



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

**BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL  
CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022**

**PRESENTADO POR  
CHRISTIAN EDUARDO MARQUINA BENDITA  
ROXANA LIZ REYES ANGELES**

**ASESOR  
ARLENE PRADO AYALA**

**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**

**BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL  
CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL DEL MERCADO DE LIMA, AÑO 2022**

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

**PRESENTADO POR:  
CHRISTIAN EDUARDO MARQUINA BENDITA  
ROXANA LIZ REYES ANGELES**

**ASESOR:  
MTR. ARLENE PRADO AYALA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO  
FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL MERCADO DE  
LIMA, AÑO 2022**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR:**

**MTR. ARLENE PRADO AYALA**

**MIEMBROS DEL JURADO:**

**PRESIDENTE:**

**Dr SABINO TALLA RAMOS**

**SECRETARIO:**

**Dra LUZ MARÍA GALINDO URIBE**

**MIEMBRO DE JURADO:**

**Dr GIOVANNI TOMAS SEBASTIANI MIRANDA**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a mis padres, Luis y Lidia porque sin su esfuerzo no hubiera sido nada fácil lograr terminar mis estudios y poder ejercer esta hermosa profesión, porque hoy se han vuelto el motivo de mi esfuerzo para poder retribuirle lo mucho que me han brindado.

A mis hermanos, en especial a mi hermano Luis que me apoyó en estos últimos meses y me ánimo a continuar; y que esto sirva de ejemplo para sus hijos a quien quiero mucho, que entiendan que con voluntad y esfuerzo se puede lograr las metas y los sueños.

Marquina, C. (2023)

A Dios por permitirme cumplir con esta meta y no rendirme. A mis padres, por su apoyo constante para continuar con mis metas.

Reyes, R. (2023)

## **AGRADECIMIENTO**

Le damos gracias a nuestro amado padre celestial, Dios; por permitirnos vivir esta vida y sé que gracias a él se abrieron muchas puertas, nos faltará espacio para describir todo lo agradecido que estamos.

A nuestros padres, por su esfuerzo y dedicación que gracias a eso pudieron brindarnos una buena educación.

Le agradecemos a la Universidad San Martín de Porres por brindarnos la oportunidad de ser parte de su casa de estudios, a nuestra asesora Arlene Prado por el apoyo constante, y por guiarnos con paciencia y dedicación durante el proceso de desarrollo de la presente tesis.

PAPER NAME

**Tesis Marquina Bendita y Reyes Angeles  
.docx**

AUTHOR

**CHRISTIAN EDUARDO MARQUINA BENDI  
TA**

WORD COUNT

**19961 Words**

CHARACTER COUNT

**108608 Characters**

PAGE COUNT

**112 Pages**

FILE SIZE

**1.4MB**

SUBMISSION DATE

**Feb 4, 2024 10:00 AM GMT-5**

REPORT DATE

**Feb 4, 2024 10:16 AM GMT-5****● 17% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)



## ÍNDICE

TÍTULO .....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
REPORTE TURNITIN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación .....	20
1.4.1. Importancia de la investigación.....	20
1.4.2. Viabilidad de la justificación .....	20
1.5. Limitaciones de la investigación .....	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	25
2.2. Bases Teóricas.....	27
2.2.1. Balanced Scorecard .....	27
2.2.2. Crecimiento financiero .....	31
2.3. Definición en términos básicos.....	35
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38
3.1 . Hipótesis General.....	38
3.2 . Hipótesis Específicas .....	38
3.3 . Variables y definición operacional .....	39

3.3.1. Variable: Balanced Scorecard .....	39
3.3.2. Variable: Crecimiento Financiero.....	40
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Diseño metodológico.....	41
4.1.1. Tipo de investigación .....	41
4.1.2. Nivel de investigación .....	42
4.1.3. Método.....	43
4.1.4. Diseño .....	43
4.2. Población y muestra.....	44
4.2.1. Población .....	44
4.2.2. Muestra.....	45
4.3. Técnicas de recolección de datos .....	48
4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos .....	48
4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos .....	49
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	53
4.5. Aspectos éticos .....	54
CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	55
5.1. Presentación .....	55
5.2. Interpretación de resultados.....	56
5.2.1. La pregunta (X1.1).....	56
5.2.2. La pregunta (X1.2).....	57
5.2.3. La pregunta (X1.2).....	58
5.2.4. La pregunta (X2.1).....	59
5.2.5. La pregunta (X2.2).....	60
5.2.6. La pregunta (X3.1).....	60
5.2.7. La pregunta (X3.2).....	62
5.2.8. La pregunta (Y1.1).....	63
5.2.9. La pregunta (Y1.2).....	64
5.2.10. La pregunta (Y1.3) .....	65
5.2.11. La pregunta (Y2.1) .....	66
5.2.12. La pregunta (Y2.2) .....	67
5.2.13. La pregunta (Y3.1) .....	68
5.2.14. La pregunta (Y3.2) .....	69
5.3. Contrastación de hipótesis .....	70
5.3.1. Hipótesis secundaria (a): .....	70
5.3.2. Hipótesis secundaria (b): .....	75
5.3.3. Hipótesis secundaria (c): .....	80

5.3.4. Hipótesis general: .....	85
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
6.1. Discusión.....	91
6.2. Conclusiones.....	96
6.3. Recomendaciones.....	97
Referencias .....	99
Anexos .....	109
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	109
ANEXO N° 2: ENCUESTA.....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Resumen de procesamiento de datos .....	52
<b>Tabla 2.</b> Prueba piloto SPSS V.25.....	52
<b>Tabla 3.</b> Rango de Nivel de Confiabilidad .....	53
<b>Tabla 4.</b> Control de los riesgos financieros. ....	56
<b>Tabla 5.</b> Cálculo de rentabilidad.....	57
<b>Tabla 6.</b> Control de procesos. ....	58
<b>Tabla 7.</b> Estrategias de marketing.....	59
<b>Tabla 8.</b> Segmentación del mercado.....	60
<b>Tabla 9.</b> Notas de pedidos de los clientes.....	61
<b>Tabla 10.</b> Recursos humanos. ....	62
<b>Tabla 11.</b> Cálculo de razones financieras.....	63
<b>Tabla 12.</b> Liquidez suficiente.....	64
<b>Tabla 13.</b> Ratios de liquidez.....	65
<b>Tabla 14.</b> Objetivos del número de ventas.....	66
<b>Tabla 15.</b> Facturación de las ventas .....	67
<b>Tabla 16.</b> Personal suficiente .....	68
<b>Tabla 17.</b> Recursos tecnológicos. ....	69
<b>Tabla 18.</b> Perspectivas financieras en las razones financieras .....	71
<b>Tabla 19.</b> Perspectivas financieras y razones financieras – Valores esperados ...	71
<b>Tabla 20.</b> Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (a)...	73
<b>Tabla 21.</b> Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (a) .....	73
<b>Tabla 22.</b> Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (a).....	74
<b>Tabla 23.</b> Datos obtenidos .....	74
<b>Tabla 24.</b> Perspectiva clientes en el incremento de ventas.....	76
<b>Tabla 25.</b> Perspectiva clientes en el incremento de ventas – Valores esperados .	77
<b>Tabla 26.</b> Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (b) ..	78
<b>Tabla 27.</b> Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (b) .....	78
<b>Tabla 28.</b> Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (b) .....	79
<b>Tabla 29.</b> Datos obtenidos .....	79
<b>Tabla 30.</b> Perspectiva aprendizaje en los recursos financieros.....	81
<b>Tabla 31.</b> Perspectiva aprendizaje en los recursos financieros – Valores esperados .....	81
<b>Tabla 32.</b> Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (c)...	83
<b>Tabla 33.</b> Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (c).....	83
<b>Tabla 34.</b> Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (c) .....	84
<b>Tabla 35.</b> Datos obtenidos .....	84
<b>Tabla 36.</b> Balanced Scorecard en el crecimiento financiero.....	86
<b>Tabla 37.</b> Balanced Scorecard en el crecimiento financiero – Valores esperados	87
<b>Tabla 38.</b> Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (a) ..	88
<b>Tabla 39.</b> Tabla cruzada de la hipótesis general .....	88
<b>Tabla 40.</b> Prueba de Chi–Cuadrado – Hipótesis general .....	89
<b>Tabla 41.</b> Datos obtenidos .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Análisis Lineal .....	16
<b>Figura 2.</b> Control de los riesgos.....	56
<b>Figura 3.</b> Cálculo de rentabilidad.....	57
<b>Figura 4.</b> Control de procesos .....	58
<b>Figura 5.</b> Estrategias de marketing.....	59
<b>Figura 6.</b> Segmentación del mercado.....	60
<b>Figura 7.</b> Notas de pedidos de los clientes.....	61
<b>Figura 8.</b> Recursos Humanos.....	62
<b>Figura 9.</b> Cálculo de razones financieras .....	63
<b>Figura 10.</b> Liquidez suficiente.....	64
<b>Figura 11.</b> Ratios de Liquidez.....	65
<b>Figura 12.</b> Objetivos del N ° de ventas.....	66
<b>Figura 13.</b> Facturación de las ventas.....	67
<b>Figura 14.</b> Personal suficiente.....	68
<b>Figura 15.</b> Recursos tecnológicos .....	69
<b>Figura 16.</b> Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (a).....	74
<b>Figura 17.</b> Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (b).....	79
<b>Figura 18.</b> Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (c).....	84
<b>Figura 19.</b> Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis general.....	89

## RESUMEN

En la presente indagación, se describe la problemática que presentan las MYPES del Cercado de Lima específicamente el sector comercial, se han presentado problemas en cuanto al conocimiento y aplicación del Balanced Scorecard en el crecimiento financiero.

Teniendo en cuenta ello, se presenta la tesis titulada “Balanced Scorecard y su incidencia en el crecimiento financiero en las Mypes del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022”, teniendo como objetivo principal determinar de qué manera el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022, considerando así a la investigación importante porque demostrará la correlación entre las dimensiones y que si se aplica un correcto Balanced Scorecard se podrá tener un adecuado crecimiento financiero, de acuerdo a los objetivos planteados por la empresa.

La investigación tiene una estructura metodológica de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo básica con un nivel descriptivo – correlacional, cuya población se encontró conformada por 60 socios y/o gerentes del sector, además utilizaron una técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Se obtuvo como resultado que el Chi Cuadrado teórico fue menor que el calculado, obteniendo así la evidencia suficiente para poder aceptar las hipótesis alternativas planteadas y rechazar las nulas.

**Palabras claves:** Balanced Scorecard, Crecimiento financiero, empresa.

## ABSTRACT

In this investigation, the problems presented by the MYPES of the Cercado de Lima district of the commercial sector are described, since problems have arisen regarding the knowledge and application of the Balanced Scorecard in financial growth.

Taking this into account, the thesis entitled "Balanced Scorecard and its impact on financial growth in the mypes of the commercial sector of the Lima fence, year 2022" is presented, with the main objective of determining how the Balanced Scorecard affects growth. financial of the MYPES of the commercial sector of Cercado de Lima, year 2022, thus considering the research important because it will demonstrate the classification between the dimensions and that if a correct Balanced Scorecard is applied, adequate financial growth will be possible, according to the objectives set by the company.

The research has a methodological structure of quantitative approach, with a non-experimental design, of a basic type with a descriptive - correlational level, whose population was found to be made up of 60 partners and/or managers of the sector, they also used a survey technique and as instrument the questionnaire.

The result was that the theoretical Chi Square was lower than the calculated one, thus obtaining sufficient evidence to be able to accept the alternative hypotheses proposed and reject the null ones.

**Keywords:** Balanced Scorecard, Financial growth, company.

## INTRODUCCIÓN

La presente indagación **“BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022”** tiene como propósito analizar la incidencia entre ambas variables en estudio, ya que busca contribuir a los gerentes y socios.

Según distintas investigaciones el Balanced Scorecard es el sistema que ayuda a la gestión y planificación estratégica de las empresas tanto privadas como públicas, y son pocos los profesionales que se encuentran con los conocimientos necesarios para poder gestionar una correcta planificación estratégica mediante este modelo (BS).

CAPÍTULO I: Comprende los puntos como el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos.

CAPÍTULO II: Contiene el marco teórico conceptual, además de los antecedentes de investigación.

CAPÍTULO III: Contiene la hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO IV: En este apartado se desarrolla la metodología que se ha utilizado en la presente investigación.

CAPÍTULO V: En este capítulo se presentará los resultados y la discusión de los mismos, asimismo, se expondrán las conclusiones a las que se arribaron luego del desarrollo y correspondiente ejecución de esta investigación, finalmente se presentaran las recomendaciones.

CAPÍTULO VI: En este capítulo se presenta la discusión de la investigación, para posteriormente plantear las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se obtendrá las fuentes de recolección de información.



## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

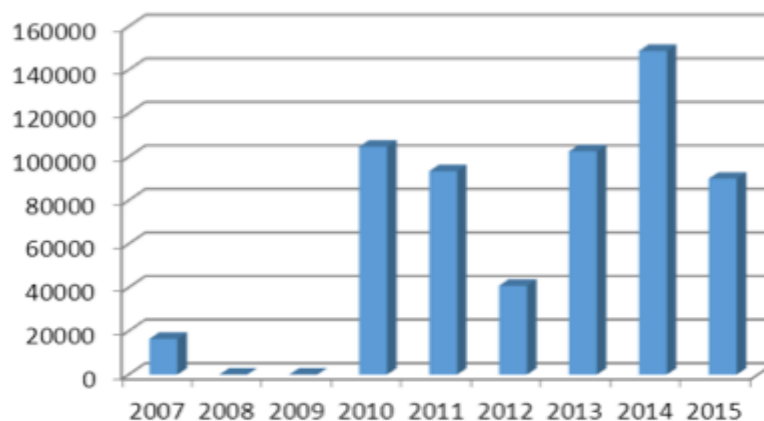
En la actualidad, contar con una adecuada aplicación del Balanced Scorecard es complicado debido al nivel académico que necesita el profesional para que pueda contar con el suficiente conocimiento sobre las estrategias y objetivos empresariales. El Balanced Scorecard es el sistema que ayuda a la gestión y planificación estratégica de las empresas en general tanto privadas como públicas, es por ello que se considera como un modelo de gestión que incrementa la principal fuente de lucro de una entidad.

En Ecuador, Fernández, L. (2018) menciona que:

La administración de la empresa era inadecuada porque no había podido avanzar rentablemente para el año 2015, por lo que al momento de realizar las evaluaciones de la empresa no se obtenían los indicadores esperados, debido a

que no se aplicaba un Balanced Scorecard, aun sabiendo que es el cuadro que ayuda a que se pueda definir adecuadamente la estrategia de una organización, de tal manera se presenta la siguiente gráfica del análisis lineal de los indicadores de la empresa.

**Figura 1.** Análisis Lineal



*Nota:* Elaborado por Fernández, L. (2018)

En tal sentido, se señala que el Balanced Scorecard es una herramienta que no todos los líderes empresariales manejan adecuadamente, por lo que se presenta la problemática en cuanto al cumplimiento de objetivos estratégicos dentro de las entidades; otra problemática que aqueja a las empresas es que no utilizan eficientemente los recursos financieros de la empresa por lo que cuando revisan sus razones financieras se encuentran cuentas por cobrar próximas a volverse dudosas, solvencia no deseada, baja liquidez, entre otros.

Así mismo, se conoce que es fundamental contar con un planeamiento estratégico porque le podrá garantizar a los colaboradores una estabilidad financiera logrando que disminuya las renuncias masivas por el mal ambiente laboral que se genera debido a que no se trabajan en conjunto para lograr los objetivos establecidos o para mejorar los niveles de ventas de los productos y/o servicios.

Se sostiene que actualmente existen pocos profesionales con los conocimientos necesarios para aplicar un Balanced Scorecard considerando las cuatro perspectivas que se verán asociados a los objetivos estratégicos planteados para el beneficio de la entidad, por lo tanto, influye en el crecimiento financiero porque no se tendrá un adecuado manejo de riesgos.

Los planes estratégicos de las empresas se han visto mermado debido a que el personal nuevo de la empresa no está capacitado para que con sus labores logren en conjunto un trabajo adecuado, no se tiene una dirección y muy por el contrario hay un desorden en todas las áreas, influenciando al crecimiento financiero, donde sus niveles de rentabilidad de los productos han disminuido, además ello también influye porque no se ha segmentado de manera eficiente al mercado que se encuentra dirigido.

Barreto, N. (2020) a nivel nacional indica que:

En una empresa del sector comercial se está realizando un deficiente análisis de los estados financieros debido a que existe comprobantes físicos duplicados, otros que no se han emitido, todo esto es debido a que la tecnología que usan es muy antigua, tratando de llevar el control de manera manual, donde en la actualidad existen diferentes programas contables que ayudan a las empresas a llevar un control más ordenado, lo cual no coincide con el inventario por lo que se está presentando baja rentabilidad en un 35% respecto al año anterior, por lo que tuvo que postergar sus proyectos de expansión en espera de una mejor situación financiera, lo cual se generó debido a la falta de aplicación de estrategias desde el área de administración.

En un enfoque más centralizado, a nivel local en el distrito de Cercado de Lima, existen MYPES que no se encuentran cumpliendo los objetivos y planificaciones empresariales

esperados, debido a que los profesionales que laboran en la parte administrativa y contable no consideran las herramientas necesarias para su eficiente gestión, tal es el caso del uso y aplicación del Balanced Scorecard.

## **Delimitaciones en la investigación**

### **Delimitación espacial**

El estudio se realizará a través de gerentes, socios, accionistas y/o contadores de las MYPES del sector comercial en el distrito de Lima Metropolitana.

### **Delimitación temporal**

El estudio será realizado durante el año 2023.

### **Delimitación social**

La investigación se realizará basándose en la aplicación de encuestas a los gerentes y otro personal encargado de brindar información referente a las finanzas de las MYPES del sector comercial del distrito de Lima Metropolitana.

### **Delimitación Conceptual**

- **Balanced Scorecard**

Es una herramienta para dirigir el desarrollo de las actividades al interior de la organización de manera integral para garantizar que se cumpla la misión y visión institucional, mediante el empleo de las habilidades de cada individuo, brindando lineamientos para guiar a una organización hacia niveles mayores de eficiencia.

- **Crecimiento financiero**

Es el proceso de desarrollo interno que permite la mejora de los resultados económicos y la protección de los recursos con los que cuenta una entidad, así

como identificar la fiabilidad y certeza de los datos financieros con los que se cuentan para fomentar la eficiencia operativa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿De qué modo las perspectivas financieras inciden en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima?
- b. ¿En qué medida la perspectiva de cliente incide en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima?
- c. ¿De qué manera la perspectiva de aprendizaje incide en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar de qué modo las perspectivas financieras incide en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.
- b) Comprobar en qué medida la perspectiva de cliente incide en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.
- c) Determinar de qué manera la perspectiva de aprendizaje incide en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La investigación es importante porque demostrará la correlación entre las dimensiones y que si se aplica un correcto Balanced Scorecard se podrá tener un adecuado crecimiento financiero, de acuerdo a los objetivos planteados por la empresa.

### **1.4.2. Viabilidad de la justificación**

La presente investigación será viable porque tiene el acceso correspondiente a las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima para poder aplicar los instrumentos correspondientes, así mismo, a nivel personal porque contamos con los conocimientos necesarios para la elaboración de esta investigación, además que de a nivel institucional porque los dueños se encontraron colaborativos para poder brindarnos la información necesaria, por lo tanto, otro elemento que ayuda a que la presente investigación sea viable es que influyó el factor humano, ya que sin los docentes y su orientación no hubiera sido posible, en cuanto a los recursos que se utilizó, se encuentra el financiero debido a que se contará con los recursos económicos suficientes para el desarrollo del presente investigación, además de los materiales que también se utilizarán como libros, laptop, entre otros.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tendrá como principal limitación la desconfianza por parte de las empresas para brindar información referente a la información financiera, ya que se podría pensar que será utilizado en su contra o ser tomado por la competencia y podría perjudicar a las empresas en cuestión, sin embargo, se les tendrá que explicar que al terminar la investigación ellos contarán con

una base teórica de cómo implementar un gestión para no volver a incurrir en errores similares y lograr objetivos estratégicos y financieros, por lo que se espera que accedan a brindar la información necesaria para llevar acabo el presente trabajo.

#### **1.6. Viabilidad del Estudio**

El trabajo de investigación es viable ya que se cuenta con recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros necesarios para hacer posible realizar la investigación en el tiempo establecido.

Asimismo, se contará con información confiable con respecto al problema de investigación debido a que se tiene relación con el personal de las empresas a investigar.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

**Izquierdo, C. y Rueda, J.** (2021) en su tesis “Balanced Scorecard y su influencia en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting en el distrito de Santiago de Surco, 2018 – 2019”, buscando la obtención del Título de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú. Indica lo siguiente: El estudio tuvo como objetivo Evidenciar la influencia del Balanced Scorecard en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting del distrito de Santiago de Surco, 2018 – 2019. Así mismo, se consideró una muestra de 15 personas que trabajan en la empresa, por otro lado, se utilizó el método explicativo, estadísticos además de la interpretación de los hallazgos. Se determinó que la empresa en estudio tiene deficiencias en cuando a la aplicación



de estrategias del Balanced Scorecard, debido a que no está considerando las perspectivas, por ello, la empresa desconoce la importancia para la ejecución de los objetivos, lo cual se refleja un nivel bajo de rentabilidad.

**Comentario:**

El presente antecedente es importante para la investigación, primero porque descubrimos que la empresa Aguilar Pajuelo Consulting es una Mype, siendo las Mypes nuestra población en estudio. Además, el objetivo de la tesis es ver la influencia en la rentabilidad al introducir el Balanced Scorecard en la empresa, siendo esta última un indicador de esta investigación que me ayudará a determinar si influye en su desarrollo financiero.

**Brazowich, K.** (2021) en su tesis "Implementación de un Balanced Scorecard y su influencia en la rentabilidad de las empresas del sector textil en Lima metropolitana, año 2020". buscando la obtención del Título de Contador Público en la Universidad San Martín De Porres Indica lo siguiente: El estudio tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación de un Balanced Scorecard incide en la rentabilidad de las empresas del sector textil de Lima Metropolitana en el año 2020. Para esto se llevó a cabo una muestra de 50 ciudadanos, se utilizó el tipo de investigación aplicada, además tendrá un alcance de nivel descriptivo-correlacional, se aplicó la encuesta, por lo que para los resultados se tendrán que obtener dos análisis que es el descriptivo y el inferencial. Se determinó que al implementar el Balanced Scorecard se podrá incrementar la rentabilidad porque ambas se encuentran relacionadas con una incidencia del 0.786, por lo que ayudará si se aumenta las ventas se podrá cumplir con los objetivos planteados en la planificación de la empresa.

**Comentario:**

El presente antecedente es importante para la investigación debido a que se comparte los mismos indicadores de la variable independiente de nuestra investigación. Asimismo, se concluyó que implementar el modelo de gestión Balanced Scorecard contribuye en la rentabilidad al aumentar las ventas, teniendo en cuenta que nuestra investigación toma como referencia si la rentabilidad es parte fundamental para saber si se logra un crecimiento financiero.

**Núñez, Y.** (2021) en su tesis denominada “Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad de la empresa Group Violeta SAC, Distrito de Santa Rosa – Chiclayo, 2020”, en facultad de obtener el título de Licenciatura de Contador Público, en la Universidad Señor de Sipán, mencionó que: Su objetivo fue desarrollar mayor rentabilidad por medio del análisis a fondo de la problemática en la entidad, diseñando estrategias financieras que incrementen su utilidad. Su enfoque metodológico fue cuantitativo, tipo descriptivo – propositivo, diseño no experimental, teniendo una muestra de 2 colaboradores del área de finanzas, seleccionados a partir de un muestreo no probabilístico, aplicándose la entrevista estructurada. En el análisis de resultados mostró que las ventas superan sus ingresos brutos ocasionando pérdida en la rentabilidad, produciendo un inadecuado control de los costos, frente lo que se planteó estrategias financieras para incrementar la utilidad operativa, por medio del establecimiento de alianzas, mejorar la disposición de costos; así mismo se dan estrategias para incrementar la utilidad operativa y también se concentra en sanear la condición financiera de la compañía pesquera.

**Comentario:**

El antecedente da a conocer la implementación de estrategias dirigidas a la rentabilidad en condiciones donde la empresa no pudo recuperarse por el transcurso de un año,

además de la revisión en estrategias en base a tres propuestas, estableciendo el centrarse en una de las variables con las que se trabajará.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**López, O. y Ávalos, C. (2020)** en su tesis “El Balanced Scorecard como herramienta de gestión estratégica y el crecimiento financiero en la Empresa Molinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato” buscando la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Indica lo siguiente:

Busca diseñar el Balanced Scorecard de acuerdo a sus cuatro perspectivas: financieras, del cliente, procesos internos y aprendizaje para identificar las necesidades de la empresa y definir estrategias con sus respectivos indicadores claves de desempeño y semaforización. Se determinó que efectivamente es necesario la implementación del sistema de Gestión Balanced Scorecard para rectificar falencias existentes en el estudio realizado. Se establecieron estrategias para la empresa Molinos Miraflores S.A. en base a sus necesidades diagnosticadas.

#### **Comentario:**

El presente antecedente es importante para la investigación ya que, tiene como foco de estudio una de las variables, y la otra se encuentra desagregada; en la presente tesis se determina lo siguiente; con respecto a la perspectiva financiera, aprovechar al personal para mejorar todo ámbito financiero, desde las ventas hasta las estrategias de mercado. Desde la perspectiva de clientes, expandirse en nuevos segmentos de mercado mediante la publicidad y la calidad de productos que se encuentran en las empresas. Desde la perspectiva de procesos internos, mantener y mejorar la calidad de los productos, y el crecimiento del mercado y el ingreso de nuevos competidores. Además, este antecedente explica cómo implementar el modelo de Gestión a una

empresa que tiene las características de una MYPE, es por ese motivo que se escogió como antecedente internacional.

**Dávila, L. (2020)** en su tesis “Desarrollo financiero y sus efectos en el crecimiento económico 2000 – 2017” presentado para obtener el título profesional de Economista. Consideró como objetivo analizar el efecto del desarrollo económico en el crecimiento, para ello se consideró un enfoque cualitativo, donde la muestra se encontró conformada por datos del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional. De tal manera, los resultados demuestran que los componentes del desarrollo financiero se encuentran relacionado con el crecimiento económico, porque varía de acuerdo a la inflación, educación, gasto de gobiernos u otros.

**Comentario:**

El presente antecedente es importante para esta investigación porque se toma como foco principal el estudio de una de las variables, desarrolla paso a paso la implementación de un modelo de gestión aplicado a una empresa de uno de los rubros en estudio muy frecuentados.

**Castellanos, M. y Apraez, C. (2018)** en su tesis “Diseño y montaje de un sistema de control basado en la metodología del Balanced Scorecard” buscando la obtención del título de Contador Público en la Universidad Santo Tomás; Villavicencio, Colombia. Se indicó: El proyecto tuvo como objetivo desarrollar herramientas de control, inspirada en la metodología del Balanced Scorecard, tomando como modelo articulador de procesos y responsabilidades de las coordinaciones de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, presentando al área administrativa una herramienta que se puede implementar como un sistema de gestión alineado a los procesos y responsabilidad de la facultad. Se determinó que efectivamente el Balanced

Scorecard tiene relación significativa con la Planificación y Estrategia por tal motivo se recomendó en primer lugar formar un equipo capacitado en el uso del Balanced Scorecard para alinear la planificación estratégica de manera efectiva relacionada a la visión institucional. Además, fomentar recrear el mapa estratégico donde se establezcan las relaciones causa-efecto, técnicas de estudio y asimismo implementar innovaciones estratégicas.

### **Comentario:**

Este antecedente es importante para la investigación ya que, tiene como principal foco de estudio la variable independiente donde se muestran los estudios, análisis y reportes para determinar si es viable implementar dicho proyecto en esta institución. Desde otra perspectiva en esta tesis se detalla cómo es que el Balanced Scorecard es tomado como una herramienta para la planificación de procesos y gestión que permitirá una influencia positiva en empresas que están en desarrollo y que toman decisiones en base a los primeros resultados.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Balanced Scorecard**

#### **2.2.1.1. Definición**

Algunos autores mencionan que:

El Balanced Scorecard (BSC) nació hacia 1992 como un instrumento de medición del desempeño, pero que ha ido evolucionando hasta convertirse en un sistema de gestión estratégica, la cual considera tanto indicadores financieros como no financieros, llevando a cabo la conversión de las estrategias empresariales a objetivos interrelacionados, incluyendo acciones para su

cumplimiento, considerando indicadores para su evaluación continua (Fátima, T. & Elbanna, S. (2020) pág. 3.

De este modo, conseguir una mejora continua que permita lograr los objetivos establecidos, tanto en términos monetarios y financieros, como de satisfacción laboral, clima organizacional, desempeño de los colaboradores entre otros

Según los autores, al ser creado este sistema por Kaplan y Norton en 1992, fue definido como un instrumento que permite conseguir las metas de largo plazo de las organizaciones, integrando lineamientos tanto financieros como no financieros, logrando reajustar las estrategias antes contingencias y situaciones no previstas a las que se enfrenta la entidad Méndez, J. & Méndez, M, (2021) pág. 68.

Por lo tanto, el BSC es una herramienta para dirigir el desarrollo de las actividades al interior de la organización de manera integral para garantizar que se cumpla la misión y visión institucional, mediante el empleo de las habilidades de cada individuo, brindando lineamientos para guiar a una organización hacia niveles mayores de eficiencia.

El BSC es el modelo más empleado para evaluar la efectividad organizacional, siendo que en su estructura se incluyen indicadores acerca de acciones futuras que permitirán una mejora de la organización considerando las perspectivas empresariales, siendo mediada por la perspectiva financiera, las expectativas de los clientes y las prácticas corporativas internas Malbiscic, I. & Marimon, F. (2019) pág. 40.

Así, el BSC brinda todo un acervo de relaciones causales en las perspectivas de efectividad organizacional para el logro de los objetivos internos de estos.

Según Mío, C. (2022), transformar las estrategias corporativas de acciones y resultados, mediante la coordinación de las metas, considerando también los puntos de vista de trabajadores, clientes y los procesos internos de la entidad, así como sus capacidades de mejora y desarrollo continuo.

La importancia del Balanced Scorecard, radica en su capacidad para diagnosticar la efectividad organizacional desde diversas perspectivas, bajo un enfoque multidimensional, brindando la oportunidad de satisfacer las perspectivas de los diversos grupos de interés de la organización, mejorando las relaciones de la entidad con estos, asegurando su sostenibilidad en el tiempo y un alto nivel de compromiso laboral y fidelización de los clientes, considerando los procesos internos de esta institución.

Por su parte, para la medición de la variable de estudio, se consideran siguientes dimensiones de estudio:

#### **2.2.1.2. *Perspectivas financieras***

Las Perspectivas financieras son definidas por Tuesta, J. (2023), como el punto de vista que enfoca los resultados financieros obtenidos por la entidad, y cómo se contribuye a la creación de valor para los aportantes de capital de la organización, midiendo la sostenibilidad de la compañía en el mercado (Tuesta, J. 2023, p. 8).

#### **Índices:**

**a) Manejo de riesgos:** Definido por Rafael, S. (2023), como la gestión que se desarrolla para minimizar las probabilidades de ocurrencia de un fenómeno contraproducente, o la creación de mecanismos de actuación frente a estas situaciones, para obtener resultados más beneficiosos para la entidad.

**b) Rentabilidad del producto o servicio:** Señalado por Rafael, S. (2023), como el margen de ganancia obtenido por cada producto o servicio brindado por la entidad a los consumidores, siendo un margen de retorno sobre los costos en los que se incurre para este fin.

#### **2.2.1.3. *Perspectiva del cliente***

Suárez, M. (2021), indica que se refiere al punto de vista perteneciente al consumidor de un bien o servicio específico, dadas las expectativas, necesidades y deseos que estos presentan.

#### **Índices:**

**a) Segmentación del mercado:** Neffa, J. (2023), indican que es el proceso por el cual se delimita el nicho de mercado de un bien o servicio específico, dividiendo según las características de la demanda u oferta, según características como nivel de ingresos, calidad requerida, cantidades o demás.

**b) Rentabilidad del cliente:** De acuerdo a Rafael, S. (2023), la rentabilidad por cliente se refiere a la razón de las utilidades obtenidas con respecto a cada cliente atendido, siendo el aporte individual promedio de estos a los beneficios obtenidos, por lo cual, es un indicador valiosos para planificar políticas de marketing y ventas, así como desarrollar mecanismos que garanticen una participación económicamente óptima, tal que maximice las utilidades del bien o servicio prestado.

#### **2.2.1.4. *Perspectiva de aprendizaje***



Lee, Y. y Lee, Y. (2020), señalan que estas se refieren a los conocimientos que se pueden compartir e incluir para la mejorar el cumplimiento de la misión y visión institucionales, de modo que se lleve a un proceso de desarrollo de mejora continua.

### **Índices:**

- a) Tecnología.:** Lee, Y. y Lee, Y. (2020), indican que es el componente de procedimientos, maquinaria y desarrollos técnicos que se han logrado con el paso del tiempo y que se incorporan al proceso productivo de una organización o de una sociedad en su conjunto, el cual tiene el potencial de mejorar la productividad y eficiencia de sus procesos.
- b) Recursos Humanos:** Agustín, J. (2020), indican que son el acervo de conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas que poseen los seres humanos para desarrollar una actividad específica y que les permite desenvolverse mejor en el cumplimiento de sus funciones para un fin predeterminado, siendo que estas capacidades pueden ser entrenadas y mejoradas con esfuerzo y educación.

## **2.2.2. Crecimiento financiero**

### **2.2.2.1. Definición**

Así mismo, diferentes autores indican que:

Es el proceso de desarrollo interno que permite la mejora de los resultados económicos y la protección de los recursos con los que cuenta una entidad, así como identificar la fiabilidad y certeza de los datos financieros con los que se cuentan para fomentar la eficiencia operativa Beltrán, R. & Hu, D. (2023).

La capacidad que posee una entidad para maximizar las utilidades que estas poseen, señalando el nivel de efectividad de estas para la administración de sus propios fondos, y logrando mejorar la competitividad y sostenibilidad financiera de las compañías.

Gutiérrez, H. (2021), indica que la importancia del crecimiento financiero para las compañías radica en que brinda una ventaja competitiva para las compañías, mejorando su sostenibilidad y expectativas de desarrollo en el largo plazo, dando pie al crecimiento continuo de la organización y la posible diversificación y aumento en la complejidad de sus actividades.

La finalidad del crecimiento financiero es brindar desahogo económico para el desarrollo de las actividades económicas mejorando la liquidez y rentabilidad de las entidades, reduciendo los riesgos de bancarrota y falta de recursos operativos.

El objetivo final del crecimiento financiero es, según González, R. y Castro, D. (2019), respaldar el desarrollo de las actividades operativas de una compañía, siendo requerido para ello un diagnóstico situacional, así como de las tendencias de ingresos financieros para poder tomar decisiones y priorizar estrategias que permitan obtener resultados más sólidos, mediante acciones encaminadas tanto a maximizar la participación en el mercado, atendiendo a los gustos y preferencias de la demanda.

Por lo tanto, empleando estrategias de marketing y brindando una propuesta de valor competitiva para los clientes; como reducir los costos, ya sea reduciendo los fallos en productos finales, gestionando mejor la cadena de suministro, u optar por medidas financieras como créditos de financiamiento a proyectos que permitan gozar de escudos financieros con efectos sobre la carga impositiva.

#### **2.2.2.2. Análisis financiero**

Es un proceso mediante el cual se evalúan los estados financieros y otros datos relacionados con la actividad económica de una empresa con el objetivo de comprender su desempeño financiero, su salud económica y su capacidad para generar ganancias y flujo de efectivo. El análisis financiero se utiliza para tomar decisiones informadas sobre inversiones, crédito, planificación financiera y otros aspectos clave de la gestión empresarial Jahuira, K.; Chávez, E. & Jalk, W. (2021)

##### **- Análisis horizontal**

En un mecanismo del análisis financiero que permite comparar datos de una compañía, dicha comparación es de diferentes períodos contables, ordinariamente años o trimestres. El objetivo es identificar tendencias y cambios en los datos a lo largo del tiempo. Al comparar los valores de los años anteriores con los valores actuales, se puede evaluar el crecimiento o la disminución de diferentes partidas y determinar cómo ha evolucionado el desempeño financiero de una compañía Jahuira,K. (2021).

##### **- Análisis vertical**

El análisis vertical es una técnica de evaluación financiera que compara cada partida de un estado financiero (como el balance general o el estado de resultados) con el total de ese estado para un período determinado. Se expresa como un porcentaje y muestra la proporción de cada partida en relación con el total. Esto ayuda a identificar la estructura de costos y gastos de una empresa y a determinar la importancia relativa de cada partida en el contexto general de los estados financieros Lavallo, A. (2016).

### 2.2.2.3. Razones financieras

Son aquellos indicadores los cuales nos brindan mayor conocimiento sobre la situación real de la empresa, pues establece una relación entre las unidades financieras, con la cual permitirá realizar un análisis a más detalle de la situación o balance de la compañía Bernal, D. & Amat, O. (2017).

#### Índices:

- a) Ratios de liquidez:** La liquidez general es el porcentaje de la deuda a corto plazo puede cancelarse con los activos a corto plazo de la compañía. Para que se considere que la empresa tiene una liquidez óptima esta debe ser mayor que 1, es decir los activos corrientes deben superar el pasivo corriente; lo cual indica que la organización le puede hacer frente a sus obligaciones Westreicher, G. (2020).

$$\text{Ratio de Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- b) Ratios de endeudamiento:** Se basa en la evaluación de la proporción de financiación ajena que posee una empresa frente a su patrimonio. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Fondos Propios}}$$

### 2.2.2.4. Incremento de ventas

Alvarado, A. (2020) indican que se entiende como el crecimiento a nivel de porcentajes las cifras de ventas a comparación de periodos anteriores, por ello es fundamental que se aplique estrategias de marketing para poder evaluar el incremento.

#### Índices:

- a) **Número de ventas:** Es considerado como el factor que determina el éxito de una empresa, ya que mediante un análisis pueden saber cuántas unidades se encuentran vendidas y en qué periodo se vendió más dicho producto o servicio.
- b) **Facturación:** Es la herramienta que se utiliza con la finalidad de poder registrar las ventas que se realicen en el negocio, y si son ventas al crédito, poder realizar los cobros respectivos.

#### 2.2.2.5. *Recursos financieros*

Refieren al dinero que una entidad tiene a su disposición, así como cuentas bancarias, acciones, deudas u otros Zumba, M., Jácome, J. & Bermúdez, C. (2023).

- a) **Rentabilidad:** Se basa en indicar la rentabilidad de una empresa en relación con su activo total, es decir, evalúa el rendimiento que se está obteniendo de los activos. Su fórmula es la siguiente:

$$ROA = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Activos}}$$
$$ROE = \frac{\textit{Beneficios netos}}{\textit{Fondos Propios}} \times 100$$

- b) **Recursos de capital:** Son los bienes durables tal como herramientas, maquinarias o fábricas que se encuentran destinados para otros bienes o servicios Gonzales, k., Duque, G. & Espinoza, O. (2021).

### 2.3. **Definición en términos básicos**

**Cuadro de mando integral:** Es aquella herramienta estratégica que aborda el funcionamiento y objetivos de las áreas de aprendizaje y crecimiento, procesos, clientes y finanzas, creando un sistema central de gestión que aporta los objetivo y acciones específicas para llegar a las metas.

**Perspectivas:** Es la manera de visualizar algunas acciones desde un criterio determinado desde el punto de vista que se posee para poder lograr las metas u objetivos propuestos.

**Planes estratégicos:** Son las acciones que ayudan a tomar decisiones que ayudan a mejorar a la organización desde un punto de partida hacia la meta, puede estar identificada desde acciones como incrementar en ventas o renovar por completo la empresa.

**Organización:** Grupo de personas, empresas o partes de entidades jurídicas, que cumplen una función específica o que se reparten tareas los cuales accionan para poder llegar hacia un objetivo en común por el bien de la empresa y la sociedad.

**Planeamiento financiero:** Es el proceso de la organización que detalla costos, gastos y recursos necesarios para el financiamiento de las acciones a realizar, usualmente se divide en 4 procesos, determinación de objetivos, definición de plazos, elaboración de presupuestos financieros y evaluación y control de las decisiones financieras tomadas para llegar al objetivo.

**Objetivos financieros:** Son aquellas metas que define la organización en pro del cumplimiento de una meta la cual tiene acciones, procesos y utilización de recursos con el fin de llegar a una finalidad del éxito económico.

**Análisis Financiero:** Es una revisión sistemática y detallada de las operaciones como gastos, costos, ingresos y demás datos financieros que engloban las operaciones de una empresa en un documento, usualmente dentro un periodo determinado, el cual muestra la realidad de la empresa para poder tomar decisiones.

**Rentabilidad:** Es aquel beneficio que se obtiene luego de haber cumplido con las obligaciones que posee la compañía, para obtener rentabilidad es necesario un

conjunto de acciones que implican disminución de costos, gastos e incrementos de ventas o valor agregado que se diferencia de la competencia y que produzca dicho beneficio económico en un lapso.

**Liquidez:** Es el efectivo circulante o bienes que posee la empresa que pueden llegar a convertirse en unidades monetarias de fácil acceso para poder hacer cumplir las obligaciones financieras o en todo caso utilizar dicha liquidez para invertir o brindar una tranquilidad a la empresa en cualquier evento adverso.

**Gestión administrativa:** Es la administración de la organización en sus 4 bases fundamentales; planificación, organización, dirección y control, la cuales sirven para poder manejar de la mejor manera a la compañía aprovechando y maximizando todos los bienes capitales y de recursos para llevar a la organización al éxito empresarial mediante la consecución de objetivos y metas planeadas.

## **CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis General**

El Balanced Scorecard incide positivamente en el crecimiento financiero del sector comercial de Cercado de Lima, año 2022

### **3.2. Hipótesis Específicas**

- a. Las perspectivas financieras inciden positivamente en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.
- b. La perspectiva de cliente incide positivamente en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.
- c. La perspectiva de aprendizaje incide positivamente en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.



### 3.3. Variables y definición operacional

#### 3.3.1. Variable: Balanced Scorecard

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable dependiente: Balanced Scorecard*

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>Fátima, T. y Elbanna, S. (2020) menciona que es un instrumento de medición del desempeño, pero que ha ido evolucionando hasta convertirse en un sistema de gestión estratégica, la cual considera tanto indicadores financieros como no financieros, llevando a cabo la conversión de las estrategias empresariales a objetivos interrelacionados.</p>	
<p><b>Definición operacional</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Índices</b></p>
	<p>Perspectivas financieras</p>	<p>Manejo de riesgos</p>
		<p>Rentabilidad del producto</p>
	<p>Perspectiva de cliente</p>	<p>Segmentación del mercado</p>
		<p>Rentabilidad del cliente</p>
	<p>Perspectiva de aprendizaje</p>	<p>Tecnología</p>
<p>Recursos humanos</p>		
<p><b>Escala Valorativa</b></p>	<p>Ordinal</p>	

*Nota:* Elaboración propia

### 3.3.2. Variable: Crecimiento Financiero

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable dependiente: Crecimiento Financiero*

<b>Definición conceptual</b>	Beltrán, R. y Hu, D. (2023) señala que es el proceso de desarrollo interno que permite la mejora de los resultados económicos y la protección de los recursos con los que cuenta una entidad, así como identificar la fiabilidad y certeza de los datos financieros con los que se cuentan para fomentar la eficiencia operativa.	
<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
	Razones financieras	Ratios de liquidez
		Ratios de endeudamiento
	Incremento de ventas	Número de ventas
		Facturación
	Recursos financieros	Rentabilidad
Recursos de Capital		
<b>Escala Valorativa</b>	Ordinal	

*Nota:* Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

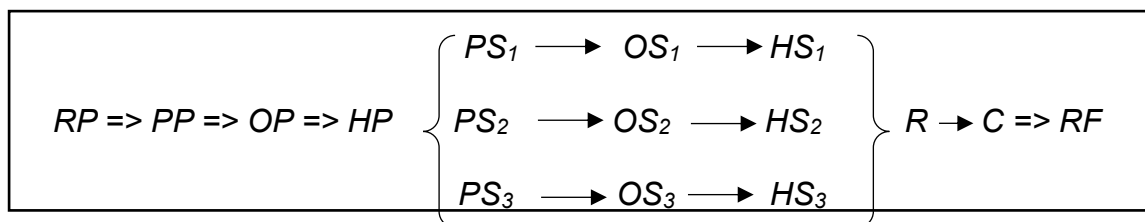
### **4.1. Diseño metodológico**

#### **4.1.1. Tipo de investigación**

El estudio propuesto siguió, a su vez un enfoque cuantitativo; el cual, según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) como los análisis que emplean datos numéricos, siendo procesados mediante la estadística descriptiva para obtener resultados precisos que se hallen en forma de ratios, parámetros, tasas u otros valores numéricos exactos. Así, dado que se empleó la escala de Likert para la medición de las variables, siendo está definida por Canto, A. (2020), como una escala categórica que permite brindar valores ordinales a variables de naturaleza cualitativa, siendo que estos valores se reflejan en números naturales que pueden ser analizados mediante un análisis estadístico adecuado

El análisis propuesto siguió un tipo básico, el que se define por Mamani, Y. (2019) como los análisis que buscan conseguir conocimiento teórico acerca de un tema específico, sin la aplicación directa en la práctica que permita la solución del problema identificado.

**Figura 2.** *Tipo de investigación*



**Donde:**

RP: Realidad Problemática      PE<sub>i</sub>: Problemas Secundarios i= 1,2,3.

PG: Problema Principal      OE<sub>i</sub>: Objetivos Secundarios i= 1,2,3.

OG: Objetivo Principal      HE<sub>i</sub>: Hipótesis Secundarias i= 1,2,3.

HG: Hipótesis Principal      C: Conclusiones

R: Resultado      RF: Recomendaciones Finales

#### 4.1.2. Nivel de investigación

La indagación desarrollada, a su vez obedeció un alcance correlacional, es cual se define por Arias, J. (2022) como los análisis enfocados a identificar el vínculo que se presenta entre dos o más variables de estudio, considerando a una o más de estas como independientes y explicativas, estudiando su efecto sobre una o más que se comportan como dependientes o explicadas.

Así, se utilizó una descripción de variables y sus dimensiones, para finalmente hallar la vinculación que se establece entre estas, siguiendo un alcance tanto descriptivo como correlacional.

#### **4.1.3. Método**

Los métodos considerados en el análisis denominado “El Balanced Scorecard y su incidencia en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial de Lima Metropolitana, año 2022” son el método analítico, estadístico y descriptivo, ya que se logró analizar la información recabada a través de la estadística descriptiva, empleando el método inductivo - deductivo.

#### **4.1.4. Diseño**

La indagación planteada se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transeccional, siendo que Romero, B. (2021) señalan que las indagaciones de diseño no experimental son aquellas en las que no se realiza ninguna manipulación o alteración intencionada de las variables de estudio para aislar su efecto sobre otra u otras, sino que se analizan estas en sus valores y contexto natural.

$$M = O_x r O_y$$

**Donde:**

M = subconjunto específico y representativo de la población

O = Observación

x = Balanced Scorecard

y = Crecimiento financiero

r = Relación de variables

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

Para Hernández, R. (2014) la población representa a todos los involucrados en el estudio, es decir todos los elementos seleccionados de acuerdo a alguna característica en común que poseen, estos elementos entran a un estudio específico y se generan resultados del procedimiento.

Por lo que la población se encontró conformada por 60 socios y/o gerentes del comercio.

**Tabla 3.** Población considerada para encuestas.

N°	Empresas	Número de Trabajadores	Población Específica Trabajadores Especializados
1	E&E PS SAC	10	2
2	CORP B SAC	8	1
3	ROBS SAC	10	1
4	HECA SAC	7	2
5	IT R PE SAC	9	1
6	OPRO SAC	8	2
7	MMM SAC	10	2
8	BR MI SAC	10	2
9	MAE SAC	8	2
10	ENF SE S.A.C.	9	1
11	CM T SAC	10	3
12	HPP NET SAC	9	2
13	MAAS SAC	9	3
14	SPO SAC	8	2
15	SAW VAS SA	8	1
16	POR L SAC	9	1
17	COC MAP SAC	10	2
18	TELEC SAC	4	1
19	JAC SAC	8	2
20	PAT SES SAC	5	1
21	ROB SW SA	6	1

22	MA MA MI SA	9	2
23	JF PC SAC	10	3
24	DISTR I SAC	5	1
25	CASA ID S	10	3
26	CISIC SAC	7	1
27	RODIZ SAC	7	2
28	PO PCC SA	9	3
29	SEC SO SAC	9	3
30	MAU PO SAC	8	2
31	MIM P SA	4	1
32	KA CO SAC	7	2
33	POR CA SAC	7	2
<b>TOTAL</b>		<b>267</b>	<b>60</b>

FUENTE: Portal SUNAT

**Nota:** La denominación de las compañías en la tabla 12, se han renombrado para conservar la confidencialidad de estas.

#### 4.2.2. Muestra

Así mismo la muestra es definida por Robles, B. (2019) como la cantidad de elementos representativos de la población, sobre la cual puede desarrollarse inferencias estadísticas acerca de la población total del estudio.

De igual manera una muestra hace referencia a un sector poblacional o subconjunto de esta, la cual presenta características representativas de la población total del análisis Arias, J., & Covinos, M. (2021).

Así, se calcula las dimensiones de la muestra como se muestra a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población

Z = Valor estándar = 1.96

e = Error de estimación máximo aceptado = 5%

p = Probabilidad de éxito = 0.05

q = (1 – p) = Probabilidad de fracaso = 0.05

De este modo, se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{60 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (60 - 52) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por lo tanto, la muestra será de 52 encuestados

Así, se determinó que la muestra se halla conformada por 52 colaboradores, en base a lo cual se determina el factor de distribución de la muestra, estableciendo la dimensión de la encuesta en base a la población total considerada:

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

k = cantidad de colaboradores en la población específica

$$Fdm = 52/60$$

$$fdm = 0.866667$$

**Verificación:**

60 \* 0.866667 = 52, siendo que se estima una dimensión muestral de 52 elementos, lo cual coincide con la muestra determinada previamente en la sección 4.2.2.



Así, al reemplazar los datos en la fórmula señalada, para los datos de la compañía, fue determinada la cantidad de colaboradores a las cuales se encuestará, presentando un valor muestral, tal como se observa a continuación:

**Tabla 4.**

*Muestra considerada a encuestar por en cada compañía*

<b>N°</b>	<b>Empresas</b>	<b>N</b>	<b>Muestra <math>n_i</math></b>
1	E&E PS SAC	2	2
2	CORP B SAC	1	1
3	ROBS SAC	1	1
4	HECA SAC	2	2
5	IT R PE SAC	1	1
6	OPRO SAC	2	2
7	MMM SAC	2	2
8	BR MI SAC	2	2
9	MAE SAC	2	2
10	ENF SE S.A.C.	1	1
11	CM T SAC	3	2
12	HPP NET SAC	2	2
13	MAAS SAC	3	2
14	SPO SAC	2	2
15	SAW VAS SA	1	1
16	POR L SAC	1	1
17	COC MAP SAC	2	2
18	TELEC SAC	1	1
19	JAC SAC	2	2
20	PAT SES SAC	1	1
21	ROB SW SA	1	1
22	MA MA MI SA	2	2
23	JF PC SAC	3	2
24	DISTR I SAC	1	1
25	CASA ID S	3	2

26	CISIC SAC	1	1
27	RODIZ SAC	2	2
28	PO PCC SA	3	2
29	SEC SO SAC	3	2
30	MAU PO SAC	2	2
31	MIM P SA	1	1
32	KA CO SAC	2	1
33	POR CA SAC	2	1
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>52</b>

FUENTE: Portal SUNAT  
Elaboración propia

### 4.3. Técnicas de recolección de datos

#### 4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Para la realización de la presente investigación se consideró como técnica de recojo de datos la encuesta, la cual es definida por Feria, H. (2020) como un conjunto de preguntas cerradas que permiten la recopilación de información detallada y bajo una escala predeterminada, siendo de gran utilidad para los estudios cuantitativos. Así, dado el tipo de investigación escogió esta técnica para la recolección de información detallada sobre el tema.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, el cual es definido por Barrios, E. y Delgado, U. (2020) como el documento físico en el cual se plasman las preguntas de la encuesta y permite su aplicación directa a la muestra del análisis. Así, en el desarrollo del presente estudio se desarrolló dos cuestionarios, aplicados a los gerentes y/o socios cada uno para la medición de cada variable del estudio.

#### **4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

##### **Validez**

Para identificar la idoneidad del instrumento en la medición de las variables, se lleva a cabo su presentación a especialistas sobre el tema, los cuales realizaron un análisis crítico de su contenido y verificaron que se ajuste a los criterios considerados para las variables incluidas en el estudio

##### **Confiabilidad**

Se identificó cuan confiable es el instrumento, es decir que su administración reiterada a un mismo individuo brinde valores similares, con este fin se utiliza el test del Alfa de Cronbach, siendo una valoración estadística que apoya en este fin.

Una vez que aplicado el cuestionario, la data recibida, se procesó mediante los softwares Microsoft Excel y SPSS, mediante los cuales se puede determinar el valor de este parámetro estadístico.

##### **Rango de variación**

$$0 \leq \alpha \leq 1$$

Si se determina que el alfa de Cronbach del instrumento es superior a 0.7, entonces se identifica que este es confiable y sólido, siendo apropiado para ser utilizado con fines de estudio, así, su cálculo se desarrolla mediante los programas previamente señalados, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Siendo:

**K** = cantidad de ítems

$S_i^2$ = Varianza de los ítems

$S_t^2$ = Varianza total de los valores observados.

Así, el alfa de Cronbach se calculó considerando el 10% de la muestra total del estudio, es decir, 5 colaboradores administrativos de las áreas de recursos humanos y contabilidad. Se escogieron a estos a través de un muestreo aleatorio sistemático, a través del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 5.**

*Resumen procesamiento de datos*

Encuestado	X	X.1.1	X.1.2	X.2.1	X.2.2	X.3.1	X.3.2	Y	Y.1.1	Y.1.2	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.3.2	Total
1	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	62
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	61
12	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	58
18	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	59
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Var.P	0.24	0.24	0.16	0.24	1	0.24	0.24	0.24	0.16	0.24	0.16	0.24	0.16	0.24	316

Fuente: Resultado de la encuesta

El Alfa de Cronbach presentó la siguiente valoración:

$\Sigma S_i^2$ = Varianza del número de ítems

$$\Sigma S_i^2 = 0.24+ 0.24+ 0.16+ 0.24+1+0.24+0.24+0.24+0.16+0.24+0.16 \\ +0.24+ 0.16 +0.24$$

$$\sum S_i^2 = 3.8$$

$S_t^2$  = Varianza total de los valores observados.

$$S_t^2 = \text{VAR.P}(62+61+58+59+70)$$

$$S_t^2 = 18$$

$K = 14$  (catorce preguntas)

Así, se calcula el parámetro mediante la fórmula que se presenta a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{14}{(14-1)} \left[ 1 - \frac{3.8}{18} \right]$$
$$= \frac{14}{13} \left[ 1 - 0.2111 \right]$$

$$\alpha = 1.0769 \times 0.7889$$
$$\alpha = 0.849$$

### Software estadístico SPSS

Tras utilizar la fórmula con los datos del estudio, empleando el programa Microsoft Excel para determinar el parámetro Alfa de Cronbach, se corrobora su valor mediante el programa SPSS V.27.

Luego de reemplazar los datos obtenidos en la fórmula para hallar el Alfa de Cronbach usando Microsoft Excel, validaremos la respuesta mediante el software estadístico SPSS, del cual se obtiene los siguientes resultados:

**Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos**

		N	%
Casos	Válido	5	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	5	100

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

Nota: Software SPSS versión 27 – Validez. Elaborado por los autores.

Elaboración Propia

**Tabla 2. Prueba piloto SPSS V.25**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,779	14

Fuente: Programa SPSS versión 25

Elaboración Propia

Se obtuvo una valoración de 0.806 en el análisis de validez del estudio,

La prueba piloto calculada en el presente estudio muestra un resultado de 0.806, siendo este un grado de confiabilidad excelente, tal como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 3. Rango de Nivel de Confiabilidad**

	<b>RANGO</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>
Fuente: Análisis sobre	0.53 a menos	Confiabilidad nula
	0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
	0.60 a 0.65	Confiable
	0.66 a 0.71	Muy confiable
	0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
	1	Confiabilidad perfecta

confiabilidad de un cuestionario que aborda el ambiente personal para el aprendizaje.

Así, tras analizar el cuestionario mediante los dos softwares previamente mencionados, observándose una correspondencia entre los resultados, se verifica el alto grado de confiabilidad del instrumento desarrollado.

#### **4.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Para la realización del presente análisis se solicitó permiso a los comerciantes del Cercado de Lima, de esta manera se va poder aplicar el instrumento de recojo de datos a la muestra predeterminada sin que esto afectase la realización de sus labores cotidianas.

De esta manera, se procedió a la aplicación individual del cuestionario a individuos al azar componentes de la población hasta lograr el número requerido de la muestra predefinida. Posteriormente se empleará el software Microsoft Excel para la organización y estructuración de los datos recogidos, siendo posteriormente transferidos al programa estadístico SPSS versión 25, por medio del cual se procede a desarrollar el análisis estadístico del estudio.

#### **4.5. Aspectos éticos**

La indagación desarrollada se enmarca dentro de los siguientes valores morales regentes del proceso investigativo.

**Principio de Beneficencia y No Maleficencia.** La investigación propuesta busca como finalidad únicamente la obtención de información para su empleo científico, mejorando la comprensión del tema señalado, sin buscar causar daños o efectos negativos de ningún tipo mediante los resultados de su análisis a ninguna persona.

**Principio de Participación Informada.** Todos los participantes del estudio, sin excepción son informados acerca del empleo y procesamiento que se brinda a la información que brindan, siendo tratada su información de manera anónima, en respeto de su privacidad.

**Principio de Justicia.** Durante la formulación de la indagación planteada, se evita bajo cualquier circunstancia, toda actitud de discriminación o falta de respeto a los participantes, brindando un trato justo y de respeto íntegro a su dignidad como personas.

**Principio de Veracidad.** Durante la formulación del análisis planteado, no se modifica la información obtenida o los resultados finales por ningún motivo, sino que se mantiene fiel a la verdad, mostrando únicamente datos fidedignos y reales.



## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **5.1. Presentación**

En el presente capítulo, se expone los resultados obtenidos donde también se interpreta los cuadros obtenidos, para corroborar la hipótesis de la indagación titulada **“BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022”**.

Además, se tendrá que cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- a) Se identificó el modo de que las perspectivas financieras incide en las razones financieras de las MYPES del rubro comercio del Cercado de Lima.
- b) Se comprobó la medida que la perspectiva de cliente incide en el incremento de ventas de las MYPES del rubro comercio del Cercado de Lima.

- c) Se determinó la manera que la perspectiva de aprendizaje incide en los recursos financieros de las MYPES del rubro comercio del Cercado de Lima.

## 5.2. Interpretación de resultados

De tal manera, se encuestó a 52 MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, por lo que después de recopilar la información requerida, se procedió a presentar, los resultados de manera descriptiva e inferencial.

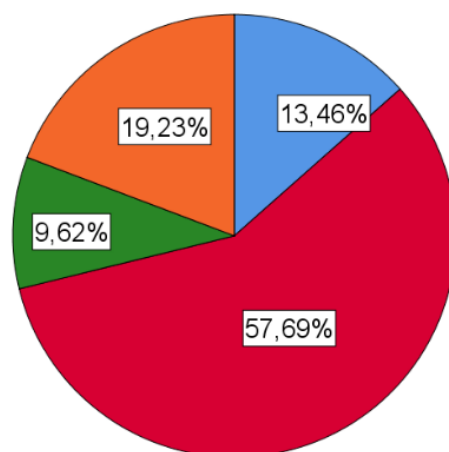
### Variable Independiente (X): Balanced Scorecard

5.2.1. La pregunta (X1.1): ¿Está usted de acuerdo, que debería haber un control adecuado de los riesgos financieros?

**Tabla 4.** Control de los riesgos financieros

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	13.5
Indiferente	30	57.7
En desacuerdo	5	9.6
Totalmente en desacuerdo	10	19.2
Total	52	100.0

**Figura 2.** Control de los riesgos



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Con respecto a la pregunta uno del cuestionario de recolección de datos, se obtuvo que el 13.5% de los participantes se encuentran de acuerdo, el 57.7% se mostraron en un nivel indiferente, además de que el 28.8% se encuentran en desacuerdo, este porcentaje corresponde a la suma de los que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

De acuerdo con los datos obtenidos, los participantes se mostraron en un porcentaje más alto en el nivel indiferente ya que no consideran que sea de sus funciones ya que

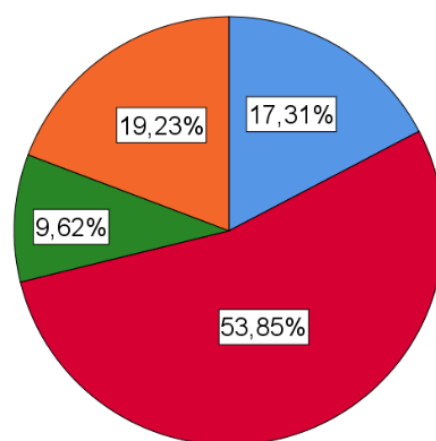
hay un área especializada que podrían contar con personal adecuado que maneje la información necesaria para que se tenga un buen control de riesgos, ya que ellos conocen poco.

**5.2.2. La pregunta (X1.2):** ¿Está usted de acuerdo en realizar un adecuado cálculo de la rentabilidad por producto y la ganancia esperada?

**Tabla 5.** Cálculo de rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	17.3
Indiferente	28	53.8
En desacuerdo	5	9.6
Totalmente en desacuerdo	10	19.2
Total	52	100.0

**Figura 3.** Cálculo de rentabilidad



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Para la pregunta dos, se obtuvo que el 53.8% de los participantes respondieron que se les es indiferente, 17.3% consideraron que se encuentran de acuerdo, 9.6% se encontraron en desacuerdo y el 19.2% totalmente en desacuerdo.

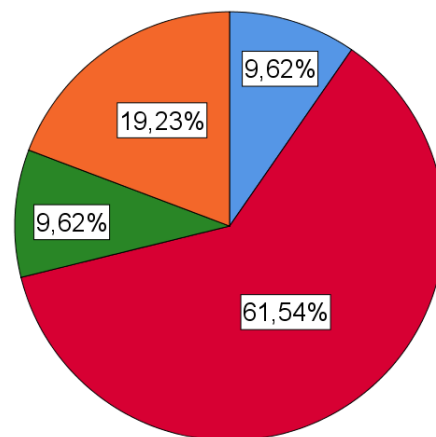
De tal manera, los participantes se inclinaron más para la alternativa indiferente ya que ello el cálculo de la rentabilidad y ganancia esperada lo realiza el contador de la empresa, sin embargo 9 de ellos mencionaron que sí se encontraban de acuerdo que se realice el cálculo de la rentabilidad ya que con ello se podrá conocer la ganancia esperada.

**5.2.3. La pregunta (X1.2):** ¿Está usted de acuerdo en que un control de procesos se realiza adecuadamente para disminuir los riesgos?

**Tabla 6.** Control de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	9.6
Indiferente	32	61.5
En desacuerdo	5	9.6
Totalmente en desacuerdo	10	19.2
Total	52	100.0

**Figura 4.** Control de procesos



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

En cuanto a los datos obtenidos, el 61.5% respondieron que se encuentran en un nivel indiferente, además el 9.6% mencionan que se encuentran de acuerdo, en igual porcentaje se encontró la opción en desacuerdo, además el 19.2% se encontraron totalmente en desacuerdo.

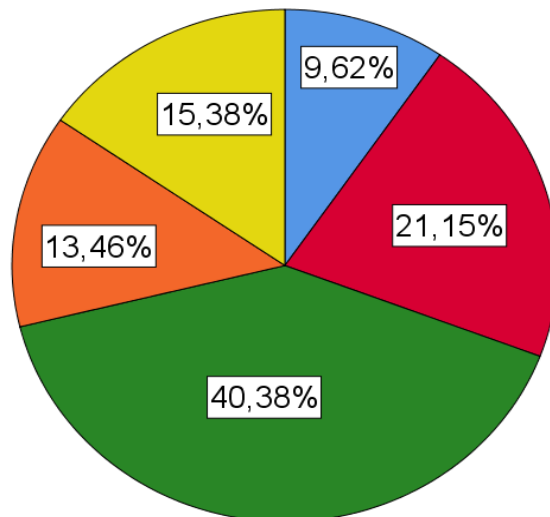
De tal manera, la mayor parte de los participantes indicaron que se encuentran de manera indiferente para realizar un control de procesos con el propósito de disminuir los riesgos que se podrían presentar dentro de la MYPE, sin embargo, 10 de los participantes se encontraron en desacuerdo, ya que es fundamental que los socios y/o gerentes participen en las actividades como controles para que tengan mayor conocimiento sobre las funciones de la entidad.

**5.2.4. La pregunta (X2.1):** ¿Está usted de acuerdo que emplear estrategias de marketing ayuda a poder cautivar a los clientes?

**Tabla 7.** Estrategias de marketing

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	9.6
De acuerdo	11	21.2
Indiferente	21	40.4
En desacuerdo	7	13.5
Totalmente en desacuerdo	8	15.4
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Figura 5.** Estrategias de marketing



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

En cuanto a los datos obtenidos, el 30.8% se encontraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, además de que el 40.4% se mostraron indiferentes ante lo planteado, el 13.5% en desacuerdo y el 15.4% indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo.

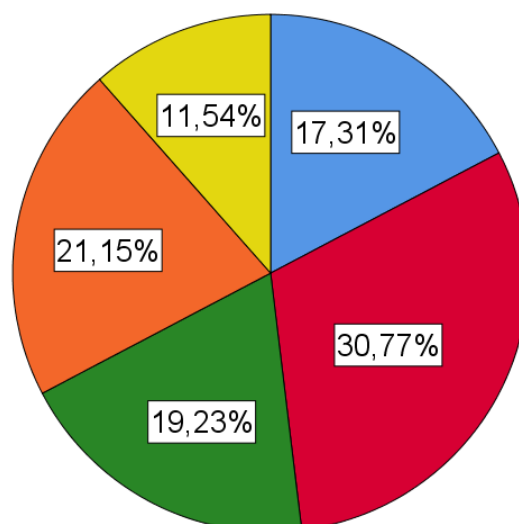
De tal manera, los participantes que se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo, si se deben emplear estrategias de marketing ya que ello podrá ayudar a poder cautivar a los clientes, así mismo, los participantes mencionan que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que no siempre se puede cultivar a los clientes por el marketing.

**5.2.5. La pregunta (X2.2):** ¿Está usted de acuerdo que se debe realizar una adecuada segmentación del mercado para saber a quienes se encuentra dirigido el bien o servicio?

**Tabla 8.** Segmentación del mercado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	17.3
De acuerdo	16	30.8
Indiferente	10	19.2
En desacuerdo	11	21.2
Totalmente en desacuerdo	6	11.5
Total	52	100

**Figura 6.** Segmentación del mercado



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

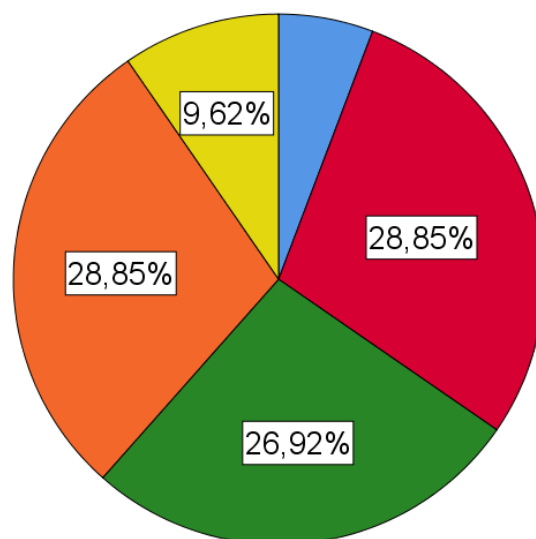
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, el 30.8% se encuentran de acuerdo, el 17.3% se encuentran totalmente de acuerdo, el 19.2% indiferente, el 21.2% en desacuerdo y el 11.5% totalmente en desacuerdo.

Teniendo en cuenta lo expresado, 25 de los participantes indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo en que se debe realizar una adecuada segmentación del mercado para saber a quienes se encontrarían dirigidos el bien o servicio, además 11 de los participantes mencionaron que se encuentran en desacuerdo ya que no consideran que se la segmentación como parte fundamental.

**5.2.6. La pregunta (X3.1):** ¿Está usted de acuerdo que la tecnología nos ayuda a obtener notas de pedidos de los clientes?

**Tabla 9.** Notas de pedidos de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	5.8
De acuerdo	15	28.8
Indiferente	14	26.9
En desacuerdo	15	28.8
Totalmente en desacuerdo	5	9.6
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Figura 7.** Notas de pedidos de los clientes

**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Teniendo en cuenta lo expresado en la tabla y gráfica anterior, el 28.8% indicaron que se encuentran de acuerdo, el 5.8% totalmente de acuerdo, además del 26.9% se encontraron de manera indiferente, así mismo, el 28.8% en desacuerdo y el 9.6% totalmente en desacuerdo.

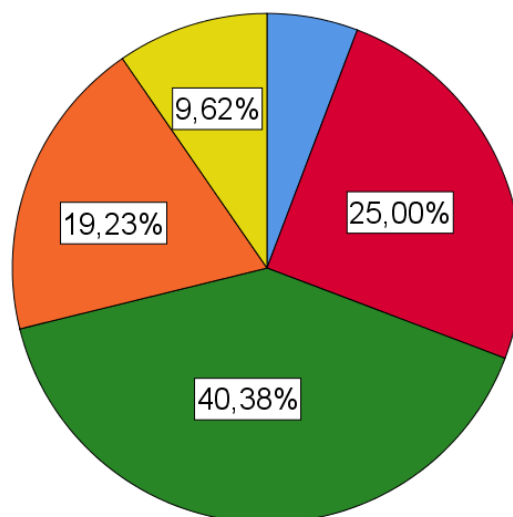
De tal manera, 15 de los participantes indicaron que se encuentran de acuerdo de que la tecnología ayuda a obtener notas de pedido de los clientes, por lo que es recomendable adquirir equipos tecnológicos para que puedan mejorar la atención al cliente.

**5.2.7. La pregunta (X3.2):** ¿Está usted de acuerdo que el área de recursos humanos debe programar capacitaciones constantes para evaluar el desempeño de cada colaborador?

**Tabla 10.** Recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	5.8
De acuerdo	13	25.0
Indiferente	21	40.4
En desacuerdo	10	19.2
Totalmente en desacuerdo	5	9.6
Total	52	100

**Figura 8.** Recursos Humanos



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Se obtuvo como resultados que el 40.4% mencionan que es indiferente, además que el 25% se encuentra de acuerdo, el 19.2% en desacuerdo y el 9.6% totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, la proporción más alta de los participantes se encuentran de acuerdo e indiferente de que el área de recursos humanos pueda programar capacitaciones constantes con el propósito de mejorar o evaluar el desempeño de los colaborador.



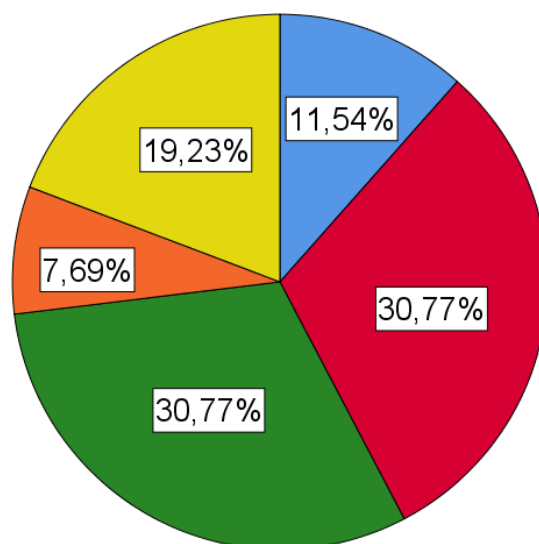
## Variable Independiente (Y): Crecimiento Económico

**5.2.8. La pregunta (Y1.1):** ¿Está usted de acuerdo que es importante que la entidad cuente con un personal adecuado para que realice el cálculo de las razones financieras?

**Tabla 11.** Cálculo de razones financieras

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	11.5
De acuerdo	16	30.8
Indiferente	16	30.8
En desacuerdo	4	7.7
Totalmente en desacuerdo	10	19.2
Total	52	100

**Figura 9.** Cálculo de razones financieras



**FUENTE:** Recolectado tras aplicar el instrumento.

De los resultados obtenidos el 30.8% se encuentran de acuerdo en cuanto a la pregunta en mención, además de que el 30.8% mencionaron que se encontraron indiferente, así mismo, el 11.5% mencionaron el totalmente de acuerdo, el 7.7% en desacuerdo y el 19.2% totalmente de acuerdo.

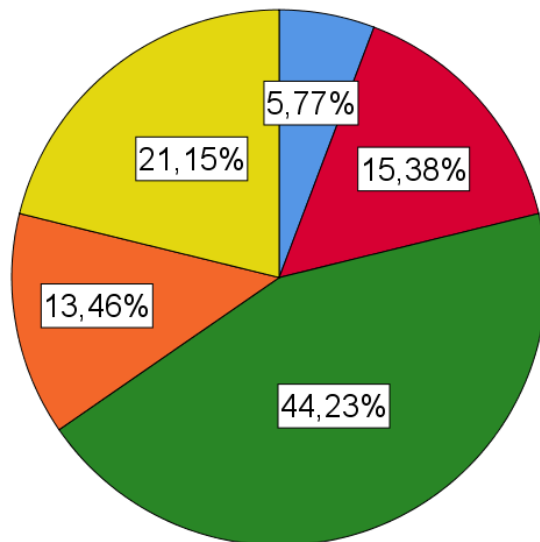
Por lo tanto, teniendo en cuenta las respuestas obtenidas, los participantes expresaron que se encuentran de acuerdo que el personal debería realizar un control y buen cálculo de las razones financieras ya que ello ayudará a tomar decisiones para mejoría de la entidad

**5.2.9. La pregunta (Y1.2):** ¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con la liquidez suficiente para que pueda hacer frente a sus deudas a corto plazo?

**Tabla 12.** Liquidez suficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	5.8
De acuerdo	8	15.4
Indiferente	23	44.2
En desacuerdo	7	13.5
Totalmente en desacuerdo	11	21.2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Figura 10.** Liquidez suficiente



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Teniendo en cuenta lo recolectado a través del cuestionario, el 44.2% indicaron que se muestran de manera indiferente, el 15.4% indicaron que se encuentran de acuerdo, el 13.5% en desacuerdo, el 21.2% totalmente en desacuerdo.

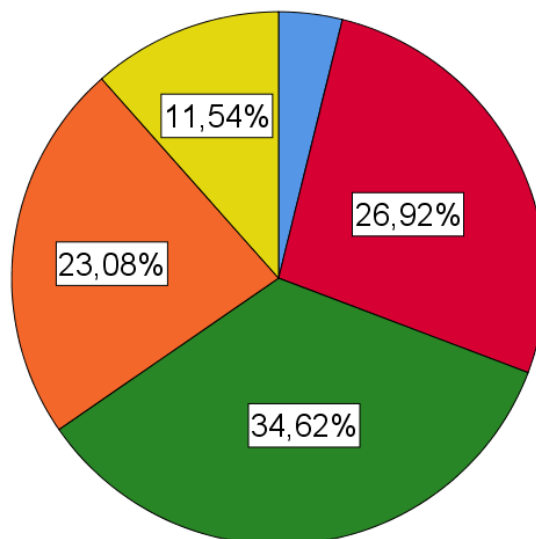
Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados, se culmina comentando que quienes participaron refirieron estar conformes con que la compañía debe contar con liquidez ya que con ello podrá cumplir con sus obligaciones cortoplacistas, mientras que otros mencionaron que no se encuentran de acuerdo que la empresa tenga una liquidez.

**5.2.10. La pregunta (Y1.3):** ¿Está usted de acuerdo que el encargado debe realizar cálculos de ratios de liquidez para evaluar su situación financiera?

**Tabla 13.** Ratios de liquidez

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	3.8
De acuerdo	14	26.9
Indiferente	18	34.6
En desacuerdo	12	23.1
Totalmente en desacuerdo	6	11.5
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Figura 11.** Ratios de Liquidez



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Se obtuvo como resultados que el 34.6% se encuentran de manera indiferente, el 26.9% de acuerdo, además del 23.1% en desacuerdo, así mismo el 11.5% totalmente en desacuerdo.

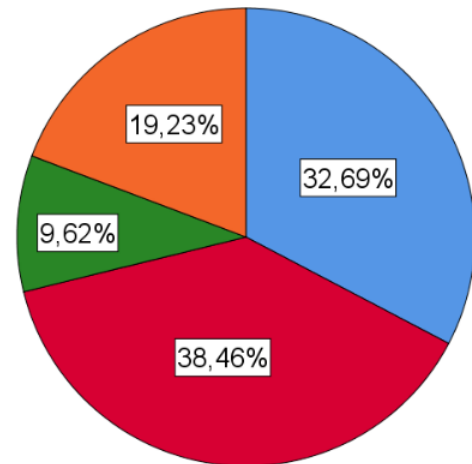
Por lo tanto, la mayor parte de los participantes se encuentran de acuerdo de que los gerentes y socios intervengan en los cálculos de ratios de liquidez, ya que ello ayudará a evaluar su situación financiera, para posteriormente tomar decisiones en la empresa para mejorar la liquidez y puedan hacer frente a sus obligaciones tanto como a corto o largo plazo.

**5.2.11. La pregunta (Y2.1):** ¿Está usted de acuerdo en que se debería cumplir con los objetivos del número de ventas semanales?

**Tabla 14.** Objetivos del número de ventas

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	32.7
Indiferente	20	38.5
En desacuerdo	5	9.6
Totalmente en desacuerdo	10	19.2
Total	52	100.0

**Figura 12.** Objetivos del N ° de ventas



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Se obtuvo como hallazgos que el 38.5% indicaron que se encuentran en un nivel indiferente, el 32.7% mencionaron que se encuentran de acuerdo, y el 19.2% totalmente en desacuerdo.

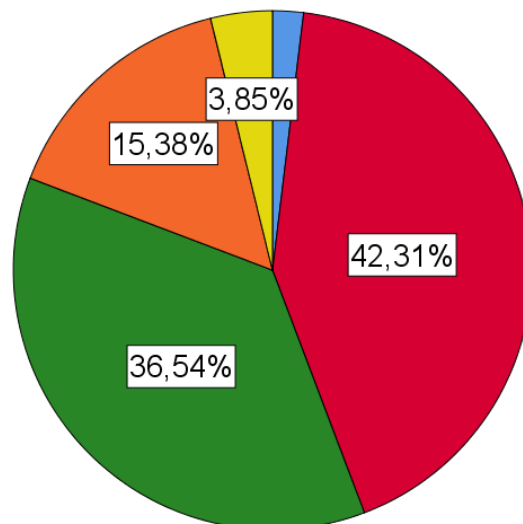
Por lo tanto, la mayoría de los participantes se encuentran en un nivel indiferente debido a que no siempre consideran que para cumplir con los objetivos se debe de cumplir con las ventas semanales, sin embargo, el resto de los participantes se encontraron de acuerdo de que sí es necesario cumplir con las ventas semanales para que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa.

**5.2.12. La pregunta (Y2.2):** ¿Está usted de acuerdo que la facturación de las ventas se realiza al instante de la venta?

**Tabla 15.** Facturación de las ventas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1.9
De acuerdo	22	42.3
Indiferente	19	36.5
En desacuerdo	8	15.4
Totalmente en desacuerdo	2	3.8
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Figura 13.** Facturación de las ventas



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Se obtiene como resultados que el 42.31% indican que se encuentran de acuerdo, además del 36.5% de los participantes, y el 15.4% en desacuerdo.

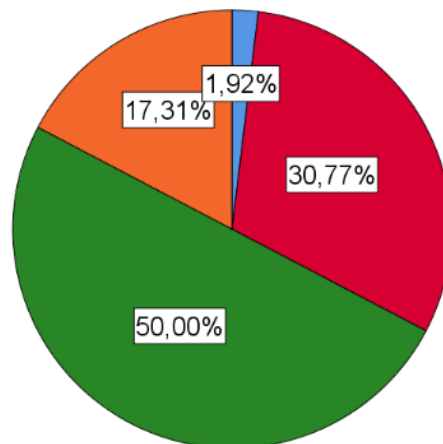
Por lo tanto, la mayor parte de los participantes se encuentran en desacuerdo que la facturación de las ventas que se realizan al instante de la venta, sin embargo, el 36.54% no consideran que ello incida en la entidad.

**5.2.13. La pregunta (Y3.1):** ¿Está usted de acuerdo que se debe contar con el suficiente personal para cada área de la empresa?

**Tabla 16.** Personal suficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1.9
De acuerdo	16	30.8
Indiferente	26	50.0
En desacuerdo	9	17.3
Total	52	100.0

**Figura 14.** Personal suficiente



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

Por lo tanto, se obtuvo que el 50% de los participantes se encuentran de manera indiferente, pero el 30.8% de acuerdo, el 17.3% en desacuerdo.

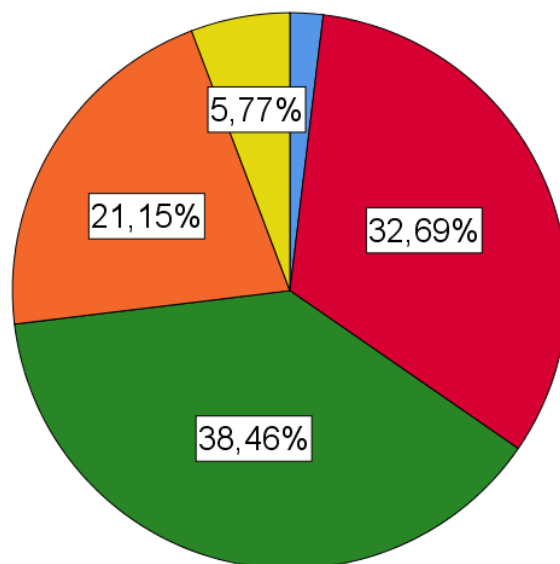
Teniendo en cuenta ello, la mayor parte de los encuestados mencionaron que se encuentran en un nivel intermedio, así mismo, el 30.8% indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo de que se debe contar con el suficiente personal para cada área de la entidad, sin embargo, existe otro porcentaje medio bajo que se encuentran en desacuerdo de contar con tanto personal en cada área.

**5.2.14. La pregunta (Y3.2):** ¿Está usted de acuerdo que se debe contar con recursos tecnológicos para mejorar las actividades diarias del colaborador?

**Tabla 17.** Recursos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1.9
De acuerdo	17	32.7
Indiferente	20	38.5
En desacuerdo	11	21.2
Totalmente en desacuerdo	3	5.8
Total	52	100.0

**Figura 15.** Recursos tecnológicos



**FUENTE:** Recolectado de la aplicación del instrumento.

De tal manera, los hallazgos que se obtuvieron fue que el 38.5% indicaron que se encuentran en nivel indiferente, además de que el 32.7% de manera de acuerdo, así mismo, el 21.2% en desacuerdo.

Teniendo en cuenta los porcentajes anteriores, se encuentran que el mayor porcentaje se encuentra de manera indiferente, sin embargo, 17 de los participantes mencionaron que se debe contar con recursos tecnológicos para mejorar las actividades diarias del colaborador.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

En la presente indagación, titulada “BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022”, fue propuesta para evaluar y contrastar para hipótesis planteadas, para el cual se utilizó la distribución de Chi Cuadrado de Pearson el que se realizó en el programa SPSS V.25. Para ello se tendrá en cuenta las escalas planteadas en la encuesta.

Para ello se tendrá en cuenta la pregunta que contenía 5 alternativas que se encontraron bajo la escala de Likert, además se realizó el procedimiento general de una prueba de hipótesis por lo que se utilizó el método tradicional, donde se comparó el valor de probabilidad  $p$  con el valor de significancia  $\alpha = 0,05$ .

#### 5.3.1. Hipótesis secundaria (a):

**Primer paso:** Se plantea la  $H_a$  y la  $H_o$ .

##### **Hipótesis nula ( $H_o$ )**

Las perspectivas financieras **no** inciden positivamente en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

##### **Hipótesis alternante ( $H_a$ )**

Las perspectivas financieras **sí** inciden positivamente en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

**Paso 2:** Se elige el grado de significancia  $\alpha = 0.05$ , así como el test estadístico Chi Cuadrado:



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

Donde:

r= 5 cantidad de filas

c= 5 cantidad de columnas

Para la indagación desarrollada, la tabla cruzada se encuentra constituida por las opciones de respuesta de los indicadores, integrada por 5 columnas y 5 filas, para ello también se tendrá que tener en cuenta las 5 posibles respuestas organizadas de modo ascendente según su jerarquía, y siguiendo una escala de Likert.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado calculado.

**Tabla 18.** Perspectivas financieras en las razones financieras

		Razones financieras (Y1)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectivas financieras (X1)	Totalmente de acuerdo	8	0	0	0	0	8
	De acuerdo	12	5	9	2	0	28
	Indiferente	0	0	0	2	0	2
	En desacuerdo	0	0	0	8	0	8
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	4	2	6
Total		20	5	9	16	2	52

**FUENTE:** Gerentes y socios que participaron en la encuesta de recolección de datos.

En la tabla se muestra que 28 participantes, se hallaron de acuerdo con que las perspectivas financieras sí inciden con las razones financieras, de igual manera, 8 de ellas respondieron que se encontraban totalmente de acuerdo, mientras que el 2 mencionaron que se era totalmente indiferente, 8 mencionaron que se encuentran en desacuerdo y 6 de ellos si se encontraban totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, es fundamental contar con escalas para evaluar la magnitud de la vinculación de las variables, lo cual se desarrollará mediante el test Chi Cuadrado de Pearson.

De tal manera, como no hay ninguna línea que eliminar, se procede a continuar con el desarrollo, para ello se tendrá en cuenta que se utilizará una distribución Chi Cuadrado de 16 grados de libertad ya que  $(5-1)*(5-1) = 16$ , además su nivel de significancia será de  $\alpha=0.05$ . Por lo tanto, ello resultó 16, se consultó su valor teórico el cual asciende a 26.30.

Así, después de consultar el valor teórico se procedió a determinar el valor calculado de Chi Cuadrado. Para ello se tomó en cuenta los resultados de la tabla base, dando pase a la segunda tabla con los valores esperados.

**Tabla 19.** Perspectivas financieras en las razones financieras – Valores esperados

		Razones financieras (Y1)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectivas financieras (X1)	Totalmente de acuerdo	3	1	1	2	0	8
	De acuerdo	11	3	5	9	1	28
	Indiferente	1	0	0	1	0	2
	En desacuerdo	3	1	1	2	0	8
	Totalmente en desacuerdo	3	1	1	2	0	6
Total		20	5	9	16	2	52

**Fuente:** Gerentes y socios encuestados.

Teniendo en cuenta la valoración esperada y observada, se aplicó la fórmula correspondiente a la prueba Chi Cuadrado calculado, para poder realizar la contrastación de hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$x^2$  = Chi cuadrada  
*O* = frecuencia obtenida  
*E* = frecuencia esperada

Se utiliza el software estadístico, con el fin de corroborar la veracidad de los datos, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 20.** Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (a)

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Perspectivas financieras *						
Crecimiento financiero	52	100,0%	0	0,0%	52	100,0%

**Fuente:** Programa SPSS V.25

**Tabla 21.** Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (a)

**Perspectivas financieras (X1) VS Razones financieras (Y1)**

			Razones financieras (Y1)					
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Perspectivas financieras (X1)	Totalmente de acuerdo	Recuento	8	0	0	0	0	8
		Recuento esperado	3	1	1	2	0	8
	De acuerdo	Recuento	12	5	9	2	0	28
		Recuento esperado	11	3	5	9	1	28
	Indiferente	Recuento	0	0	0	2	0	2
		Recuento esperado	1	0	0	1	0	2
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	8	0	8
		Recuento esperado	3	1	1	2	0	8
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	4	2	6
		Recuento esperado	2	1	1	2	0	6
	Total	Recuento	20	5	9	16	2	52
		Recuento esperado	20	5	9	16	2	52

**Fuente:** Procesamiento recuento del total.

**Tabla 22.** Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (a)

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	67,136 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	67,773	16	,000
Asociación lineal por lineal	33,186	1	,000
N de casos válidos	52		

**Fuente:** Programa Spss. V.25.

#### **Paso 4.** Decisión

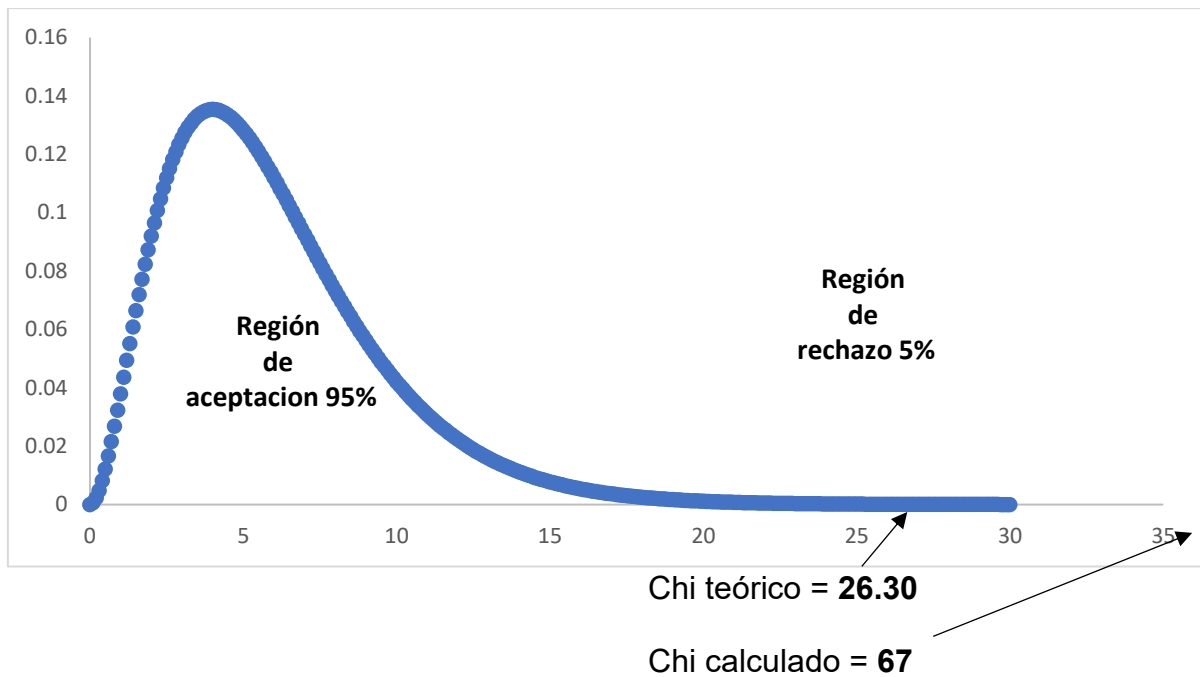
Tras realizar el análisis requerido, se identificó que la valoración teórica de la prueba Chi Cuadrado resultó inferior a valor hallado en el test, de este modo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Expresado en valoraciones numéricas, se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 23.** Datos obtenidos

<b>Datos obtenidos</b>	
Chi Calculado	67
Chi Teórico	26.30

Lo cual señala la localización de este valor en la región de rechazo,

**Figura 16.** Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (a)



Elaboración propia.

#### **Paso 5.** Conclusión e interpretación

Por lo que se determina la falsedad de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa ya que sería la verdadera, por lo tanto, se tiene la evidencia necesaria que apoya y sustenta que la falta de perspectivas financieras en los participantes que tienen sus MYPES, incide en las razones financieras.

#### **5.3.2. Hipótesis secundaria (b):**

**Primer paso:** Se plantea la  $H_a$  y la  $H_o$ .

#### **Hipótesis nula ( $H_o$ )**

La perspectiva de cliente **no** incide positivamente en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

#### **Hipótesis alternante ( $H_a$ )**

La perspectiva de cliente **sí** incide positivamente en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

**Paso 2:** Se elige el grado de significancia  $\alpha = 0.05$ , así como el test estadístico Chi Cuadrado:

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

**Donde:**

r= 5 cantidad de filas

c= 5 cantidad de columnas

Para la indagación desarrollada, la tabla cruzada se encuentra constituida por las opciones de respuesta de los indicadores, integrada por 5 columnas y 5 filas, para ello también se tendrá que tener en cuenta las 5 posibles respuestas organizadas de modo ascendente según su jerarquía, y siguiendo una escala de Likert.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado calculado.

La tabla que se mostrará a continuación son las respuestas obtenidas tras administrar el cuestionario a los 52 participantes, por ello, se podrá llevar a cabo una prueba de hipótesis.

**Tabla 24.** Perspectiva clientes en el incremento de ventas

		Incremento de Ventas (Y2)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectivas cliente (X2)	Totalmente de acuerdo	11	4	0	0	0	15
	De acuerdo	0	11	0	0	0	11
	Indiferente	0	3	6	0	0	9
	En desacuerdo	0	0	2	6	0	8
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	2	7	9
Total		11	18	8	8	7	52

**Fuente:**

En la tabla se muestra que 15 de quienes participaron del estudio refirieron estar totalmente de acuerdo en cuando a la perspectiva de clientes y el incremento de ventas. Así mismo 11 personas indicaron encontrarse de acuerdo con la hipótesis planteada, siendo que 9 de estos se hallaron indiferentes, 8 se encuentra en desacuerdo y 9 totalmente en desacuerdo, ya que consideran que las perspectivas de los clientes no tienen una incidencia en el incremento de ventas.

Por lo tanto, es fundamental contar con escalas para evaluar la magnitud de la vinculación de las variables, lo cual se desarrollará mediante el test Chi Cuadrado de Pearson.

De tal manera, como no hay ninguna línea que eliminar, se procede a continuar con el desarrollo, para ello se tendrá en cuenta que se utilizará una distribución Chi Cuadrado de 16 grados de libertad ya que  $(5-1)*(5-1) = 16$ , además su nivel de significancia será de  $\alpha=0.05$ . Por lo tanto, ello resultó 16, se consultó su valor teórico el cual asciende a 26.30.

Así, después de consultar el valor teórico se procedió a determinar el valor calculado de Chi Cuadrado. Para ello se tomó en cuenta los resultados de la tabla base, dando pase a la segunda tabla con los valores esperados.

**Tabla 25.** Perspectiva clientes en el incremento de ventas – Valores esperados

		Incremento de Ventas (Y2)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectivas cliente (X2)	Totalmente de acuerdo	3	5	2	2	2	15
	De acuerdo	2	4	2	2	1	11
	Indiferente	2	3	1	1	1	9
	En desacuerdo	2	3	1	1	1	8
	Totalmente en desacuerdo	2	3	1	1	1	9
Total		11	18	8	8	7	52

Fuente:

Teniendo en cuenta la valoración esperada y observada, se aplicó la fórmula correspondiente a la prueba Chi Cuadrado calculado, para poder realizar la contrastación de hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$$x^2 = \text{Chi cuadrada}$$

$$O = \text{frecuencia obtenida}$$

$$E = \text{frecuencia esperada}$$

Se utiliza el software estadístico, con el fin de corroborar la veracidad de los datos, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 26.** Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (b)

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Perspectiva cliente * incremento de ventas	52	100,0%	0	0,0%	52	100,0%

**Tabla 27.** Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (b)

**Perspectiva cliente (X2) VS Incremento de Ventas (Y2)**

			Incremento de ventas (Y2)					
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Perspectiva cliente (X2)	Totalmente de acuerdo	Recuento	11	4	0	0	0	15
		Recuento esperado	3	5	2	2	2	15
	De acuerdo	Recuento	0	11	0	0	0	11
		Recuento esperado	2	4	2	2	1	11
	Indiferente	Recuento	0	3	6	0	0	9
		Recuento esperado	2	3	1	1	1	9
	En desacuerdo	Recuento	0	0	2	6	0	8
		Recuento esperado	2	3	1	1	1	8
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	2	7	9
		Recuento esperado	2	3	1	1	1	9
	Total	Recuento	11	18	8	8	7	52
		Recuento esperado	11	18	8	8	7	52

Fuente: Procesamiento recuento del total.



**Tabla 28.** Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (b)

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	125,715 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	112,951	16	,000
Asociación lineal por lineal	46,093	1	,000
N de casos válidos	52		

**Fuente:**

#### **Paso 4.** Decisión

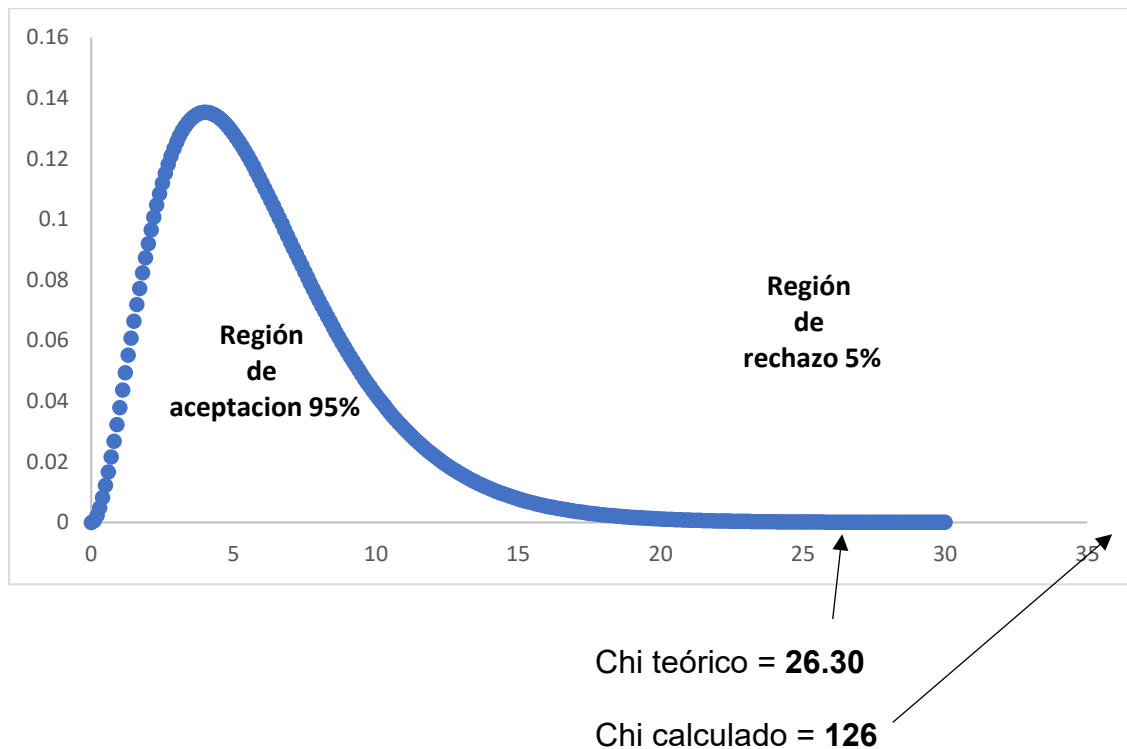
Tras realizar el análisis requerido, se identificó que la valoración teórica de la prueba Chi Cuadrado resultó inferior a valor hallado en el test, de este modo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Expresado en valoraciones numéricas, se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 29.** Datos obtenidos

<b>Datos obtenidos</b>	
Chi Calculado	126
Chi tabla	26

Lo cual señala la localización de este valor en la región de rechazo,

**Figura 17.** Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (b)



Elaboración propia.

#### **Paso 5.** Conclusión e interpretación

Por lo que se determina la falsedad de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa ya que sería la verdadera, por lo tanto, se sustenta que las perspectivas de los clientes inciden en el incremento de ventas de las MYPES.

#### **5.3.3. Hipótesis secundaria (c):**

**Primer paso:** Se plantea la  $H_a$  y la  $H_o$ .

#### **Hipótesis nula ( $H_o$ )**

La perspectiva de aprendizaje **no** incide positivamente en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

#### **Hipótesis alternante ( $H_a$ )**

La perspectiva de aprendizaje **sí** incide positivamente en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.

**Paso 2:** Se elige el grado de significancia  $\alpha = 0.05$ , así como el test estadístico Chi Cuadrado:

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

**Donde:**

r= 5 cantidad de filas

c= 5 cantidad de columnas

Para la indagación desarrollada, la tabla cruzada se encuentra constituida por las opciones de respuesta de los indicadores, integrada por 5 columnas y 5 filas, para ello también se tendrá que tener en cuenta las 5 posibles respuestas organizadas de modo ascendente según su jerarquía, y siguiendo una escala de Likert.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado calculado.

**Tabla 30.** Perspectiva aprendizaje en los recursos financieros

		Recursos financieros (Y3)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectiva aprendizaje (X3)	Totalmente de acuerdo	25	0	1	0	0	<b>26</b>
	De acuerdo	0	0	8	0	0	<b>8</b>
	Indiferente	0	0	2	0	0	<b>2</b>
	En desacuerdo	0	0	1	9	0	<b>10</b>
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	6	0	<b>6</b>
Total		<b>25</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

En la tabla se presenta la información recogida, donde 26 de quienes participaron refirieron estar totalmente de acuerdo con que las perspectivas del cliente inciden en el incremento de ventas, de igual manera, 8 de ellos mencionan que se encuentran de

acuerdo, 2 mencionan que son indiferentes, sin embargo, 10 de ellos mencionan que se encuentran en desacuerdo, y 6 totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, es fundamental contar con escalas para evaluar la magnitud de la vinculación de las variables, lo cual se desarrollará mediante el test Chi Cuadrado de Pearson.

De tal manera, como no hay ninguna línea que eliminar, se procede a continuar con el desarrollo, para ello se tendrá en cuenta que se utilizará una distribución Chi Cuadrado de 8 grados de libertad, dado que  $(3-1)*(5-1) = 8$ , además su significancia será de  $\alpha=0.05$ . Por lo tanto, ello resultó 8, se consultó su valor teórico el cual asciende a 15.51.

De tal manera, después de consultar el valor teórico se continuó a determinar la valoración Chi cuadrado calculada, considerando para esto a la data presente en la tabla base, dando pase a la segunda tabla con los valores esperados.

**Tabla 31.** Perspectiva aprendizaje en los recursos financieros – Valores esperados

		Recursos financieros (Y3)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Perspectiva aprendizaje (X3)	Totalmente de acuerdo	13	0	6	8	0	<b>26</b>
	De acuerdo	4	0	2	2	0	<b>8</b>
	Indiferente	1	0	0	1	0	<b>2</b>
	En desacuerdo	5	0	2	3	0	<b>10</b>
	Totalmente en desacuerdo	3	0	1	2	0	<b>6</b>
Total		<b>25</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

**Fuente:** Programa SPSS V.25

Teniendo en cuenta la valoración esperada y observada, se aplicó la fórmula correspondiente a la prueba Chi Cuadrado calculado, para poder realizar la contrastación de hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$$x^2 = \text{Chi cuadrada}$$

$$O = \text{frecuencia obtenida}$$

$$E = \text{frecuencia esperada}$$

Se utiliza el software estadístico, con el fin de corroborar la veracidad de los datos, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 32.** Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (c)

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Perspectiva aprendizaje * Recursos financieros	52	100,0%	0	0,0%	52	100,0%

**Fuente:** Programa SPSS V.25

**Tabla 33.** Tabla cruzada de la hipótesis secundaria (c)

**Perspectiva aprendizaje (X3) VS Recursos financieros (Y3)**

			Recursos financieros (Y3)					
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Perspectiva aprendizaje (X3)	Totalmente de acuerdo	Recuento	25	0	1	0	0	26
		Recuento esperado	13	0	6	8	0	26
	De acuerdo	Recuento	0	0	8	0	0	8
		Recuento esperado	4	0	2	2	0	8
	Indiferente	Recuento	0	0	2	0	0	2
		Recuento esperado	1	0	0	1	0	2
	En desacuerdo	Recuento	0	0	1	9	0	10
		Recuento esperado	5	0	2	3	0	10
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	6	0	6
		Recuento esperado	3	0	1	2	0	6
	Total	Recuento	25	0	12	15	0	52
		Recuento esperado	25	0	12	15	0	52

**Fuente:** Procesamiento recuento del total.

**Tabla 34.** Prueba de Chi Cuadrado – Hipótesis secundaria (c)

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	90,813	8	,000
Razón de verosimilitud	94,127	8	,000
Asociación lineal por lineal	45,957	1	,000
N de casos válidos	52		

**Fuente:**

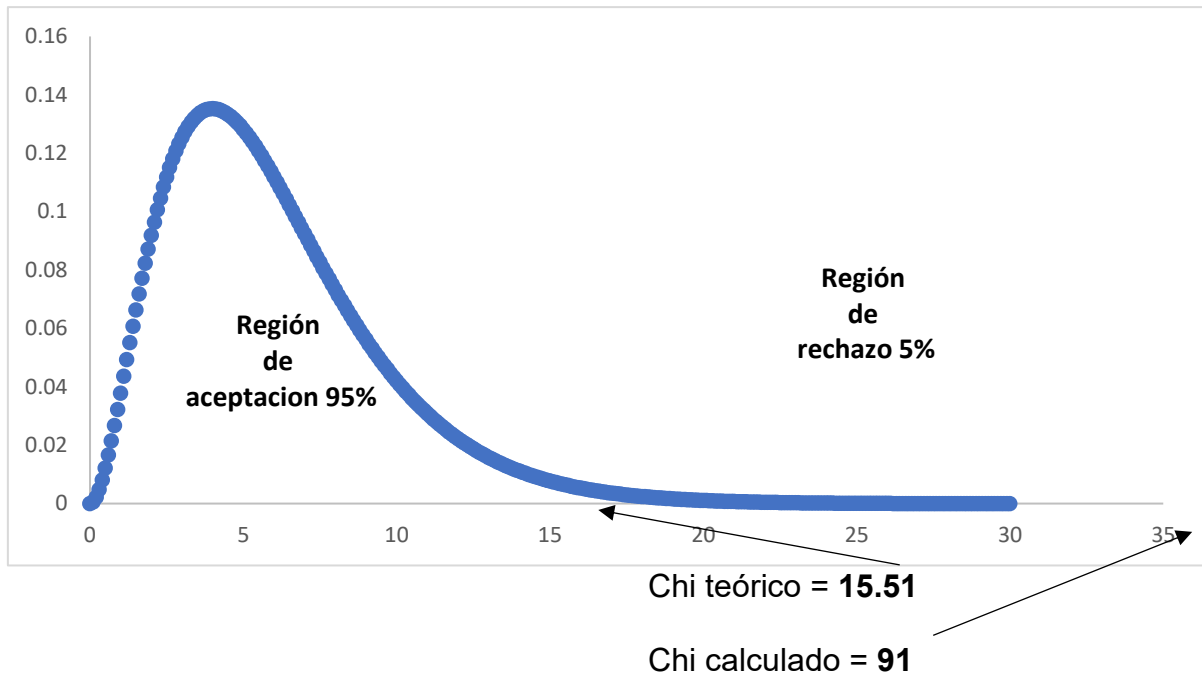
Tras realizar el análisis requerido, se identificó que la valoración teórica de la prueba Chi Cuadrado resultó inferior a valor hallado en el test, de este modo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Expresado en valoraciones numéricas, se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 35.** Datos obtenidos

<b>Datos obtenidos</b>	
Chi Calculado	91
Chi tabla	16

Lo cual señala la localización de este valor en la región de rechazo-

**Figura 18.** Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis secundaria (c)



Elaboración propia.

#### **Paso 5.** Conclusión e interpretación

Por lo que se determina la falsedad de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa ya que sería la verdadera, por lo tanto, la perspectiva aprendizaje sí incide en los recursos financieros de los participantes del instrumento de recolección de información.

#### **5.3.4. Hipótesis general:**

**Primer paso:** Se plantea la  $H_a$  y la  $H_o$ .

#### **Hipótesis nula ( $H_o$ )**

El Balanced Scorecard **no** incide positivamente con el crecimiento financiero del sector comercial de Cercado de Lima, año 2022.

#### **Hipótesis alternante ( $H_a$ )**

El Balanced Scorecard **sí** incide positivamente con el crecimiento financiero del sector comercial de Cercado de Lima, año 2022.

**Paso 2:** Se elige el grado de significancia  $\alpha = 0.05$ , así como el test estadístico Chi Cuadrado:

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

**Donde:**

r= 5 cantidad de filas

c= 5 cantidad de columnas

Para la indagación desarrollada, la tabla cruzada se encuentra constituida por las opciones de respuesta de los indicadores, integrada por 5 columnas y 5 filas, para ello también se tendrá en cuenta las 5 posibles respuestas organizadas de modo ascendente según su jerarquía, y siguiendo una escala de Likert.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi Cuadrado calculado.

**Tabla 36.** Balanced Scorecard en el crecimiento financiero

		Crecimiento Financiero (Y)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Balanced Scorecard (X)	Totalmente de acuerdo	11	0	0	0	0	<b>11</b>
	De acuerdo	4	8	0	0	0	<b>12</b>
	Indiferente	0	3	6	0	0	<b>9</b>
	En desacuerdo	0	0	0	16	0	<b>16</b>
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	4	<b>4</b>
Total		<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>52</b>



En la tabla se presenta la información recogida, donde 12 de ellos mencionan que se encuentran de acuerdo de que el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de los empresarios que tienen una MYPE, además 11 participantes mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo, 9 se mostraron indiferente ante lo planteado, 16 de ellos mencionaron que se encuentran en desacuerdo y finalmente los 4 restantes en totalmente en desacuerdo.

Por lo tanto, es fundamental contar con escalas para evaluar la magnitud de la vinculación de las variables, lo cual se desarrollará mediante el test Chi Cuadrado de Pearson.

De tal manera, como no hay ninguna línea que eliminar, se procede a continuar con el desarrollo, para ello se tendrá en cuenta que se utilizará una distribución Chi Cuadrado de 16 grados de libertad, puesto que  $(5-1)*(5-1) = 16$ , además su significancia será de  $\alpha=0.05$ . Por lo tanto, ello resultó 16, se consultó su valor teórico el cual asciende a 26.30.

De tal manera, después de consultar el valor teórico se procedió a determinar el valor calculado de Chi Cuadrado. Para ello se tomó en cuenta los resultados de la tabla base, dando pase a la segunda tabla con los valores esperados.

**Tabla 37.** Balanced Scorecard en el crecimiento financiero – Valores esperados

		Crecimiento financiero (Y)					Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Balanced Scorecard (X)	Totalmente de acuerdo	3	2	1	3	1	<b>11</b>
	De acuerdo	3	3	1	4	1	<b>12</b>
	Indiferente	3	2	1	3	1	<b>9</b>
	En desacuerdo	5	3	2	5	1	<b>16</b>
	Totalmente en desacuerdo	1	1	0	1	0	<b>4</b>
Total		<b>15</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>52</b>

**Fuente:**

Teniendo en cuenta la valoración esperada y observada, se aplicó la fórmula correspondiente a la prueba Chi Cuadrado calculado, para poder realizar la contrastación de hipótesis:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

$$x^2 = \text{Chi cuadrada}$$

$$O = \text{frecuencia obtenida}$$

$$E = \text{frecuencia esperada}$$

Se utiliza el software estadístico, con el fin de corroborar la veracidad de los datos, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 38.** Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis secundaria (a)

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 (Agrupada) * V2 (Agrupada)	52	100,0%	0	0,0%	52	100,0%

**Fuente:** Programa SPSS V.25

**Tabla 39.** Tabla cruzada de la hipótesis general

		Crecimiento financiero (Y)						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total	
Balanced Scorecard (X)	Totalmente de acuerdo	Recuento	11	0	0	0	0	11
		Recuento esperado	3	2	1	3	1	11
	De acuerdo	Recuento	4	8	0	0	0	12
		Recuento esperado	3	3	1	4	1	12
	Indiferente	Recuento	0	3	6	0	0	9
		Recuento esperado	3	2	1	3	1	9
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	16	0	16
		Recuento esperado	5	3	2	5	1	16
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	0	0	0	4	4
		Recuento esperado	1	1	0	1	0	4
	Total	Recuento	15	11	6	16	4	52
		Recuento esperado	15	11	6	16	4	52

**Fuente:** Procesamiento recuento del total.

**Tabla 40.** Prueba de Chi-Cuadrado – Hipótesis general

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	159,362 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	128,886	16	,000
Asociación lineal por lineal	47,872	1	,000
N de casos válidos	52		

**Fuente:** Programa SPSS V.25

#### **Paso 4.** Decisión

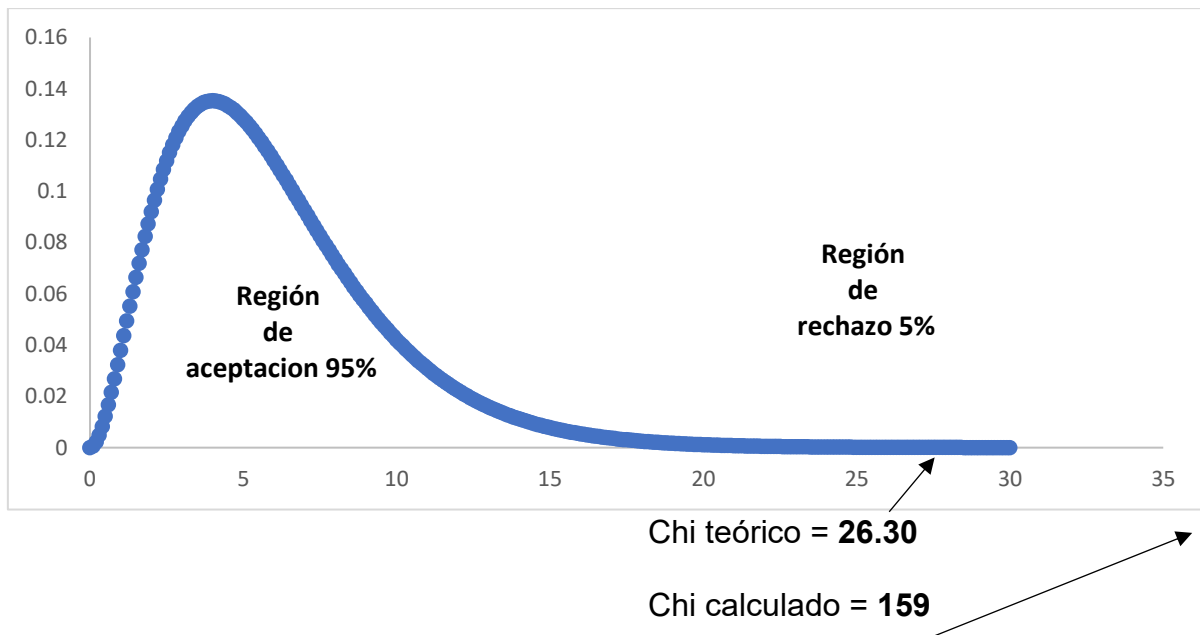
Tras realizar el análisis requerido, se identificó que la valoración teórica de la prueba Chi Cuadrado resultó inferior a valor hallado en el test, de este modo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Expresado en valoraciones numéricas, se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 41.** Datos obtenidos

<b>Datos obtenidos</b>	
Chi Calculado	159
Chi Teórico	26

Lo cual indica que el valor calculado se encuentra en la zona de rechazo.

**Figura 19.** Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis general



### **Paso 5.** Conclusión e interpretación

Por lo que se determina la falsedad de la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa ya que sería la verdadera, por lo tanto, se tiene la evidencia necesaria que sustenta que el carecer de una aplicación del Balanced Scorecard si incide en el crecimiento financiero.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Discusión**

Los hallazgos provenientes del procesamiento de información en el estudio **“BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022”**, se señalan a continuación:

- a. Según los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos el 57.7% se encuentran indiferente ya que no cuentan con el conocimiento necesario ya que no consideran que sea de sus funciones ya que hay un área especializada que podrían contar con personal adecuado que maneje la información necesaria para que se tenga un buen control de riesgos, ya que ellos conocen poco. Así mismo, 53.8% de los participantes se inclinaron más para la alternativa indiferente ya que ello el cálculo de la rentabilidad y ganancia esperada lo realiza el contador

de la empresa, sin embargo 9 de ellos mencionaron que sí se encontraban de acuerdo que se realice el cálculo de la rentabilidad ya que con ello se podrá conocer la ganancia esperada, por otro lado, 61.5% indicaron que se encuentran de manera indiferente para realizar un control de procesos con el propósito de disminuir los riesgos que se podrían presentar dentro de la MYPE, sin embargo, 10 de los participantes se encontraron en desacuerdo, ya que es fundamental que los socios y/o gerentes participen en las actividades como controles para que tengan mayor conocimiento sobre las funciones de la entidad.

Ello coincide con la investigación de **Izquierdo, C. & Rueda, J. (2021)** ya que determinó que la empresa en estudio tiene deficiencias en cuando a la aplicación de estrategias de Balanced Scorecard, debido a que no está considerando las perspectivas, por ello, la empresa desconoce la importancia para la ejecución de los objetivos, lo cual se refleja un nivel bajo de rentabilidad. Además, coincide con Tuesta, J. (2023), como el punto de vista que enfoca los resultados financieros obtenidos por la entidad, y cómo se contribuye a la creación de valor para los aportantes de capital de la organización, midiendo la sostenibilidad de la compañía en el mercado

- b. Teniendo en cuenta los resultados se encontró que el 30.8% se encontraron de acuerdo y totalmente de acuerdo de que si se deben emplear estrategias de marketing ya que ello podrá ayudar a poder cautivar a los clientes, así mismo, los participantes mencionan que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que no siempre se puede cultivar a los clientes por el marketing, así mismo, se debe realizar una adecuada segmentación del mercado para saber a quienes se encontrarían dirigidos el bien o servicio.

Dichos resultados, coincide con la investigación de **Brazowich, K. (2021)** ya que determinó que al implementar el Balanced Scorecard se podrá incrementar la rentabilidad porque ambas se encuentran relacionadas con una incidencia del 0.786, por lo que ayudará si se aumenta las ventas se podrá cumplir con los objetivos planteados en la planificación de la empresa. Desde la perspectiva de clientes, expandirse en nuevos segmentos de mercado mediante la publicidad y la calidad de productos que se encuentran en las empresas. Desde la perspectiva de procesos internos, mantener y mejorar la calidad de los productos, y el crecimiento del mercado y el ingreso de nuevos competidores.

- c. De tal manera, de los resultados obtenidos el 28.8% de los participantes indicaron que se encuentran de acuerdo de que la tecnología ayuda a obtener notas de pedido de los clientes, por lo que es recomendable adquirir equipos tecnológicos para que puedan mejorar la atención al cliente. Así mismo, el 40.4% de los participantes se encuentran de acuerdo e indiferente de que el área de recursos humanos pueda programar capacitaciones constantes con el propósito de mejorar o evaluar el desempeño de los colaborador.

Así mismo, dichos resultados coincide con **Núñez, Y. (2021)** debido a que en el análisis de resultados mostró que las ventas superan sus ingresos brutos ocasionando pérdida en la rentabilidad, produciendo un inadecuado control de los costos, frente lo que se planteó estrategias financieras para incrementar la utilidad operativa, por medio del establecimiento de alianzas, mejorar la disposición de costos; así mismo se dan estrategias para incrementar la utilidad operativa y también se concentra en sanear la condición financiera de la compañía pesquera.

Lo cual coincide con **López, O. & Ávalos, C. (2020)** porque determinaron que efectivamente es necesario la implementación del sistema de Gestión Balanced Scorecard para rectificar falencias existentes en el estudio realizado, por lo que se consideró necesario establecer estrategias para la empresa Molinos Miraflores S.A. en base a sus necesidades diagnosticadas.

- d. En cuanto a los resultados de la segunda variable que es el crecimiento económico, se obtuvo que el 30.8% de los participantes expresaron que se encuentran de acuerdo que el personal debería realizar un control y buen cálculo de las razones financieras ya que ello ayudará a tomar decisiones para mejoría de la entidad. Además de ello, el 44.2% se mostró de acuerdo que la empresa debe contar con liquidez ya que con ello podrá hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, mientras que otros mencionaron que no se encuentran de acuerdo que la empresa tenga una liquidez. También, el 34.6% de los participantes se encuentran de acuerdo de que los gerentes y socios intervengan en los cálculos de ratios de liquidez, ya que ello ayudará a evaluar su situación financiera, para posteriormente tomar decisiones en la empresa para mejorar la liquidez y puedan hacer frente a sus obligaciones tanto como a corto o largo plazo.

De tal manera, ello coincide **Dávila, L. (2020)** donde en sus resultados demuestra que los componentes del desarrollo financiero se encuentran relacionado con el crecimiento económico, porque varía de acuerdo a la inflación, educación, gasto de gobiernos u otros.

- e. Se obtuvo como resultados que el 38.5% de los participantes se encuentran en un nivel indiferente debido a que no siempre consideran que para cumplir con los objetivos se debe de cumplir con las ventas semanales, sin embargo, el resto



de los participantes se encontraron de acuerdo de que sí es necesario cumplir con las ventas semanales para que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa. Además, el 36.54% de los participantes se encuentran en desacuerdo que la facturación de las ventas que se realizan al instante de la venta, sin embargo, el 36.54% no consideran que ello incida en la entidad.

Ello coincide con la definición de Alvarado, A. (2020) que ya indican que se entiende como el crecimiento a nivel de porcentajes las cifras de ventas a comparación de periodos anteriores, por ello es fundamental que se aplique estrategias de marketing para poder evaluar el incremento. Así mismo, Fernández, L. (2018) mencionan que la administración de la empresa era inadecuada porque no había podido avanzar rentablemente para el año 2015, por lo que al momento de realizar las evaluaciones de la empresa no se obtenían los indicadores esperados, debido a que no se aplicaba un Balanced Scorecard, aun sabiendo que es el cuadro que ayuda a que se pueda definir adecuadamente la estrategia de una organización, de tal manera se presenta la siguiente gráfica del análisis lineal de los indicadores de la empresa.

- f. Se obtuvo como resultados que el 30.8% indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo de que se debe contar con el suficiente personal para cada área de la entidad, sin embargo, existe otro porcentaje medio bajo que se encuentran en desacuerdo de contar con tanto personal en cada área. Además, que el 32.7% de los participantes mencionaron que se debe contar con recursos tecnológicos para mejorar las actividades diarias del colaborador.

Ello coincide con Barreto, N. (2020) debido a que indica que en una empresa del sector comercial se está realizando un deficiente análisis de los estados

financieros debido a que existe comprobantes físicos duplicados, otros que no se han emitido, debido a que la tecnología que usan es muy antigua, tratando de llevar el control de manera manual, donde en la actualidad existen diferentes programas contables que ayudan a las empresas a llevar un control más ordenado, lo cual no coincide con el inventario por lo que se está presentando baja rentabilidad en un 35% respecto al año anterior, por lo que tuvo que postergar sus proyectos de expansión en espera de una mejor situación financiera, lo cual se generó debido a la falta de aplicación de estrategias desde el área de administración.

## **6.2. Conclusiones**

- a. Se concluye que, las perspectivas financieras de los gerentes y/o socios de las MYPES incide positivamente en las razones financieras, pues la falta de conocimientos sobre la aplicación de las perspectivas del Balanced Scorecard se encuentran incidiendo en los cálculos de las razones financieras de las MYPES.
- b. Se culmina evidenciando que, las perspectivas cliente incide en el incremento de ventas, ya que debido a las deficiencias encontradas las ventas se han visto afectadas por la mala organización en cuanto a las perspectivas de los clientes, porque no se ha tenido en cuenta las necesidades de cada uno de los clientes y lo que esperan.
- c. Concluye la indagación manifestando que, las perspectivas aprendizaje incide con los recursos financieros que se encuentran vinculados con el dinero, cuentas de banco, acciones, bonos y deudas que requieren ser cobradas que están a disposición de la organización económica o empresa.

Como conclusión principal, se menciona que el Balanced Scorecard ha demostrado ser una herramienta valiosa para las organizaciones que buscan mejorar su rendimiento y alcanzar sus objetivos estratégicos. Al integrar la perspectiva financiera en el BSC, se establece una conexión directa entre las actividades operativas y los resultados financieros, de tal manera, la implementación efectiva del Balanced Scorecard contribuye a una gestión más estratégica y equilibrada, asegurando que la organización no solo logre resultados financieros sólidos, sino que también construya una base sólida para el crecimiento sostenible y la creación de valor a largo plazo, mejorando así su crecimiento financiero.

### **6.3. Recomendaciones**

#### **a. Las MYPES deben:**

- Mejorar las perspectivas financieras de una organización a través del Balanced Scorecard implica la adopción de medidas estratégicas que aborden aspectos clave relacionados con los resultados económicos.
- Establecer objetivos financieros claros, ya que ello le ayudará a definir metas financieras específicas y alcanzables a corto, mediano y largo plazo, desglosando los objetivos e indicadores de manera concreta, como ingresos, además de contar con un nivel adecuado del retorno de la inversión.

#### **b. Las MYPES deben:**

- Contar con el desarrollo de estrategias para el crecimiento de ingresos, identificando oportunidades para aumentar los ingresos, ya sea mediante la penetración de nuevos mercados, la introducción de nuevos productos o servicios, o la mejora de la participación en el mercado.

- Utilizar estrategias de fijación de precios, segmentación de clientes y estrategias de marketing para impulsar el crecimiento de los ingresos.

c. Las MYPES deben:

- Aprovechar las tecnologías emergentes para que puedan mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la recopilación de datos financieros, explorando soluciones tecnológicas que puedan mejorar la experiencia del cliente y generar nuevos flujos de ingresos.
- Implementar sistemas de seguimientos y medición para evaluar constantemente el progreso hacia los objetivos financieros, ajustando las estrategias según los resultados y condiciones del mercado.

## Referencias

- Agustín, J. M. (2020). *El Balanced Scorecard como sistema de control en la eficiente gestión pública en los Institutos Tecnológicos y Pedagógicos en la Región Pasco 2017*. Obtenido de Repositorio UNDAC: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2059/4/T026\\_44278848\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2059/4/T026_44278848_M.pdf)
- Alvarado, A., & Muñiz, L. (2020). Inbound marketing para el incremento de ventas en Distribuidora Intriago y Asociados, Sector Norte, Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8509135.pdf>
- Anguiano-Pita, J., & Ruiz, A. (2020). Desarrollo financiero y crecimiento económico en América del Norte. *Revista Finanzas y Política Económica*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=crecimiento+financiero&sca\\_esv=577287814&sxsrf=AM9HkKnpwYzN3pzY8NNnvaKKIjIBNeivg%3A1698440386646&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd\\_min%3A2018%2Ccd\\_max%3A&tbm=](https://www.google.com/search?q=crecimiento+financiero&sca_esv=577287814&sxsrf=AM9HkKnpwYzN3pzY8NNnvaKKIjIBNeivg%3A1698440386646&source=Int&tbs=cdr%3A1%2Ccd_min%3A2018%2Ccd_max%3A&tbm=)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Barreto, N. (2020). Análisis Financieros: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Barrios, E., & Delgado, U. (2020). Diseño y validación del cuestionario "Actitud hacia la investigación en estudiantes universitarios". *Revista Innova Educación*, vol. 2, no 2, 280-302.

- Beltrán, R., & Hu, D. S. (2023). Enlazamiento de los elementos que contribuyen al crecimiento financiero y sostenible de negocios en X-Cabil, México. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 1523–1539. Obtenido de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1179/1504>
- Bernal, D., & Amat, O. (2017). *Ratios Financieros de empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores*. España : Editorial ACCID. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Ratios\\_financieros\\_de\\_empresas\\_que\\_cotiz/R4jVnQAACAAJ?hl=es-419&kptab=overview](https://www.google.com.pe/books/edition/Ratios_financieros_de_empresas_que_cotiz/R4jVnQAACAAJ?hl=es-419&kptab=overview)
- Brazowich, K. (2021). *Implementación de un Balanced Scorecard y su influencia en la rentabilidad de las empresas del sector textil en Lima Metropolitana, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres], Lima. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8946>
- Brume, M., Herrera, H., Barrera, A., & Núñez, I. (2019). Gestión estratégica como catalizadora de la competitividad en las pymes logísticas del departamento del Atlántico - Colombia. *Revista Espacios*, 40(3). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n03/a19v40n03p20.pdf>
- Canto, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, vol. 12, no 1., 38 - 45.
- Castellanos, M., & Apraez, C. (2018). *Diseño y montaje de un sistema de control basado en la metodología del Balanced Scorecard*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás], Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/12426>
- Castelló, E., Sánchez, M., & Jornet, J. (2018). *Aplicación del Balanced Scorecard para la gestión estratégica del proyecto educativo del Conservatorio Profesional de*

- Danza José Espadero. [Tesis de pregrado, Universidad de Valencia], España. Obtenido de <https://roderic.uv.es/handle/10550/60450>
- Chacón, M. (2022). *Formulación de Plan Estratégico para la empresa Distrimart&Cace S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia del Ecuador], Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20814/TEISIS%20-%20CHAC%c3%93N%20%20LLERENA%20MATEO%20BRANDON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, V. (2022). *Implementación del cuadro de mando integral para la mejora de la gestión de la empresa constructora inmobiliaria peruana SAC, Lima, 2022.* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola], Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/aa9c0a6d-d998-4cd0-94f4-dd470457a808>
- Dávila, L. (2020). *Desarrollo financiero y sus efectos en el crecimiento económico 2000 - 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2970/1/TL\\_DavilaPerezLilian.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2970/1/TL_DavilaPerezLilian.pdf)
- Delfín, F., & Acosta, M. (2021). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista Pensamiento y Gestión.* Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- Delgado, L., Loor, M., & Caicedo, F. (2021). Big Data: Una herramienta gerencial de crecimiento financiero de las empresas del sector industrial. *UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 25(110), 217-227. doi:10.47460/uct.v25i110.494
- Delgado, Y., Benavides, J., Idrogo, M., Rojas, E., & Tarrilo, O. (2023). Gestión empresarial en una empresa de servicios contables y financieros de Cajamarca.

- Cajamarca*, 7(1). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4684/7139>
- Fatima, T., & Elbanna, S. (2020). Balanced Scorecard in the hospitality and tourism industry: Past, present and future. *International Journal of Hospitality Management*, 91. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/271702/1-s2.0-S0278431920X00065/1-s2.0-S0278431920302085/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEGcaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQDhD4t%2B6NhUzcvUL3KBzfHV075lsGhL%2BtNjBe4ErwxEDwlhAIYp6%2BWKEVCqJwIxaWEylT83tZt9MNI06Dd3Rx>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación ISSN 2224-2643, vol. 11, no 3*, 62-79.
- Fernández, L., Mejía, S., Llerena, C., & Albuja, J. (2018). Diseño de un modelo de gestión empresarial para la microempresa medsakell basado en la metodología Balance Scorecard radicada en la zona 8, Cantón Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*, 39(6). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p36.pdf>
- Gaspar-Castro, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(8). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8042592.pdf>
- González, K., Duque, G., & Espinoza, O. (2021). Factores determinantes de la estructura de capital en empresas ecuatorianas. *Revista Compendium:*



- Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8232803.pdf>
- González, R. R., & Castro, D. E. (2019). Crecimiento financiero en las entidades del sector cooperativo a través de la bolsa de valores de Colombia. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 8(1), 127-143. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/228/2281003009/html/>
- Gutiérrez, H., Espinoza, G. B., & Navarrete, O. V. (2021). *Ciclo de Crecimiento Financiero en la Estructura de Financiamiento de las Pymes en Ecuador*. Obtenido de ResearchGate: <https://shorturl.at/CHK45>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). [www.esup.edu.pe/](http://www.esup.edu.pe/). Obtenido de Metodología de la Investigación Científica: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma ed.). C.D México: Mcgraw-Hill.
- Izquierdo, C., & Rueda, J. (2021). *ed Scorecard y su influencia en la rentabilidad de la empresa Aguilar Pajuelo Consulting en el Distrito de Santiago de Surco, 2018 - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú], Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1479/Izquierdo%20Correa%2c%20Carolina%20y%20Rueda%20Palomino%2c%20Jennyfer%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jahaira, K., Chávez, E., & Jalk, W. (2021). Análisis de la liquidez y solvencia: su repercusión sobre la Gestión Financiera, caso Compañía Minera La Poderosa y

- Subsidiaria. *Valor Contable*, 34 - 40. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1601](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1601)
- Jimenez, I. (2021). *El Balanced Scorecard–BSC como propuesta de creación de valor en crac raíz SAA–Agencia Bagua Grande, 2019*. Obtenido de Repositorio USS: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10553/Jimenez%20Jara%20Irene.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Lavalle, A. (2016). *Análisis Financiero*. Editorial Digital UNID. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=RuE2DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+financiero&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RuE2DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=analisis+financiero&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Lee, Y. H., & Lee, Y. M. (2020). *Intraemprendimiento y su relación con la perspectiva de procesos y la perspectiva de aprendizaje del Balanced Scorecard como dimensiones del desempeño organizacional*. Obtenido de Repositorio Universidad de Piura: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5021/T\\_AE-L\\_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5021/T_AE-L_031.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, O., & Ávalos, C. (2020). *El Balanced Scorecard como herramienta de gestión estratégica y financiera en la Empresa Molinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato], Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31735>
- Malbasic, I., & Marimon, F. (2019). A Simplified Balanced ‘Balanced Scorecard’. *European Accounting and Management Review*, 5(2), 38-60. Obtenido de <https://eamr-accid.eu/wp-content/uploads/Volume-5-Issue-2-3.pdf>
- Mamani, Y. (2019). *Introducción a la metodología de la investigación 2021*. Cochabamba, Bolivia. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Yercin-Mamani->

Ortiz/publication/353246749\_INTRODUCCION\_A\_LA\_METODOLOGIA\_DE\_L  
A\_INVESTIGACION\_2021/links/61033fca1ca20f6f86e99c47/INTRODUCCION-  
A-LA-METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-2021.pdf

Martínez, J. (2020). *Evaluación financiera para la comercialización del café del municipio de Agustín Codazzi en el departamento del Cesar*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11506/5/TE.GF\\_Mart%C3%ADnezMandonJhonJairo\\_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11506/5/TE.GF_Mart%C3%ADnezMandonJhonJairo_2020.pdf)

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. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a21v42n23/a21v42n23p06.pdf>

Méndez, J., Ayala, H., & Palacios, T. (2019). El Balanced Scorecard en el Desarrollo de los Negocios Familiares. *Revista Innova*, 4(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7475515.pdf>

Mio, C., Costantini, A., & Panfilo, S. (2022). Performance measurement tools for sustainable business: A systematic literature review on the sustainability Balanced Scorecard use. *Corporate social responsibility and environmental management*, 29(2), 367-384. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/csr.2206>

Neffa, J. C. (2023). Teorías de la segmentación del mercado de trabajo. *RBEST Revista Brasileira de Economia Social e do Trabalho*, 5. Obtenido de <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/rbest/article/view/18343/12935>

Núñez, Y. (2021). *Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad de la empresa Group Violeta SAC, distrito de Santa Rosa – Chiclayo -2020*. [Tesis de pregrado,

- Universidad Señor de Sipán], Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9293>
- Ortega, C., Vásquez, A., & Vásquez, S. (2021). Crecimiento empresarial y su influencia sobre la rentabilidad en las empresas. *Revista Diagnóstico Fácil Empresarial*(16). Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/522/5222333002/5222333002.pdf>
- Palacios, M. B. (2020). *Diseño de un modelo de gestión de control en base a Cuadro de Mando Integral para la empresa MAN-SER SRL, a partir del año 2020*. Obtenido de Repositorio Universidad siglo 21: [https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/19293/TFGPALACIOSBEL%  
%c3%89N%20-%20Bel%c3%a9n%20Palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/19293/TFGPALACIOSBEL%c3%89N%20-%20Bel%c3%a9n%20Palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parada, C. (2018). Factores de éxitos en fusiones y adquisiciones. *Revista UAC*. Obtenido de [http://repositorio.uach.mx/235/1/Tesis%20Fusiones%20%20y%20Adquisiciones%  
%20%28Cesar%20Parada%29%20%20Final.pdf](http://repositorio.uach.mx/235/1/Tesis%20Fusiones%20%20y%20Adquisiciones%20%28Cesar%20Parada%29%20%20Final.pdf)
- Rafael, E. A., Sandoval, A. G., Valverde, J. A., & Vargas, C. I. (2023). *Implementación de buenas prácticas COBIT 2019 como apoyo y dirección al gobierno empresarial de una compañía minera*. Obtenido de Repositorio PUCP: <https://shorturl.at/fvCJ9>
- Rafael, S. N. (2023). *Gestión de la comercialización y su influencia en la satisfacción del cliente en la MYPE EBERJU 2022*. Obtenido de Repositorio U Las Américas : [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3094/1%20  
TESIS%20FINAL%20SHARON%20FAFAEL%20GARCIA%20111.pdf?sequenc  
e=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3094/1%20TESIS%20FINAL%20SHARON%20FAFAEL%20GARCIA%20111.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robles, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/1269/1099>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa .
- Rosales-Soto, A., Arechavala, R., & Vargas, J. (2018). Alianzas estratégicas, sus propósitos, duración y evolución hacia la internalización. *Revista VinculaTégica*. Obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica\\_4/4%20GZZ\\_ARECHAVALA\\_VARGAS.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4/4%20GZZ_ARECHAVALA_VARGAS.pdf)
- Serrano-Camposano, C., & Bolívar, O. (2021). Utilización de recursos tecnológicos para mejorar el aprendizaje virtual de los estudiantes de la especialidad contabilidad en la Unidad Educativa. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8384000.pdf>
- Suárez, M. M. (2021). Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 12(18), 179-196. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8761120>
- Taípe, D., Ccencho, F., & Ramos, R. (2022). Balanced Scorecard y el crecimiento empresarial de las pymes de la ciudad de Huancavelica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(5). Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3200>
- Tuesta, J. A., Paz Soldán, J. D., Cachay, L. F., & Chang, J. F. (2023). Modelo Balanced Scorecard para la planificación estratégica en instituciones educativas peruanas. *EduSol*, 23(85), 138-148. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-80912023000400138&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-80912023000400138&script=sci_arttext)

Westreicher, G. (25 de agosto de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/author/g-westreicher>

Zazueta, M. (2020). *Aprendizaje organizacional y su influencia en el desempeño de PyMES comerciales de Ciudad Obregón Sonora*. Instituto Tecnológico de Sonora, México. Obtenido de <https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/MAHALI%20ADLAI%20ZAZUETA%20TREJO.pdf>

Zumba, M., Jácome, J., & Bermúdez, C. (2023). Modelo de gestión financiera y toma de decisiones en las medianas empresas, análisis de estudios previos . *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8938590.pdf>

## Anexos

### Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Tipo de investigación.</b> - Aplicada.
¿De qué manera el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022?	Determinar de qué manera el Balanced Scorecard incide en el crecimiento financiero de las MYPES del sector comercial del Cercado de Lima, año 2022.	El Balanced Scorecard incide positivamente con el crecimiento financiero del sector comercial de Cercado de Lima, año 2022	<b><u>BALANCED SCORECARD</u></b>	Perspectivas financieras Perspectiva de cliente Perspectiva de aprendizaje	<b>Diseño de investigación.</b> - No experimental. Descriptivo – Correlacional. <b>Población.</b> - 60 comerciantes
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>La muestra</b> la componen <b>52 encuestados</b>
¿De qué modo las perspectivas financieras inciden en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima? ¿En qué medida la perspectiva de cliente incide en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima? ¿De qué manera la perspectiva de aprendizaje incide en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima?	Identificar de qué modo las perspectivas financieras inciden en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima. Comprobar en qué medida la perspectiva de cliente incide en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima. Determinar de qué manera la perspectiva de aprendizaje incide en los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.	Las perspectivas financieras inciden positivamente en las razones financieras de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.  La perspectiva de cliente incide positivamente en el incremento de ventas de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.  La perspectiva de aprendizaje incide positivamente con los recursos financieros de las MYPES del sector comercial de Cercado de Lima.	<b><u>CRECIMIENTO FINANCIERO</u></b>	Razones financieras Incremento de ventas Recursos financieros	<b>Técnicas de investigación:</b> a. Encuesta. Instrumentos de investigación:  El Cuestionario.

## ANEXO N° 2: ENCUESTA

Este instrumento compuesto por 14 preguntas tiene como finalidad determinar el grado de influencia de los indicadores el Balanced Scorecard y su incidencia en el crecimiento financiero de la investigación titulada: " **BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO FINANCIERO EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CERCADO DE LIMA, AÑO 2022**, Al respecto, se le solicita que en las preguntas que a continuación se presentan, elija y seleccione la alternativa que considere correcta de acuerdo a su conocimiento y experiencia, cuya información ayudará a completar nuestra investigación del tema. Esta técnica es **anónima**, se le agradece su colaboración y tiempo brindado.

### Perspectivas financieras

1. ¿Está usted de acuerdo, que debería haber un control adecuado de los riesgos financieros?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

2. ¿Está usted de acuerdo en realizar un adecuado cálculo de la rentabilidad por producto y la ganancia esperada?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

3. ¿Está usted de acuerdo en que un control de procesos se realiza adecuadamente para disminuir los riesgos?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )



### **Perspectiva de cliente**

4. ¿Está usted de acuerdo que emplear estrategias de marketing ayuda a poder cautivar a los clientes?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

5. ¿Está usted de acuerdo que se debe realizar una adecuada segmentación del mercado para saber a quienes se encuentra dirigido el bien o servicio?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

### **Perspectiva de aprendizaje**

6. ¿Está usted de acuerdo que la tecnología nos ayuda a obtener notas de pedidos de los clientes?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

7. ¿Está usted de acuerdo que el área de recursos humanos debe programar capacitaciones constantes para evaluar el desempeño de cada colaborador?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

## Razones Financieras

8. ¿Está usted de acuerdo que es importante que la entidad cuente con un personal adecuado para que realice el cálculo de las razones financieras?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

9. ¿Está usted de acuerdo que la empresa cuente con la liquidez suficiente para que pueda hacer frente a sus deudas a corto plazo??

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

10. ¿Está usted de acuerdo que el encargado debe realizar cálculos de ratios de liquidez para evaluar su situación financiera?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

## Incremento de ventas

11. ¿Está usted de acuerdo en que se debería cumplir con los objetivos del número de ventas semanales?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

12. ¿Está usted de acuerdo que la facturación de las ventas se realiza al instante de la venta?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

### **Recursos Financieros**

13. ¿Está usted de acuerdo que se debe contar con el suficiente personal para cada área de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )

14. ¿Está usted de acuerdo que se debe contar con recursos tecnológicos para mejorar las actividades diarias del colaborador?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en desacuerdo ( )