	<p>El Balanced Scorecard es una herramienta estratégica que ayuda a vincular los objetivos de la organización con cuatro perspectivas o dimensiones que mejoran la metodología de trabajo de la organización, estas perspectivas son: perspectiva del cliente, perspectiva de los procesos internos, perspectiva de innovación y aprendizaje y perspectiva financiera. A través de la aplicación de la técnica de encuesta, utilizando como instrumentos un cuestionario y empleando como informantes a los administradores y contadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, se obtiene datos sobre la opinión de las perspectivas del Balanced Scorecard.</p>	<p>V1.1 Perspectiva de cliente</p>	<p>De acuerdo a (Sánchez, Vélez & Araújo, 2015, pág. 43) "Esta perspectiva apoya a la <u>estrategia financiera</u> recogiendo los <u>objetivos</u> de resultados que el emprendedor espera obtener con sus clientes para alcanzar sus objetivos financieros. Se centra en aspectos como la <u>imagen de la empresa para sus clientes</u>, siendo esencial para las empresas que comienzan, ya que en ella se definen objetivos sobre cómo se pretende que la empresa sea percibida por los clientes. Asumiendo que las ventas se relacionan con la <u>satisfacción de los clientes</u>, en la mayoría de los BSC definidos por las empresas se incluyen y relacionan entre sí"</p>	V1.1.1: Estrategia financiera
			V1.1.2: Objetivos		
			V1.1.3: Imagen de la empresa para sus clientes		
			V1.1.4: Satisfacción de los clientes		
			<p>V1.2 Perspectiva de procesos internos</p>	<p>(Finali & Chacín, 2014, pág. 53) "es muy difícil conseguir clientes satisfechos, fieles si no hay <u>innovación</u>, <u>adecuación de productos o servicios</u>, y de todos los procesos internos, con respecto a las necesidades cambiantes del mercado. Los responsables deben identificar los procesos críticos internos en los que la organización debe ser excelente, estos procesos permitirán entregar <u>propuestas de valor</u> que atraerán y retendrán a los clientes de los segmentos escogidos, que permitirán satisfacer las expectativas de rentabilidad de los accionistas".</p>	V1.2.1: Innovación
			V1.2.2: Adecuación de productos y servicios		
			V1.2.3: Propuestas de valor		
			<p>V1.3 Perspectiva de innovación y aprendizaje</p>	<p>A este respecto (Montoya & Bárbaro, 2011, pág. 45) En la estructura y relaciones de causa-efecto del Balanced Scorecard se establece la perspectiva de aprendizaje y crecimiento como base para el logro de las demás perspectivas y del éxito de la unidad de información. [...] Kaplan y Norton establecen tres variables del aprendizaje y crecimiento: <u>Las capacidades de los empleados</u>, <u>las capacidades de los sistemas de información y motivación</u>, <u>delegación de poder y coherencia de objetivos</u>.</p>	V1.3.1: Las capacidades de los empleados
			V1.3.2: Las capacidades de los sistemas de información		
V1.3.3: Motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos					

					V1.4.1: Resultados financieros deseados
					V1.4.2: Satisfacción de las necesidades de los accionistas
					V1.4.3: Objetivos financieros

V1.4
Perspectiva financiera

(Sánchez, Vélez & Araújo, 2015, pág. 42) menciona "La perspectiva financiera incluye los objetivos de los **resultados financieros deseados**. Por consiguiente, el emprendedor se debe preguntar por los resultados financieros que quiere obtener con el modelo de negocio que ha definido, dando respuesta y **satisfaciendo las necesidades y deseos de sus accionistas** o inversores. El diseño del BSC ofrece una oportunidad al emprendedor para replantearse, después de haber generado su modelo de negocio, cuáles son o deberían ser sus **objetivos financieros** para asegurarse la financiación que le permita desarrollar su negocio"

Variable Asociada	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	D. Conceptual	Indicadores
<p style="text-align: center;">V₂</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN EMPRESARIAL</p>	<p>Para (Ucha, 2011, pág. 1) “La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la <u>productividad</u> y la <u>competitividad</u> de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea <u>viable económicamente</u>”</p>	<p>La gestión empresarial se entiende como un conjunto de actividades que se orientan al incremento de productividad y competitividad de la organización, ello supone la administración del funcionamiento de la empresa para conseguir una adecuada viabilidad económica. Así pues, a través de la aplicación de la técnica de encuesta, utilizando como instrumentos un cuestionario y empleando como informantes a los administradores y contadores de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, se obtiene datos sobre la opinión de que tan buena es la administración respecto a la productividad, competitividad y viabilidad económica de cada una de estas estas empresas</p>	<p style="text-align: center;">V2.1 Productividad</p>	<p>De acuerdo a (Morales, 2014, pág. 41) "La medición de la productividad a nivel de las empresas, así como de las cadenas productivas, resulta ser una condición necesaria para la <u>evaluación de su desempeño</u>, la <u>innovación</u> y la definición de sus <u>estrategias empresariales</u>"</p>	<p>V2.1.1: Evaluación de desempeño</p> <p>V2.1.2: Innovación</p> <p>V2.1.3: Estrategias empresariales</p>
			<p style="text-align: center;">V2.2 Competitividad</p>	<p>La competitividad es un aspecto central en la <u>sustentabilidad</u> y <u>éxito de una organización</u> y, como tal, debe ser integrada al <u>análisis estratégico</u>. [...]. La competitividad de una organización se mide a través de sus <u>ventajas comparativas</u> y ventajas competitivas frente a otras organizaciones</p>	<p>V2.2.1: Sustentabilidad</p> <p>V2.2.2: Éxito de una organización</p> <p>V2.2.3: Análisis estratégico</p> <p>V2.2.4: Calidad de gestión</p> <p>V2.2.5: Ventajas comparativas</p>
			<p style="text-align: center;">V2.3 Viabilidad económica</p>	<p>De acuerdo a (Santiago, 2010, pág. 10) "La viabilidad Financiera informa sobre la <u>disponibilidad de recursos monetarios</u> en los momentos en que la ejecución o la operación del Proyecto los necesita. En el caso que el ejecutor previsto sea un ente Público se focaliza la atención en el <u>análisis de los recursos presupuestarios</u>, previstos y ejecutados, en la <u>calidad de la gestión</u> y en el dinamismo exhibido para la ejecución y disposición de los fondos, en la existencia o no de ampliaciones presupuestarias en ejercicios precedentes y en el grado de ejecución logrado en términos históricos. "</p>	<p>V2.3.1: Disponibilidad de recursos monetarios</p> <p>V2.3.2: Análisis de los recursos presupuestarios</p> <p>V2.3.3: Calidad de gestión</p>

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

TÍTULO: “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Respuesta
V₁ BALANCED SCORECARD	V1.1 Perspectiva de cliente	V1.1.1: Estrategia financiera	1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		V1.1.2: Objetivos	2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?	
		V1.1.3: Imagen de la empresa para sus clientes	3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?	
		V1.1.4: Satisfacción de los clientes	4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?	
	V1.2 Perspectiva de procesos internos	V1.2.1: Innovación	5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?	
		V1.2.2: Adecuación de productos y servicios	6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?	
		V1.2.3: Propuestas de valor	7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que beneficien en costos a los procesos internos del negocio?	
	V1.3 Perspectiva de innovación y aprendizaje	V1.3.1: Las capacidades de los empleados	8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?	
		V1.3.2: Las capacidades de los sistemas de información	9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?	
		V1.3.3: Motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos	10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?	
	V1.4 Perspectiva financiera	V1.4.1: Resultados financieros deseados	11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?	
		V1.4.2: Satisfacción de las necesidades de los accionistas	12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?	
		V1.4.3: Objetivos financieros	13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?	

Variable asociada	Dimensiones	Indicadores	Items	Respuesta
V₂ GESTIÓN EMPRESARIAL	V2.1 Productividad	V2.1.1: Evaluación de desempeño	1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		V2.1.2: Innovación de la organización	2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?	
		V2.1.3: Estrategias empresariales	3. ¿Los Items que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?	
	V2.2 Competitividad	V2.2.1: Sustentabilidad	4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisface las necesidades de la organización y sus interesados?	
		V2.2.2: Éxito de una organización	5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?	
		V2.2.3: Análisis estratégico	6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?	
		V2.2.4: Calidad de gestión	7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?	
		V2.2.5: Ventajas comparativas	8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?	
	V2.3 Viabilidad económica	V2.3.1: Disponibilidad de recursos monetarios	9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?	
		V2.3.2: Análisis de los recursos presupuestarios	10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?	
		V2.3.3: Calidad de gestión	11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?	

Anexo 4: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el trabajo de investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

VARIABLE 1: BALANCED SCORECARD

ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Perspectiva de cliente					
1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?					
2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?					
3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?					
4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?					
Dimensión 2: Perspectiva de procesos internos					
5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?					

6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?					
7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que beneficien en costos a los procesos internos del negocio?					
Dimensión 3: Perspectiva de innovación y aprendizaje					
8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?					
9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?					
10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?					
Dimensión 4: Perspectiva financiera					
11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?					
12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?					
13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?					

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el trabajo de investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

VARIABLE 2: GESTIÓN EMPRESARIAL

ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Productividad					
1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?					
2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?					
3. ¿Los Items que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?					
Dimensión 2: Competitividad					
4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisface las necesidades de la organización y sus interesados?					
5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?					

6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?					
7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?					
8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?					
Dimensión 3: Viabilidad económica					
9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?					
10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?					
11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

Confiabilidad del instrumento

Estadística de fiabilidad de la variable “Balanced Scorecard”

	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
1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?	54,11	35,399	,588	,920
2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?	54,28	34,801	,591	,920
3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?	54,50	37,441	,396	,926
4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?	53,89	35,516	,766	,914
5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?	53,89	35,281	,805	,913
6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?	53,78	35,712	,868	,913
7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que beneficien en costos a los procesos internos del negocio?	54,11	33,046	,795	,912

8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?	54,11	35,281	,706	,916
9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?	54,22	32,065	,828	,910
10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?	54,22	35,359	,593	,920
11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?	54,33	31,647	,754	,915
12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?	54,56	36,144	,619	,919
13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?	54,00	37,412	,535	,921

Estadística de fiabilidad de la variable asociada “Gestión empresarial”

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?	44,22	36,183	,803	,897	,895
2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?	43,78	41,007	,739	,800	,903
3. ¿Los Items que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?	44,22	38,301	,656	,811	,903
4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisface las necesidades de la organización y sus interesados?	43,78	38,183	,860	,884	,894
5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?	43,83	35,559	,877	,910	,890
6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?	43,78	41,359	,686	,725	,904

7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?	44,11	39,987	,412	,536	,919
8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?	44,33	38,706	,710	,710	,900
9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?	44,33	37,294	,722	,639	,899
10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?	44,72	38,330	,548	,624	,911
11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?	44,44	41,556	,514	,661	,910

Validez del instrumento

LIC. LILIAN BETTSY AYLLON MIRANDA

17

Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *LILIAN BETTSY AYLLON MIRANDA*

Formación académica: *LIC. ADMINISTRACION*

Áreas de experiencia profesional: *PROYECTOS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA*

Tiempo: *5 años* Años Cargo actual: *JEFE D.E. AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA*

Institución: *UGEL - SATIPO*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 1: Balanced Scorecard

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Cliente	1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?	3	3	4	4	4	
	2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?	3	4	3	3	3	
	3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?	4	3	3	3	3	
	4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?	3	4	4	4	4	
D2. Proceso interno	5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?	3	4	4	4	4	
	6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?	3	3	3	4	3	
	7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que benefician en costos a los procesos internos del negocio?	4	4	3	4	4	
D3. Innovación y aprendizaje	8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?	3	3	3	3	3	
	9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?	3	4	3	3	3	
	10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?	4	3	4	4	4	
D4. Perspectiva financiera	11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?	3	4	4	4	4	
	12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?	3	4	4	4	4	
	13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?	3	3	3	4	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	4	3	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LIC.	...LIC...Administración.....		NIVEL ALTO


Sello y Firma
.....
 Lilian B. Ayllon Miranda
Lic. Administración
CLAD 15907

Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez:

Formación académica: LIC. En. *ADMINISTRACIÓN*

Áreas de experiencia profesional: *PROYECTOS, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA*

Tiempo: *CINCO* años Cargo actual: *JEFE DEL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

Institución: *UGEL - SATIPO*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 2: Gestión empresarial

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Productividad	1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?	3	4	4	4	4	
	2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?	3	3	3	4	3	
	3. ¿Los Ítems que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?	4	4	4	3	4	
D2. Competitividad	4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisfacen las necesidades de la organización y sus interesados?	3	3	3	4	3	
	5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?	3	4	3	3	3	
	6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?	4	3	4	4	4	
	7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?	3	4	3	3	3	
D3. Viabilidad económica	8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?	4	4	4	4	4	
	9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?	4	3	3	4	4	
	11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	3	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LIC.	Lic. En... Administración.....		NIVEL ALTO

Sello y Firma



Lilian B. Ayllon Miranda
Lic. Administración
CLAD 15907

LIC. ESPINAL ROJAS JOSE WILBER

17

Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez:

Formación académica: LIC. *Espinal Rojas Jose Wilber*

Áreas de experiencia profesional: *Docente en Administración - U.PLO. SEDE SATIPO*

Tiempo: *4* Años Cargo actual: *Docente*

Institución:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 1: Balanced Scorecard

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Cliente	1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?	4	3	3	3	3	
	2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?	3	3	4	4	4	
	4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?	4	4	4	3	4	
D2. Proceso interno	5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?	3	3	3	4	3	
	6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?	4	4	4	3	4	
	7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que beneficien en costos a los procesos internos del negocio?	4	4	4	4	4	
D3. Innovación y aprendizaje	8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?	3	3	3	4	3	
	9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?	3	3	3	3	3	
	10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?	2	3	3	3	3	
D4. Perspectiva financiera	11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?	4	4	3	4	4	
	12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?	3	3	4	4	4	
	13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	3	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg/Lic.	Magister en ...Administración...	Relevancia	Nivel alto



Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez:

Formación académica: LIC. *Espinal Rojas Jose Wilber*

Áreas de experiencia profesional: *Docente en Administración en la UPIA SEDE SATIPO*

Tiempo: *4* Años Cargo actual: *Docente*

Institución:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 2: Gestión empresarial

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Productividad	1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?	4	4	3	4	4	
	2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?	3	4	4	4	4	
	3. ¿Los Items que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?	3	3	3	2	3	
D2. Competitividad	4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisfacen las necesidades de la organización y sus interesados?	3	3	4	3	3	
	5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?	4	3	4	4	4	
	6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?	3	4	4	4	4	
	7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?	3	3	3	3	3	
	8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?	3	4	4	4	4	
D3. Viabilidad económica	9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?	4	3	4	4	4	
	10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?	3	3	3	4	3	
	11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?	4	4	3	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg/Lic.	Magister en ... Administración	Clareidad	Nivel alto



DR. RICHARD DIAZ URBANO

17

Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Richard Diaz Urbano

Formación académica: DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Áreas de experiencia profesional: Tributación fiscal y empresarial

Tiempo: 10 años Cargo actual: Docente

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 1: Balanced Scorecard

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Cliente	1. ¿Con el balanced scorecard las empresas pueden realizar estrategias financieras tomando como referencia la satisfacción de sus clientes?	3	4	4	4	4	
	2. ¿La empresa establece objetivos para cubrir los requerimientos de los clientes?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Es imprescindible tener la capacidad de generar vínculos con los clientes para desarrollar una perspectiva integral de estos hacia sus empresas?	4	4	4	4	4	
	4. ¿La calidad y precio de los productos adquiridos satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los clientes?	3	4	3	4	4	
D2. Proceso interno	5. ¿Se innova productos y/o servicios teniendo en cuenta las necesidades emergentes o potenciales en el mercado?	4	3	4	4	4	
	6. ¿Se realiza un estudio del mercado, análisis de la competencia y estrategias respectivas para la adaptación de los productos y/o servicios?	4	4	3	4	4	
	7. ¿Con ayuda del balanced scorecard se generan propuestas de valor que beneficien en costos a los procesos internos del negocio?	4	4	4	4	4	
D3. Innovación y aprendizaje	8. ¿La organización tiene empleados con buenas capacidades de razonamiento, que puedan dar soluciones innovadoras a los continuos problemas y cambios que surjan en el entorno?	4	3	4	4	4	
	9. ¿La empresa emplea sistemas de información innovadores que gestionen sus procesos críticos?	4	4	3	3	4	
	10. ¿Se realiza constates retroalimentaciones para evaluar la motivación del empleado y el cumplimiento de los objetivos?	4	4	4	4	4	
D4. Perspectiva financiera	11. ¿Con la herramienta balanced scorecard la empresa suele cumplir con los objetivos financieros trazados para dicho periodo?	4	4	4	4	3	
	12. ¿La satisfacción de las necesidades de los accionistas es influenciada por el margen de utilidad que se obtiene, además del continuo desarrollo en el comportamiento de la organización frente al mercado?	4	4	4	4	4	
	13. ¿Es considerado como objetivo financiero prioritario la salud financiera y la rentabilidad de la organización?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Richard Diaz Urbano	Doctor en ciencias contables y financieras	13	Alto


Dr. CPCC, Richard V. Diaz Urbano
MAT. 534

Sello y Firma

Anexo 6: Validez de contenido del instrumento de información

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez:

Formación académica: DOCTOR EN

Áreas de experiencia profesional:

Tiempo: años Cargo actual: Docente

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia (S) Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad (C) El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia (Co) El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia (R) El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario 2: Gestión empresarial

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Productividad	1. ¿En la evaluación del desempeño se valora los elementos indispensables que generan la productividad de los empleados en sus actividades?	4	3	4	4	4	
	2. ¿La innovación involucra la adaptación de la empresa para generar productividad frente a sus competidores?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Los Items que se consideraran como estrategias empresariales son aprobados según evaluaciones que determinen un resultado productivo?	4	4	4	4	4	
D2. Competitividad	4. ¿Por lo regular la empresa adopta estrategias de negocio que satisfacen las necesidades de la organización y sus interesados?	3	4	4	4	4	
	5. ¿Para lograr el éxito de una organización es viable generar habilidades gerenciales y con estas abordar a una adecuada gestión empresarial?	4	4	3	4	4	
	6. ¿Se analiza que los objetivos y propósitos de la organización generan una ventaja competitiva frente a otras organizaciones?	4	4	4	4	4	
	7. ¿La empresa se rodea de asesores para la implementación de un sistema de gestión que ayude a generar calidad en esta?	4	4	4	4	4	
	8. ¿La empresa genera ventajas competitivas que fortalezca el vínculo de la organización y sus clientes?	3	4	3	4	4	
D3. Viabilidad económica	9. ¿En la empresa por lo usual hay disponibilidad de recursos monetarios para la ejecución de ventas en cantidad?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Se realiza un análisis presupuestario en las decisiones empresariales sobre la asignación y distribución de los recursos financieros?	4	4	4	4	4	
	11. ¿Hay calidad de gestión para la asignación de los recursos a los procesos más importantes y necesarios?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 2
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Richard Diaz Urbano	Doctor en ciencias contables y financieras	13	Alto


Dr. CPCC. Richard V. Diaz Urbano
MAT. 534

Sello y Firma

Anexo 6: La data de procesamiento de datos

VARIABLE 1: BALANCED SCORECARD													
N°	ÍTEMS												
	Perspectiva de cliente				Perspectiva de procesos internos			Perspectiva de innovación y aprendizaje			Perspectiva financiera		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
PUNTAJE													
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	5	5	1	3	4	3	3	3	5	4	5
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
9	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5
10	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
11	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5
13	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
14	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
17	5	3	4	5	5	5	5	2	3	3	5	4	5
18	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5
20	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
21	3	4	3	5	2	3	5	3	4	4	5	4	3
22	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
23	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5
24	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
25	3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5
26	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
27	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5
28	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
30	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5
31	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
32	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
33	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
34	4	5	2	4	5	5	5	4	2	3	4	4	5
35	3	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5
36	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
37	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5

39	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4
40	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4
41	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4
42	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
43	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
44	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
45	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
46	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
47	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
48	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4
49	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
50	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5
51	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	5
52	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	3
53	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4
54	5	3	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	5
55	5	2	2	2	3	4	2	5	5	5	4	4	4
56	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
57	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
58	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
59	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4
60	4	3	3	2	5	5	5	2	3	3	3	3	3
61	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	2
62	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2
63	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
64	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	3
65	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
66	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
68	4	4	5	4	5	5	5	2	2	3	4	2	4
69	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
70	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4
71	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4
73	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
75	5	2	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3	4
76	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4
77	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
78	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
79	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4
80	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
81	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4
82	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4
83	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
84	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4

85	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3
86	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4
87	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2	4	3	5
88	1	5	4	5	5	5	5	4	2	2	4	3	5

VARIABLE: GESTION EMPRESARIAL											
N°	ÍTEMS										
	Productividad			Competitividad					Viabilidad económica		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	PUNTAJE										
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
9	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
10	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
17	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
19	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3
23	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4
24	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4
25	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
26	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4
27	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4
35	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4
36	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
37	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4
38	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
39	3	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3

40	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
41	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
42	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
43	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4
44	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4
45	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
47	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3
48	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	4
49	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
50	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
51	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
52	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3
53	3	5	5	2	2	2	2	3	4	4	2
54	5	5	3	4	4	3	2	3	4	3	3
55	4	3	3	4	5	5	5	3	4	3	3
56	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	2	5	5	5	4	3	2	3	3	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
59	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4
60	2	2	5	3	3	3	5	5	3	3	3
61	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3
62	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4
63	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2
64	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3
65	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
66	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
67	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
68	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
69	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
73	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
76	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	2
77	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
78	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
79	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
81	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4
82	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
83	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
84	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
85	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3

86	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	3
87	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	5
88	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3

Anexo 7: Consentimiento informado

CARGO-

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a):

..... CONSTRUCTORA CONSULTORA Y MULTISERVICIOS CARLIER SAC.

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

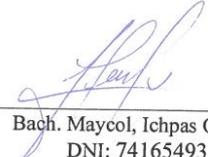
Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satipo, Pangoa 10/12/2020


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044


Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

Firma.....
 Nombre:.....
 Fecha: SATIPO:.....

CARGO

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a):

GRUPO KOKI S.R.L

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

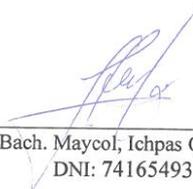
Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satepo, Mazamari 18/12/2020



Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044



Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

Firma.....

Nombre: *Nessi Balbin Villavorda*

Fecha: SATIPO; *18/12/20*

GRUPO KOKI S.R.L.
RUC. 71541580701

CARGO.

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): MAESTRITO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

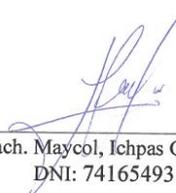
Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satipo, Pangoa 18/12/2020



Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044



Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

Firma.....

Nombre: Flor Llancaza, Micaela

Fecha: SATIPO; 18/12/2020

CORGO

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a):

..... CORPORACIÓN URETA S.A.C.

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019**. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

..... Satipo. 11-01-2021


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044


Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.


Firma: **Jany L. Salazar Cama**
GERENTE GENERAL

Nombre: Jany L. Salazar Cama.

Fecha: SATIPO; 11-01-2021

CARGO

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): NEGOCIACIONES Y TRANSPORTES AMIR ROYCE S.A.C
"FERRETERIA Y CERAMICAS ARDCELY"

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

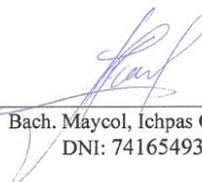
Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satipo, Pangoa 18/12/2020



Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044



Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerse saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mí persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

FERRETERIA Y CERAMICOS
 "ARACELY"
 Firma..... *[Firma]*
 Nombre:..... *Quispe Picharan Judith*
 ADMINISTRADORA
 Fecha: SATIPO;..... *18-12-20*

CARGO.

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): CONSORCIO CRUZ DE MOTUPE S.A.C.
.....

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satipo, Pongora 18/12/2020
.....


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044


Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

CONSORCIO CRUZ DE MOTUPE S.A.

SELMER R. REYES ORTUEDA
GERENTE GENERAL

Firma.....

Nombre: *Selmer Reyes Ortuela*

Fecha: SATIPO; *18/12/20*

CNR60

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a):

..... INVERSIONES PROGRESIVA S.R.L

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

..... Satipo, Morazan 18-12-2020


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044


Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente y el Bach. Maycol, Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Bach. Maycol, Ichpas Quispe; CELN°969131472 ; Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente CEL N°981255599.

Firma: Natividad Villaverde Campián

Nombre: Natividad Villaverde Campián

Fecha: SATIPO; 18/12/2020

CARGO

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a):

JUCARDO S.A.C

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: **BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019**. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Sativo, 03/08/2020


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044
Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Información:

La presente investigación es conducida por Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación es determinar la relación existente entre el Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe, a los celulares Nros. 981255599 y 969131472, respectivamente.

Nombres y apellidos: .. Ramos, García, Santos, Alfredo ..

JUCAFA S.A.C.

Santos Alfredo Ramos García
RUC N° 20568071873
REPRESENTANTE LEGAL

Firma:

Fecha: Satipo... 03 / 08 / 2020

CARGO

2

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): EL SERVITEC SATIPOKI E.I.R.L.

Presente.

Yo, Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente, identificada con DNI 73363044, y yo, Bach. Maycol, Ichpas Quispe, identificado con DNI 74165493, En nuestra calidad de tesista, Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO – 2019. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

Lugar y fecha:

Satipo. 31/07/2020


Bach. Jennifer Sara, Curi Vicente
DNI: 73363044


Bach. Maycol, Ichpas Quispe
DNI: 74165493

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Información:

La presente investigación es conducida por Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación es determinar la relación existente entre el Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo - 2019.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Jennifer Sara Curi Vicente y Maycol Ichpas Quispe, a los celulares Nros. 981255599 y 969131472, respectivamente.

Nombres y apellidos: Walter CORNEJO IZCICH-JOHAN
E.I. SERVITEC SATIPOKI E.I.R.L.

Firma: [Firma manuscrita]
Walter J. Cornejo Izcich
E.I. SERVITEC SATIPOKI E.I.R.L.
RUC 20600152158

Fecha: Satipo... 31 / 07 / 2020

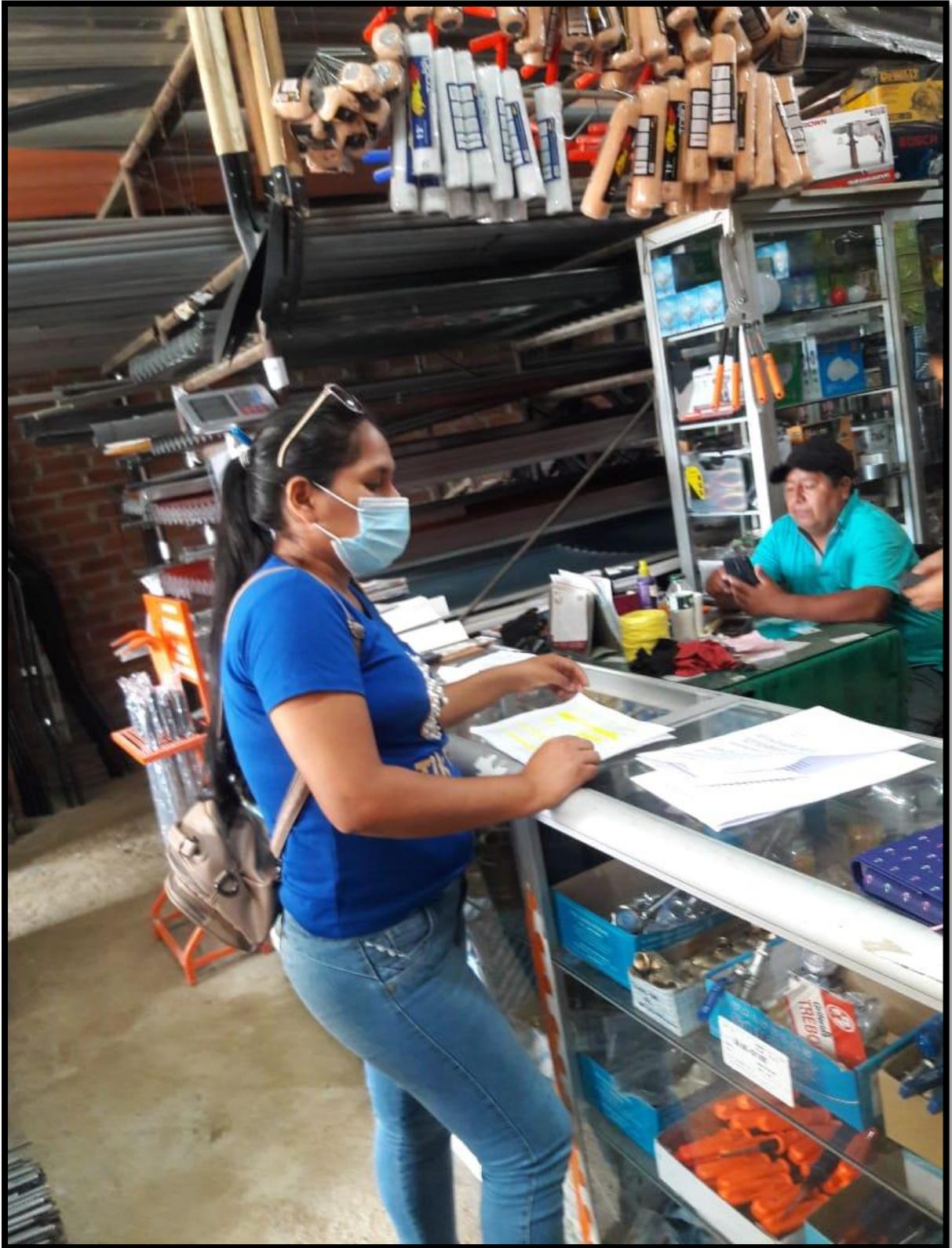
Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento



































Anexo 9: Entrevista estructurada

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado “BALANCED SCORECARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS DE LA PROVINCIA DE SATIPO - 2020” el cual nos permitirá obtener información para el desarrollo del planteamiento del problema, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, responda cuidadosamente cada una de las preguntas, del cual el entrevistador tomará nota; asimismo procederá a gravar.

1. ¿ El ambiente laboral dentro de la empresa es el óptimo para el desarrollo de sus actividades?
 - a) Si
 - b) No

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

2. ¿Existe igualdad en la asignación de beneficios para todos los trabajadores?
 - a) Si
 - b) No

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

3. ¿Existe una adecuada comunicación entre sus compañeros y usted?
 - a) Si
 - b) No

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

4. ¿Cree usted que un incentivo monetario es adecuado para aumentar la motivación de los trabajadores en el cumplimiento de las tareas asignadas?
- a) Si
 - b) No

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

5. ¿Ha recibido usted una capacitación respecto al desarr?
- a) Si
 - b) No

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

6. ¿Qué aspectos cree usted que debe mejorar en la gestión empresarial de su organización para lograr mejores resultados? ¿Por qué?
- a) Liderazgo
 - b) Definición de objetivos claros
 - c) Definición de la estrategia
 - d) Procesos internos
 - e) Enfoque al cliente
 - f) Comunicación y difusión
 - g) Mejor ambiente laboral
 - h) Otro:

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

7. Respecto al pago por los servicios que presta. ¿El pago es en efectivo o le depositan en su cuenta de ahorros? ¿Por qué?
a) Efectivo
b) Depósito en cuenta de ahorros

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

8. ¿Con que regularidad adquiere propiedades como son: terrenos, casas, vehículos u otros?
a) Usualmente
b) Por lo regular
c) Casi nunca

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

9. ¿Las propiedades que adquiere los realiza mediante comprobante de pago, mediante notario u otras formas, señalarlo?
a) Comprobante de pago
b) Notario
c) Otro (Señalarlo).....

Justifique su respuesta:

.....
.....
.....

10. ¿Las propiedades que adquiere los realiza a nombre propio, a nombre de su conyugue o terceros, señalarlo?

- a) Nombre propio
- b) A nombre de su conyugue
- c) Otros (Señalarlo).....

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

Anexo 10: Solicitud y respuesta de Sunat

ANEXO 2

Formulario N° 5030

 FORMULARIO 5030	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)
---	--

I. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
CURI VICENTE JENNIFER SARA		D.N.I./C.E./RUC/OTRO 10733630448	
DOMICILIO / OTROS DATOS			
AV/CALLE/JR/PSJ.	N°	DPTO/INT.	URBANIZACIÓN
Jr. Agricultura	S/N	JUNIN	Los cristales - SATIPO
DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	
Satipo	Satipo	JUNIN	
CORREO ELECTRÓNICO (opcional)		TELÉFONO (opcional)	
Jennifer.curi.v@gmail.com		981255599	

II. INFORMACIÓN SOLICITADA (cada solicitud deberá estar referida a un solo tema):	
TEMA (Consignar código de tema, según tabla del reverso)	➔ 010
Descripción: Solicito copia digital de la base de datos en formato Excel de los Empesos de VTA MAY Articulos DE FERRETERIA (CIU 6S 4663) de la provincia de Satipo.	

III. MODALIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar una de las alternativas "X"):			
CORREO ELECTRÓNICO	<input checked="" type="checkbox"/>	SE APERSONARÁ PARA SU RECEPCIÓN EN COPIA SIMPLE (fotocopia)	SE APERSONARÁ PARA SU RECEPCIÓN EN CD.

FIRMA o HUELLA DIGITAL	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
	

NOTA: Si el solicitante consigna como modalidad de entrega de la información el correo electrónico, éste autoriza para que toda comunicación o entrega de información pública se realice a través de este medio



SOLICITO: BASE DE DATOS DE EMPRESAS DEL
CIIU 4663 DE LA PROVINCIA DE
SATIPO

SEÑOR INTENDENTE REGIONAL DE JUNÍN – SATIPO

Yo, CURI VICENTE JENNIFER SARA, identificado con D.N.I. 73363044, con domicilio en Jr. Agricultura S/N SATIPO – SATIPO - JUNIN, bachiller de la especialidad de Administración de Empresas de la UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, a usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, estando en pleno desarrollo de la formulación de la tesis denominado "BALANCE SCORCARD Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS PROVINCIA SATIPO - 2019", cuyo objetivo es poder optar el título profesional de Licenciado de Administrador de Empresas, razón por la cual en concordancia con el artículo 10° de la Ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito encarecidamente la siguiente información:

Copia digital de la base de datos en formato EXCEL de las empresas de VTA MAY. ARTICULOS DE FERRETERIA (CIIU es 4663) de la Provincia de SATIPO, con los siguientes campos:

- a. N° de RUC, nombre o razón social, dirección del domicilio fiscal, Régimen Tributario, sistema de emisión de comprobantes de pago, sistema de contabilidad adoptado /manual, mecanizado y/o electrónico), estado y condición del contribuyente.

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a mi solicitud.

Satipo, 19 de febrero del 2020


Firma

26/5/2021

Gmail - Atención de Solicitud de Datos Número 88022742



Maycol <maycol.iq13@gmail.com>

Atención de Solicitud de Datos Número 88022742

1 mensaje

Centro Servicios Huancayo <cschuancayo@sunat.gob.pe>

2 de marzo de 2020, 20:09

Para: "MAYCOL.IQ13@GMAIL.COM" <MAYCOL.IQ13@gmail.com>

Cc: Casimiro Silva Susel <scasimiro@sunat.gob.pe>, Mucha Hinostroza Judith Karina <jmuchu@sunat.gob.pe>

Señor:

MAYCOL ICHPAS QUISPE

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a la solicitud de la referencia mediante el cual solicita al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se le proporcione en formato excel la relación de empresas inscritas en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) dedicados a la actividad comercial correspondiente al CIU 4663, cuyo domicilio fiscal se encuentra ubicado en la provincia de Chanchamayo, detallando: N.º de RUC, nombre o razón social, domicilio fiscal, régimen tributario, sistema de emisión de comprobantes de pago, sistema de contabilidad y estado de contribuyente.

Al respecto, el artículo 10º de la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.

En ese sentido, atendiendo a que la información solicitada no se encuentra dentro de los alcances de la reserva tributaria normada en el artículo 85º del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N.º 133-2013-EF y normas modificatorias, como tampoco dentro de los supuestos de reserva a que se refiere la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales^[1], adjunto al presente en formato excel un total de nueve (09) folios la relación de personas naturales y jurídicas inscritas en el Registro Único de Contribuyentes al 26 de febrero de 2020, dedicados a la actividad comercial correspondiente al CIU 4663 (Venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción), cuyo domicilio fiscal se encuentra ubicado en la provincia de Chanchamayo, detallando: N.º de RUC, nombre o razón social, domicilio fiscal, régimen tributario, sistema de emisión de comprobantes de pago, sistema de contabilidad y estado de contribuyente.

Por otro lado, informarle que usted puede acceder a la información relativa al Registro Único de Contribuyentes a través de la dirección en internet <http://www.sunat.gob.pe>.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Lorena Ursula Choquehuanca Vilca
 Jefe de la División de Servicios al Contribuyente – IR Junín
 Calle Real N.º 333 – Huancayo
 Tlf. 064-481210 anexo 40040
www.sunat.gob.pe



[1] Respecto a la solicitud del domicilio fiscal de las personas naturales, se comunica que esta información se encuentra protegida por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, motivo por el cual no es factible atender su pedido en este extremo.

26/5/2021

Gmail - Atención de Solicitud de Datos Número 88022742

De: webmaster@sunat.gob.pe <webmaster@sunat.gob.pe>
Enviado el: miércoles, 19 de febrero de 2020 12:40 p.m.
Para: Choquehuanca Vilca Lorena Ursula <lchoquehuancav@sunat.gob.pe>
CC: Torres Ocampo Reynaldo Jose Carlos <RTORRES3@sunat.gob.pe>
Asunto: Reasignación de Solicitud de Datos Número 88022742

SOLICITUD f5030

Datos de la solicitud f5030 reasignada.

Dato	Valor
Número de Orden:	88022742.
Fecha de Ingreso:	19/02/2020 12:30:50.
Fecha de Presentación (aclaratoria):	
Documento de Identidad:	74165493 - DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE.
Solicitante:	ICHPAS QUISPE MAYCOL.
Dirección:	JR.4 SUR PTO.30.
Código Ubigeo:	120604 - JUNIN / SATIPO / MAZAMARI.
Correo Electrónico:	MAYCOL.IQ13@GMAIL.COM.
Teléfono Fijo:	.
Teléfono Celular:	969131472.
Información Solicitada:	SOLICITO COPIA DIGITAL DE LA BASE DE DATOS EN FORMATO EXCEL DE LAS EMPRESAS DE VTA MAY ARTICULO DE FERRERERIA CIU ES 4663 DE LA PROVINCIA DE CHANCHAMAYO. - PARA LA FORMULACIÓN DE MI TESIS DENOMINADO BALANCE SCORCARD Y GESTION EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS FERRETERAS PROVINCIA DE CHANCHAMAYO - 2019. DEBER DE CONTENER : N° DE RUC, NOMBRE O RAZÓN SOCIAL, DIRECCIÓN DEL DOMICILIO FISCAL, RÉGIMEN TRIBUTARIO, SISTEMAS DE EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO, SISTEMA DE CONTABILIDAD ADOPTADO Y ESTADO Y DEL CONTRI.
Tema:	010 - PADRÓN DE CONTRIBUYENTES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE FISCALIZACIÓN, CONTROL DE LA DEUDA, COBRANZA, RECURSOS IMPUGNATORIOS, SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE, CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS DE CORRESPONDER Y OTROS TEMAS DE LA INTENDENCIA REGIONAL JUNIN.
Forma de Entrega:	CORREO ELECTRÓNICO.
Nombre del Funcionario:	0054 - CHOQUEHUANCA VILCA LORENA URSULA.