



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL BALANCED SCORECARD Y SU IMPLEMENTACIÓN
CON LA NORMA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS
INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE
LURÍN, PERIODO 2021-2022**

**PRESENTADO POR
JANIRE ANDREA BELTRAN CHAVARRIA
ELIZABETH AITANA MENDOZA GALVEZ**

**ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

**EL BALANCED SCORECARD Y SU IMPLEMENTACIÓN CON LA
NORMA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES
DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN, PERIODO 2021-2022.**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
BELTRAN CHAVARRIA JANIRE ANDREA
MENDOZA GALVEZ ELIZABETH AITANA**

**ASESOR:
DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

LIMA, PERÚ

2024

**“EL BALANCED SCORECARD Y SU IMPLEMENTACIÓN CON LA NORMA ISO
31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL
DISTRITO DE LURÍN, PERIODO 2021-2022”**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIO:

Dra. LUZ MARÍA GALINDO URIBE

MIEMBRO DE JURADO:

Dra. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

DEDICATORIA

En primer lugar, agradecemos a dios por estar siempre en nuestros proceso académico y profesional, también a nuestras familias por su apoyo incondicional en nuestro proceso académico.

AGRADECIMIENTO

A dios por bendecirnos y permitirnos realizar la tesis, por otro lado, a nuestros padres por el apoyo brindado y las enseñanzas de persistir ante cualquier obstáculo.

● 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 19% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.usmp.edu.pe Internet	11%
2	hdl.handle.net Internet	<1%
3	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	<1%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08 Submitted works	<1%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-20 Submitted works	<1%
6	coursehero.com Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
8	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-06-24 Submitted works	<1%

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TURNITIN	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. Formulación del problema	23
1.1.1. <i>Problema Principal</i>	23
1.1.2. <i>Problemas Específicos</i>	24
1.2. Objetivos de la investigación	24
1.2.1. <i>Objetivo Principal</i>	24
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	24
1.3. Justificación de la investigación	24
1.3.1. <i>Importancia de la investigación</i>	25
1.3.2. <i>Viabilidad de la investigación</i>	25
1.4. Limitaciones	25
CAPÍTULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la Investigación	26
2.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	26
2.1.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	32
2.2. Bases Teóricas	37
2.2.1. <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.2.2. <i>ISO 31000:2018</i>	48
2.3. Definiciones de Términos Técnicos	59
CAPÍTULO III	63
HIPÓTESIS Y VARIABLES	63
3.1. Hipótesis Principal	63
3.2. Hipótesis Especifico	63

3.3.	Operacionalización De Variables.....	64
3.3.1.	<i>Variable Independiente</i>	64
3.3.2.	<i>Variable Dependiente</i>	65
CAPÍTULO IV	66
METODOLOGÍA	66
4.1.	Diseño Metodológico.....	66
4.1.1.	Tipo de Investigación	66
4.1.2.	Nivel de Investigación	66
4.1.3.	Método	67
4.1.4.	Diseño	67
4.1.5.	Enfoque.....	67
4.2.	Población y muestra.....	68
4.2.1.	Población	68
4.2.2.	Muestra	69
4.3.	Técnicas de Recolección de Datos	71
4.3.1.	<i>Técnicas</i>	71
4.3.2.	<i>Instrumentos</i>	71
4.3.3.	<i>Procedimiento de Comprobación de Validez y Confiabilidad de los Instrumentos</i>	71
4.4.	Técnicas para el procesamiento de la información.....	74
4.5.	Aspectos Éticos	75
CAPÍTULO V	76
RESULTADOS	76
5.1.	Presentación.	76
5.2.	Interpretación de Resultados.....	77
5.3.	Contrastación de Hipótesis	98
5.3.1.	<i>Hipótesis principal</i>	99
5.3.2.	Hipótesis Específica (a).....	106
5.3.3.	<i>Hipótesis Específica (b)</i>	113
5.3.4.	Hipótesis Específica (c)	119
CAPÍTULO VI	126
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
6.1.	Discusión	126
6.2.	Conclusiones.....	130
6.3.	Recomendaciones.....	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	19
<i>Nivel de producción en las divisiones industriales.</i>	19
Tabla 2.	64
<i>Operacionalización de la variable dependiente: Balanced Scorecard.</i>	64
Tabla 3.	65
<i>Operacionalización de la Variable Dependiente: ISO 31000:2018.</i>	65
Tabla 4.	68
<i>Población considerada para las encuestas.</i>	68
Tabla 5.	70
<i>Muestra Estratificada</i>	70
Tabla 6.	72
<i>Clasificación de los instrumentos de la validez por juicio de expertos.</i>	72
Tabla 7.	73
<i>Cálculo del alfa de Cronbach al 100% con el SPSS.</i>	73
Tabla 8.	74
<i>Rangos de Nivel de Confiabilidad.</i>	74
Tabla 9.	77
<i>Implementación del Balanced Scorecard.</i>	77
Tabla 10.	79
<i>Percepción del Cliente.</i>	79
Tabla 11.	80
<i>Nivel de Fidelidad de Cliente.</i>	80
Tabla 12.	82
<i>Mejora de Procesos.</i>	82
Tabla 13.	83
<i>Servicio Postventa.</i>	83
Tabla 14.	85
<i>Nivel EBITDA.</i>	85
Tabla 15.	86
<i>Nivel de Rentabilidad de los Activos Netos.</i>	86
Tabla 16.	88
<i>ISO 31000:2018.</i>	88
Tabla 17.	89
<i>Aumento de Competidores.</i>	89

Tabla 18.	91
<i>Aumento de Productos Sustitutos.</i>	91
Tabla 19.	92
<i>Servicio de Despacho.</i>	92
Tabla 20.	94
<i>Nivel de Cantidad de Reclamos.</i>	94
Tabla 21.	95
<i>Capacidad de Pago del Servicio de las Deudas.</i>	95
Tabla 22.	97
<i>Uso Eficiente de los Recursos.</i>	97
Tabla 23.	100
<i>Tabla cruzada de las variables Balanced Scorecard y el ISO 31000:2018.</i>	100
Tabla 24.	102
<i>Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la tabla 23.</i>	102
Tabla 25.	103
<i>Tabla cruzada Balanced Scorecard “ISO 31000:2018”</i>	103
Tabla 26.	103
<i>Pruebas de chi-cuadrado.</i>	103
Tabla 27.	107
<i>Perspectiva del cliente y riesgo de crecimiento de las ventas.</i>	107
Tabla 28.	108
<i>Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 27.</i>	108
Tabla 29.	109
<i>Tabla cruzada Perspectiva del cliente*Riesgo de crecimiento de las ventas.</i>	109
Tabla 30.	110
<i>Pruebas de chi-cuadrado.</i>	110
Tabla 31.	114
<i>Tabla cruzada de las variables perspectiva del proceso interno y el riesgo de continuidad del negocio.</i>	114
Tabla 32.	115
<i>Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 31.</i>	115
Tabla 33.	116
<i>Tabla cruzada de las variables perspectiva del proceso interno y riesgo de continuidad del negocio.</i>	116
Tabla 34.	117
<i>Verificación de este resultado con el software SPSS.</i>	117
Tabla 35.	121

<i>Perspectiva financiera y nivel de rentabilidad esperada.....</i>	121
Tabla 36.....	122
<i>Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 34.....</i>	122
Tabla 37.....	123
<i>Tabla cruzada de las variables perspectiva financiera y el nivel de rentabilidad esperada.</i>	123
Tabla 38.....	123
<i>Pruebas de chi-cuadrado.....</i>	123

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1:	78
El Balanced Scorecard.....	78
Figura 2.	79
<i>Percepción del Cliente</i>	79
Figura 3.	81
<i>Nivel de Fidelidad de Cliente</i>	81
Figura 4:	82
Mejora de Procesos.....	82
Figura 5.	84
<i>Servicio Postventa</i>	84
Figura 6.	85
<i>Nivel EBITDA</i>	85
Figura 7.	87
<i>Nivel de Rentabilidad de los Activos Netos</i>	87
Figura 8.	88
<i>ISO 31000:2018</i>	88
Figura 9.	90
<i>Aumento de Competidores</i>	90
Figura 10.	91
<i>Aumento de Productos Sustitutos</i>	91
Figura 11.	93
<i>Servicio de Despacho</i>	93
Figura 12.	94
<i>Nivel de Cantidad de Reclamos</i>	94
Figura 13.	96
<i>Capacidad de Pago del Servicio de las Deudas</i>	96
Figura 14.	97
<i>Uso Eficiente de los Recursos</i>	97
Figura 15.	104
Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.....	104
Figura 16.	105
<i>Recuento de los indicadores Balanced Scorecard por ISO 31000:2018</i>	105
Figura 17.	111
<i>Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis</i>	111

Figura 18.	112
<i>Recuento de los indicadores Perspectiva del cliente por riesgo de crecimiento de las ventas.</i>	112
Figura 19.	118
<i>Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.</i>	118
Figura 20.	119
<i>Recuento de Perspectiva del cliente por Riesgo de crecimiento de las ventas.</i>	119
Figura 21.	124
<i>Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.</i>	124
Figura 22.	125
<i>Recuento de Perspectiva financiera por nivel de rentabilidad esperada.</i>	125

RESUMEN

En la presente investigación titulada “EL BALANCED SCORECARD Y SU IMPLEMENTACIÓN CON LA NORMA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN, PERIODO 2021-2022, se desarrolló con el objetivo de poder determinar si el Balanced Scorecard se implementa con la norma ISO: 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022, para el desarrollo del presente trabajo se ha aplicado la metodología analítica y descriptiva, el uso del cuestionario como instrumento, consultas a expertos en el tema, revisión de otras investigaciones, revistas y libros especializados.

Cabe destacar que las empresas industriales de alimentos en el distrito de Lurín, contribuye con sus procesos y estándares de calidad a la producción de productos destinados al consumo humano; sin embargo durante los años 2021 y 2022 estas industrias como otras en la economía enfrentaron diferentes tipos de riesgos como son: riesgos de continuidad de las empresas, riesgo de inflación, riesgo de inestabilidad política; lo que obligó a la alta dirección a buscar herramientas que le permitan fortalecer su gestión empresarial.

En este contexto muchas empresas industriales ya han empezado la implementación de la norma ISO 31000 - gestión de riesgo, para su certificación correspondiente.

Una vez desarrollado las encuestas se procederá a la contrastación de hipótesis, análisis de la discusión, conclusión y recomendaciones.

Palabras clave: Balanced Scorecard, Gestión de Riesgos.

ABSTRACT

In the present research entitled "THE BALANCED SCORECARD AND ITS IMPLEMENTATION WITH THE ISO 31000:2018 STANDARD IN THE INDUSTRIAL FOOD COMPANIES OF THE DISTRICT OF LURIN, PERIOD 2021-2022, was developed with the objective of being able to determine if the Balanced Scorecard is implemented with the ISO standard: 31000: 2018 in the industrial food companies of the district of Lurin, 2021-2022, for the development of this work the analytical and descriptive methodology has been applied, the use of the questionnaire as an instrument, consultations with experts on the subject, review of other research, journals and specialized books.

It should be noted that industrial food companies in the district of Lurin, contribute with their processes and quality standards to the production of products for human consumption; however during the years 2021 and 2022 these industries like others in the economy faced different types of risks such as: business continuity risks, inflation risk, political instability risk; which forced senior management to seek tools that allow them to strengthen their business management.

In this context, many industrial companies have already started the implementation of the ISO 31000 standard - risk management, for their corresponding certification.

Once the surveys have been developed, we will proceed to the contrastation of hypotheses, analysis of the discussion, conclusion and recommendations.

Keywords: Risk management and Balanced Scorecard.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “El Balanced Scorecard y su incidencia en la implementación de la Norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, periodo 2021-2022”. Busca resaltar estas herramientas que ayuda a las empresas al cumplimiento de los objetivos estratégicos, siendo crucial para garantizar la estabilidad financiera y prevenir los riesgos que se encuentre en el tiempo.

En la actualidad para las empresas industriales de alimentos es indispensable asegurar su crecimiento sostenible en el largo plazo, es por ello que muchas de estas organizaciones utilizan el Balanced Scorecard ya que esta metodología es utilizada para poder definir y realizar un seguimiento a las estrategias que se contemplen, para constituir de una forma dinámica los objetivos.

La Alta Dirección de las empresas industriales de alimentos, están tomando en consideración la importancia de implementar la norma ISO 31000; la que permitirá incorporar estándares y altos niveles de calidad para la evaluación y cuantificación de los riesgos en todas sus operaciones, es por ello las empresas que ya cuentan con esta norma ISO, ya pueden identificar, categorizar, comunicar, validar el sistema de riesgos y crear un plan para ello.

La investigación está contando con VI capítulos estructurados, que se describe a continuación:

Capítulo I - Planteamiento del problema, constituye la base de trabajo, donde se desarrolla la situación problemática, formulación del problema, los objetivos,

justificación e importancia y las limitaciones que se tuvo para realizar la investigación.

Capítulo II - Marco teórico, expone los antecedentes de la investigación, el marco conceptual y el estudio descriptivo de los planteamientos teóricos, así como el marco legal.

Capítulo III - Hipótesis y variables, formulación de la hipótesis principal e hipótesis específicas, y la operacionalización de variables.

Capítulo IV - Metodología, revelamos el diseño metodológico, tipo de investigación, el diseño población y muestra que servirá para conocer los puntos de vista de los encuestados.

Capítulo VI - Discusión conclusiones y recomendaciones, consideramos la discusión de las variables, las conclusiones y recomendaciones que se plantea para encontrar respuesta a la hipótesis.

Por último, se presenta la fuente bibliográfica y los anexos adjuntos.

Los Autores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el país atraviesa un proceso de recuperación económica después del periodo post pandemia, que requiere de la disponibilidad de recursos naturales en el sector industrial, financiamiento, inversión en transformación digital para enfrentar un entorno de negocios cada vez más competitivo, donde el uso de la tecnología y la innovación son los pilares que garantizan mantener la ventaja competitiva de las empresas.

La industria de alimentos es muy importante en el Perú, debido a que participa activamente en la seguridad alimentaria. Según la Memoria Anual del SNI (Sociedad Nacional de Industrias) 2022-2023, los datos estadísticos nos señalan que:

Las divisiones industriales que no alcanzaron el nivel de producción del 2021-2022 fueron:

Tabla 1.

Nivel de producción en las divisiones industriales.

Divisiones industriales	Nivel de producción
Fabricación de coque y productos de refinación del petróleo.	(-19,8%)
Actividades de impresión.	(-8,3%)
Elaboración de productos de caucho y plástico.	(-4,6%)
Productos alimenticios.	(-3,9%)
Fabricación de productos textiles.	(-2,6%)
Elaboración de productos farmacéuticos.	(-1,6%)
Menor fabricación de papel y productos de papel.	(-0,7%)

Fuente: Elaboración propia.

El Balanced Scorecard en la coyuntura actual se constituye en una herramienta estratégica que concentra su análisis en cuatro perspectivas:

- a) Perspectiva financiera.
- b) Perspectiva del cliente.
- c) Perspectiva del proceso interno.
- d) Perspectiva del aprendizaje y crecimiento.

De lo anterior se desprende que el Balanced Scorecard aporta a la alta dirección la cultura de los indicadores de desempeño y de esta forma contribuir a la rentabilidad y productividad de las empresas industriales de alimentos.

Durante el presente trabajo de investigación se ha identificado algunos problemas que pueden afectar la calidad de la gestión empresarial:

- a) Según Servat A. (2011). Auditor líder certificado en continuidad del negocio con amplia experiencia en certificación y miembro y gerente de la firma Internacional "Eficiencia gerencial y productividad", en su artículo

indica que muchas empresas demuestran ser eficientes en satisfacción de sus clientes en cuanto a sus productos. Sin embargo, existen estudios y encuestas que señalan que la mayoría de las empresas solo miden que tan bien opera sus sistemas de ventas, dejando de lado el reconocer que es lo que el cliente desea de la empresa y no que tan eficiente es el sistema que emplean. No todas las empresas toman en consideración la perspectiva del cliente frente al servicio o producto recibido enfocado en aumentar el crecimiento de las ventas.

b) No se identifican en los procesos internos administrativos y de producción desventajas que podrían ser parte de una mejora continua para potenciar el nivel económico. Según Melgar, M. (2022), nos dice “Los costos de las materias primas alcanzaron sus niveles más altos en los primeros meses del año, nuestro escenario actual es impredecible. En este entorno de alta volatilidad, es fundamental que las empresas dispongan de un buen mapeo de todos sus riesgos y un plan de gestión para poder hacer frente a todas estas exposiciones”. De acuerdo a lo mencionado, se hace evidencia que deberían ser puntos claves a tener en cuenta como parte fundamental del plan de continuidad del negocio, ya que se viene superando los efectos económicos que dejó el aislamiento sanitario pandemia lo que alteró el abastecimiento de materias primas, productos acabados y aumento debilidades ya existentes de fabricación y procesos industriales, como el impedimento a la exportación o la centralización de la producción en solo algunos países.

c) No se difunden adecuadamente en las industrias de alimentos la perspectiva financiera que ayuda a gestionar una mejor forma y análisis

de medir su rentabilidad. Como nos da a conocer: El comercio (2015), “Recientemente en el caso de la corporación peruana multinacional Alicorp la cual decidió el cambio de su gerente general, ha hecho que surjan algunas dudas sobre de qué modo la actual coyuntura económica puede revelar problemas financieros, por un crecimiento acelerado y una deuda creciente, o también sacar a la luz estructuras internas que hasta el momento no habían mostrado sus lados más débiles. La subida en el precio del dólar a nivel internacional no le ha convenido a las empresas peruanas que han asumido deuda en esta moneda, pues ahora esta les cuesta más en un escenario en el que la desaceleración de la economía ha impactado también en sus ventas.”

Por otro lado, después de haber pasado por los nefastos efectos de la pandemia y las secuelas que dejó el fenómeno del niño, es imperativo que todas las empresas industriales de alimentos incorporen en su gestión empresarial la gestión de riesgos. En este contexto la Norma ISO 31000:2018, la cual va a ser el proceso donde identifica, evalúa y traza una idea para mantener bajo control y reaccionar a los efectos del riesgo, ya que nos ayuda también alcanzar objetivos, analizando y tomando la gestión de riesgo para la toma de decisiones. Según la Organización Internacional de Normalización menciona que:

Esta norma se aplica a la gran mayoría de actividades comerciales, incluyendo la planeación, ejecución de gestión y técnica de comunicación. Mientras que todos los organismos manejan la inseguridad en cierta medida, las sugerencias de esta norma se desarrollaron para aumentar las técnicas de gestión y respaldar la seguridad y protección en todo momento en el lugar de trabajo.

En el distrito de Lurín, existen empresas que aplican a sus diferentes áreas estas habilidades, que les concede alcanzar la visión que se establece y a su vez al diseño de tácticas que permitan alcanzar objetivos establecidos.

Por todo lo mencionado el problema que se ha visto en las empresas es: de qué manera el Balanced Scorecard se implementa con la norma ISO 31000:2018 para poder ayudar a tener un mejor manejo de ello y conocer los riesgos que tienen.

El objetivo de las autoras de la presente investigación es aportar experiencias de otros sectores y conocimientos a los empresarios del sector industrial para enfrentar de una forma muy responsable los efectos de los riesgos globales, y determinar si el Balanced Scorecard incide en la implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, periodo 2021-2022.

Delimitación de la investigación:

Delimitación espacial:

El ámbito donde se llevó a cabo la investigación será en las empresas industriales en el distrito de Lurín, Lima.

Delimitación temporal:

El periodo que comprendió el presente estudio concierne a los años 2021 hasta el 2022.

Delimitación social:

Las técnicas para la recopilación de información fueron aplicadas al sector industrial, a los gerentes y encargado del área de finanzas que se encuentren en dicho rubro.

Delimitación conceptual:

Balanced Scorecard: Robert Kaplan y David Norton (1996) según plantea lo siguiente: que el CMI es un modo de administración o sistema administrativo (Management System), que va más allá de lo que es la perspectiva financiera con la que los directivos acostumbran evaluar la marcha de una empresa. Es un procedimiento para medir las actividades de una compañía en términos de su visión y estrategia.

ISO 31000:2018: El objetivo del marco en referencia de esta norma es la gestión de riesgos para asistir a los organismos en añadir la gestión de riesgos en todas sus labores y funciones significativas. La realidad de la administración/gestión de riesgos necesitara de su implementación en la gobernanza de las organizaciones, incorporando la toma de decisiones. Esto solicita la ayuda de las partes interesadas, especialmente de la alta dirección.

1.1. Formulación del problema

1.1.1. *Problema Principal*

¿De qué manera el Balanced Scorecard se implementa con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022?

1.1.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la perspectiva del cliente influye en el riesgo de crecimiento de las ventas?
- b) ¿Cómo la perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio?
- c) ¿Cómo la perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. *Objetivo Principal*

Determinar si el Balanced Scorecard se implementa con la norma ISO: 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- a) Analizar si la perspectiva del cliente influye en el riesgo de crecimiento de las ventas.
- b) Evaluar si la perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio.
- c) Determinar si la perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada.

1.3. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justificó con el propósito de indicar si las empresas están yendo en un camino equivocado al no estar utilizando

adecuadamente las bondades que tienen la herramienta Balanced Scorecard, para mejorar su producción, rentabilidad y la posición en el mercado.

1.3.1. Importancia de la investigación

Esta investigación es de suma importancia ya que queremos que los empresarios y las empresas de ese sector apliquen debidamente esta herramienta que será de gran utilidad para que puedan mejorar sus condiciones, tener una mejora en el mercado y tener un mejor rendimiento.

1.3.2. Viabilidad de la investigación

Para la realización de la tesis se ha considerado que ha sido viable, se ha contado con profesionales especialistas en el tema. Además, se ha contado con la disponibilidad de tiempo necesario, como de recursos y suficiente acceso de información esencial tanto en libros, tesis, internet, entre otros.

1.4. Limitaciones

En la investigación se presentaron algunas dificultades con respecto al acceso de información sobre una de la variable, la cual fue superada para la continuación de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Zacarias, C. & coronel, F. (2020), "Implementación del BSC (Balanced Scorecard) como herramienta de gestión en la empresa Huanca Autos S.A.C." para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Centro del Perú; la tesis mencionada indica que:

"Es necesario dar a conocer ciertas estrategias para lograr un desarrollo que permita la adaptación y la competitividad a los cambios acelerados que prevalecen en el mercado. Se sabe que la situación del mercado de los productos y las ventajas de ello han tenido nuevas informaciones con las nuevas tecnologías que hay. Se conoce

que el dinero y la mano de obra no son actualmente el principal medio de desarrollo económico, sino el conocimiento, la productividad, la innovación en el lugar de trabajo y una herramienta o instrumento de gestión para el acceso en un tiempo real a la información y toma de decisiones, vinculado día a día con un objetivo estratégico de mediano y largo plazo, para obtener una visión institucional.” (p. 11-12)

La tesis mencionada nos brinda información de cómo se utiliza el Balanced Scorecard para ofrecer un potencial significativo para la administración eficiente de las empresas, muchas de ellas se han inclinado al uso de esta herramienta, ya que permite la mejora y poder potenciar el desempeño de acuerdo a la agrupación de sus objetivos las cuales tienen cuatro perspectivas que son consideradas dentro de la empresa, financiera, clientes, los procesos internos y aprendizaje. Con las perspectivas mencionadas se va a lograr poner énfasis en los temas fundamentales, a través de los objetivos y mediciones de estos, utilizando indicadores estratégicos.

Nos brinda una metodología con la cual el proceso de gestión se simplifica, nos da la visión más amplia de la empresa a futuro, la cual va a mantener un enfoque a cada una de las partes de la empresa en una sola dirección. Nos ayuda a la mejora del rendimiento de nuestros procesos con indicadores seleccionados y actividades estratégicas, indica que los resultados pueden ser satisfactorios.

Una de las ventajas que tiene la implementación del Balanced Scorecard a las empresas, es de guiar una administración proactiva presentando los indicadores financieros y no financieros; herramienta sistémica para el mejoramiento de la calidad y la buena operatividad mediante el monitoreo de los principales indicadores que van a llevar al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Ynfantes, C. & Marco, A. (2022), "Tratamiento de las pérdidas esperadas según NIIF 9: Instrumentos Financieros y su impacto en la Gestión de Riesgos en las principales empresas textiles exportadoras de T-shirts del distrito de Ate, 2020" para obtener el título profesional de Contador Público.

"Un claro ejemplo que refleja el impacto de la pandemia en la industria textil es el caso de la Compañía Universal Textil que inició su proceso de liquidación debido a que calificó como insostenible el esfuerzo por mantener en carrera a la empresa. Si bien la compañía arrastraba pérdidas durante los periodos del 2018 y 2019, la gerencia dispuso de un plan de recuperación que se vio afectada totalmente con la llegada de la pandemia, afectado en primera instancia por el paro de sus operaciones y posteriormente por la caída de los ingresos y la poca recuperabilidad de sus cobranzas a tal punto de tomar la decisión de liquidar a la compañía al no poder cumplir con sus obligaciones. Por esta razón se debe priorizar una adecuada gestión de riesgos para hacer frente a las situaciones

disruptivas en la economía, permitiendo analizar, evaluar e informar sobre los potenciales impactos que surgen desde el mismo y tener un enfoque de cómo reaccionar ante los posibles riesgos.” (p. 68-69).

La tesis en mención nos brinda una información de cómo es el uso de los diferentes instrumentos financieros, como llegaron a ser los contratos de futuro, forwards, swaps y otros, por ello llegó a afectar la gestión de riesgos de las empresas industriales, porque redujeron la volatilidad e incertidumbre de los ciertos factores financieros como llegaron a ser la tasa de interés o el precio de las materias prima que comenzaron a tener un alza.

Las empresas no han tenido conocimiento de la herramienta, si lo hubieran tenido no hubieran presentado un impacto negativo desmedido. Pero muchas de ellas no consideran el uso de las coberturas u otro tipo de herramienta para poder llegar a mitigar los riesgos financieros que se tiene, por lo que tomando el entorno que paso de la pandemia se vio afectada en mayor medida las empresas que no contaban con las herramientas adecuadas.

El COVID-19 generó un impacto negativo en la medición de las pérdidas crediticias esperadas para las empresas incrementando las provisiones, así como el deterioro de cartera de los clientes que son morosos. Este suceso, no solo llegó a afectar a las cuentas por cobrar previstas, sino también los indicadores de gestión de cobranza que presentaron las empresas en esos años.

En el año 2020, muchas de las empresas se han enfrentado a un conjunto de riesgos a gran escala causados por la propagación mundial de virus que se ha visto en este siglo. No todas las empresas actuaron con rapidez para poder reducir los riesgos o mitigarlos, algunas de ellas se vieron en la obligación de cerrar o declararse en bancarrota por todo el suceso.

La liquidez ha sido un factor clave para poder determinar los riesgos que han sido afectados los instrumentos financieros, por ello se recata la importancia de la gestión de riesgo en base a su liquidez para poder definir cuáles son los instrumentos financieros que serán clasificados como tal y cuáles serán los que proveen de ello a las empresas para poder seguir operando a pesar del incumplimiento o el retraso que se tenga en la cadena de su cliente.

Conocemos que las empresas por la coyuntura presenten deficiencias en sus controles respectivos a la gestión de sus cuentas, debido que muchos de ellos no efectuaron acciones para poder afrontar las consecuencias económicas, en consecuencia, de ellos hubo un incremento significativo en sus provisiones para las pérdidas esperadas y a la par afectó a los flujos de caja.

La pandemia afectó significativamente a los mercados financieros, ha sido uno de las áreas más afectadas, por ello los mercados bursátiles han disminuido bruscamente y la volatilidad ha aumentado. Es un llamado de atención para que las instituciones

financieras y empresas consideren de manera integral su capacidad de recuperación operativa para poder enfrentar eventos externos.

Se ha creado una considerable tensión e incertidumbre en los mercados, por la cual muchas empresas como bancos han experimentados problemas para la gestión de riesgo de liquidez debido a reembolsos de préstamos. Este riesgo de liquidez fue más afectado a los bancos ya que se tuvo pérdidas de depósitos potencialmente mayores y llamadas de margen debido a una mayor volatilidad.

Alcocer, C. (2021). “Balanced Scorecard y la rentabilidad de microempresas comercializadoras de concreto distrito de Huancayo, 2018” para obtener el título profesional de Contador Público.

“...han experimentado dificultades económicas, las causas que generaron la baja rentabilidad son: la falta de documentos de gestión, poca planificación de operaciones, estados financieros poco confiables, la rentabilidad económica y financiera se vería mermada por la falta de instrumentos de gestión, falta de aplicación del Balanced Scorecard, mala toma de decisiones en la gerencia. Y como consecuencias de la poca rentabilidad que tuvieron las microempresas comercializadoras de concreto fueron: cierre o quiebre de la empresa, despido de sus trabajadores, venta de sus activos.” (p. 10).

Como nos da a conocer el autor en su tesis la investigación que se realizó resuelve en gran medida el problema que se ha tenido de

cierre y quiebra de las empresas debido a la baja rentabilidad y manejo de planeamiento estratégico inadecuado. Por tal razón, ha planteado el uso del Balanced Scorecard como herramienta de gestión para que las empresas incrementen su rentabilidad acorde a las exigencias de un mercado competitivo.

El Balanced Scorecard es un instrumento que es muy necesario para las empresas ya sea microempresas porque es un instrumento de gestión que es necesaria e importante, las cuales muchas de ellas no son utilizadas de la manera correcta, logrando que la información recolectada se utilice en las empresas para el diagnóstico preliminar obteniendo rentabilidad.

Toda empresa tiene que tomar consideración en la perspectiva financiera, la cual va a ser realizada o vista por el gerente general, con la ayuda de los especialistas, tenemos que saber que esta perspectiva está incluida en el Balanced Scorecard.

La otra perspectiva que se ve es la de los clientes, considerando lo que buscan los clientes y no los directivos de la empresa, si se realiza estas acciones se va a poder ver un incremento considerado en nuestra rentabilidad.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Farfán M., Morales G., (2020). "Propuesta de un modelo de gestión integral basado en Balanced Scorecard para la empresa Colemun S.A". Tesis para optar a la Maestría en Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca – Ecuador. El

objetivo general es sugerir un tipo de gestión integral, fundamentado en el Balanced Scorecard para la empresa Colemun S.A.; lo que admitirá constituir los criterios y orientación para llevar un control óptimo de los procesos de la corporación. El diseño metodológico es de carácter descriptivo. Las conclusiones a las que arribó al final del estudio son:

“El plan del modelo de gestión fundamentado en el BSC para desplegar en la empresa Colemun S.A., se presenta desde lo estratégico hasta lo operativo, debidamente sostenida demuestra su facilidad económica-financiera, lo cual permite establecer los indicadores y criterios. Para llevar un registro y uso excelente de la evolución de la empresa, mediante la utilización de instrumentos como el mapa estratégico y los indicadores clave, diseñados específicamente para Colemun S.A. que escasea de ellos.”

Actualmente, las normas financieras han sido el procedimiento más usual para determinar la función de una organización. En el estudio y aplicación del BSC en la empresa mencionada resultó de gran beneficio ya que con el uso de indicadores y criterios se obtuvo un manejo óptimo económico-financiero que permitió medir su evolución. La empresa no contaba con ningún plan diseñado para lograr sus objetivos a corto y largo plazo. El Balanced Scorecard es un instrumento demostrado que compone medidas financieras claves con normas operacionales para otorgar una figura más completa de

la función. La clave está en asociar. Hoy los directivos plantean que toda la empresa esté orientada y dirigiéndose hacia la visión estratégica.

El Balanced Scorecard brinda una serie de normas dispuestas para unir el objetivo entre la visión de la empresa y las operaciones diarias de los empleados. Nos da la ventaja de asegurar que los procedimientos internos y su evolución están guiados hacia la complacencia del cliente y el cumplimiento financiero.

Con ello se quiere decir, que la herramienta del Balanced Scorecard es más que una relación de indicadores de cualquier índole. Su cargo está en su capacidad para interpretar la percepción organizacional en las metas operacionales, para proyectar sus efectos dentro de los objetivos que interpreta la estrategia y para orientarse en medir el avance de la estrategia, usando una combinación de medidas de evaluación del desempeño.

Hernández A., Ospino I., (2022). “Desarrollo de un tablero de control para la toma de decisiones sobre la plataforma Marketplace para la Fundación Evolución Caribe”. Tesis para optar el grado de ingeniero de sistemas, Universidad del Sinú. Cartagena – Colombia.

El objetivo principal de esta investigación es integrar un tablero de control adaptado a la plataforma Marketplace que permitirá el análisis y visualización de los datos como ayuda para la toma de decisiones en la Fundación evolución Caribe. Las conclusiones a las que arribó al final del estudio son:

“Este estudio permitió acceder a la realización y la mejora de un tablero de control para la toma de decisiones, que le ayudará a la Fundación Evolución Caribe renovar el análisis y la siguiente toma de decisiones sobre su diseño de negocios. Se alcanzó a cumplir con objetivos específicos sugeridos inicialmente en el proyecto y por consiguiente el objetivo general de la siguiente forma: La adopción de maneras para precisar el propósito del plan, actores del plan y cada aviso funcional y no funcional, facultó dar cumplimiento al objetivo.”

De lo anterior podemos desprender que la herramienta del BSC, puede ser aplicada para medir el cumplimiento de objetivos, en canales digitales como lo es el Marketplace. Generando así un mejor resultado, que nos da un panorama más claro para la toma de decisiones, de los distintos procesos empresariales de las industrias. La teoría del Balanced scorecard se basa bajo 4 perspectivas para estimar el avance de una organización: en la investigación citada líneas arriba, podemos deducir que el enfoque trabajado fue la perspectiva de procesos internos y la de satisfacción al cliente para lo cual es fundamental asegurar el desarrollo exitoso del crecimiento de la organización.

Leal S., García K., (2021). “Diseño de un plan de gestión del riesgo del servicio farmacéutico de la Fundación Oftalmológica de Santander; según los requisitos de la norma ISO 31000:2018 y la Resolución 1403:2007”. Tesis para elegir el título de magíster en

calidad y gestión integral. Universidad de Santo Tomas. Provincia de Bucaramanga – Colombia. El objetivo principal es proyectar un plan de dirección del riesgo en el servicio farmacéutico de la fundación oftalmológica de santander, según los requisitos de la norma ISO 31000:2018 y la Resolución 1403: 2007. Las conclusiones a las que arribó al final del estudio son:

“La herramienta de evaluación implementado, para desarrollar el resultado de la situación actual del sistema de gestión de riesgo del servicio farmacéutico, comprende una metodología de evaluación estructurada en cinco factores, la cual permite la comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 31000:2018; evidenciando de esta forma que el plan no solo se ajusta a las necesidades del servicio farmacéutico, sino que también es acorde con las políticas de gestión de calidad de la empresa. A partir de la presente investigación y de la realización de la evaluación al interior del servicio farmacéutico de la Fundación, se admite establecer que el desarrollo de las características del plan de gestión de riesgo, y la ejecución del plan de acción diseñado para el servicio farmacéutico sustituye una necesidad estratégica de la empresa enfocado con el seguimiento constante a todos los indicadores ,y el reforzamiento de la gestión del riesgo en todos los niveles de la empresa, consolidando la articulación y comunicación entre los diferentes directivos o responsables de la gestión de riesgos en la organización, ya que en cada proceso se identifican los riesgos y

asimismo los administran y gestionan desde un trabajo en equipo independiente.”

En la actualidad, muchas organizaciones sin considerar su tamaño están ejerciendo estrategias de gestión de riesgos con el propósito de prever problemas que se puedan descubrir, para llevar a cabo este método, los riesgos se deben identificar, analizar y monitorear. En el trabajo de investigación mencionada, se da a conocer que las normas de calidad establecidas por la ISO:31000 ayudó a mejorar distintos procesos de gestión, de las áreas de esta industria farmacéutica, tomando en consideración e importancia la comunicación con los directivos y responsables de cada área, posibles riesgos que pasan en los departamentos gerenciales

Como hemos podido evidenciar en la investigación, la Norma ISO 31000:2018 es una herramienta de gran ayuda en el tratamiento de riesgos dentro de una empresa, ya que, con esta, se alcanzó a cumplir los objetivos planteados, sin preocuparnos, por descuidos que se puedan presentar o por lo menos moderar los posibles daños.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Balanced Scorecard*

Marco histórico.

El ejemplo fue desarrollado en 1992 por los profesores de la Universidad de Harvard Kaplan y Norton, que revolucionaron la administración de empresas con esta idea. Es útil para dirigir la

organización hacia la consecución de los planes corporativos mediante objetivos e indicadores mensurables.

El prólogo de medidas sobre cuestiones inmateriales como prerequisites necesarios para cumplir los propósitos financieros fue la innovación más significativa, según sugirieron ambos gestores de la calidad. Aunque el uso o la aplicabilidad de este enfoque no tiene una repercusión directa en las normas gubernamentales o de otro tipo en los numerosos ámbitos en los que puede utilizarse, realmente tendrá un impacto positivo en todas las empresas que lo utilicen en su administración administrativa.

Según Kaplan R., Norton D. (1996). En su libro Cuadro de Mando Integral nos dice que:

“el cuadro de mando integral pone en relevancia el desarrollo de los objetivos financieros, el cuadro de mando evalúa la posición de la empresa desde cuatro perspectivas por igual: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y el crecimiento. El cuadro de mando integral acepta que las empresas puedan seguir la pista de los resultados financieros, al mismo tiempo que observan los avances en la formación de aptitudes y el logro de los bienes intangibles que necesitan para un crecimiento futuro”.

Actualmente las empresas vienen implementando distintas maneras de mantener equilibrado el correcto desarrollo dentro de esos ámbitos, durante la era de la tecnología se ha visto que el éxito lo alcanzaron las organizaciones que podían mantener las nuevas

tecnologías en sus distintos procesos internos, incluyendo a los clientes, y derechos contractuales.

El presente libro contribuye a nuestra investigación porque nos indica que el Balance Scorecard brinda una seguridad de avance del desarrollo de los objetivos empresariales, seguido bajo 4 perspectivas que facilitan el desempeño equilibrado de un avance continuo. Así mismo ayuda a la organización de nuevas empresas, que estén adoptando estructuras ideales y sencillas centrándose en lo fundamental.

Según Robert S., Kaplan R., Norton D. (1996). En su libro *The Balanced Scorecard* mencionan lo siguiente:

“El cuadro de mando integral es una colección más amplia e integrada de medidas que conectan el rendimiento actual de los clientes, los procesos internos, los empleados y los sistemas con el éxito financiero a largo plazo, al tiempo que mantiene la medición financiera como resumen crucial del rendimiento de la gestión.”

Este libro añade valor a nuestro estudio al demostrar cómo el Balance Scorecard, que se basa en cuatro perspectivas que apoyan el rendimiento equilibrado de la mejora continua, asegura el éxito en el desarrollo de los objetivos corporativos. También ayuda en la organización de nuevas empresas, que utilizan modelos organizativos óptimos y sencillos que priorizan lo esencial.

Según Niven P. (2006). En su libro *Balanced Scorecard step by step*, manifiesta lo siguiente acerca del origen de esta herramienta:

“La creciente percepción de que los indicadores de resultados financieros eran inútiles para las empresas contemporáneas sirvió de catalizador para el estudio. Las empresas participantes en el estudio, así como Kaplan y Norton, estaban convencidas de que depender demasiado de los indicadores de rendimiento financiero obstaculizaba su capacidad de generar valor. Tras debatir varias opciones, el comité se decidió por el concepto de un cuadro de mando que incorporara indicadores de rendimiento para todas las tareas de la organización, como las preocupaciones de los clientes, los procedimientos internos de la empresa, las acciones del personal y, naturalmente, las preocupaciones de los accionistas.”

Este libro añade valor a nuestro estudio al demostrar mediante el desarrollo de su propósito corporativo y la consecución de sus objetivos. El Cuadro de Mando Integral pretende dotar a la organización de una herramienta útil que le permita adaptarse a los factores internos y externos, siempre cambiantes, y mantener su ventaja competitiva y su reputación positiva en el mercado.

El principal instrumento metodológico para convertir la estrategia en un conjunto de indicadores de rendimiento para la empresa es el cuadro de mando integral, que también proporciona el marco necesario para un sistema de gestión y medición. Mediante el uso de un enfoque para el seguimiento y la evaluación de los

indicadores, provoca una serie de resultados ventajosos para la gestión de la empresa.

También facilita la traducción de la visión y las estrategias de la organización en acción, permite a los empleados alinearse con la visión de la organización, mejora la comunicación de los objetivos de la organización y su consecución a todos los empleados, y apoya la integración de los datos de los distintos procesos organizativos, así como la redefinición de las estrategias en función de los resultados.

A través de una colección lógica de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) clasificados en cuatro perspectivas -financiera, clientes, procesos internos y formación y crecimiento-, desempeña un papel crucial a la hora de traducir la visión en realidad.

Según Kaplan R., Norton D. (2004). Mapas estratégicos. Como convertir los activos intangibles en resultados tangibles nos dice:

“Gran parte de la innovación en la estrategia de las empresas contemporáneas se refleja en la gestión de los clientes. En el periodo industrial, las estrategias solían basarse en los productos. Las empresas que aplicaban procedimientos innovadores de desarrollo de productos y gestión operativa eficaz tenían éxito. Los procedimientos operativos que daban prioridad al control de calidad, las economías de escala y el control de costes permitían suministrar bienes a precios competitivos que también eran asequibles para los clientes.”

La importancia de las interacciones con los clientes se ha visto acentuada por la economía emergente. El éxito estratégico sigue dependiendo de la innovación y los procedimientos de gestión operativa, pero el cambio de poder de los productores a los consumidores se ha producido gracias al desarrollo de la informática y las técnicas de la comunicación, en particular Internet y los programas de bases de datos.

Este libro avanza en nuestro estudio señalando que una organización ya no puede describir el éxito de su proceso de gestión de clientes como la mera producción de una transacción, una venta. Más bien, el punto de vista del cliente en el Balance Scorecard permite a los clientes estar más cerca de la empresa. Las técnicas de gestión de clientes deben apoyar a la empresa a establecer, fijar y ampliar conexiones beneficiosas y duraderas con su mercado objetivo

Según Hannabarger C., Buchman R., Economy P. (2007). En su libro *Balanced Scorecard Strategy For Dummies*, comentan:

“El uso de Cuadros de Mando Integral se ha hecho más popular que nunca para medir el qué y el cómo de los negocios, y por una buena razón: funcionan. Esta parte proporciona una comprensión básica de las cuatro patas de los Cuadros de Mando Integral -la pata del cliente, la pata financiera, la pata de los procesos empresariales internos, y la pata del conocimiento y el crecimiento- y le proporciona las mejores maneras de entender sus necesidades y hacer planes para implementar sus propios Cuadros de Mando Integral.”

Este libro avanza en nuestro estudio porque establece que el objetivo primordial del Balanced Scorecard es traducir la estrategia de una empresa en acciones y resultados haciendo coincidir las metas de todas las expectativas: finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Según Robert S., Kaplan R., Norton D. (2000). En su libro *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*, nos dice:

“Financiero, cliente, interno y aprendizaje/crecimiento son los cuatro puntos de vista desde los que todas las unidades de negocio que utilicen el Cuadro de Mando Integral para trazar y describir sus planes estructurarán sus acciones y la forma de medir los resultados producidos. Esto ofrece esencialmente un marco común a través del cual pueden colaborar unidades de empresa de diversos sectores, con clientelas y enfoques distintos. En esas áreas comunes pueden encontrarse sinergias potenciales.”

Este libro avanza en nuestro estudio señalando la finalidad del enfoque del Cuadro de Mando Integral que es apoyar a una empresa a lograr sus objetivos y su visión utilizando una metodología de trabajo basada en indicadores, para lograr la alineación con los objetivos corporativos, los datos y su análisis, proporcionan a las empresas claridad, eficacia y la posibilidad de corregir errores.

Con relación a los indicadores de la Variable Independiente tenemos las siguientes opiniones:

Perspectiva del cliente.

Según el autor Baraybar, F. (2010). El cuadro de mando integral, Balanced Scorecard, indica lo siguiente con referencia a la perspectiva del cliente:

“para poder triunfar en el mercado, es importante conocer, satisfacer y superar el valor y resultado esperado de los clientes, por parte de los productos y servicios de la empresa, además de hacerlo de una manera sostenida en el tiempo. La importancia de cada elemento que conforma una propuesta de valor adicional para satisfacer la necesidad de cada cliente en el tiempo ofrecido hace que nuestra ventaja sea más atractiva y competitiva en el mercado.”

La perspectiva del cliente proporciona una visión del mercado en el que se compete. Ofrece información crucial para atraer, mantener y complacer a los clientes, así como para aumentar la cuota de mercado y la rentabilidad. El mercado y el cliente al que va dirigido el servicio o producto se identifican como parte de la orientación empresarial. Se prevén las condiciones que pueden mantener y complacer a un consumidor. Dicho de otro modo, averiguar cómo satisfacer las necesidades del usuario para que la Misión y la Visión (activos intangibles) puedan hacerse realidad.

Perspectiva procesos internos.

Según el autor Horvath & Partners Consultants (2003). Dominar el cuadro de mando integral, con relación a la perspectiva de procesos internos menciona lo siguiente:

“...los objetivos estratégicos de los procesos empresariales indican que deben aportar beneficios para los clientes o los objetivos financieros, el incrementar la eficiencia del proceso de comercialización, realizar una guía hacia los procesos, desprenderse de un diseño excesivo, aumentar la flexibilidad de los procesos, reducir los gastos generales, y diseñar una red de colaboraciones estratégicas. Son algunos propósitos de esta perspectiva.”

En consecuencia, dado que las actividades de los procesos internos de la organización repercuten directamente en la consecución de los objetivos, deben llevarse a cabo al más alto nivel. Para alcanzar y mejorar sus objetivos, la empresa debe tener en cuenta sus procesos internos. En este sentido, es fundamental tener en cuenta los distintos tipos de procesos que pueden encontrarse, como los procesos de operaciones (producción y calidad), los procesos de gestión de clientes (marketing), los procesos de diseño e innovación y los procesos relativos a la comunidad y el medio ambiente, entre otros. Dicho de otro modo, examinar, evaluar y reforzar los procedimientos básicos para prestar servicios a la altura de las expectativas de los usuarios.

Perspectiva financiera.

Según el autor Martínez, D., Milla, A. (2012). La elaboración del proyecto estratégico y su creación a través del cuadro de mando integral, con relación a la perspectiva financiera menciona lo siguiente:

“esta perspectiva se enfoca directamente a dar a conocer los índices financieros y de rentabilidad para los accionistas, buscando respuestas para sus inversiones. Esta perspectiva propone plantear una relación clara entre los objetivos estratégicos, visión, y misión de la empresa, estos deben producirse como consecuencia de las relaciones causa-efecto con los otros objetivos de las perspectivas del BSC. Los indicadores que se usan en esta perspectiva son herramientas financieras que nos ayudan a medir su rentabilidad. Como lo son indicadores de liquidez, sostenibilidad, rentabilidad. Históricamente los indicadores financieros han sido los más utilizados, de hecho, todas las medidas que se incluyen en cada proceso forman parte de la relación causa-efecto de las acciones tomadas, las cuales terminan en la cuantificación financiera.”

Dado que el componente financiero es el "núcleo" del negocio, es a la vez el origen y el fin de todas las acciones empresariales en la planificación estratégica, lo que hace que sea crucial tenerlo en cuenta en las predicciones de la empresa. Para la mayoría de las decisiones empresariales, los resultados financieros de una empresa deberían ser siempre la principal consideración y fuente de

información precisa y actual. En otras palabras, determinar si la empresa está generando valor financiero para sus financiadores y accionistas (activos tangibles: ROI, ROCE, VEA).

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.

Es uno de los puntos de vista más significativos y, a lo largo del tiempo, tiene un efecto constante en las demás perspectivas. El desarrollo y la formación de los empleados, así como la cultura de la empresa, deben ser las principales prioridades.

En general, los indicadores vinculados a esta perspectiva son intangibles, ya que se refieren a la formación y a su eficacia, junto con los avances demostrados por la evolución, el equipamiento y las instalaciones, la tecnología y todo lo que hay que mejorar para cumplir los objetivos de las perspectivas anteriores.

La capacidad y competencia de las personas (gestión de los empleados), los sistemas de información (sistemas que ofrecen información útil para el trabajo) y la cultura, el entorno y el incentivo para el aprendizaje y la acción están incluidos en este enfoque.

Es decir, que la empresa consiga la mejora continua de los empleados para que puedan adaptarse a los cambios y aportar nuevos conceptos.

2.2.2. ISO 31000:2018

Marco histórico.

ISO conocida como Organización Internacional para la Estandarización, se llegó a crear por una alianza entre dos compañías que existían por agrupaciones que se dedicaban a la producción de modelos.

Se conoce que el período 2009 la Organización Internacional de Normalización (ISO) anunció por primera vez esta norma como el ISO:2009, Gestión de Riesgo-Principios y Directrices, una norma de cometido que ha sido consignado a ayudar a los organismos de todas las tipologías y dimensiones que se tiene para tramitar los riesgos de la sociedad.

Sin duda, su llegada a sido oportuna, al mismo tiempo que se dio a conocer la ISO, fue publicada en la Guía ISO 73:2009 vocabulario gestión riesgo vigente, la cual se ve la complementación de la ISO 31000, suministrando una recopilación de cláusulas y esclarecimientos relativos a la gestión de riesgos. En el año 2018 se efectuó la revisión de la ISO, emitiendo una nueva versión. Es por ello que en nuestra presente tesis estamos basándonos en la nueva versión.

Marco conceptual.

Al tomar uno de los temas más complejos, topamos que diferentes escritores conceptualizan a nuestra variable de portes

similares, es así como Escorial, A., Escalera, J. & Simón, S. & Cid, J. (2019), define que:

“El concepto ISO 31000:2018 permite que diferentes grupos objetivo y usuarios aborden el riesgo y su gestión desde diferentes perspectivas y desde diferentes áreas. La norma reitera conceptos existentes, mostrando que las empresas de todos los tipos y tamaños enfrentan factores e influencias externas e internas que crean incertidumbre sobre el logro de sus objetivos.”

En base a lo citado, podemos decir que está siendo orientada para poder ordenar la gestión de riesgo de la empresa en distintos ámbitos. El objetivo que tiene es establecer los parámetros y regulaciones de una manera genérica, la cual va a ser elaborada por experiencias recopiladas de buenas prácticas empresariales al momento de realizar y gestionar los riesgos en la actividad económica.

Se tiene en cuenta que está en función de las variables de amenaza y la de vulnerabilidad que son necesarias, ve la contingencia de desgastes en un sitio territorial y lapso determinado.

Por ello decimos que son presentados de manera interna las cuales van a depender de la gestión dentro de la empresa, está comprendiendo los departamentos o áreas, las cuales están proviniendo del entorno de la empresa, como por ejemplo el COVID 21 que fue una coyuntura que perjudicó a empresas.

Asimismo, Monzón, F. (2018) menciona que:

“Esta norma de ISO 31000:2018 proporciona un enfoque común para gestionar cualquier tipo de riesgo y no es específico de una industria o un sector. Este documento puede utilizarse a lo largo de la vida de la organización y puede aplicarse a cualquier actividad, incluyendo la toma de decisiones a todos los niveles.”

Como el autor da a conocer fue diseñado fundamentalmente para la defensa del valor de la compañía, se puede conseguir sus objetivos de un modo enérgico. Es por ello por lo que ahora hay muchos riesgos, como son los derribos de la inflación y de la liquidez.

Se frecuente de una pauta, que muestra líneas y no obligaciones, por lo que no es declarable. Las directrices que derivan de la propia están encaminadas a la gestión del riesgo, demostrando su propósito por su tributo a la generación de importe. Forman el punto de partida para que la firma despliegue su conveniente método de mandato de riesgos y el objetivo perseguido, que es la creación y defensa de coste. Es principalmente destacable que la pauta aprueba su combinación en los otros procedimientos de gestión de la empresa, por lo que es soberanamente configurable y no solicita en la totalidad de los tiempos de grandiosas modificaciones en los procesos que traslada la organización.

También puede darse a definir como la personalización, cálculo y evaluación colectiva a todos los riesgos que sobresalten a la empresa industrial de alimentos, por ello se refiere como una actividad

coordinada para poder identificar, dirigir y controlar la gestión de riesgos que nos da a conocer la ISO 31000:20018, por esa razón se realiza la implementación de estrategias en la empresa, las cuales se les recomienda a las empresas el poder realizar un mapa de riesgo, para conocer su riesgo máximo aceptable y el área que no es aceptable a la exposición de ello; así mismo, el monitoreo y medición la cual determina el valor de la cantidad de riesgos que se tenga en la empresa, y así dar una supervisión continua; el diseñar mecanismos; la definición y estimar medidas.

Según Rama Judicial (2018), nos da a conocer la siguiente información:

“El propósito de ISO 31000:2018 es crear y proteger el valor, mejorar rendimiento, impulsar la innovación y ayudar a alcanzar objetivos. Dar a conocer instrucciones sobre las propiedades de riesgos efectiva y eficiente que comunica su valor y explica su propósito. Considerar la creación de estructuras y procesos administrativos.” (p. 9-10)

Como nos da a conocer, uno de los ascendentes favores al implementar la norma ISO 31000:2018 en las empresas del área alimentario es el acrecentamiento al perfeccionamiento del juicio de la adquisición de decisiones y de la cabida para conseguir los neutrales adheridos previamente. Las atenciones obtenidas por estas compañías en la industria de alimentos vas a ser los siguientes:

- Ventaja competitiva, es que la empresa va a ser superior que la competencia.
- Mejora de calidad, es un marco que las empresas industriales de alimentos puedan utilizar para mejorar los productos y aumentar así la satisfacción del cliente.
- Disminución de pérdidas, es conocer donde es la causa que está generando una pérdida, la cual poder identificarla y poder reducir ello, reduciendo los gastos que no serán muy importantes ni necesarios para la producción, por ello es muy recomendable que la empresa tenga conocimiento de los errores. Así mismo, el poder realizar una evaluación de los costos de los bienes o servicios que se monopoliza, en tiempo de crisis el ajuste moderado va a captar algún mercado potencial de clientes ya que buscas precios más favorables.
- Aumento de la mejora de información financiera, nos asiste a tomar medidas financieras encaminadas y conseguir sus objetivos a extenso término. Con perspicacia despejada, se podrá economizar patrimonio, tener una inversión de forma más eficaz y planear el diferido de forma más eficaz.
- Mejora de controles, es imprescindible para la supervivencia del negocio. Debido a su importancia, el monitoreo de procesos y la mejora continua es la mejor manera para que las empresas brinden valor a los clientes y sigan siendo competitivas.

Para poder ver los beneficios que se dio a conocer anteriormente, debe de estar claramente definida e integrada para

poder estar conforme a la efectividad de los procesos de mejora continua que se requiera en la empresa.

La norma ISO 31000 representa un acuerdo mundial para proporcionar un oriente público, consistente y elástico para la gestión de riesgos global que las empresas pueden utilizar para guiar su gestión de acuerdo nos dé a conocer la ISO 31000:2018.

La OPS (f/s) nos da a conocer la definición, “Es el proceso por el cual se analiza la probabilidad de ocurrencia y posibles consecuencias del daño o del evento que surge como resultado de la exposición a determinados riesgos. Es un proceso interactivo que se inicia con la detección de un evento y que continúa hasta el control del evento como tal.”

Como nos da a conocer es un proceso en el cual nos va a ayudar a la identificación de los riesgos, así como poder realizar el respectivo análisis y ver en qué puntos están débiles, poder realizar la valoración del riesgo. Se debe de tener en cuenta que se lleva a fin de una manera metodológica, creativa y colaborativa, todos esos puntos consolidándose en el discernimiento y los temas de vistas de las áreas positivas.

Debemos tener en cuenta que esta fase es una etapa realizable para la futura línea de la empresa, herramienta que es utilizada para poder realizar la gestión de riesgos, la cual antes no era muy funcional.

Según el autor Mejía, R. (2013), nos da a conocer lo siguiente.

“Existen muchas formas de identificar la ISO 31000, tantas o más disciplinas han abordado el tema; pero a la hora de la aplicación existen la disyuntiva sobre cuales o cuales utilizar, como utilizarlas y qué beneficios o dificultades presentan para la aplicación”. (p. 21)

Lo que nos da a conocer el autor en el libro, se basa en la ISO 31000, se ve el resultado de la indecisión sobre las imparciales que se tenga en el ámbito industrial, la cual puede llegar a ser unas pérdidas de materiales o inmateriales, o también algo positivo para la adquisición de ganancias. Esta norma conforma un contiguo de pautas y elementos universales que facilita una orientación ordenado y constituido para la caracterización, valoración, procedimiento y revisión de riesgos en cualquier organización.

La norma ISO 31000 es el marco de referencia a partir del cual se guían las empresas en la implementación de la gestión y gobierno de riesgos, vinculado a los factores internos y externos de la organización, también ayuda a determinar la correcta implementación de su decencia; a se basa en los requisitos que lo componen, es decir, los 7 principios básicos, marcos de referencia y procesos relacionados, sin embargo, estos requisitos pueden ya existir previamente dentro de la organización y empresas guiándose por la norma para adaptarlos o mejorarlos, haciendo así la gestión y administración de riesgos sea más eficaz y eficiente.

El propósito que se tiene es de encontrar, reconocer y describir los riesgos que nos puedan servir de ayuda para cumplir con los objetivos que tiene la empresa. Por ello es muy necesario que se identifique pertinentemente con la información apropiada, pertinente y que sea actualizada cada cierto periodo.

Va a ser llevado a cabo con técnicas las cuales ayuda a la identificación que pueda afectar uno o varios objetivos, se consideran los siguientes factores:

- Orígenes y programas.
- Ultimato y conformidades.
- Vulnerabilidad y arqueos.
- Permutaciones en argumentos íntimos y externamente.
- Horarios de peligros saliente.
- Naturaleza y el precio de los activos y las capitales.
- Limitaciones de conocimiento.
- Factores relacionados con el tiempo.

Toda empresa tiene que identificar los riesgos teniendo en cuenta la norma ISO 31000:2018, si la fuente es la correcta o no bajo el control, considerando que puede haber más de dos resultados la cual da una variedad de consecuencias ya sean tangibles o intangibles que nos ayuda a poder comprender la naturaleza del riesgo.

Por ello con la ISO 31000:2018 se va a dar a conocer la asistencia del cuadro y creencia de la asociación industrial de alimentos, al ser proactivo vista a las intimidaciones y las congruencias que se tiene, por otro lado, también se adelantó en la urgencia de contestación ante contextos de acontecimiento. Así mismo, se va a conocer la mejora de seguridad y la confianza de las partes interesadas en el mercado, la adecuada gestión de los riesgos que afectan a las partes interesadas.

En primer lugar, se analiza que para la norma ISO 31000:2018 se debe definir su alcance operativo el cual debe tener en cuenta cierta información, la primera de ellas es el tipo de alcance definido como los programas, actividades, proyectos estratégicos. entre otros.

Por otro lado, la norma menciona que para una buena planificación de un enfoque perimetral se deben tener en cuenta ciertas informaciones y consideraciones, que, para un buen gobierno y gestión de riesgos, la empresa industrial debe cumplir con algunas de ellas, pero no pensar en todas ellas no significa que la empresa no esté cumpliendo con el alcance recomendado por la norma.

Con relación a los indicadores de la Variable Dependiente tenemos las siguientes opiniones:

Riesgo de crecimiento de las ventas.

Los autores Van, J. & Wachowicz, J. (2002) nos dan a conocer la siguiente definición con respecto al riesgo del crecimiento de las ventas.

“El manejo del crecimiento implica el equilibrio cuidadoso de los objetivos de ventas de las empresas con su eficiencia operativa y recursos financieros. Más de una empresa se extralimita financieramente en áreas del crecimiento; abundan los juicios de quiebra. La clave está en determinar la tasa de crecimiento de las ventas que es congruente con la realidad de las empresas y el mercado financiero” (p. 193)

El autor nos da el concepto para una mejor interpretación del indicador, el aumento porcentual de las ventas que se realizan anualmente en comparación con el año anterior por ello las ventas son una de las variables muy importante a la hora de querer realizar la anulación de la realidad de una inversión en acciones. Para estimar el rendimiento de una acción, ello se llega a calcular dividiendo el volumen de ventas por el número de acciones que se tiene.

También cabe señalar que las ventas incluyen todas las ventas completas, incluso si algunas aún no se han recuperado. Por ello el índice del crecimiento de ventas es muy clave para poder conocer y medir el aumento de los ingresos que se han visto generados por el periodo que elegimos, la cual puede llegar a ser mensual, bimestral, trimestral o anual.

Tenemos muy presente que para poder llegar a calcular tenemos que tener y conocer las ventas del periodo anterior y las ventas en el periodo actual en la cual vamos a querer realizar la operación.

Continuidad del negocio.

Gaspar, J. (2004). Planes de contingencia. La continuidad del negocio en las organizaciones nos da a conocer lo siguiente en su libro

“Estos procedimientos se refieren a la restauración de las funciones críticas de la organización, con independencia del departamento en que dichas funciones sean realizadas, estamos hablando de operaciones de recuperación de la continuidad del negocio.” (p. 4-5)

Se conoce que la unión de acción es la organización y la elaboración anticipada que se va a tener que llevar a cabo para poder sancionar que la empresa tenga la capacidad de seguir realizando las ocupaciones y diligencias que se tenga durante los eventos de emergencia que tenga.

Nivel de rentabilidad esperada.

Según los autores Gitman, L., Joehk Michael & Aguando, J. nos da la siguiente información:

“La rentabilidad esperada se conoce también como rentabilidad realizada, pues muestra la rentabilidad que un inversor realiza al negociar con los bonos negociando con ellos y manteniéndolos durante periodos cortos de tiempo.” (p. 296)

Se refiere a la rentabilidad en la cual el inversionista va a esperar obtener resultados en un futuro respecto a la inversión que se ha realizado. Teniendo en cuenta la capacidad que va a tener la empresa para poder tener ganancias, esto va a ser medido por la relación que se tiene la utilidad o la ganancia que se ha obtenido con la inversión realizada para poder llegar a ese objetivo.

2.3. Definiciones de Términos Técnicos.

Percepción del cliente, hace referencia a la imagen inconsciente que asociamos los clientes sobre un producto, servicio o marca, respaldado en todas las relaciones que desarrolla con una compañía, sea de manera directa o indirecta. (Elaboración Propia).

Nivel de fidelidad del cliente, se cuenta a la competencia que una empresa establece para una relación duradera con los consumidores de sus productos y servicios, alentándolos a volver a comprar. También conocida como lealtad del cliente, es uno de las metas más cultivadas por las organizaciones. (Elaboración Propia).

Mejora de procesos, es un tratamiento estratégico para mejorar la evolución empresarial. Esta técnica incluye el reconocimiento, el

estudio y el perfeccionamiento de los procesos existentes para mejorarlos en última instancia. (Elaboración Propia).

Servicio post venta, se denomina como toda acción de seguimiento que la organización desempeña con el comprador después que efectuó la compra. Esto se utiliza para medir el nivel de satisfacción del cliente y, con ello, mejorar su experiencia. (Elaboración Propia).

Nivel ebitda, crea estudió a los logros de las empresas antes de deducir los intereses, gravámenes, devaluaciones y liquidaciones. Quiere expresar, que se opina como el favor bruto de la utilización calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros. (Elaboración Propia).

Nivel de rentabilidad de los activos netos, muestra ese vínculo entre las entradas transparentes y los activos generales de la organización. Calcula el capital que es usado para adquisición de activos y qué tan bien se cambia en recompensas durante un periodo. (Elaboración Propia).

Aumento de competidores, es la oposición entre dos o varias personas que aspiran a la obtención de una misma acción, la cual se compite con otros para llegar a un fin u objetivo, así mismo, compiten en un mercado brindando o solicitando un mismo beneficio o prestación. (Elaboración Propia).

Productos sustitutos, IBM Product Master (f/s) “Un producto sustituto se puede utilizar en el punto de venta para sugerir alternativas cuando un artículo está fuera de stock, y también puede ser utilizado por el sistema de reposición para reabastecer el inventario si se alcanza la cantidad de pedido máxima del artículo principal.” Como nos da a conocer la página vine siendo un bien la cual va a ser un reemplazo de otro bien según los factores o características que se necesitan ya sea por los precios, la cual va a dar la misma satisfacción, se conoce que se tiene dos tipos ya sean directos la cuales van a ser más fácil de poder sustituirlo con otro y el indirecto la cual débilmente relacionado, pero sí se puede sustituir con otro. (Elaboración Propia).

Servicios despacho, es la prestación de servicio por la cual una empresa va a desarrollar una actividad, la cual va a ser en un lugar o espacio específico, la cual se lleva a cabo a direcciones de empresas. (Elaboración propia).

Reclamos, es una exposición por alegato que efectúa una persona para proporcionar un contexto establece que no a sido resulta, este mecanismo lo realizan cuando el consumidor no se encuentra conforme con el producto adquirido o con el servicio que se ha brindado, los reclamos pueden ser voy varios factores, uno que está inconforme con el producto brindado, otro es por el valor o precio del producto, y tercero por no entregar a tiempo el producto o servicio. (Elaboración Propia).

Servicio de las deudas, es la proyección de los pagos que van a realizar en un futuro de los montos adecuados y sus respectivos intereses, ello por concepto de una deuda externa de largo plazo. Se sabe que la adición de las asignaciones de los préstamos que debe de asumir la sociedad en un espacio explícito se ve mayormente anualmente, es muy importante tener en cuenta que se tiene que incluir el capital e interés, ya que ello forma parte de la deuda. (Elaboración Propia).

Eficiencia de los recursos, es la utilización limitada de los recursos de manera sostenible que van a minimizar los efectos. Todo ello va a ayudar a la mejora de la productividad, disminución de los costos y el acrecentamiento de la competitividad, además de poder crear oportunidades de trabajo. Algunas van a depender de si está disponible un recurso. Para ello se necesita que todos las áreas o departamentos de la empresa se involucren para lograr una mejor conexión de las diferentes partes de la cadena de valor. (Elaboración Propia).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis Principal

El Balanced Scorecard incide en la implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.

3.2. Hipótesis Especifico

- a) La perspectiva del cliente influye en el riesgo del crecimiento de las ventas.
- b) La perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio.
- c) La perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada.

3.3. Operacionalización De Variables

3.3.1. Variable Independiente

Tabla 2.

Operacionalización de la variable dependiente: Balanced Scorecard.

Definición Conceptual	Esta definición es compartida por Kaplan y Santapau (2009) “es una herramienta de gestión que ayuda para la toma de decisiones directivas para realizar tomas de decisiones al proporcionar información periódicamente sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos previamente que se han establecido mediante sus indicadores”	
	INDICADORES	ÍNDICES
		X1.1 Percepción del cliente.
	X1. Perspectiva del cliente.	X1.2 Nivel de fidelidad del cliente.
Definición Operacional	X2. Perspectiva del proceso interno.	X2.1 Mejora de procesos X2.2 Servicio post venta
		X3.1 Nivel ebitda
	X3. Perspectiva financiera.	X3.2 Nivel de rentabilidad de los activos netos.
Escala valorativa		Nominal

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Variable Dependiente

Tabla 3.

Operacionalización de la Variable Dependiente: ISO 31000:2018.

Definición Conceptual	Los autores Lizarzaburu E. Barriga G. Noriega L, López L. y Mejía P. (2017) nos indica lo siguiente: "... es utilizada como una herramienta para proporcionar a las empresas criterios y estándares que permiten una mejor eficiencia en los eventos de riesgos y procesos, efectuados en las diversas fases de la organización."	
	INDICADORES	ÍNDICES
Definición Operacional	X1. Riesgo de crecimiento de las ventas.	X1.1 Aumento de competidores. X1.2 Aumento de productos sustitutos.
	X2. Riesgo de continuidad del negocio.	X2.1 Servicio de despacho. X2.2 Nivel de cantidad de reclamos.
	X3. Nivel de rentabilidad esperada.	X3.1 Capacidad de pago del servicio de las deudas. X3.2 Uso eficiente de los recursos.
Escala valorativa	Nominal	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño Metodológico

4.1.1. Tipo de Investigación

Conforme con la mira de la indagación, entorno de las dificultades justos expresados e hipótesis establecidas en la tesis “El Balanced Scorecard y su implementación con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022”, se sustenta que la actual tesis congrega las situaciones pasaderas para ser competente como una indagación aplicada de enfoque cuantitativo no experimental.

4.1.2. Nivel de Investigación

De convenio con el designio del estudio de la tesis “El Balanced Scorecard y su implementación con la norma ISO 31000:2018 en las

empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022” es de nivel descriptivo y explicativo de acuerdo con la finalidad de esta.

4.1.3. Método

En la reciente indagación se manejó el procedimiento deductivo - inductivo, estadístico, que acorde se desarrolló el trabajo se destinó indistintamente.

4.1.4. Diseño

En la tesis no experimental, cuyo diseño es metodológico se apartó una modelo en la cual se efectúa lo siguiente:

Muestra = $Ox \text{ r } Oy$

Donde:

Muestra (n) = Subconjunto representativo de la población (N)

O = Observación

X = Balanced Scorecard

Y = ISO 31000:2018

r = Relación de Variables

4.1.5. Enfoque

Los enfoques de una exploración consiguen ser cualitativos, cuantitativos o mixtos. En este asunto es una orientación cuantitativa, no obstante, se han estimado documentaciones, dictámenes de expertos, conocimientos de los apoderados.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está consentida por 22 empresas del sector industrial de alimentos en Lurín, según nuestro anexo (5). En resultado, el mecanismo de análisis estarán los apoderados y el responsable de finanzas.

Tabla 4.

Población considerada para las encuestas.

N°	Empresas	Trabajadore	N
1	LEITECORP S.A.C.	8	2
2	ALIGRUP KYLAS S.A.C.	6	2
3	INDUSTRIAS LACTEAS DEL PERU S.A.C.	6	2
4	ALTOS ALIMENTOS S.A.C.	9	2
5	HORIZONTE INKA S.A.C.	11	2
6	ORIGIN PARTNER S.A.C.	1	2
7	SUMAQAO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	8	2
8	CAFE INCA DEL PERU S.A.C	7	2
9	A & G NEGOCIACIONES S.R. L	8	2
10	AGRICOLA GANADERA LA ESTRELLITA SAC	5	2
11	AGRICOLA GANADERIA LECHERITOS JMC S.A.	6	2
12	AGRO INDUSTRIAS PECUARIAS BAYITO RIO S.A	8	2
13	AGROINDUSTRIA Y DERIVADOS AGROIN S.A.(6	2
14	AGROINDUSTRIAS PAVEL S.A.C.	6	2
15	AGROINDUSTRIAS SULCA E.I.R.L.	5	2
16	AGROPECUARIA ALLPA VERDE S.A.C.	7	2
17	AGROPECUARIA DEL PIERO E.I.R. L	8	2
18	AGROPECUARIA LA ROSA SOCIEDAD ANONIM CERRADA	8	2
19	AGROPECUARIA LEON DEL PERU E.I.R.L.	6	2
20	COMERCIAL YAMUNAQUE E.I.R.L.	5	2
21	COMERCIALIZADORA DISTRIBUIDORA ARGI S.A	9	2
22	SEGUIMOS CON LA CHARCUTERIA DE LIMA SOCI ANONIMA CERRADA	7	2
Total		150	44

Fuente: SUNAT/ *Elaboración Propia.*

4.2.2. Muestra

Hacia la obtención de la muestra se empleó el método de muestreo aleatorio simple con el fin de lograr una apreciación de las proporciones convenientes a una población acreditada, permitiendo así establecer el tamaño adecuado de la muestra.

$$n = \frac{(p \cdot q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q) Z^2}$$

Donde:

Z: 1.96 es el valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.

p: Probabilidad de triunfo (0.5).

q: Probabilidad de desilusión (0.5).

E: Margen de error 5%.

N: La población está conformada por 44 trabajadores de las empresas del sector industrial.

n: Tamaño óptimo de muestra = 52

A un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra óptima es:

$$n = \frac{(0.5 * 0.5) * 1.96^2 * 44}{(0.05)^2(44 - 1) + (0.5 * 0.5) 1.96^2}$$

n = 40 encuestados

Se logró como consecuencia un paradigma de 40 personas, con este valor se establecerá el factor de repartición muestral, lo cual ha autorizado establecer a cuanto personal se ha encuestado por empresa mediante la diligencia de la siguiente muestra:

$$(f_{dm}) = n/N \quad n_i = \frac{n}{N} * N_i, \text{ donde } i = 1, 2, 3 \dots, k$$

k = número de trabajadores en la población específica

$$F_{dm} = 40/44$$

$$f_{dm} = 0.9090909090909091$$

Tabla 5.

Muestra Estratificada

	Empresas	n
1	LEITECORP S.A.C.	2
2	ALIGRUP KYLAS S.A.C.	2
3	INDUSTRIAS LACTEAS DEL PERU S.A.C.	2
4	ALTOS ALIMENTOS S.A.C.	2
5	HORIZONTE INKA S.A.C.	2
6	ORIGIN PARTNER S.A.C.	2
7	SUMAQAO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2
8	CAFE INCA DEL PERU S.A.C	2
9	A & G NEGOCIACIONES S.R. L	2
10	AGRÍCOLA GANADERA LA ESTRELLITA SAC	2
11	AGRÍCOLA GANADERIA LECHERITOS JMC S.A.C.	2
12	AGRO INDUSTRIAS PECUARIAS BAYITO RIO S.A.C.	2
13	AGROINDUSTRIA Y DERIVADOS AGROIN S.A.C.	2
14	AGROINDUSTRIAS PAVEL S.A.C.	2
15	AGROINDUSTRIAS SULCA E.I.R.L.	2
16	AGROPECUARIA ALLPA VERDE S.A.C.	2
17	AGROPECUARIA DEL PIERO E.I.R. L	2
18	AGROPECUARIA LA ROSA SAC	2
19	AGROPECUARIA LEON DEL PERU E.I.R.L.	2
20	COMERCIAL YAMUNAQUE E.I.R.L.	2
21	COMERCIALIZADORA DISTRIBUIDORA ARGI S.A.C.	2
22	SEGUIMOS CON LA CHARCUTERIA DE LIMA SAC	2
	Total	40

Fuente: *Elaboración Propia*

4.3. Técnicas de Recolección de Datos

4.3.1. Técnicas

La habilidad que se ha utilizado para la presente tesis es la indagación, la cual fue estudiosa a los apoderadas y contadores, responsables de la conquista de disposiciones prestamistas de la empresa del sector industrial alimenticio.

4.3.2. Instrumentos

La herramienta utilizada ha sido el cuestionario que contó con 14 preguntas que están relacionadas con nuestras variables, indicadores, con desiguales graduaciones y dilemas de réplicas dependiendo al juicio de cada uno de los encuestados.

4.3.3. Procedimiento de Comprobación de Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez

El medio de eficacia está orientado a garantizar su eficiencia y efectividad de las técnicas e instrumentos que cumplan con la función de medir, correspondiente de las preguntas del utensilio que deben de partir de acuerdo con los indicadores.

Pérez G. (1998), nos dice: La eficacia en el entorno de la exploración y estudio cualitativas, están descritos a “la exigencia con que los descubrimientos derivados representan naturalmente la

situación práctica y los constructos percibidos caracterizan realmente la experiencia humana. p. 80

Tabla 6.

Clasificación de los instrumentos de la validez por juicio de expertos.

Nº	Expertos	Calificación
01	Asesor 1 - Temático: Rodas Serrano, Virgilio Wilfredo	Aprobado
02	Asesor 2 – Centeno Cárdenas, Josué Giraldo	Aprobado

Fuente: *Elaboración Propia.*

Confiabilidad.

La resistencia de los instrumentos tras las pruebas se denomina fiabilidad; en el caso del presente estudio, se realizó una tentativa piloto del 10%.

Para obtener la privacidad en la actual indagación se utilizó los interrogatorios como instrumentos al 100% (ver anexo 2) de la muestra de 40 personas, vinculados con las empresas industriales de alimento del sector industrial cuyas reseñas se procesarán en el SPSS para la elaboración de la confiabilidad llamado Alfa de Cronbach.

Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1988). Marcan que la confiabilidad simboliza el horizonte de relación analítica entre distintas informaciones, evaluadores o árbitros del idéntico anómalo. Para los

autores la confiabilidad de una indagación necesita de la solución a sus cuestiones de diseño interno y externo.

Tabla 7.

Cálculo del alfa de Cronbach al 100% con el SPSS.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.828	14

Fuente: Programa SPSS versión 25 - Resultado de la encuesta. (Elaboración Propia.)

Conforme con el análisis de confiabilidad se percibe que el Alfa de Cronbach del 100% de los encuestados se consigue un resultado de 0.828 y como terminación la tabla estadística que nos ofrece el alfa de Cronbach es de confianza buena, según los rangos de lectura e interpretación mostrados en la tabla 8 a continuación.

Tabla 8.

Rangos de Nivel de Confiabilidad.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0,0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1,0[Excelente

Fuente: Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje.

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información.

Técnica de estadística descriptiva.

El tratamiento de las identificaciones se ejecutó con sostén del Microsoft Excel: técnicas estadísticas y gráficos. Las suposiciones de la averiguación han sido comprobadas y contrapuestas a través del piloto estadístico Chi Cuadrado y otras que han sido resultados de las aplicables, manejando el software SPSS.

Técnica de estadística inferencial.

Adicionalmente, en la tesis el proceso y estudio de los datos recogidos han sido ejecutados con el software estadístico SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) que fue esgrimido usualmente en las desiguales observaciones de ciencias sociales y aplicadas. Además, se podrá utilizar el

tipo de correlación de Pearson con el nivel de confianza de 95%, según sea el caso de los objetivos planteados.

4.5. Aspectos Éticos

Esta tesis se realizó de acuerdo con los elementos y valores éticos determinados en las pautas para el desarrollo de la preparación de tesis de pregrado de la Universidad de San Martín de Porres.

Se ha enfatizado la autenticidad de las identificaciones obtenidos y la objetividad de los datos de la exploración. Los principios éticos fundamentales del Instituto de Auditores del Perú son: respeto, responsabilidad, honestidad, confidencialidad, objetividad, independencia y reconocimiento.

Se respetarán los códigos de ética en el ascenso del actual compromiso de investigación, al elaborarlo con la autoridad de ellos al ejecutar las acotaciones y exposición de los resultados y terminaciones de la investigación y en la congruencia de interactuar con las personas comprendidas en la muestra con cordialidad y respeto.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación.

En este apartado exhibimos el asunto que conlleva a la evidencia de desempeño de las hipótesis establecidas en la sección de la tesis “El Balanced Scorecard y su implementación con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022”

Comprende a demostrar el desempeño de los objetivos secundarios de la tesis planteada en la sección:

a) Se analizó si la perspectiva del cliente influye en el riesgo de crecimiento de las ventas.

b) Se evaluó si la perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio.

c) Se determinó si la perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada.

Además, se realizó la contrastación de las hipótesis.

5.2. Interpretación de Resultados

El trabajo de campo se llevó a cabo empleando la habilidad científica de la encuesta realizada a la muestra derivada de 40 participantes (gerentes y el responsable de finanzas) de las sociedades industriales de alimentos de Lurín.

Como resultado de la recolección de datos, se descendió a la exposición, comentario y estudio de las contestaciones de los encuestados.

Variable Independiente (x): Balanced Scorecard.

5.2.1. Ante la pregunta (X1) ¿Se encuentra usted de acuerdo que el Balanced Scorecard se puede implementar en todo tipo de empresa?

Tabla 9.

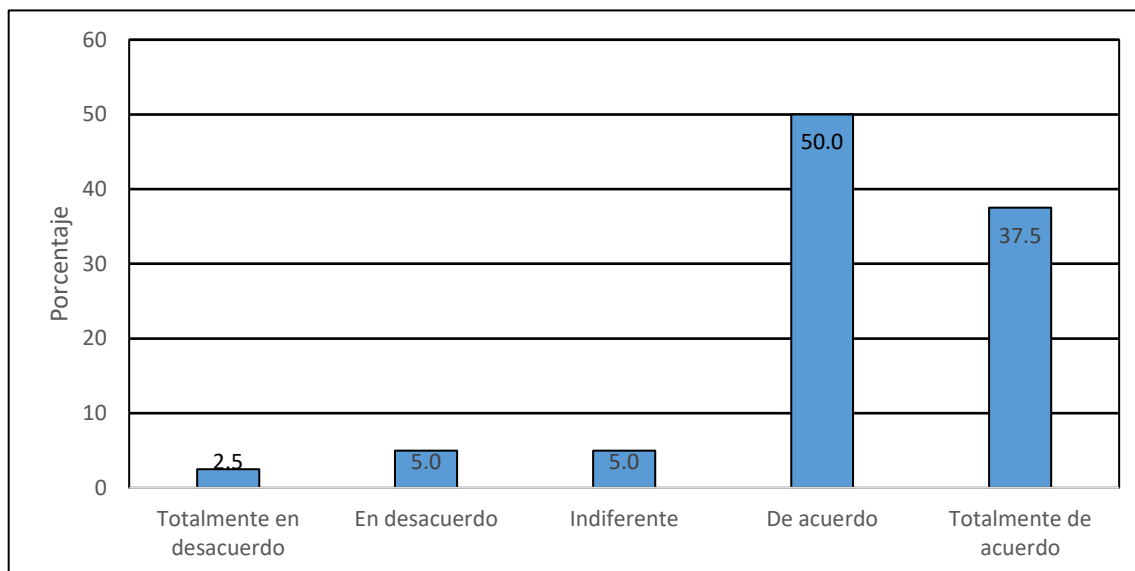
Implementación del Balanced Scorecard

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5
	En desacuerdo	2	5,0	7,5
	Indiferente	2	5,0	12,5
	De acuerdo	20	50,0	62,5
	Totalmente de acuerdo	15	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1:

El Balanced Scorecard.



Fuente: Elaboración propia.

Con correspondencia a la tabla 9 y figura 1, se notó que el 50% estuvo totalmente conforme con la implementación del Balanced Scorecard en todo tipo de empresa, siguiendo un 37.5% de encuestados que afirman estar de acuerdo, el 5% es indiferente ante esta interrogativa, y solo el 5% en desacuerdo, y otros 2.5% que indican estar totalmente en desacuerdo.

Este resultado ayuda a las empresas a tomar en cuenta que el Balanced Scorecard si se puede implementar en todo tipo de empresas ya que hace que toda la organización esté centrada en la estrategia y en su correspondiente alineamiento, para un superior control y un mejor manejo de la visión operativa en cada departamento.

5.2.2. Ante la pregunta (X1.1) ¿Cree usted que la percepción del cliente incide en el crecimiento de las ventas de las empresas?

Tabla 10.

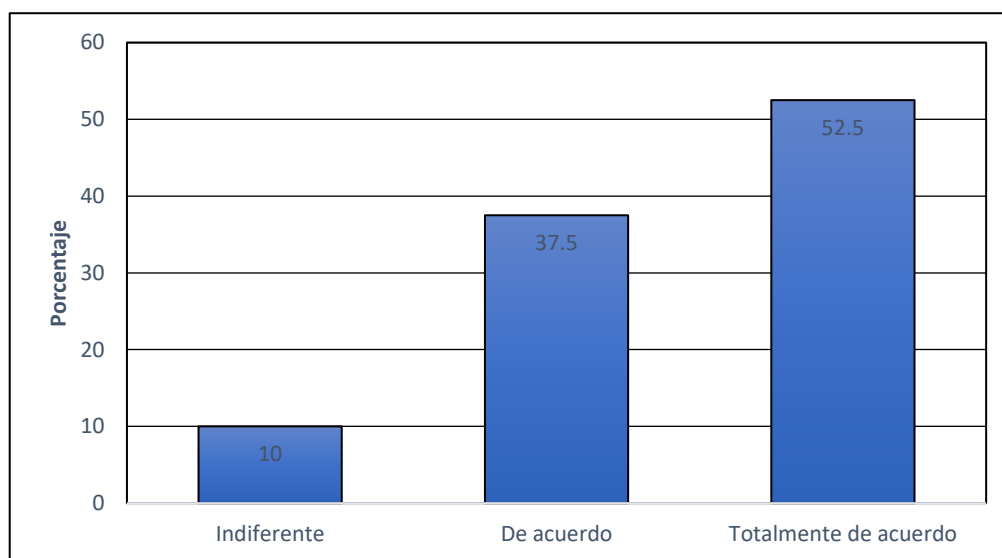
Percepción del Cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Indiferente	4	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	15	37,5	37,5	47,5
	Totalmente de acuerdo	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.

Percepción del Cliente.



Fuente: Elaboración propia.

En referencia a esta incógnita, que interpreta la tabla 10 y figura 2, se halló que el 52.5% está totalmente de acuerdo que la percepción del cliente es importante ya que incide en el crecimiento de las ventas en las empresas, otros 37.5% sustentaron estar de acuerdo, y solo el 10% respondió ser indiferente ante esta pregunta.

Actualmente solo algunas empresas vienen innovando acerca de la aceptación de su público en cuanto a sus productos o servicio ofrecido. Esto debido a que todavía no toman en cuenta las necesidades que se demanda en el mercado. Es por eso por lo que la percepción del cliente es muy importante de incorporar en la estrategia comercial y como consecuencia el crecimiento de las ventas.

5.2.3. Ante la pregunta (X1.2) ¿Considera usted adecuado que las empresas deban medir el nivel de fidelidad de sus clientes?

Tabla 11.

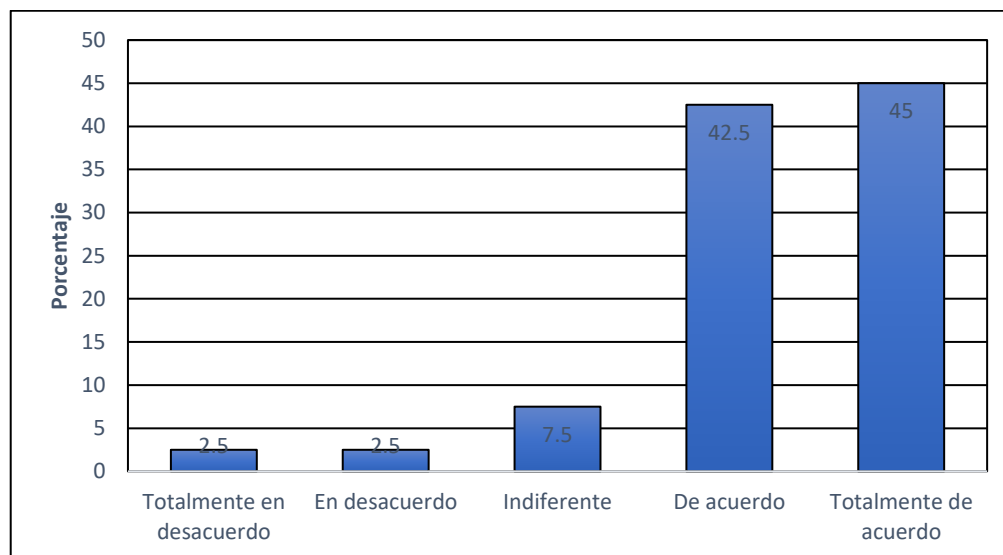
Nivel de Fidelidad de Cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	1	2,5	2,5	5,0
	Indiferente	3	7,5	7,5	12,5
	De acuerdo	17	42,5	42,5	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 3.

Nivel de Fidelidad de Cliente.



Fuente: Elaboración propia.

Con correlación a la tabla 11 y figura 3, se observó el 45% sostiene ser totalmente de acuerdo considerar que las empresas deben medir el nivel de fidelidad de sus clientes, esto con la finalidad de conocer si se están cumpliendo expectativas o metas establecidas como un indicador de progreso, y a la vez alcanzando un mejor nivel de confianza en los clientes.

Existen pruebas donde se aplicó este estudio y los resultados fueron el aumento de la preferencia en el comercio, mejoró la influencia de la marca y el retrato de la empresa, Al dar un beneficio adicional de otorgar la facilidad de comunicación directa y personalizada con los clientes. Ya que estos mismos ayudan a que la empresa siga manteniendo su línea con sus recomendaciones y referencias en otros lugares.

5.2.4. Ante la pregunta (X2.1) ¿En su opinión las empresas deben mejorar sus procesos en forma periódica?

Tabla 12.

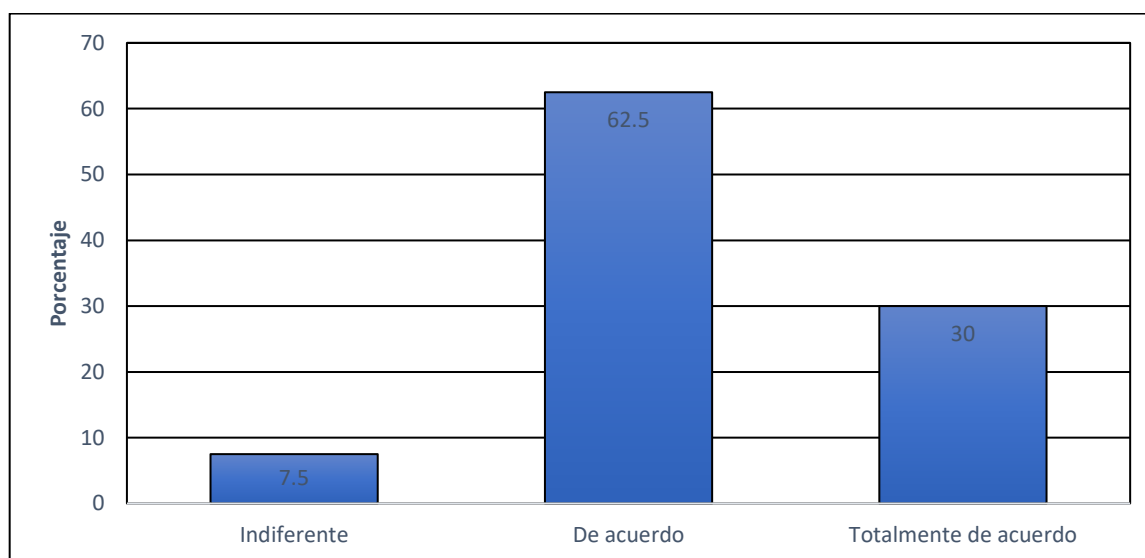
Mejora de Procesos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	25	62,5	62,5	70,0
Valido Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 4:

Mejora de Procesos.



Fuente: *Elaboración propia.*

Con comparación a la tabla 12 y figura 4, se observó un 62.5% afirma estar de acuerdo que las empresas deben mejorar sus procesos en forma periódica, el 30%

de esta población sostuvo estar totalmente de acuerdo implementar esta mejora constantemente y solo el 7.5% manifestó ser indiferente ante esta pregunta.

Esto nos ayuda a optimizar mejor los recursos en cada área de la empresa, para así aprovechar al máximo cualquier beneficio económico que se pueda poseer gracias a esas revisiones periódicas y así consolidar la filosofía de la “mejora continua”, con la finalidad de estar siempre atento al cliente.

5.2.5. Ante la pregunta (X2.2) ¿Cree usted que las empresas deben fortalecer la calidad de su servicio postventa?

Tabla 13.

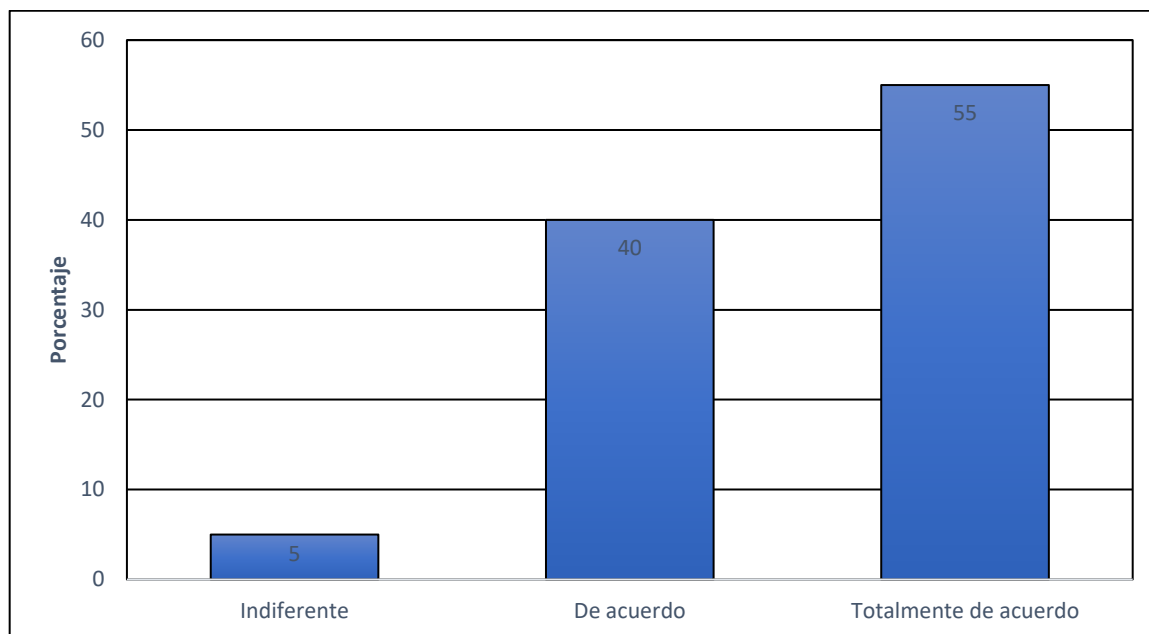
Servicio Postventa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	45.0
	Totalmente de acuerdo	22	55.0	55.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Servicio Postventa.



Fuente: Elaboración propia.

Con paralelismo a la tabla 13 y figura 5, se observó el 55% afirma estar totalmente de acuerdo que las empresas deben fortalecer la calidad de servicio postventa, el 40% manifestó estar de acuerdo con esta idea y solo el 5% respondió ser indiferente ante esta interrogativa.

Esto nos ayuda a que las empresas cuenten con políticas y procedimientos que permitan fortalecer la calidad de su servicio postventa, debido a que esta parte es vital para que el cliente sienta que la empresa como organización se centra en el cliente en todo el proceso desde el pedido hasta la última fase del proceso de atención, para poder medir la satisfacción del cliente y como resultado, optimizar su experiencia.

5.2.6. Ante la pregunta (X3.1) ¿En su opinión las empresas deben maximizar su nivel de EBITDA anualmente?

Tabla 14.

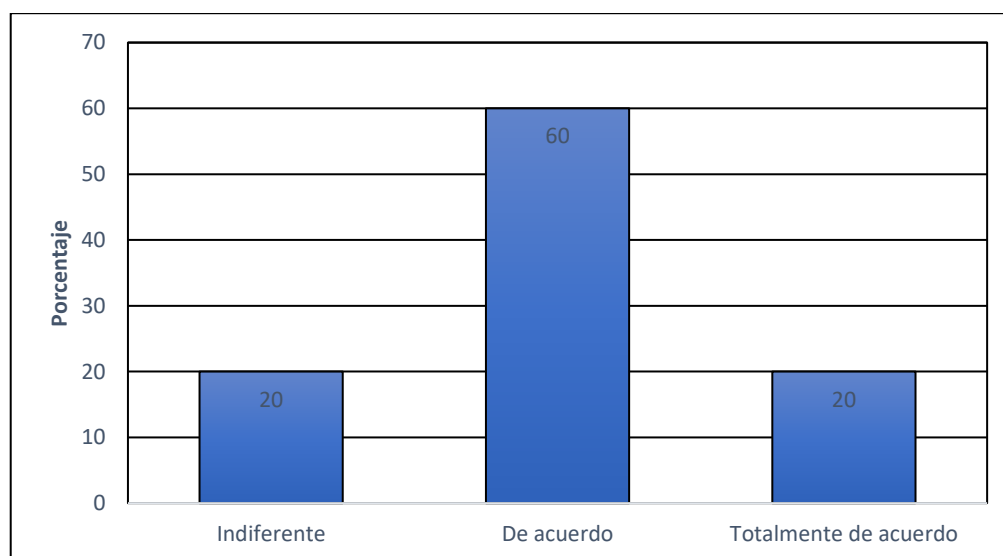
Nivel EBITDA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	20.0	20.0	20.0
	De acuerdo	24	60.0	60.0	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Nivel EBITDA.



Fuente: Elaboración propia.

Con coincidencia a la tabla 14 y figura 6, se observó un 60.0% de encuestados sustenta estar de acuerdo con que las empresas conviene maximizar

su nivel de EBITDA anualmente. El 20.0% sustenta estar totalmente de acuerdo y otros 20.0% asegura ser indiferente a la pregunta.

Esto nos ayuda a que las empresas deben maximizar su nivel de EBITDA anualmente, con la finalidad de alcanzar los mayores niveles de rentabilidad, y de esta forma afrontar en mejores condiciones los potenciales riesgos empresariales, esto nos hace informe a los dividendos de las empresas o compañías antes de haciendas, gravámenes, disminuciones y desembolsos. Actualmente este indicador se ha visto reflejado en algunas empresas peruanas en sus estados financieros la capacidad de liquidez que tienen las empresas para afrontar sus obligaciones ya antes mencionadas.

5.2.7. Ante la pregunta (X3.2) ¿Cree usted que las empresas deben aumentar su productividad para aumentar la rentabilidad de los activos netos?

Tabla 15.

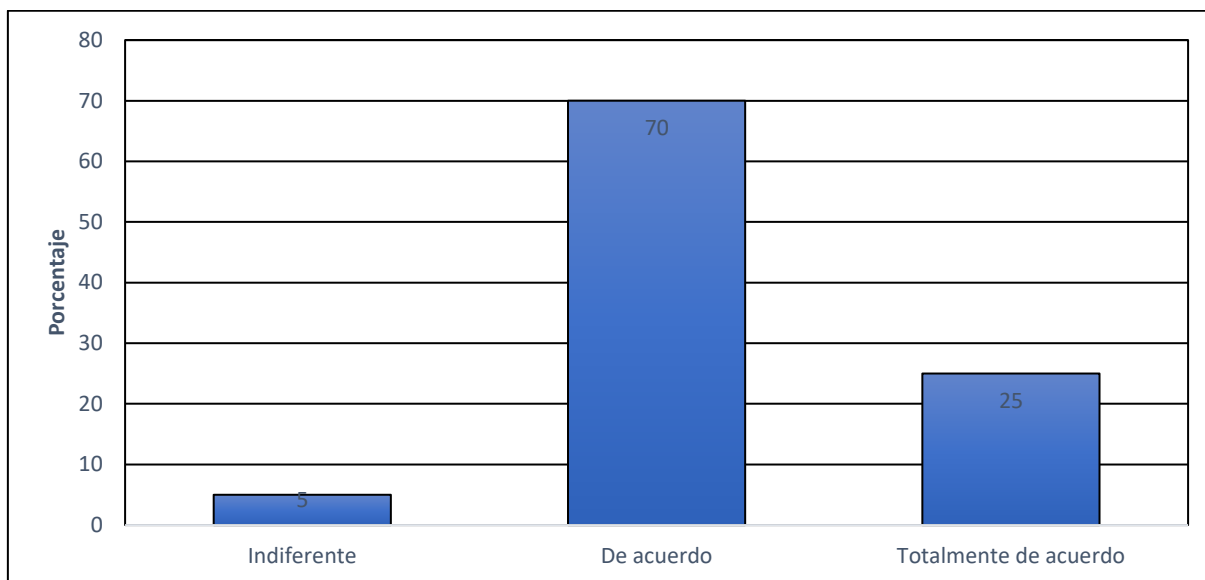
Nivel de Rentabilidad de los Activos Netos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	28	70.0	70.0	75.0
Válido Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

Nivel de Rentabilidad de los Activos Netos.



Fuente: Elaboración propia.

Con enlace a la tabla 15 y en la figura 7, se observó el 70.0% de encuestados confirma estar de acuerdo que las empresas deben aumentar su productividad para aumentar la rentabilidad de los activos netos, sin embargo, solo el 25.0% sostuvo estar totalmente de acuerdo y solo el 5.0% manifestó ser indiferente.

Esto nos ayuda a que las empresas industriales de alimentos, si deben controlar sus costos y gastos para que su crecimiento tenga una relación inversa frente al crecimiento de sus ventas y mejorar de esta forma los llamados KPIs (indicadores de desempeño). Por otro lado, también es útil observar la evolución de este indicador (ROA) de una misma empresa a lo largo de un periodo. Así, comparando su nivel pasado con su nivel presente, se puede analizar si la eficiencia de la empresa está mejorando o decayendo.

Variable Dependiente (Y): ISO 31000:2018.

5.2.8. Ante la pregunta (Y). ¿Considera usted importante que las empresas industriales del sector alimentos deben implementar la Norma ISO 31000:2018?

Tabla 16.

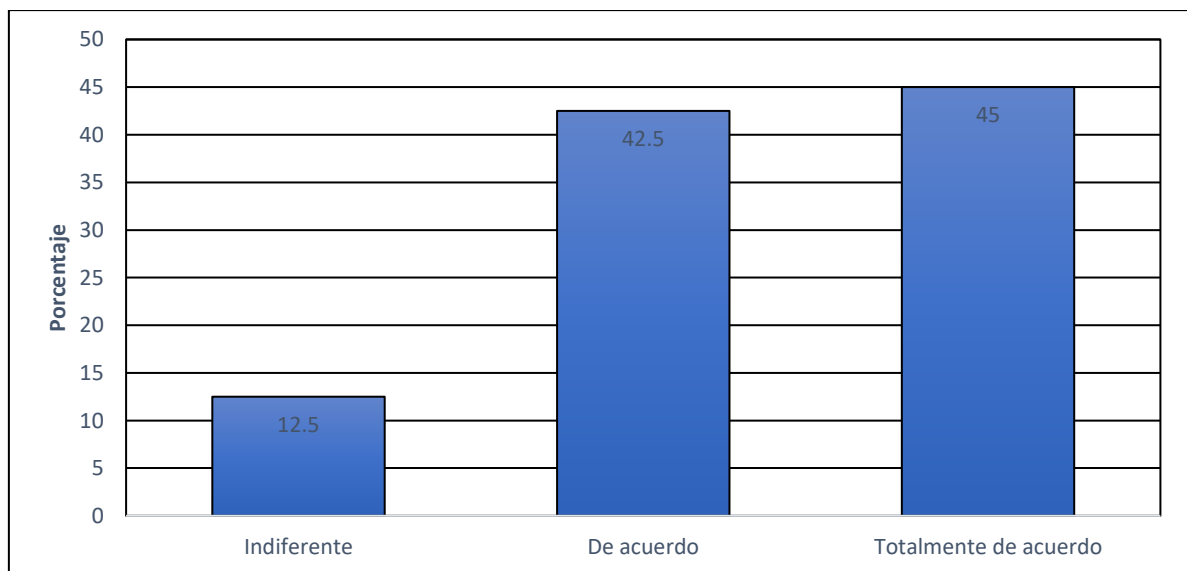
ISO 31000:2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	12.5	12.5	12.5
	De acuerdo	17	42.5	42.5	55.0
	Totalmente de acuerdo	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

ISO 31000:2018.



Fuente: Elaboración propia.

Con analogía a la tabla 16 y figura 8, se observó un 45% de encuestados nutre estar totalmente de acuerdo que las empresas industriales de alimentos deben considerar importante realizar la Norma ISO 31000:2018, mientras que el 42.5% de encuestados afirma estar de acuerdo y solo el 12.5% comentó ser indiferente a la pregunta.

Esto nos explica que las empresas industriales de alimentos deben de implementar la Norma ISO 31000:2018, con la finalidad de promover una gestión de riesgos proactiva, encaminada a la desconfianza (reactiva) antes que, en la resistencia, y de esta forma todas las áreas de la organización estén alineadas a una cultura de gestión exitosa bajo un enfoque de la administración de los riesgos. También nos ayuda a tener una mejor posición competitiva, prestigio corporativo, atracción de talento y más, son algunas de las ventajas de contar con certificaciones empresariales.

5.2.9. Ante la pregunta (Y1.1) ¿Cree usted que el aumento de los competidores en el mercado puede afectar su margen bruto?

Tabla 17.

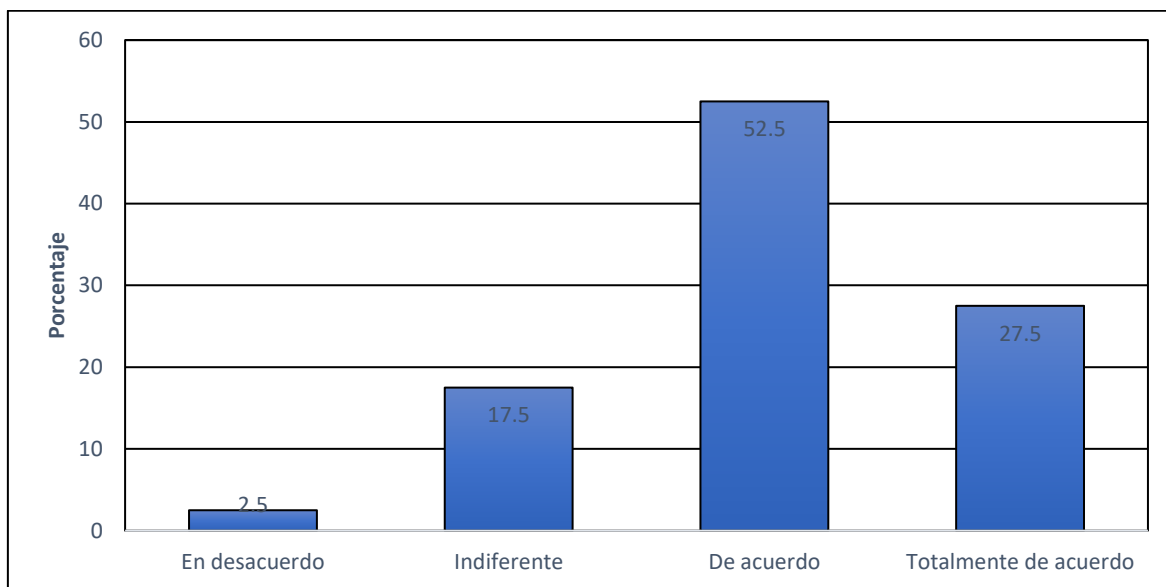
Aumento de Competidores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	Indiferente	7	17.5	17.5	20.0
	De acuerdo	21	52.5	52.5	72.5
	Totalmente de acuerdo	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Aumento de Competidores.



Fuente: Elaboración propia.

Con coherencia a la tabla 17 y figura 9, se observó que el 52.5% manifiesta estar de acuerdo que el aumento de los competidores en el mercado afecta el margen bruto, el 27.5% respondió estar totalmente de acuerdo, mientras que el 17.5% manifestó ser indiferente a la pregunta y solo el 2.5% indica estar en desacuerdo con la interrogante.

Esto nos ayuda a ver que la mayoría de los profesionales de las empresas industriales de alimentos, respondieron que el mercado donde se centran sus actividades hay muchos competidores de excelente nivel, que invierten porcentajes importantes de sus ingresos en investigación y desarrollo y estrategias de marketing digital, con el objetivo de que sus clientes actuales aumenten sus compras, y a la vez captar otros nuevos, sin embargo los expertos afirman que hay campañas del año donde la competencia es muy agresiva y se hace necesario

implementar estrategias de promociones que pueden afectar el margen bruto del mes.

5.2.10. Ante la pregunta (Y1.2) ¿En su opinión los productos sustitutos afectan a la participación de mercado de las empresas?

Tabla 18.

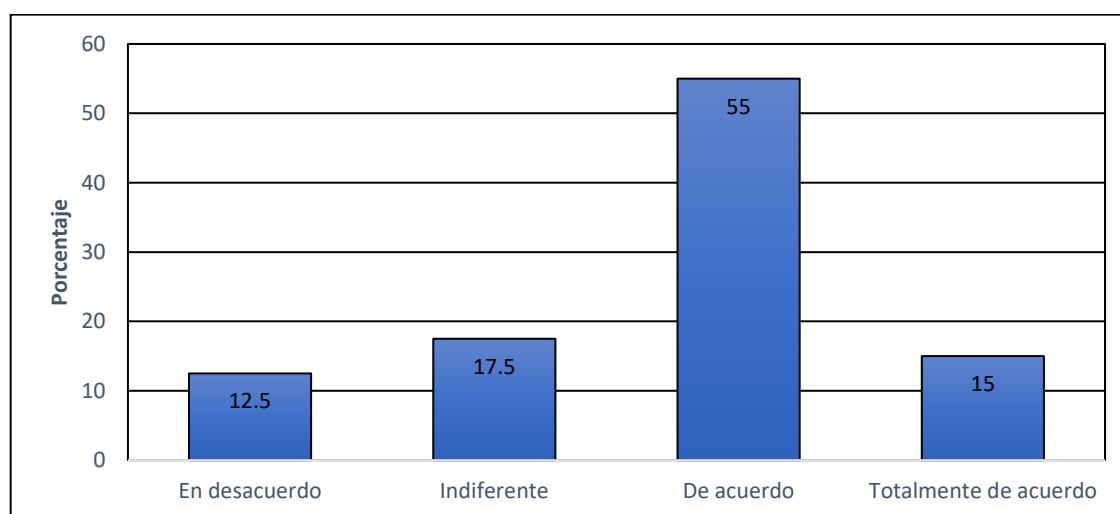
Aumento de Productos Sustitutos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	12.5	12.5	12.5
	Indiferente	7	17.5	17.5	30.0
	De acuerdo	22	55.0	55.0	85.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Aumento de Productos Sustitutos.



Fuente: Elaboración propia.

Con paralelismo a la tabla 18 y figura 10, se observó que el 55.0% sostiene estar de acuerdo que los productos sustitutos afectan a la participación del mercado de las empresas, el 17.5% indica ser indiferente ante la pregunta, el 15.0% afirma estar totalmente de acuerdo, mientras que el 12.5% confirma estar en desacuerdo al respecto.

Los expertos encuestados afirmaron que una de las estrategias de las empresas industriales es desarrollar productos de calidad que pueden ser sustitutos de otros ya posicionados en el mercado, que ofrezcan nuevos atributos de calidad y cuidado de la salud, y muchas veces, si no hay una adecuada anticipación, algunas empresas pueden perder participación de mercado.

5.2.11. Ante la pregunta (Y2.1) ¿Cree usted que un deficiente servicio de despacho puede disminuir la cantidad de clientes?

Tabla 19.

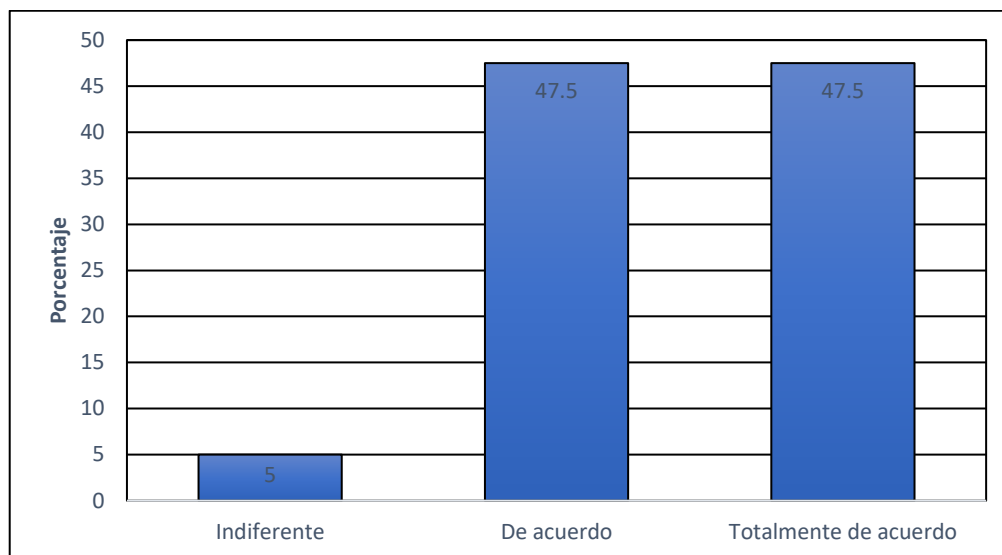
Servicio de Despacho.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	19	47.5	47.5	52.5
Válido	Totalmente de acuerdo	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11.

Servicio de Despacho.



Fuente: Elaboración propia.

Con coincidencia a la tabla 19 y figura 11, se observó un 47.50% de encuestados afirma estar totalmente de acuerdo, que un deficiente servicio de despacho disminuye la cantidad de clientes, otro porcentaje similar del 47.5% manifiesta estar de acuerdo con este asunto y sólo el 5.0% indico ser impasible ante la interrogación.

La mayoría de funcionarios encuestados afirmaron que un servicio de despacho deficiente puede terminar en un riesgo de perder clientes, por no planificar adecuadamente la distribución de los despachos basados en criterios geográficos y tomando en consideración la fecha ofrecida de entrega a los clientes, cualquier incumplimiento significa perder la credibilidad ante los consumidores.

5.2.12. Ante la pregunta (Y2.2) ¿Considera usted que un alto nivel de cantidad de reclamos afecta el nivel de ventas proyectadas?

Tabla 20.

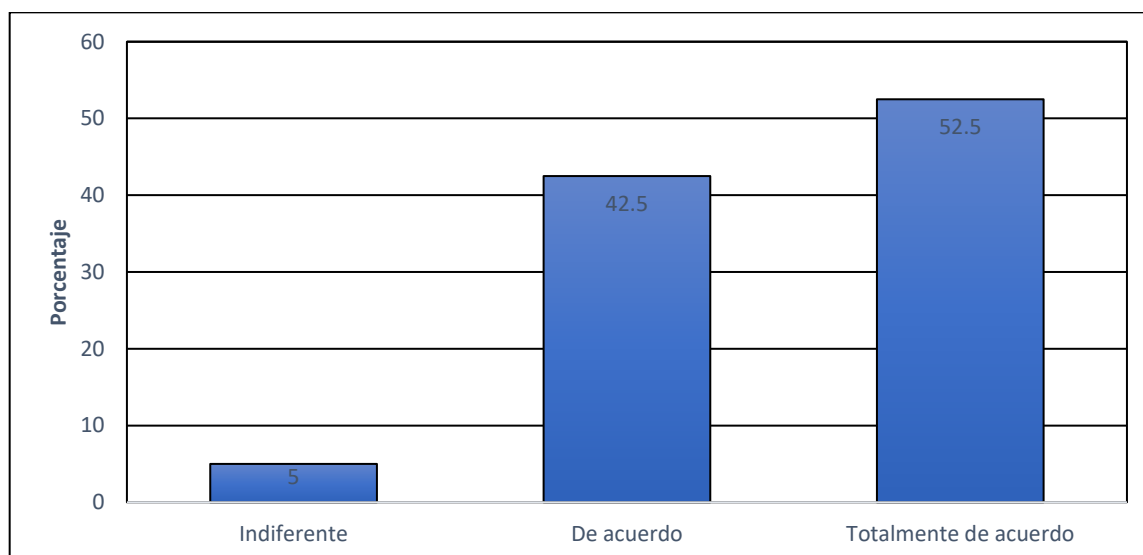
Nivel de Cantidad de Reclamos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	17	42.5	42.5	47.5
	Totalmente de acuerdo	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.

Nivel de Cantidad de Reclamos.



Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la tabla 20 y figura 12, se observó el 52.5% de encuestados reflexiona estar totalmente de acuerdo que un nivel alto en cantidad de reclamos

afecta el nivel de ventas proyectadas en la empresa, el 42.5% sustenta estar de acuerdo y sólo el 5.0% comenta que es indiferente ante la pregunta.

La totalidad de los encuestados afirmaron que un alto nivel de cantidad de reclamos de los consumidores incide en la demanda de las proyecciones de ventas debido a que primero se debe llevar una estadística de estos, segundo se deben investigar las causas de estos, tercero comunicarse con los clientes para pedir las disculpas del caso y finalmente solucionar el reclamo presentado de la forma más oportuna.

5.2.13. Ante la pregunta (Y3.1) ¿Se encuentra usted de acuerdo que la capacidad de pago del servicio de la deuda se mide por el tamaño del EBITDA?

Tabla 21.

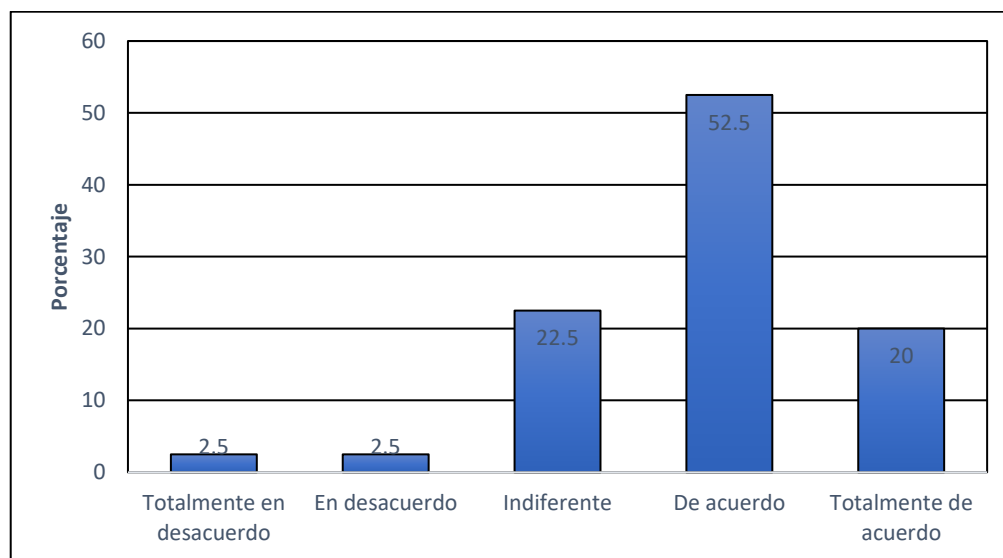
Capacidad de Pago del Servicio de las Deudas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	5.0
	Indiferente	9	22.5	22.5	27.5
	De acuerdo	21	52.5	52.5	80.0
	Totalmente de acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13.

Capacidad de Pago del Servicio de las Deudas.



Fuente: Elaboración propia.

Con enlace a la tabla 21 y figura 13, se observó que el 52.5% indica estar de acuerdo con que la cabida de desembolso de asistencia de la deuda se mide por el tamaño de EBITDA. Sin embargo, el 22.5% indicó ser indiferente ante la pregunta, el 20.0% manifiesta estar totalmente de acuerdo en este aspecto, y solo el 2.5% respondió en desacuerdo y 2.5% totalmente en desacuerdo.

En lo relativo a esta incógnita, tal como se evidencia en los datos estadísticos, se encontró que el 72.5% del total de encuestados manifiestan estar conforme que las empresas industriales que no logran consolidar un crecimiento anual de sus niveles de EBITDA pueden poner en riesgo financiero la cabida de estas empresas para cumplir con el oficio de la deuda financiera, lo que podría significar una reclasificación crediticia en el sistema financiero.

5.2.14. Ante la pregunta (Y3.2) ¿Considera usted adecuado que el uso eficiente de los recursos se debe medir a través del crecimiento de la utilidad de operación?

Tabla 22.

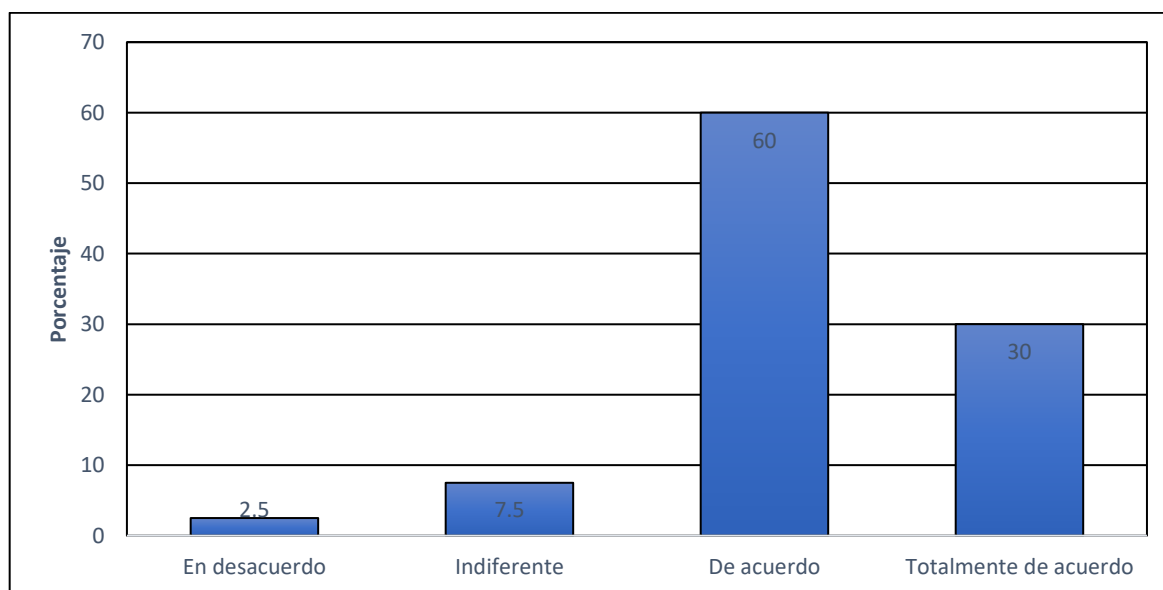
Uso Eficiente de los Recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	Indiferente	3	7.5	7.5	10.0
	De acuerdo	24	60.0	60.0	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14.

Uso Eficiente de los Recursos.



Fuente: Elaboración propia.

Con similitud a la tabla 22 y figura 14, se observó un 60.0% de encuestados respondió estar de acuerdo con el uso adecuado y eficiente de los recursos que se debe medir a través del crecimiento de la utilidad de la operación, mientras que el 30.0% manifestó estar totalmente de acuerdo a este planteamiento, el 7.5% sostuvo ser indiferente ante la pregunta y solo el 2.5% indicó estar en desacuerdo.

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra el 90% del total de los encuestados (40 empresarios) están de acuerdo (De acuerdo + Totalmente de acuerdo) que las empresas industriales de alimentos si no tienen la capacidad comercial y financiera para alcanzar un adecuado nivel de ventas que cubra sus costos y gastos, y que permita a estas empresas alcanzar aceptables niveles de Utilidad de Operación, entonces no sería eficiente en el uso de sus recursos, pues estaría generando una rentabilidad debajo de lo planificado.

5.3. Contrastación de Hipótesis

Para diferenciar las hipótesis planteadas en nuestra indagación “El Balanced Scorecard y su implementación con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022” se empleó la colocación Chi cuadrado de Pearson, como se reveló arriba. La distribución Chi cuadrado es un instrumento conveniente en este estudio debido a que las inconstantes en método son cualitativas y tienen contestaciones nominales, ordinales en orden de jerarquía, desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Resumidamente se siguió la manera general de una tentativa de hipótesis y la providencia se optó siguiendo el método tradicional, con comprobación del uso del

método de valor de la probabilidad P confrontado con el valor del nivel de significancia $\alpha = 0.05$. 1-alpha 95% es el nivel de confianza,

En corriente, la hipótesis nula H_0 que ambicionamos diferenciar sustenta que no existe sociedad de sumisión entre las variables en estudio versus la hipótesis alternativa H_1 que afirma que si existe agrupación de sumisión entre las variables.

5.3.1. Hipótesis principal

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa

Hipótesis nula (H_0): El Balanced Scorecard no incide en la implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos de la jurisdicción de Lurín, 2021-2022.

Hipótesis alternante (H_1): El Balanced scorecard si incide en la implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.

Paso 2: Seleccionamos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

o_{ij} = Valor observado de la fija "i" y la comuna "j"

e_{ij} = Valor esperado de la fija "i" y la columna "j"

$r = 3$ números de filas

$c = 3$ números de columnas de Tabla de contingencia, desarrollada por las alternativas de respuestas de las variables, en este caso resultan $3 \times 3 = 9$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El programa estadístico nos brinda los resultados de las encuestas aplicado para poder realizar un análisis estadístico y poder elegir la veracidad de una de las hipótesis planteadas.

Regla de decisión.

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 23.

Tabla cruzada de las variables Balanced Scorecard y el ISO 31000:2018.

Balanced Scorecard (X)	ISO 31000:2018 (Y)			Total
	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indiferente	1	0	0	1
De acuerdo	1	20	2	23
Totalmente de acuerdo	0	9	7	16
Total	2	29	9	40

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla expuesta con anterioridad, se puede observar que 7 empresarios del total de los encuestados de las empresas industriales de alimentos, que están totalmente de acuerdo con que la herramienta Balanced Scorecard, y a la vez, con la interpretación de la ISO 31000:2018, así mismo se ve que 1 de todos los empresarios encuestados esta indiferente con respecto al balanced scorecard, así como la ISO 31000:2018. Sin embargo, se busca un indicador numérico que demuestre el grado de existencia de esa relación. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Además, para el cálculo de chi cuadrado teórico, primero se realiza el cálculo de los grados de libertad, en la tabla 2 muestra que existen 3 filas y 3 columnas, por lo que el cálculo es $(3-1) * (3-1) = 4$ grados de libertad y con un nivel de significancia del 0.05 podemos determinar el valor teórico, en la tabla del chi cuadrado en el anexo 7, $X^2_{(4,0.05)} = 9.488$

Por otro lado, se procederá al calcular la $X^2_{(calculado)}$ con la tabla cruzada de frecuencias recuento para hallar la frecuencia recuento esperado, por ejemplo,

$$e_{11} = \frac{2 \times 1}{40} = 0.1 \quad \text{y} \quad e_{12} = \frac{29 \times 1}{40} = 0.7 \dots\dots$$

Tabla 24.

Valores esperados calculados a partir de los datos observados de la tabla 23.

Balanced Scorecard (X)	ISO 31000:2018 (Y)			Total
	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Indiferente	0.05	0.725	0.225	1
De acuerdo	1.15	16.675	5.175	23
Totalmente de acuerdo	0.8	11.6	3.6	16
Total	2	29	9	40

Fuente: Elaboración Propia

Reemplazando en la formula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(1 - 0.1)^2}{0.1} + \frac{(0 - 0.7)^2}{0.7} + \dots + \frac{(7 - 3.6)^2}{3.6} = 26.224$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 25.*Tabla cruzada Balanced Scorecard "ISO 31000:2018"*

			ISO 31000:2018			
			Indifere nte	De acuerdo	Totalment e de acuerdo	Total
Balanced Scorecard	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,7	,2	1,0
	De acuerdo	Recuento	1	20	2	23
		Recuento esperado	1,2	16,7	5,2	23,0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	9	7	16
		Recuento esperado	,8	11,6	3,6	16,0
	Total	Recuento	2	29	9	40
		Recuento esperado	2,0	29,0	9,0	40,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

Tabla 26.

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,224 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	13,924	4	,008
Asociación lineal por lineal	10,133	1	,001
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

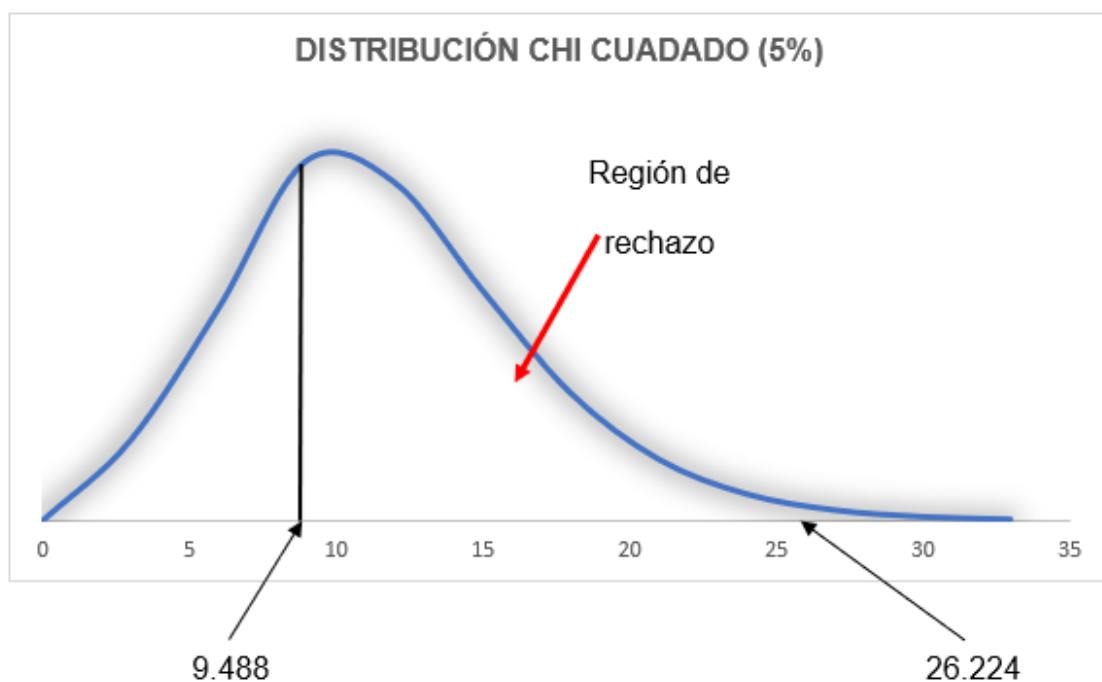
Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

Paso 4. Decisión

Se encuentra que el Chi cuadrado calculado $X^2(\text{chi cuadrado}) = 26.224$ es mayor a al Chi cuadrado teórico $X^2_{(4,0.005)} = 9.488$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En síntesis, se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso 3 dado que la significación bilateral es 0.00 y es menor que el 0.05 el nivel de significancia.

Figura 15.

Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.



Fuente: Elaboración Propia

Paso 5. Conclusión e interpretación

Si la hipótesis nula H_0 es rechazada, por ella la hipótesis alternativa H_1 es aceptada. Es decir, existe evidencia que mantiene que El balanced scorecard si incide en la

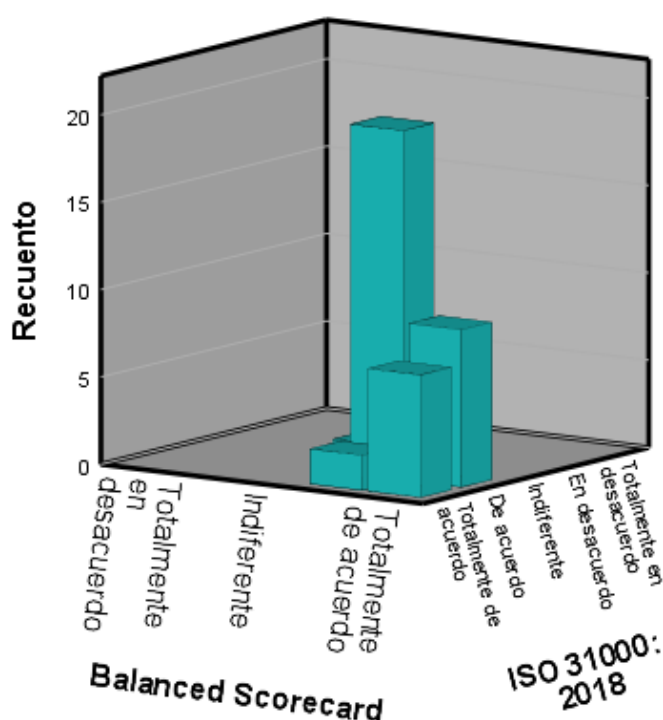
implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.

Se presenta la descripción de los indicadores balanced scorecard y ISO 31000:2018.

Figura 16.

Recuento de los indicadores Balanced Scorecard por ISO 31000:2018.

Barras 3D simples Recuento de Balanced Scorecard por ISO 31000:2018



Fuente: Programa estadístico SPSS

La figura muestra un gráfico tridimensional donde se representa los indicadores balanced scorecard y ISO 31000, donde los encuestados resaltaron según su respuesta fueron “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”, esta última alternativa es

el que más resalta. Eso da a conocer que el balanced scorecard es de suma importancia para poder realizar la ISO 31000.

5.3.2. Hipótesis Especifica (a)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa

Hipótesis nula (H₀)

La perspectiva del cliente no influye en el riesgo de crecimiento de las ventas.

Hipótesis alternante (H₁)

La perspectiva del cliente si influye en el riesgo de crecimiento de las ventas.

Paso 2: Seleccionamos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba

Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

o_{ij} = Valor observado de la fila "i" y la comuna "j"

e_{ij} = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

$r = 3$ números de filas

$c = 4$ números de columnas de Tabla de contingencia, desarrollada por las alternativas de respuestas de las variables, en este caso resultan $3 \times 4 = 12$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El programa estadístico nos brinda los resultados de las encuestas aplicado para poder realizar un análisis estadístico y poder elegir la veracidad de una de las hipótesis planteadas.

Regla de decisión.

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 27.

Perspectiva del cliente y riesgo de crecimiento de las ventas.

		Riesgo de crecimiento de las ventas				Total
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del cliente	Indiferente	0	2	1	1	4
	De acuerdo	1	1	7	1	10
	Totalmente de acuerdo	0	1	18	7	26
Total		1	4	26	9	40

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 27 se muestra que 7 empresarios del total de los encuestados de las empresas industriales de alimentos, que están totalmente de acuerdo con que

la perspectiva de cliente y el riesgo de crecimiento de las ventas, así mismo se tiene a 7 empresario que están de acuerdo que la perspectiva del cliente, así como el riesgo de crecimiento de las ventas. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Además, para el cálculo de chi cuadrado teórico, primero se realiza el cálculo de los grados de libertad, en la tabla 24 muestra que existen 3 filas y 4 columnas, por lo que el cálculo es $(3-1) * (4-1) = 6$ grados de libertad y con un nivel de significancia del 0.05 podemos determinar el valor teórico, en la tabla del chi cuadrado en el anexo 7, $X^2_{(6,0.05)} = 12.592$.

Por otro lado, se procederá al calcular la $X^2_{(calculado)}$ con la tabla cruzada de frecuencias recuento para hallar la frecuencia recuento esperado, por ejemplo,

$$e_{11} = \frac{1 \times 4}{40} = 0.1 \quad \text{y} \quad e_{12} = \frac{4 \times 4}{40} = 0.4 \dots\dots$$

Tabla 28.

Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla

27.

		Riesgo de crecimiento de las ventas				Total
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del cliente	Indiferente	0.1	0.4	2.6	0.9	4.0
	De acuerdo	0.3	1.0	6.5	2.3	10.0
	Totalmente de acuerdo	0.7	2.6	16.9	5.9	26.0
Total		1.0	4.0	26.0	9.0	40.0

Fuente: Elaboración Propia

Reemplazando en la formula del estadístico de prueba.

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(0 - 0.1)^2}{0.1} + \frac{(2 - 0.4)^2}{0.4} + \dots + \frac{(7 - 5.9)^2}{5.9} = 12.411$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 29.

*Tabla cruzada Perspectiva del cliente*Riesgo de crecimiento de las ventas.*

			Riesgo de crecimiento de las ventas				Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del cliente	Indiferente	Recuento	0	2	1	1	4
		Recuento esperado	,1	,4	2,6	,9	4,0
	De acuerdo	Recuento	1	1	7	1	10
		Recuento esperado	,3	1,0	6,5	2,3	10,0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	18	7	26
		Recuento esperado	,7	2,6	16,9	5,9	26,0
	Total	Recuento	1	4	26	9	40
		Recuento esperado	1,0	4,0	26,0	9,0	40,0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Tabla 30.

Pruebas de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,411 ^a	6	,053
Razón de verosimilitud	9,797	6	,133
Asociación lineal por lineal	3,718	1	,054
N de casos válidos	40		

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

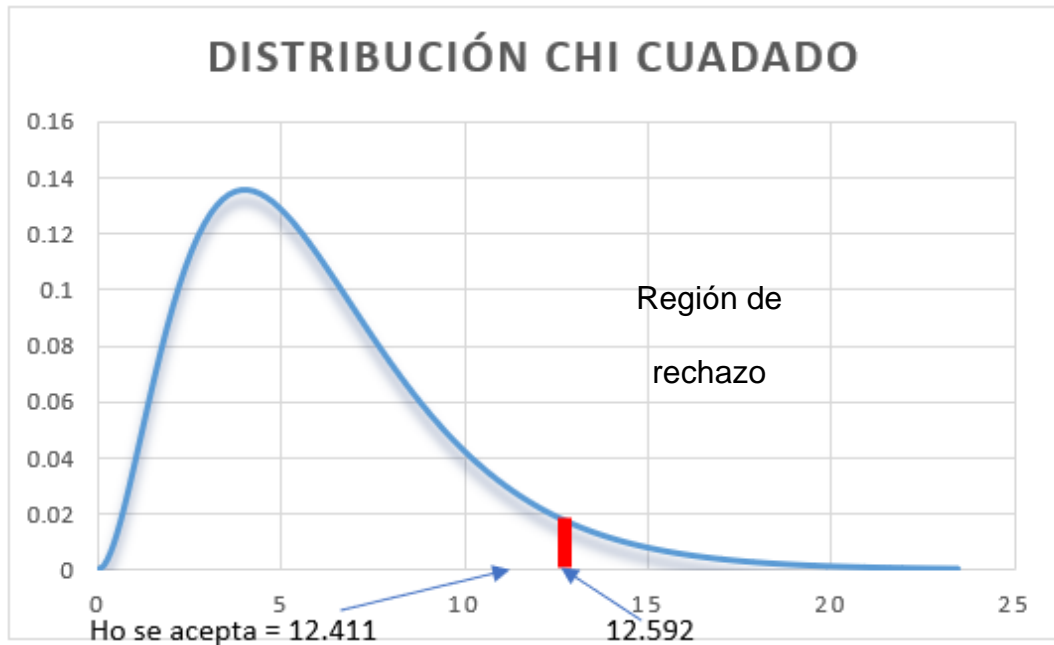
Fuente: Programa estadístico SPSS.

Paso 4. Decisión

Se encuentra que el Chi cuadrado calculado $X^2(\text{chi cuadrado}) = 12.411$ es menor al Chi cuadrado teórico $X^2_{(6,0.005)} = 12.592$, es decir se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. En síntesis, se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso 3 dado que la significación bilateral es 0.053 y es mayor que el 0.05 el nivel de significancia.

Figura 17.

Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.



Paso 5. Conclusión e interpretación

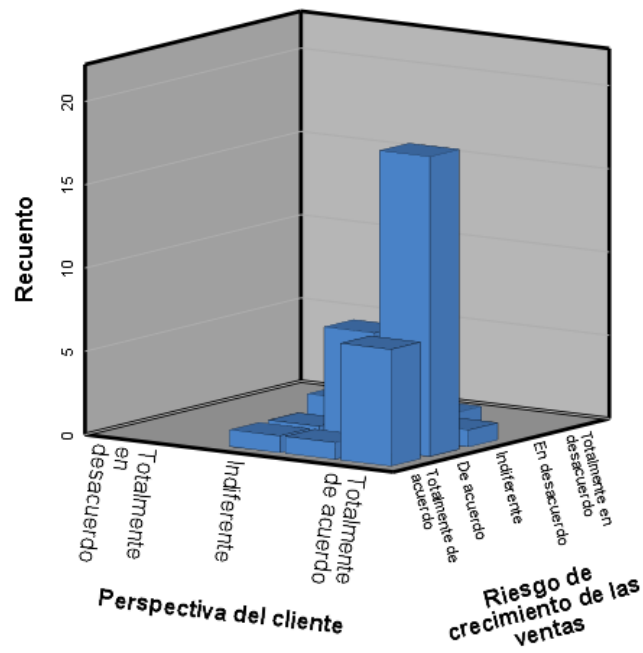
Si la hipótesis nula H_0 es falsa por la cual se rechaza por ello la hipótesis nula es verdadera y va a ser aceptada. Es decir que existe evidencia que sustenta que la perspectiva del cliente no influye en el riesgo de crecimiento de las ventas.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores de perspectiva del cliente y el riesgo de crecimiento de las ventas.

Figura 18.

Recuento de los indicadores Perspectiva del cliente por riesgo de crecimiento de las ventas.

Barras 3D simples Recuento de Perspectiva del cliente por Riesgo de crecimiento de las ventas



Fuente: Programa estadístico SPSS.

El gráfico muestra la perspectiva del cliente sobre el riesgo de crecimiento de las ventas, donde los inversionistas dan a conocer que el indicador perspectiva del cliente no tiene relación entre sí con el riesgo de crecimiento de las ventas, la cual no ven una afectación con ello en las empresas.

5.3.3. Hipótesis Específica (b)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa

Hipótesis nula (H₀)

La perspectiva del proceso interno no influye en el riesgo de continuidad del negocio.

Hipótesis alternante (H₁)

La perspectiva del proceso interno si influye en el riesgo de continuidad del negocio.

Paso 2: Seleccionamos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

o_{ij} = Valor observado de la fija "i" y la comuna "j"

e_{ij} = Valor esperado de la fija "i" y la columna "j"

$r = 3$ números de filas

$c = 3$ números de columnas de Tabla de contingencia, desarrollada por las alternativas de respuestas de las variables, en este caso resultan $3 \times 3 = 9$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El programa estadístico nos brinda los resultados de las encuestas aplicado para poder realizar un análisis estadístico y poder elegir la veracidad de una de las hipótesis planteadas.

Regla de decisión.

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 31.

Tabla cruzada de las variables perspectiva del proceso interno y el riesgo de continuidad del negocio.

		Riesgo de continuidad del negocio			Total
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del proceso interno	Indiferente	1	0	0	1
	De acuerdo	0	6	9	15
	Totalmente de acuerdo	0	9	15	24
	Total	1	15	24	40

Fuente: *Elaboración Propia*

En la tabla 31 se muestra a 15 empresarios que están totalmente de acuerdo de que la perspectiva del proceso interno, y a la vez, al riesgo de continuidad del negocio, así mismo solo 1 empresario es indiferente con respecto a la variable perspectiva del proceso interno, así como, riesgo de la continuidad del negocio. Esa respuesta nos dará el valor de la Chi cuadrado de Pearson, usada para la conclusión de esta prueba de hipótesis.

Además, para el cálculo de chi cuadrado teórico, primero se realiza el cálculo de los grados de libertad, en la tabla 25 muestra que existen 3 filas y 3 columnas, por lo que el cálculo es $(3-1) * (3-1) = 4$ grados de libertad y con un nivel de significancia del 0.05 podemos determinar el valor teórico, en la tabla del chi cuadrado en el anexo 7, $X^2_{(4,0.05)} = 9.49$.

Por otro lado, se procederá al calcular la $\chi^2_{(calculado)}$ con la tabla cruzada de frecuencias recuento para hallar la frecuencia recuento esperado, por ejemplo,

$$e_{IJ} = \frac{1 \times 1}{40} = 0.0 \quad \text{y} \quad e_{IJ} = \frac{15 \times 1}{40} = 0.4 \dots\dots$$

Tabla 32.

Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla

31.

		Riesgo de continuidad del negocio			Total
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del proceso interno	Indiferente	0.0	0.4	0.6	1.0
	De acuerdo	0.4	5.6	9.0	15
	Totalmente de acuerdo	0.6	9.0	14.4	24
	Total	1	15	24	40

Fuente: Elaboración Propia

Reemplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(0 - 0.1)^2}{0.1} + \frac{(0 - 0.4)^2}{0.4} + \dots + \frac{(15 - 14.4)^2}{5.9} = 40.025$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 33.

Tabla cruzada de las variables perspectiva del proceso interno y riesgo de continuidad del negocio.

			Riesgo de continuidad del negocio			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva del proceso interno	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,4	,6	1,0
	De acuerdo	Recuento	0	6	9	15
		Recuento esperado	,4	5,6	9,0	15,0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	9	15	24
		Recuento esperado	,6	9,0	14,4	24,0
	Total	Recuento	1	15	24	40
		Recuento esperado	1,0	15,0	24,0	40,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

Tabla 34.

Verificación de este resultado con el software SPSS.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,025 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	9,377	4	,052
Asociación lineal por lineal	2,166	1	,141
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

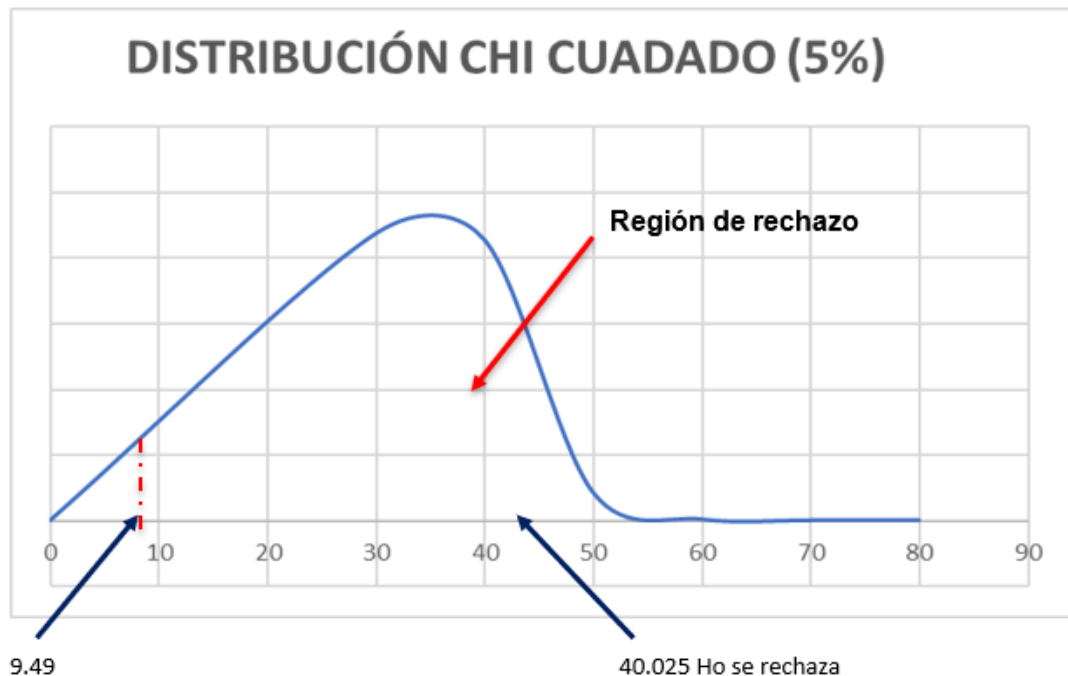
Fuente: Programa estadístico SPSS.

Paso 4. Decisión

Se encuentra que el Chi cuadrado calculado $X^2(\text{chi cuadrado}) = 40.025$ es mayor al Chi cuadrado teórico $X^2_{(4,0.005)} = 9.49$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa. En síntesis, se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso 3 dado que la significación bilateral es 0.000 y es menor que el 0.05 el nivel de significancia.

Figura 19.

Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.



Paso 5. Conclusión e interpretación

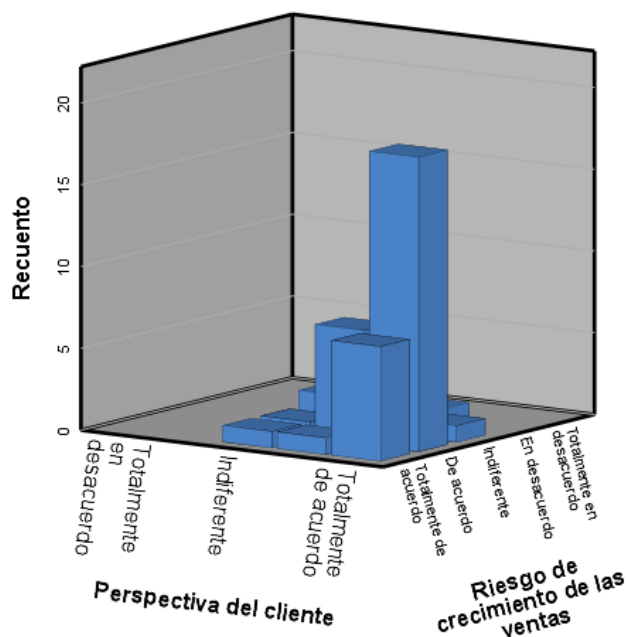
Si la hipótesis nula H_0 es falsa (rechazar) entonces la Hipótesis alternativa H_1 es verdadera (aceptar). Es decir, existe evidencia que sustenta que La perspectiva del proceso interno si influye en el riesgo de continuidad del negocio, el resultado nos indica que si tienen relación los dos indicadores.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores perspectiva del inversionista y aportes de accionistas.

Figura 20.

Recuento de Perspectiva del cliente por Riesgo de crecimiento de las ventas.

Barras 3D simples Recuento de Perspectiva del cliente por Riesgo de crecimiento de las ventas



Fuente: Programa estadístico SPSS.

En la figura se muestra la perspectiva del cliente sobre el riesgo de crecimiento de las ventas, donde los encuestados dan a conocer los dos indicadores están relacionadas entre sí, donde la gran mayoría de los encuestados ha dado selección a la alternativa “totalmente de acuerdo”. Finalmente, también se puede apreciar que las empresas ven las perspectivas de los clientes para su mejor manejo.

5.3.4. Hipótesis Especifica (c)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa

Hipótesis nula (H₀)

La perspectiva financiera no influye en el nivel de rentabilidad esperada.

Hipótesis alternante (H₁)

La perspectiva financiera si influye en el nivel de rentabilidad esperada.

Paso 2: Seleccionamos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba

Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

o_{ij} = Valor observado de la fila "i" y la comuna "j"

e_{ij} = Valor esperado de la fila "i" y la columna "j"

$r = 3$ números de filas

$c = 3$ números de columnas de Tabla de contingencia, desarrollada por las alternativas de respuestas de las variables, en este caso resultan $3 \times 3 = 9$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El programa estadístico nos brinda los resultados de las encuestas aplicado para poder realizar un análisis estadístico y poder elegir la veracidad de una de las hipótesis planteadas.

Regla de decisión.

Si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla 35.

Perspectiva financiera y nivel de rentabilidad esperada.

		Nivel de rentabilidad esperada			Total
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva financiera	Indiferente	1	0	0	1
	De acuerdo	2	23	3	28
	Totalmente de acuerdo	1	3	7	11
	Total	4	26	10	40

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 35 se muestra que 7 empresarios del total de los encuestados de las empresas industriales de alimentos, que están totalmente de acuerdo con que la perspectiva financiera y el nivel de rentabilidad esperada tienen relación, así mismo se ve que 3 de los empresarios encuestados está de acuerdo que la perspectiva financiera tiene que ver con el nivel de rentabilidad esperada.

Además, para el cálculo de chi cuadrado teórico, primero se realiza el cálculo de los grados de libertad, en la tabla 26 muestra que existen 3 filas y 3 columnas, por lo que el cálculo es $(3-1) * (3-1) = 4$ grados de libertad y con un nivel de significancia del 0.05 podemos determinar el valor teórico, en la tabla del chi cuadrado en el anexo 7, $X^2_{(4,0.05)} = 9.488$

Por otro lado, se procederá al calcular la $\chi^2_{(\text{calculado})}$ con la tabla cruzada de frecuencias recuento para hallar la frecuencia recuento esperado, por ejemplo,

$$e_{11} = \frac{4 \times 1}{40} = 0.1 \quad \text{y} \quad e_{12} = \frac{26 \times 1}{40} = 0.7 \dots\dots$$

Tabla 36.

Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 34

		Nivel de rentabilidad esperada			Total
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva financiera	Indiferente	0.1	0.65	0.25	1
	De acuerdo	2.8	18.2	7	28
	Totalmente de acuerdo	1.1	7.15	2.75	11
Total		4	26	10	40

Fuente: Elaboración Propia

Reemplazando en la formula del estadístico de prueba.

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(0 - 0.1)^2}{0.1} + \frac{(0 - 0.7)^2}{0.7} + \dots + \frac{(7 - 2.8)^2}{2.8} = 21.766$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 37.

Tabla cruzada de las variables perspectiva financiera y el nivel de rentabilidad esperada.

			Nivel de rentabilidad esperada			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Perspectiva financiera	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,7	,3	1,0
	De acuerdo	Recuento	2	23	3	28
		Recuento esperado	2,8	18,2	7,0	28,0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	1	3	7	11
		Recuento esperado	1,1	7,2	2,8	11,0
	Total	Recuento	4	26	10	40
		Recuento esperado	4,0	26,0	10,0	40,0

Fuente: Programa estadístico SPSS

Tabla 38.

Pruebas de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,766 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	16,622	4	,002
Asociación lineal por lineal	9,480	1	,002
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

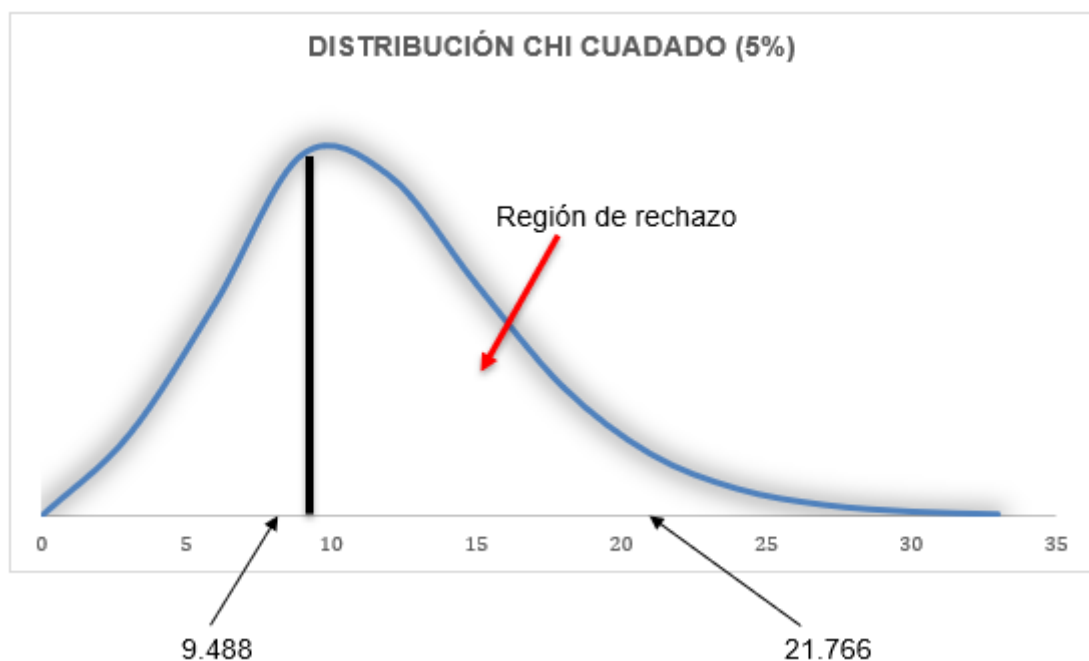
Fuente: Programa estadístico SPSS.

Paso 4. Decisión

Se encuentra que el Chi cuadrado calculado $X^2(\text{chi cuadrado}) = 21.766$ es mayor a al Chi cuadrado teórico $X^2_{(4,0.005)} = 9.488$, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En síntesis, se corrobora con la regla de decisión planteada en el paso 3 dado que la significación bilateral es 0.00 y es menor que el 0.05 el nivel de significancia.

Figura 21.

Distribución del Chi cuadrado de la Hipótesis.



Paso 5. Conclusión e interpretación

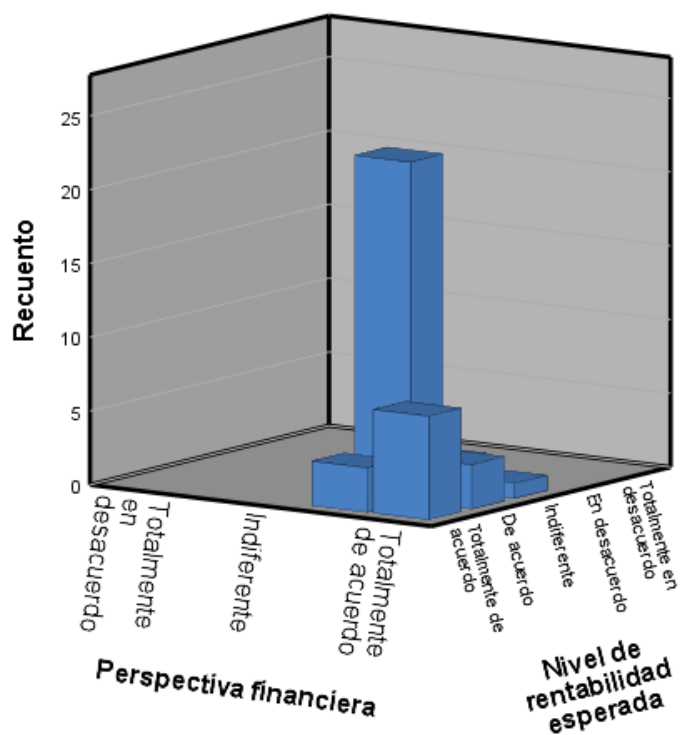
Si la hipótesis nula H_0 es falsa (rechazar) entonces la Hipótesis alternativa H_1 es verdadera (aceptar). Es decir, existe evidencia que sustenta que la perspectiva del proceso interno si influye en el riesgo de continuidad del negocio.

Adicionalmente se presenta la descripción de los indicadores de perspectiva del cliente y el riesgo de crecimiento de las ventas.

Figura 22.

Recuento de Perspectiva financiera por nivel de rentabilidad esperada.

Barras 3D simples Recuento de Perspectiva financiera por Nivel de rentabilidad esperada



Fuente: Programa estadístico SPSS

El gráfico muestra la perspectiva financiera sobre el nivel de rentabilidad esperada, donde los empresarios dan a conocer que los indicadores si tienen relación entre sí, la cual los encuestados dan a conocer que las perspectivas financieras si tienen relación con el nivel de rentabilidad esperada de las empresas.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Discusión

En el presente trabajo de investigación correspondiente a “EL BALANCED SCORECARD Y SU INFLUENCIA EN LA implementación de la ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN, 2021-2022”, se encontraron los siguientes hallazgos:

Con relación a la variable independiente: “Balanced Scorecard”

- a) Los empresarios de este sector consideran al Balanced Scorecard como una herramienta que permite que todos los integrantes de una organización se centren en la estrategia de la empresa, transforman los objetivos empresariales en acciones concretas con objetivos medibles, mejor gestión de la información, se centra en el cliente interno y externo, generando en la organización una cultura de la calidad y el éxito, así mismo los empresarios señalaron que si bien la perspectiva del cliente es importante no incide

necesariamente en el riesgo del crecimiento de las ventas, pues existen situaciones de productos sustitutos o productos que tienen un uso temporal por un evento inesperado como puede ser un alimento cuyo consume cuida la piel ante los peligros de los rayos solares

- b) Hay el consenso de todos los encuestados que las empresas industriales de alimentos deben mejorar los procesos internos de una forma periódica, buscando establecer en que procesos se deben ser excelentes para entregar a los clientes productos y servicios de calidad, respetando el medio ambiente y los intereses de los grupos de interés.
- c) La importancia de fortalecer el servicio postventa, con la finalidad de concretar una experiencia agradable para el cliente, desde el inicio de la relación comercial, recepción del pedido hasta la entrega final al domicilio fiscal del cliente, generando una expectativa positiva en la percepción del cliente.

Los hallazgos mencionados guardan relación con la tesis de Zacarías, C. & Coronel, F. (2020), titulada “Implementación del BSC (Balanced Scorecard) como herramienta de gestión en la empresa Huanca Autos S.A.C.” para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, quien señala que:

“Como herramienta de gestión, el Cuadro de Mando Integral facilitará una gestión efectiva y permitirá el cumplimiento de metas y estrategias para alcanzar la visión planteada que refleje las diversas líneas de acción de sus proyectos y planes. Los clientes internos y el aumento de la competitividad de la organización crean iniciativas en el entorno empresarial para satisfacer la necesidad de pensar e

incorporar conceptos amplios relacionados con la planificación y planes de acción para mejorar, transformar y dar respuestas más adecuadas a las necesidades de nuestro entorno (externo e interno). . . , características, entorno y grupos de interés que les permitan crear elementos de diferenciación en relación con el pasado y los competidores. La gestión basada en procesos permite a una organización identificar gráficamente cómo interactúan sus áreas, medir y rastrear resultados, identificar puntos críticos y desarrollar planes para mejorar esos puntos.”; el autor señala la importancia del Balanced Scorecard para traducir la estrategia de la empresa en acciones estratégicas y operativas y sobre la base de objetivos medibles.

Con relación a la variable dependiente “ISO 31000:2018”:

- A. Los empresarios de este Sector están convencidos que la Norma ISO 31000, Gestión de Riesgos Empresariales permite entender la importancia de identificar, analizar, monitorear y mitigar el riesgo en cada una de sus etapas. La Norma contribuye a que se puedan identificar en la organización debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas a lo largo del proceso, aplica controles de sistema de gestión basados en el desarrollo de modelos para determinar el impacto de los principales riesgos en la rentabilidad esperada de las empresas.
- B. La importancia de identificar las causas de los reclamos que hay por parte de los clientes y calcificándolos por motivos, llevando un control detallado `por cliente y fechas de los respectivos reclamos, los responsables y las acciones que se tomaron para solucionar los mismos.

- C. Los riesgos que ocasionan la oferta de productos sustitutos, ya sea por precios menores o por uso de tecnología no contaminantes, debido a que puede afectar los clientes y mercados ya ganados, por lo que es importante el desarrollo de nuevos productos de acuerdo con las tendencias del mercado.

Los hallazgos mencionados guardan relación con la tesis de Diaz, A. & Forero, J. (2018) titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO BASADO EN LA NORMA NTC ISO 31000:2011 PARA LA EMPRESA NEGOTEC.”, para obtener el grado título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad de la Salle, quien señala que:

“La Norma ISO 31000 se realizará la identificación, evaluación y gestión de los riesgos de los procesos estratégicos, operativos y de soporte. Para la identificación y clasificación de los procesos es necesario encontrar los factores influyentes sobre cada uno de estos. La influencia en la satisfacción del cliente, los efectos en la calidad del servicio, el cumplimiento de los requisitos legales y la utilización intensiva de recursos son los principales factores a tener en cuenta para la clasificación de los procesos.” (p. 22); el autor señala que es importante identificar los factores de riesgo y su impacto financiero en las empresas para tomar acciones en forma anticipada y mitigar su impacto en los niveles de rentabilidad esperada.

6.2. Conclusiones

Habiendo tabulado toda la data del presente trabajo de investigación se plantea las siguientes conclusiones:

a) **La perspectiva del cliente** no influye en **el riesgo del crecimiento de las ventas** en las empresas industriales de alimentos, debido a que los consumos de alimentos no siempre responden a una percepción del cliente, muchas veces se dan por recomendaciones de especialistas que pueden ser nutricionistas o médicos.

b) **La perspectiva del proceso interno** influye en el **riesgo de continuidad del negocio** en las empresas industriales de alimentos, debido a que si estas empresas no alcanzan a entregar un nivel de calidad a sus clientes, estos podrían ir a los competidores comprometiendo el crecimiento y su nivel de competitividad

c) **La perspectiva financiera** influye en el **nivel de rentabilidad** esperada en las empresas industriales de alimentos, debido a que se incluyen en las proyecciones y/o simulaciones los probables efectos de los potenciales riesgos para determinar los posibles niveles de rentabilidad.

d) Finalmente se concluye que: **El Balanced Scorecard** influye en la implementación de **la ISO 31000:2018** en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022, debido a que la herramienta del tablero de comando traduce las acciones destinadas a mitigar los riesgos en indicadores de desempeño para un seguimiento de las metas planteadas en el planeamiento estratégico de la organización.

6.3. Recomendaciones

Después de haber evaluado la contratación de hipótesis y las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

- a) Desarrollar una Estrategia Comercial para mejorar las **perspectivas para los clientes** basada en: indicadores de consumo e impacto en la salud de los consumidores, que midan las expectativas de los clientes antes y después de la venta, con una excelente atención pruebas de productos, planes personalizados y beneficios adicionales.
- b) Revisar y mejorar los procedimientos internos de los principales procesos que conforman la cadena de valor la cual tiene como inicio el proceso de innovación siguiendo con los procesos operativos y terminando con el servicio post-venta que brindan el valor agregado a los clientes para mejorar la calidad en la atención
- c) Establecer indicadores financieros de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad para analizar sus variaciones versus lo planteado en el tablero de comando, orientando sus esfuerzos a mejorar el valor de la empresa.
- d) Finalmente se recomienda incorporar a las empresas industriales de alimentos, implementar la Norma ISO 31000, con el objetivo de mejorar la gestión empresarial, aumentar la posibilidad de alcanzar los objetivos estratégicos y operativos. para traducirlos en una mayor rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad de las empresas en el largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ CARPIO FIGUEROA, T. L., BELTRÁN MESTANZA, L. D., DUQUE ALDAZ, F. J., PÉREZ BENÍTEZ, H. A., FIERRO AGUILAR, J. P., & TOBAR FARÍAS, G. W. (2019). Desarrollo de un Balanced Scorecard aplicado a una Universidad en el área de Gestión Social del Conocimiento. *Revista Espacios*, 40, 15.
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n15/a19v40n15p09.pdf>
- ❖ El comercio (2015). Utilidades de Alicorp volvieron a caer en el primer trimestre Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/negocios/utilidades-alicorp-volvieron-caer-primer-trimestre-358463-noticia/?ref=ecr#google_vignette
- ❖ Espinoza, A. M. R., Nina, E. D. M., & Dávila, G. D. (2020). Estrategias financieras sostenibles aplicadas ante situaciones de riesgo empresarial: un análisis bibliográfico. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 79-90.

- ❖ Farfán M., Morales G., (2020) “Propuesta de un modelo de gestión integral basado en Balanced ScoreCard para la empresa Colemun S.A”. Cuenca – Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18742/1/UPS-CT008768.pdf>

- ❖ Fiorito, D. (2020) GESTIÓN DE RIESGO: cómo cumplir objetivos en el ámbito personal y empresarial.

- ❖ Garcia, J. & Salazar, P. (2005) Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos. [Título de Ingeniería en Información y Control de Gestión] Universidad de Chile. https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf

- ❖ Gaspar, J. (2004). Planes de contingencia. La continuidad del negocio en las organizaciones

- ❖ Gitman, L., Joehk Michael & Aguando, J.(2005). Fundamentos de inversiones.

- ❖ Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1988). Etnografía y diseño cualitativo de

- ❖ Guillem, M. P. (2019). Nueva metodología desarrollada para la integración de Lean Manufacturing, Kaizen e ISO 31000: 2009 basados en la ISO 9001: 2015. 3c Empresa: investigación y pensamiento crítico, 8(2), 12-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6938501>

- ❖ Guzmán Morán, O. D. (2019). Diseño de un modelo de sistema para la gestión de riesgos con base a la norma ISO 31000 y MAGERIT versión 3.0

en la empresa BlueBox (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44421>

- ❖ Hernandez A., Ospino I., (2022) “Desarrollo de un tablero de control para la toma de decisiones sobre la plataforma Marketplace para la Fundación Evolución Caribe”.
<http://repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/571/DESARROLLO%20DE%20UN%20TABLERO%20DE%20CONTROL%20PARA%20LA%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20SOBRE%20LA%20PLATAFORMA%20MARKETPLACE%20PARA%20LA%20FUNDACION%20EVOLUCION%20CARIBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ❖ Herzer, H., Rodríguez, C., Celis, A., Bartolomé, M., & Caputo, G. (2002). Convivir con el riesgo o la gestión del riesgo. Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina. Tercer Mundo. Bogotá, Colombia, 1-17. https://www.researchgate.net/profile/Alejandra-Celis/publication/237638971_CONVIVIR_CON_EL_RIESGO_O_LA_GESTION_DEL_RIESGO1/links/5591847c08ae1e1f9baff784/CONVIVIR-CON-EL-RIESGO-O-LA-GESTION-DEL-RIESGO1.pdf
- ❖ IBM Product Master (2023) Productos sustitutivos y sustitutivos.
<https://www.ibm.com/docs/es/product-master/12.0.0?topic=relationships-substitute-replacement-products>
investigación educativa. Madrid: Morata.

- ❖ Isaza, A. (2018) Garantía de la calidad en salud. Cómo organizar una empresa del sector salud. 3ra Edición.
- ❖ Kaplan R., Norton D. (1996). Cuadro de Mando Integral. Barcelona, España.
- ❖ Kaplan R., Norton D. (2004) Mapas estratégicos. Como convertir los activos intangibles en resultados tangibles. Gestión 2000. Harvard Business School Press.
- ❖ Leal S., García K., (2021) “Diseño de un plan de gestión del riesgo del servicio farmacéutico de la Fundación Oftalmológica de Santander; según los requisitos de la norma ISO 31000:2018 y la Resolución 1403:2007”. Universidad Santo Tomas. Bucaramanga – Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38680/2021KarenGarc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ❖ Méndez, J. C., & Méndez, M. A. (2021). El Balanced Scorecard y su efecto en el desempeño de las organizaciones. Revista Espacios, 42(23), 66-77. <https://revistaespacios.com/a21v42n23/a21v42n23p06.pdf>
- ❖ Niven P. (2006). En su libro Balanced Scorecard step by step. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- ❖ OPS (f/s). Evaluación de riesgo. <https://www.paho.org/es/deteccion-verificacion-evaluacion-riesgos-dve/evaluacion-riesgo>
- ❖ Pérez G. (1998). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. 2ª. Edición. Madrid: La Muralla.

- ❖ Robert S., Kaplan R., Norton D. (1996). The Balanced Scorecard. Gestión 2000.
- ❖ **Robert S., Kaplan R., Norton D. (2000).** En su libro The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment. EEUU.
- ❖ Hannabarger C., Buchman R., Economy P. (2007). En su libro Balanced Scorecard Strategy For Dummies. Canada.
- ❖ Servat A. (2011). Medir la satisfacción del cliente, el camino a la eficacia. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/medir-la-satisfaccion-del-cliente-el-camino-a-la-eficacia>
- ❖ Solarte, F. N. S., Rosero, E. R. E., & del Carmen Benavides, M. (2015). Metodología de análisis y evaluación de riesgos aplicados a la seguridad informática y de información bajo la norma ISO/IEC 27001. Revista Tecnológica-ESPOL, 28(5).
- ❖ Van, J. & Wachowicz, J. (2002). Fundamentos de administración financiera.
- ❖ Ynfantes, C. & Marco, A. (2022), "Tratamiento de las pérdidas esperadas según NIIF 9: Instrumentos Financieros y su impacto en la Gestión de Riesgos en las principales empresas textiles exportadoras de T-shirts del distrito de Ate, 2020. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de Contador Público] RENALT <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3175350>

- ❖ Zacarias, C. & Coronel, F. (2020), Implementación del BSC (Balanced ScoreCard) como herramienta de gestión en la empresa Huanca Autos S.A.C. [Tesis de posgrado para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Centro del Perú] RENALTI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2400567>

ANEXO

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EN LA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN, 2021-2022”

Autores: Beltrán Chavarria Janire y Mendoza Galvez Elizabeth Aitana

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué manera el Balanced scorecard se implementa con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la perspectiva del cliente influye en el riesgo de crecimiento de las ventas? • ¿Cómo la perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio? • ¿Cómo la perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada? 	<p>OBJETIVO PRINCIPAL Determinar si el Balanced scorecard se implementa con la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar si la perspectiva del cliente influye en el riesgo de crecimiento de las ventas. • Evaluar si la perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio. • Determinar si la perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada. 	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL El Balanced Scorecard incide en la implementación de la norma ISO 31000:2018 en las empresas industriales de alimentos del distrito de Lurín, 2021-2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La perspectiva del cliente influye en el riesgo del crecimiento de las ventas. • La perspectiva del proceso interno influye en el riesgo de continuidad del negocio. • La perspectiva financiera influye en el nivel de rentabilidad esperada. 	<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">X. EL BALANCED SCORECARD</p> <p>X1. Perspectiva del cliente X2 Perspectiva del proceso interno X3 Perspectiva financiera</p> <p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Y. LA ISO 31000</p> <p>Y1. Riesgo de crecimiento de las ventas Y2 Riesgo de continuidad del negocio Y3 Nivel de rentabilidad esperada</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación Aplicada</p> <p style="text-align: center;">NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Explicativo y descriptivo.</p> <p style="text-align: center;">MÉTODOS APLICADOS: Deductivo, inductivo, estadístico</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN La población está conformada por 44 personas, que son el gerente y el responsable de finanzas.</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA La muestra va a ser realizado a 40 personas, vinculados con las empresas industriales de alimento</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO: Encuesta</p>

Anexo 2: Resultados para realizar el cálculo del alfa de Cronbach al 100%

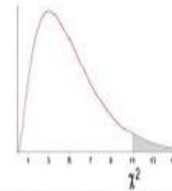
con el SPSS

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Total
1	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	59
2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	65
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	59
4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	59
5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	64
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
8	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	58
9	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	60
10	2	5	1	4	5	4	5	4	4	2	5	5	1	5	52
11	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	59
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	68
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68
14	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	58
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	58
16	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
17	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	54
18	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4	59
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
21	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58
22	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	53
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	54
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	60
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	63
28	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	63
29	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	51
30	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	3	4	57
31	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	5	3	4	51
32	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
33	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	3	5	3	4	59
34	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	55
35	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	59
36	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	64
37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	66
38	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	2	4	55
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
40	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	61
VAR	0.85	0.46	0.81	0.33	0.36	0.41	0.27	0.48	0.56	0.77	0.35	0.36	0.75	0.46	31.15

Anexo 3: Tabla de Chi cuadrado

Cátedra: Probabilidad y Estadística
 Facultad Regional Mendoza
 UTN

Tabla D.7: VALORES CRÍTICOS DE LA DISTRIBUCIÓN JI CUADRADA



g.d.i	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.i
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,585	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

ANEXO 4: ENCUESTAS

<p>Estimado encuestado (a) su opinión es muy importante. Incitamos responder a este cuestionario sobre “EL BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EN LA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN,2021-2022</p> <p>con sinceridad, teniendo en cuenta lo siguiente: 1. Lea detenidamente cada pregunta, así como sus posibles respuestas. 2. Su contribución ayudará nuestro progreso de nuestra investigación. Gracias por su aporte.</p>				
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: EL BALANCED SCORECARD</p>				
<p>X: EL BALANCED SCORECARD</p>				
1	¿Se encuentra usted de acuerdo que el Balanced Scorecard se puede implementar en todo tipo de empresa?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
<p>X1: Perspectiva del cliente</p>				
2	¿Cree usted que la percepción del cliente incide en el crecimiento de las ventas de las empresas?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
3	¿Considera usted que las empresas deben medir el nivel de fidelidad de sus clientes?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	

	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
X2: Perspectiva del proceso interno				
4	¿En su opinión las empresas deben mejorar sus procesos en forma periódica?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
5	¿Cree usted que las empresas deben fortalecer la calidad de su servicio postventa?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
X3: Perspectiva financiera				
6	¿En su opinión las empresas deben maximizar su nivel de EBITDA anualmente?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
7	¿Cree usted que las empresas deben aumentar su productividad para aumentar la rentabilidad de los activos netos?			N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	

e)	Totalmente en desacuerdo	()	
----	--------------------------	-----	--

VARIABLE DEPENDIENTE: LA ISO 31000			
Y: LA ISO 31000			
1	¿Considera usted importante que las empresas industriales del sector alimentos deben implementar la Norma ISO 31000:2018?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
Y1: Riesgo de crecimiento de las ventas			
2	¿Cree usted que el aumento de los competidores en el mercado puede afectar su margen bruto?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
3	¿En su opinión los productos sustitutos pueden afectar la participación de mercado de las empresas?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
Y2: Riesgo de continuidad del negocio			

4	¿Cree usted que un deficiente servicio de despacho puede disminuir la cantidad de clientes?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
5	¿Considera usted que un alto nivel de cantidad de reclamos afecta el nivel de ventas proyectadas?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
Y3: Nivel de rentabilidad esperada			
6	¿Se encuentra usted de acuerdo que la capacidad de pago del servicio de la deuda se mide por el tamaño del EBITDA?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()
7	¿Considera usted adecuado que el uso eficiente de los recursos se debe medir a través del crecimiento de la utilidad de operación?		N°
	a)	Totalmente de acuerdo	()
	b)	De acuerdo	()
	c)	Indiferente	()
	d)	En desacuerdo	()
	e)	Totalmente en desacuerdo	()

ANEXO 5:

EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS POR ENCUESTAR

N°	RUC	RAZON SOCIAL	DISTRITO
1	20600010311	LEITECORP S.A.C.	LURÍN
2	20608158660	ALIGRUP KYLAS S.A.C.	LURÍN
3	20611443588	INDUSTRIAS LACTEAS DEL PERU S.A.C.	LURÍN
4	20605636579	ALTOS ALIMENTOS S.A.C.	LURÍN
5	20494140218	HORIZONTE INKA S.A.C.	LURÍN
6	20601526728	ORIGIN PARTNER S.A.C.	LURÍN
7	20535645346	SUMAQAQO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LURÍN
8	20520975170	CAFE INCA DEL PERU S.A.C	LURÍN
9	20546036147	A & G NEGOCIACIONES S.R.L	LURÍN
10	20522413675	AGRICOLA GANADERA LA ESTRELLITA SAC	LURÍN
11	20520744364	AGRICOLA GANADERIA LECHERITOS JMC S.A.C.	LURÍN
12	20608702688	AGRO INDUSTRIAS PECUARIAS BAYITO RIO S.A.C.	LURÍN
13	20606778199	AGROINDUSTRIA Y DERMADOS AGROIN S.A.C.	LURÍN
14	20603235364	AGROINDUSTRIAS PAVEL S.A.C.	LURÍN
15	20608647831	AGROINDUSTRIAS SULCA E.I.R.L.	LURÍN
16	20602231675	AGROPECUARIA ALLPA VERDE S.A.C.	LURÍN
17	20600342941	AGROPECUARIA DEL PIERO E.I.R.L	LURÍN
18	20514628743	AGROPECUARIA LA ROSA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LURÍN
19	20605768726	AGROPECUARIA LEON DEL PERU E.I.R.L.	LURÍN
20	20607598658	COMERCIAL YAMUNAQUE E.I.R.L.	LURÍN
21	20602652425	COMERCIALIZADORA DISTRIBUIDORA ARGÍ S.A.C.	LURÍN
22	20606095261	SEGUIMOS CON LA CHARCUTERIA DE LIMA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	LURÍN

ANEXO 6:

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Rodas Serrano, Virgilio Wilfredo
 1.2 GRADO ACADÉMICO : Doctor en Ciencias Contables, Económicas y Financieras
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : Universidad de San Martín de Porres
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : EL BALANCED SCORECARD Y SU IMPLEMENTACIÓN CON LA NORMA ISO 31000:2018 EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DE ALIMENTOS DEL DISTRITO DE LURÍN, PERIODO 2021-2022
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : **Beltran Chavarria Janire Andrea y Mendoza Gálvez Elizabeth Aitana**
 1.6 DOCTORADO O MAESTRÍA : **Pregrado**
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :

a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar
 c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					8	2
TOTAL					32	10

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :17.....

VALORACIÓN CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Santa Anita 24 de noviembre del 2023



.....

Firma y Post Firma del experto

DNI 10313619