# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**


**AUTORA:**

Bach**.** Rayda María Villalobos Castro

**ORCID:** 0009-0007-0170-8317

**ASESOR:**

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos

**ORCID:** 0000-0003-1202-5523


**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Aplicada

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Promoción empresarial y del talento humano

**CAÑETE - PERÚ**
**2023**




Firmado digitalmente por: VARGAS GODOY Victor Carmelino FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/05/2023 08:35:53-0500

**Dr. Victor Carmelio Vargas Godoy**
**Presidente**
**Jurado Evaluador**




Firmado digitalmente por: ALBERTO BUENO RAMON OSORIO FIR 20028058 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/06/2023 08:46:00-0500

**Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno**
**Secretario**
**Jurado Evaluador**




Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2023 15:41:39-0500

**Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte**
**Vocal**
**Jurado Evaluador**




Firmado digitalmente por: RIOS RIOS Segundo Waldemar FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/05/2023 10:36:35-0500

**Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos**
**Asesor**

**Dedicatoria**

*A mis padres Pavel y Alicia, por darme siempre lo mejor, por su enorme sacrificio, por su ardua labor en el campo, por sus muestras de amor incondicional.*

*A mi hermana, por motivarme a darle siempre el mejor ejemplo.*

*A mi esposo amado, por su enorme paciencia, por creer en mí y por animarme a crecer profesionalmente.*

**Agradecimiento**

*A Dios por protegerme, sustentarme y darme todo lo que necesito, a mi familia que siempre me motiva a salir adelante, a mis grandes ángeles por cuidarme desde lo alto y abrir caminos para verme feliz.*

*A mis profesores de la Universidad Nacional de Cañete, que desde el primer ciclo supieron despertar el interés por mi carrera.*

## Presentación

A continuación, se presenta la tesis titulada “El Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021”, el cual está estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se centra en presentar en primera instancia la realidad problemática para luego determinar el problema general y secundarios, objetivo general y secundarios, hipótesis general y secundarios y finalmente la justificación.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico, donde se compilan diferentes definiciones de diversos autores sobre los conceptos de las dos variables: Balanced Scorecard y desarrollo empresarial, con el fin de que el lector pueda familiarizarse y entender el tema abordado.

En el capítulo III, detalla la metodología de la investigación siendo esta de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, con una población de 68 microempresarios. Asimismo, se detalla el instrumento para la recolección de datos el cual será el cuestionario elaborada para tal efecto.

En el capítulo IV, se muestra los resultados de los datos procesados

En el capítulo V, se detallan las conclusiones y recomendaciones.

Adicionalmente se muestran diversos anexos que ayudaran a justificar la investigación realizada.

La autora

## Índice

**DEDICATORIA** ..... **IV**

**AGRADECIMIENTO** ..... **V**

**PRESENTACIÓN** ..... **VI**

**ÍNDICE** ..... **VII**

**LISTA DE TABLAS** ..... **XII**

**LISTA DE FIGURAS** ..... **XIII**

**RESUMEN** ..... **12**

**ABSTRACT** ..... **13**

**INTRODUCCIÓN** ..... **14**

**CAPÍTULO I** ..... **15**

**ASPECTOS GENERALES** ..... **15**

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA ..... 15

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 19

*1.2.1 Problema General.* ..... *19*

*1.2.2 Problemas Secundarios* ..... *19*

1.3 OBJETIVOS ..... 19

*1.3.1 Objetivo General* ..... *19*

*1.3.2 Objetivos Secundarios* ..... *19*

1.4 HIPÓTESIS ..... 20

*1.4.1 Hipótesis General* ..... *20*

*1.4.2 Hipótesis Secundarias* ..... *20*

1.5 JUSTIFICACIÓN ..... 20

*1.5.1 Justificación académica.* ..... *20*

*1.5.2 Justificación teórica.* ..... *21*

*1.5.3 Justificación técnica.* ..... *21*

*1.5.4 Justificación económica.* ..... *22*

*1.5.5 Justificación social.* ..... *22*

*1.5.6 Justificación metodológica.* ..... *22*

**CAPÍTULO II ..... 23**

**MARCO TEÓRICO ..... 23**

2.1 ANTECEDENTES ..... 23

*2.1.1 Antecedentes Internacionales* ..... *23*

*2.1.2 Antecedentes Nacionales* ..... *26*

2.2 BASES TEÓRICAS ..... 30

*2.2.1 Teoría de la administración científica* ..... *30*

*2.2.2 Teoría clásica de la administración* ..... *31*

*2.2.3 Teoría del desarrollo económico* ..... *32*

*2.2.4 Teoría de la competitividad* ..... *33*

*2.2.5 Teoría de la calidad* ..... *36*

2.3 MARCO CONCEPTUAL ..... 37

*2.3.1. Balanced Scorecard* ..... *37*

2.3.1.1 Conceptos del Balanced Scorecard. ..... 38

2.3.1.2 Dimensiones del Balanced Scorecard. ..... 39

2.3.1.3 Beneficios del Balanced Scorecard. ..... 41

2.3.1.4 Ventajas del Balanced Scorecard. ..... 42

2.3.1.5 Componentes básicos del Balanced Scorecard. ..... 44

*2.3.2. Desarrollo empresarial ..... 44*

2.3.2.1. Conceptos del Desarrollo Empresarial. ..... 44

2.3.2.2. Dimensiones del desarrollo empresarial. ..... 45

2.3.2.3. Perspectivas del desarrollo empresarial. ..... 46

2.3.2.4. Características del desarrollo empresarial. ..... 47

2.3.2.5. Elementos del desarrollo empresarial. ..... 47

*2.3.3. Definición de términos básicos ..... 47*

**CAPÍTULO III ..... 50**

**MARCO METODOLÓGICO ..... 50**

3.1 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES ..... 50

3.2 METODOLOGÍA ..... 51

*3.2.1 Método de investigación ..... 51*

*3.2.2 Enfoque de investigación ..... 51*

*3.2.3 Tipo de investigación ..... 52*

*3.2.4 Diseño de investigación ..... 52*

*3.2.5 Nivel de investigación ..... 53*

*3.2.6 Población ..... 54*

*3.2.7 Muestra Seleccionada ..... 54*

*3.2.8 Técnica e instrumento de recolección de datos ..... 54*

*3.2.9 Procesamiento de datos ..... 55*

**CAPÍTULO IV ..... 56**

**RESULTADOS DE LOS DATOS PROCESADOS ..... 56**

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS ..... 56

*4.1.1 Variable independiente Balanced Scorecard ..... 56*

*4.1.2 Dimensión perspectiva financiera ..... 57*

*4.1.3 Dimensión perspectiva del cliente ..... 58*

*4.1.4 Dimensión perspectiva de procesos ..... 59*

*4.1.5 Perspectiva de formación y crecimiento ..... 61*

*4.1.6 Variable dependiente desarrollo empresarial ..... 62*

*4.1.7 Dimensión rentabilidad económica ..... 63*

*4.1.8 Dimensión calidad del producto ..... 64*

*4.1.9 Dimensión optimización de productos ..... 66*

*4.1.10 Dimensión innovación ..... 67*

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 68

*4.2.1 Hipótesis general ..... 68*

*4.2.2 Hipótesis especifica ..... 69*

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS ..... 73

**CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 78**

5.1 CONCLUSIONES ..... 78

5.2 RECOMENDACIONES ..... 79

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 81**

**REFERENCIAS ..... 81**

**ANEXOS ..... 92**

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA ..... 93

ANEXO 02: CUESTIONARIO ..... 94

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO ..... 97

ANEXO 04: PRESUPUESTO ..... 109

ANEXO 05: DATOS ESTADÍSTICOS EN EL SPSS ..... 111

ANEXO 06: UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 112

## Lista de tablas

**TABLA N° 01** VOLUMEN DE VENTAS DE LAS MIPYMES ..... **48**

**TABLA N° 02** MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES..... **50**

**TABLA N° 03** VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD..... **57**

**TABLA N° 04** DIMENSIÓN: PERSPECTIVA FINANCIERA ..... **58**

**TABLA N° 05** DIMENSIÓN: PERSPECTIVA DEL CLIENTE..... **59**

**TABLA N° 06** DIMENSIÓN: PERSPECTIVA DE PROCESOS..... **60**

**TABLA N° 07** PERSPECTIVA: DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO ..... **61**

**TABLA N° 08** VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL ..... **63**

**TABLA N° 09** DIMENSIÓN: RENTABILIDAD ECONÓMICA..... **64**

**TABLA N° 10** DIMENSIÓN: CALIDAD DEL PRODUCTO ..... **65**

**TABLA N° 11** DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN DE PRODUCTOS..... **66**

**TABLA N° 12** DIMENSIÓN: INNOVACIÓN ..... **68**

**TABLA N° 13** PRUEBA DE AJUSTE DE LOS MODELOS Y COEFICIENTE $R^2$ DE LA VARIABLE BALANCED SCORECARD Y DESARROLLO EMPRESARIAL ..... **69**

**TABLA N° 14** PRUEBA DE AJUSTE DE LOS MODELOS Y COEFICIENTE $R^2$ DE BALANCED SCORECARD Y RENTABILIDAD ECONÓMICA..... **70**

**TABLA N° 15** PRUEBA DE AJUSTE DE LOS MODELOS Y COEFICIENTE $R^2$ DE BALANCED SCORECARD Y CALIDAD DEL PRODUCTO ..... **71**

**TABLA N° 16** PRUEBA DE AJUSTE DE LOS MODELOS Y COEFICIENTE $R^2$ DE BALANCED SCORECARD Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS..... **72**

**TABLA N°17** PRUEBA DE AJUSTE DE LOS MODELOS Y COEFICIENTE $R^2$ DE BALANCED SCORECARD E INNOVACIÓN..... **73**

**TABLA N° 18** BIENES UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN ..... **109**

**TABLA N° 19** SERVICIOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN ..... **109**

**TABLA N° 20** CONSOLIDAD DE BIENES Y SERVICIOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN ..... **110**

## Lista de figuras

**FIGURA N° 01 EVOLUCIÓN DE LAS MIPYMES EN EL PERÚ ..... 17**

**FIGURA N° 02 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROBLEMA ..... 18**

**FIGURA N° 03 LAS 05 FUERZAS DE PORTER ..... 34**

**FIGURA N° 04 DIAGRAMA CORRELACIONAL – CAUSAL ..... 53**

**FIGURA N° 05 VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD ..... 57**

**FIGURA N° 06 DIMENSIÓN: PERSPECTIVA FINANCIERA ..... 58**

**FIGURA N° 07 DIMENSIÓN: PERSPECTIVA DEL CLIENTE ..... 59**

**FIGURA N° 08 DIMENSIÓN: PERSPECTIVA DE PROCESOS ..... 60**

**FIGURA N° 09 PERSPECTIVA: DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO ..... 62**

**FIGURA N° 10 VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL ..... 63**

**FIGURA N° 11 DIMENSIÓN: RENTABILIDAD ECONÓMICA ..... 64**

**FIGURA N° 12 DIMENSIÓN: CALIDAD DEL PRODUCTO ..... 65**

**FIGURA N° 13 DIMENSIÓN: OPTIMIZACIÓN DE PRODUCTOS ..... 67**

**FIGURA N° 14 DIMENSIÓN: INNOVACIÓN ..... 68**

## Resumen

Esta investigación se realizó sobre el tema: “Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021”, se desarrolló con el objetivo de determinar, cual es la influencia del Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021, de manera que se plantee los indicadores del Balanced Scorecard como elección de las Mipymes para una mejora en la toma de decisiones.

Asimismo, en este escenario se desarrolló una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. Se usó un cuestionario a modo de encuesta a 68 encargados de Mipymes en el distrito de San Vicente de Cañete, el cual consto de 23 preguntas en escala de Likert, siendo estas validadas con el juicio de expertos, los resultados alcanzados permitieron confirmar las hipótesis planteada en el que el Balanced Scorecard tiene una influencia significativa en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021 del mismo modo permitió confirmar las hipótesis secundarias, las mismas que planteaban que el Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica, calidad del producto, optimización de recursos, e innovación en las Mipymes de San Vicente de Cañete, 2021.



**Palabras claves:** Balanced Scorecard, desarrollo empresarial.

**Abstract**

The present investigation was carried out on the topic: "Balanced Scorecard in the business development of Mipymes in the district of San Vicente de Cañete, 2021", it was developed with the objective of determining, what is the influence of the Balanced Scorecard in the development business of the Mipymes of the province of Cañete, 2021, so that the indicators of the Balanced Scorecard are considered as the choice of the Mipymes for an improvement in decision-making.

Likewise, in this scenario, an applied methodology was developed, with a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional design, and a correlational level. A questionnaire was used as a survey of 68 managers of Mipymes, which consisted of 23 questions on a Likert scale, these being validated with expert judgment, the results achieved allowed confirming the hypotheses raised in which the Balanced Scorecard has a significant influence on the business development of Mipymes in the province of Cañete, 2021, in the same way it allowed to confirm the secondary hypotheses, the same ones that stated that the Balanced Scorecard significantly influences economic profitability, product quality, resource optimization, and innovation in Mipymes in the province of Cañete, 2021.

**Keywords:** Balanced Scorecard, business development.

## Introducción

Las Mipymes son un elemento importante del desarrollo económico sostenible porque son generadoras de capital, y además son organizaciones dinámicas que puntualizan, implementan y desarrollan actividades productivas, son organizaciones relativas, se adaptan fácilmente a las nuevas tecnologías porque su planificación y organización no requiere grandes gastos de capital. Estas organizaciones deben sobrevivir en mercados altamente competitivos y, para hacerlo, deben lograr un crecimiento comercial que se los permita.

Conceptos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación son factores que se incorporan al desarrollo empresarial de las Mipymes, ya que el crecimiento de estas empresas es una prioridad en el crecimiento económico del país. Para que las Mipymes sobrevivan, crezcan y prosperen en un entorno global y dinámico, se deben desarrollar estrategias que las ayuden a lograr un crecimiento organizacional y comercial.

Uno de los elementos que ayuda al desarrollo empresarial de las Mipymes, es el Balance Scorecard, la cual es una herramienta que permite darle seguimiento al cumplimiento de la misión, por medio del enfoque de las habilidades y conocimientos específicos de los integrantes de la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo.

# Capítulo I

## Aspectos Generales

### 1.1 Realidad Problemática

(Rivas & Bada, 2009), menciona que las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) han demostrado ser un factor determinante en el desarrollo económico de cada país en diferentes momentos y lugares, ya que han sido el factor dominante de la economía en términos de empleo, inversión y producción.

A nivel mundial según Valdés & Sánchez (2012) manifiesta que "este tipo de empresas representan alrededor del 90% de las empresas existentes a nivel global, emplean el 50% de la mano de obra y participan en la creación del 50% de PIB mundial" (p. 126).

En Estados Unidos por ejemplo según la investigación de (Valdés & Sánchez, 2012) sobre las Mipymes en contexto mundial afirma que "en los Estados Unidos el 99% de las empresas son MIPYMES, y proveen aproximadamente el 75% de los empleos nuevos netos, que se generan cada año en la economía del país; este tipo de empresa emplea al 50,1% de la fuerza laboral privada" (p. 131).

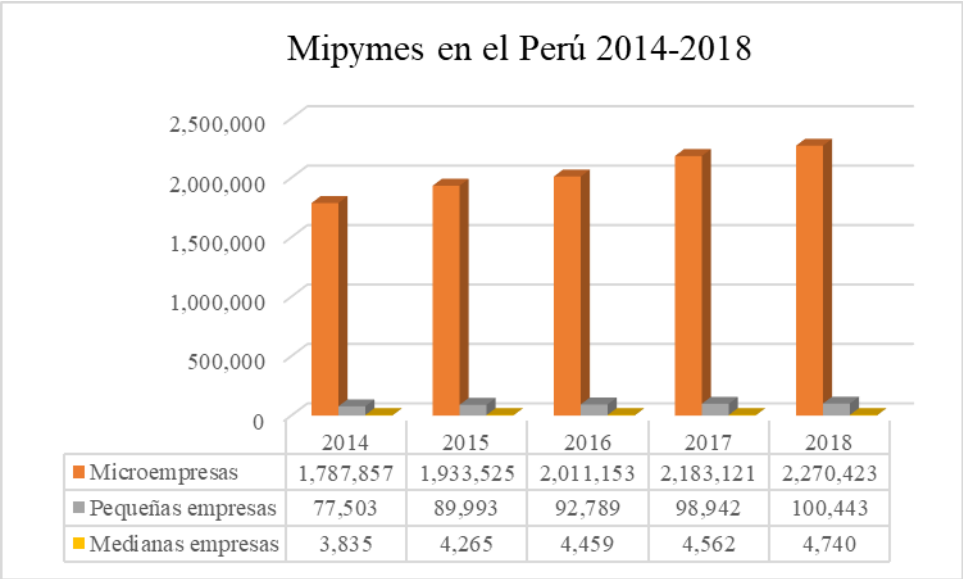
Por otro lado, las Mipymes en américa latina según Dini & Stumpo (2020) “representan el 99,5% de las empresas de la región y la gran mayoría son microempresas (88,4% del total)” (p. 13).

Tal es el caso de Ecuador, por ejemplo, el sector de las Mipymes representa más del 95% de la estructura empresarial, los sectores económicos más importantes de la economía son: comercio, servicio, industria manufacturera, minería y extracción, construcción, agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, de ahí la importancia de conocer su crecimiento y sostenibilidad Mendoza et al (2021).

En Colombia, según Confecamaras.org.co. (2017, como se citó en Álvarez & Jiménez, 2020) señala lo siguiente: nuestras regiones están pobladas principalmente por Mipymes, que realizan una contribución invaluable a la actividad económica del país, pues representan el 99,5% del tejido empresarial, aportan 67% del empleo total y el 28% del producto interno bruto. Sin embargo, un estudio realizado por Bravo et al. (2022) concluye afirmando que los problemas de mayor impacto que tienen las Mipymes en Colombia son de carácter administrativo, financiero, de producción, macroeconómico, personales, de formalización y con los trabajadores.

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) informa que: “las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) han representado alrededor del 99,3% del total de empresas durante los últimos cinco años; con una tasa de crecimiento promedio anual de 7,0%” (p. 39)

**Figura N° 01** Evolución de las Mipymes en el Perú




*Nota:* Adaptado del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019).

Sin embargo, para (Zandi, et al., 2014) uno de los principales problemas para las MIPYMES es la falta de recursos, tales como empleados, habilidades de gestión empresarial del propietario, así como estabilidad y seguridad financiera.

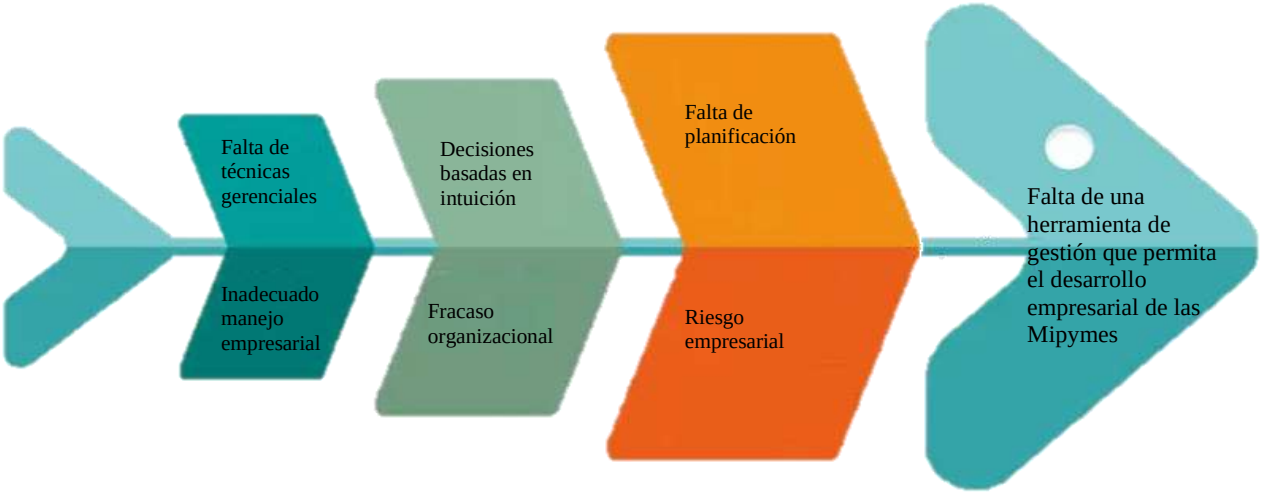
Al respecto, el estudio realizado por (Rocca, et al. 2016) nos indica que el éxito de la organización dependerá de la competencia en gestión por parte del empresario, lamentablemente se desestima la planificación estratégica ya que las decisiones que se toma son en base a intuición y no al análisis de la situación de la empresa.

Asimismo, (Alvarado & Angulo, 2019) manifiesta que los microempresarios presentan los siguientes problemas: falta de capacitación en temas de gestión financiera, inadecuada planificación, desconocimiento de temas gerenciales y administrativos.

La investigación se realizó en el distrito de San Vicente de Cañete al detectar que los microempresarios necesitan de una alternativa para mejorar la dirección de sus negocios es por

ello que en la presente investigación se focalizó en estudiar  la influencia del Balanced Scorecard como alternativa para mejorar el desarrollo empresarial de las Mipymes de la jurisdicción de San Vicente de Cañete, dado que estas en su mayoría presentan un inadecuado manejo empresarial que se da a causa de la inadecuada toma de decisiones, producto del desconocimiento de estrategias claras que ayuden a ampliar el panorama y realidad interna y externa de la empresa, en su mayoría quienes las dirigen son personas emprendedoras con deseos de superación pero sin el conocimiento debido para una adecuada administración, se espera que este trabajo de investigación permita una adecuada planificación en las Mipymes ya que estas son unidades económicas que contribuyen: generando empleo, aportando al PBI, reduciendo la pobreza, incentivando el espíritu emprendedor y aportando al crecimiento económico.

**Figura N° 02** Representación gráfica del problema




*Nota:* Diagrama de Ishikawa, que muestra la realidad problemática de la investigación, con sus respectivas causas y efectos.

## 1.2 Formulación del Problema

### *1.2.1 Problema General.*

- ¿De qué manera influye el Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?

### *1.2.2 Problemas Secundarios*

- ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?
- ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?
- ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?
- ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?

## 1.3 Objetivos

### *1.3.1 Objetivo General*

- Determinar, cual es la influencia del Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

### *1.3.2 Objetivos Secundarios*

- Determinar si el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.
- Determinar si el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

- Determinar si el Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.
- Determinar si el Balanced Scorecard influye en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

## 1.4 Hipótesis

### *1.4.1 Hipótesis General*

- El Balanced Scorecard influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

### *1.4.2 Hipótesis Secundarias*

- El Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.
- El Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.
- El Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.
- El Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

## 1.5 Justificación

### *1.5.1 Justificación académica.*

En el presente trabajo de investigación se cumple con lo siguiente:

- Reglamento para otorgar el grado académico de bachiller y título profesional en la Universidad Nacional de Cañete, según resolución de la comisión organizadora N° 180-2021-UNDC.
- Línea de investigación de la UNDC, según resolución de la comisión organizadora N° 096-2016-UNDC.
- Ley Universitaria N° 30220.

### *1.5.2 Justificación teórica.*

Este trabajo es de suma importancia ya que se origina con el fin de conocer la influencia del Balanced Scorecard como alternativa para mejorar el desarrollo empresarial de las Mipymes de la jurisdicción de San Vicente de Cañete, se espera que esta investigación contribuya a una adecuada planificación en las microempresas, ayudando a los microempresarios a tomar decisiones adecuadas y oportunas que ayuden a incrementar sus ganancias.

### *1.5.3 Justificación técnica.*

Actualmente existen muchas Mipymes en la zona de San Vicente de Cañete, principalmente dirigidas por empresarios que quieren tener éxito, pero no cuentan con los conocimientos apropiados para administrar adecuadamente, con Balanced Scorecard, orientado a un mejor desarrollo empresarial, se pretende mejorar los sistemas de desarrollo que permitan una comprensión más dinámica e integral del campo de las Mipymes, esta herramienta ayudara a gestionar la estrategia de la empresa permitiendo comprender mejor sus objetivos en todas las áreas, así como realizar revisiones estratégicas sistemáticas, periódicas y recibir retroalimentación.

### *1.5.4 Justificación económica.*

La relevancia de la presente investigación es de carácter económico. Las Mipymes de la jurisdicción de San Vicente de Cañete constituye la unidad en el cual se va a dar a conocer el modelo Balanced Scorecard, así como cada uno de sus indicadores orientándolos hacia la generación de rentabilidad, ayudando así con cada uno de las empresas y sirviendo de guía para otras.

### *1.5.5 Justificación social.*

Tiene relevancia social porque las Mipymes de la jurisdicción de San Vicente de Cañete constituyen unidades económicas que contribuyen: generando empleo, aportando al PBI, reduciendo la pobreza, incentivando el espíritu emprendedor y aportando al crecimiento económico, se pretende contribuir en el desarrollo empresarial de las Mipymes, proporcionándoles estrategias prácticas que será de ayuda para implantar horizontes claros, teniendo como resultado un desarrollo sostenible a través de planes estratégicos garantizando su prolongación y contribución con la sociedad.

### *1.5.6 Justificación metodológica.*

En esta investigación se sigue los lineamientos desarrollados en el proceso de investigación científica, que incluyen: formular preguntas, objetivos e hipótesis, para obtener un conocimiento probable acerca de la influencia del Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes de la jurisdicción de San Vicente de Cañete 2021.

# Capítulo II

# Marco Teórico

## 2.1 Antecedentes

### *2.1.1 Antecedentes Internacionales*

A Mendoza et al., (2021) en su artículo científico: “Desarrollo empresarial de las Mipymes ecuatorianas: su evolución 2015-2020”, manifiesta que actualmente las Mipymes son el sector más productivo en un país dado que influyen en la creación de empleo y movimiento económico, además, es considerado como prioridad para el crecimiento económico, sin embargo, a estas Mipymes les resulta un reto crecer, desarrollarse, y sobre todo mantenerse en el mercado. Para esta investigación se consideró como Mipymes a las empresas que tienen menos de 200 empleados, se utilizó una investigación documental y descriptiva, llegando a la siguiente conclusión: existen barreras que impiden el surgimiento y crecimiento del negocio, una de las cuales es la falta de planeación estratégica, innovación, liquidez, débil gestión del conocimiento, apoyo del gobierno, y ciertos modelos de negocio que no permiten aprovechar las oportunidades de presencia en mercados emergentes para un mayor rendimiento y posicionamiento

de marca. Por eso, un emprendedor debe adquirir y desarrollar un conjunto de habilidades que le ayuden a tener una visión de futuro.

B Méndez & Méndez (2021) en su artículo científico: “El Balanced Scorecard y su efecto en el desempeño de las organizaciones”, analiza en base a una investigación literaria en fuentes de alto impacto al Balanced Scorecard desde diferentes perspectivas, llegando a las siguientes conclusiones: a) BSC es aplicable a todo tipo de organizaciones porque se puede adaptar fácilmente sin sacrificar la capacidad de mejorar la eficiencia, b) la implementación del BSC posibilita y promueve la participación de todos los empleados, mejora las relaciones interpersonales y la comunicación en todo el nivel jerárquico, c) como resultado de la pandemia del COVID-19, todas las economías han sido afectadas, generando desempleo, cambiando completamente las tendencias de consumo, lo peor de todo, algunas empresas tuvieron cerrar, por lo que existe la necesidad de una herramienta que ayude a aumentar la productividad de la empresa y esta herramienta de apoyo es el BSC.

C (Colimba, 2022), en su tesis de licenciatura: “Análisis de la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa Inno Fiber Cía Ltda.”, donde el objetivo principal fue la aplicación del BSC en la gestión empresarial de la empresa mencionada y como objetivos secundarios: diagnosticar la situacion actual de la empresa, diagnosticar la influencia del BSC en la gestión empresarial a través de un análisis de correlación, y finalmente evaluar mediante indicadores de gestión las perspectivas estratégicas del BSC. Se aplica una investigación de cuantitativo y cualitativo, de alcande descriptivo correlacional, de diseño no experimental,

transversal y longitudinal, tuvo una muestra de 317 personas y aplico las técnicas de encuesta y entrevista; como instrumento utilizo el cuestionario; finalmente llego a la conclusion de que la herramienta más eficiente es el BSC ya que permite visualizar los objetivos de la organización. Se hallo evidencias de la existencia de barreras internas y externas que afectan a la organización al momento de diagnosticar la situacion de la empresa, por otro lado al realizar el análisis de incidencia del BSC en la gestión empresarial mediante la prueva estadistica de Coeficiente de Pearson se pudo confirmar que, si existe una relación positiva entre estas variables. Finalmente recomienda la implementación del BSC con el fin de los objetivos y estrategias a utilzar.

D Jiménez et alt., (2017) en su artículo cientiífico: “La gestión del conocimiento organizacional basado en las perspectivas del Balanced Scorecard como factor clave para la innovación de las Pymes”, un trabajo de investigación teórico – científico cuyo objetivo general fue analizar la conexion existente entre la gestión del conocimiento organizacional y las perspectivas del BSC como factor clave en la innovación organizacional de las Pymes basandose en dos objetivos únicos, siendo estos: documentar la investigación sobre la gestión del conocimiento, la perspectiva del BSC y la innovación en el contexto actual; y el papel de la perspectiva BSC en la gestión del conocimiento para la innovación de las PYMES. Finalmente despues de indagar exhaustivamente diversos documentos llego a la conclusión que las perspectivas del BSC orientan a cómo gestionar adecuadamente el capital intelectual para lograr la innovación empresarial, y así obtener una ventaja competitiva.

Estos trabajados de investigación contribuyen con un amplio panorama del acontecer empresarial al exterior de nuestro Perú, fortaleciendo la conceptualización del Balanced Scorecard y valida la gran importancia que tiene su desarrollo.

### *2.1.2 Antecedentes Nacionales*

A (Delgado, 2022), en su tesis de maestría: "Balanced Scorecard para la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca", señala como objetivo proponer el Balanced Scorecard para mejorar la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca 2021, donde utilizo una investigación básica, de enfoque mixto, descriptiva-prospectiva, con diseño no experimental-transversal, prospectiva bajo el método hipotético-deductivo empleando un muestreo no probabilístico intencional. La población y muestra de la investigación en mención consta de 14 empleados a los que se aplicó una encuesta con 14 preguntas. Finalmente asigna la siguiente propuesta: El Balanced Scorecard tiene por objetivo ayudar a CACIDEP S.A.C. mejorar la gestión de la empresa combinando los objetivos estratégicos con la filosofía empresarial, consiguiendo de esta manera un control total sobre la organización a través de indicadores de gestión.

B (Colareta, 2018) en su tesis de pregrado: "El Balanced Scorecard y la gestión empresarial en las MIPYMES del sector panadero del distrito de Chorrillos, 2017", de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima, Perú. estableciendo como objetivo demostrar si el Balanced Scorecard influye en la gestión empresarial de las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, utilizando un tipo de investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y aplicando una encuesta a 138 microempresarios del sector panadero llega a las

siguientes conclusiones: el Balanced Scorecard, como herramienta innovadora que convoca a todos los colaboradores a cumplir con el objetivo de la empresa e ir tras el cumplimiento de la misión y visión se relaciona con la gestión empresarial de las Mypes e influye positivamente, la medición de desempeño, como herramienta de gestión que facilita la posibilidad de reconocer el desarrollo del progreso y percatarse si la empresa está bien encaminada a concretar sus objetivos, se relaciona con gestión empresarial de las Mypes e influye positivamente, la mejora continua y la aplicación de un mapa estratégico se relaciona con la gestión empresarial de las Mypes e influyen positivamente en estas, finalmente recomienda que los gerentes accedan a cursos y/o capacitaciones que sean útiles para el mejor desempeño de sus funciones dentro de las empresas que dirigen.

C (Huaraca, 2018), en su tesis de grado: “Balanced Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017”, plantea como objetivo general determinar la relación del Balanced Scorecard con los Estados Financieros de las empresas Pymes del sector comercial y como objetivos específicos reconocer el vínculo que existe entre el Balanced Scorecard y el estado de resultados, así como identificar la relación de las perspectivas del Balanced Scorecard con el estado de situación financiera de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017. Este trabajo es una investigación correlacional de diseño no experimental - transversal y correlacional - no experimental, de método cuantitativo, la población está conformada por 257

personas, entre ellas, los dueños, administradores, gerentes y contadores de las Pymes, así mismo, se utilizó técnicas de encuesta y herramientas de cuestionarios con 20 preguntas, finalmente se concluye su investigación afirmando lo siguiente: el 57.59% de los encuestados tiene solo secundaria completa, por lo que desconocen de temas financieros, económicos y administrativos, lo que los conlleva sólo a recibir las ganancias del día a día, el 57.75% de los encuestados casi siempre no realizan un estudio adecuado del costo del producto antes de ser adquirido para la venta, por lo que se evidencia que desconocen la importancia del cálculo correcto de costos para determinar su utilidad, el 59.14% de las empresas Pymes en estudio maneja un control de las cuentas por pagar guiándose a las políticas de la empresa, siendo esto alarmante en vista a que no hay un análisis para saber si tiene liquidez o no para poder afrontar sus pasivos corrientes, ocasionando que en algunas oportunidades se conviertan en insolventes.

D (Gamarra, 2017), en su tesis de licenciatura: "Planificación estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Callao, año 2017", establece como objetivo principal determinar la relación entre planificación estratégica y el desarrollo empresarial en la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Callao, año 2017, y como objetivos específicos, determinar la relación entre el Balanced Scorecard y el desarrollo empresarial, y determinar la relación del proceso administrativo con el desarrollo empresarial de la empresa Teleatento del Perú S.A.C, Callao, año 2017 por lo que utilizo una investigación aplicada de diseño no experimental – transversal, con un nivel de estudio descriptivo correlacional, contó con una población de 200 colaboradores y una

muestra de 132 colaboradores, la información fue recolectada mediante la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario conformado por 21 preguntas bajo la escala de Likert, se obtuvo los siguientes resultados: se logró demostrar la relación entre las variables de estudio, obteniéndose un índice de relación de 0.693 demostrando una correlación positiva, por otro lado respecto los objetivos específicos se demostró la relación entre el Balanced Scorecard y el desarrollo empresarial con un índice de relación de 0.644 demostrando una correlación positiva moderada, se obtuvo también un índice de relación de 0.597 que demuestra una correlación positiva moderada entre el proceso administrativo y el desarrollo empresarial.

E (Alarcón, 2018), en su tesis de licenciatura: “La Planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las MYPES de Ciudad de Dios – SJM, 2018”, plantea como objetivo general determinar la influencia de la planeación estratégica y el desarrollo empresarial de las MYPES de Ciudad de Dios – SJM, 2018 y como objetivos específicos: determinar la influencia de la misión organizacional, visión organizacional y objetivos organizacionales con el desarrollo empresarial de las MYPES de Ciudad de Dios – SJM, 2018, utilizando un diseño de investigación de tipo aplicada, no experimental de corte transversal, de nivel explicativo o causal, con una población conformada por los 60 dueños de las Mypes comercializadoras de Ciudad de Dios, en esta investigación no se hizo cálculo de la muestra, por ser una investigación censal; se utilizó como técnica de investigación, la encuesta y como instrumento de recolección de datos al cuestionario que contuvo 20 preguntas, teniendo como resultados de acuerdo a la

prueba de hipótesis y análisis del cuadro de resultados en el estadístico de correlación de Pearson y la prueba de regresión lineal, el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, por lo tanto existió una correlación positiva muy fuerte de 0.932, concluyendo que si existe una relación entre las variables de estudio. Por lo tanto, la planeación estratégica está aportando un 96.9% para el desarrollo empresarial de las Mypes. Por otro lado, existe una correlación de 0,990, 0.923 y 0.993 con un nivel de significancia menor a 0.05 indicando que, si existe una influencia significativa entre la misión, visión y objetivos organizacionales con el desarrollo empresarial, respectivamente.

Todos estos trabajos de investigación son un gran aporte para fundamentar el objetivo plasmado en esta tesis, ya que del análisis realizado a la importancia del Balanced Scorecard como factor de desarrollo y crecimiento para los diversos empresarios, en diferentes sectores se obtiene como resultado la gran influencia del Balanced Scorecard y sus indicadores.

## 2.2 Bases Teóricas

### *2.2.1 Teoría de la administración científica*

Medina & Ávila (2002) señala que:

"El principal impulsor de esta teoría fue Frederick Taylor, con el objetivo principal de aumentar la productividad mediante el aumento de la eficiencia en la producción y la aplicación del método científico, por lo que desarrolló un enfoque racional para resolver problemas organizacionales, enfatizando el diseño de puestos, la selección científica y el desarrollo de los empleados". (p. 263)

Por otro lado, Calderón et al., (2010) afirmó que:

> "El trabajo de Taylor ciertamente contribuyó al desarrollo de la fuerza de producción, lo que aumenta la efectividad del factor de trabajo y la eficiencia de los medios de producción, desde esta perspectiva debe situarse como una gran contribución al desarrollo industrial". (p. 32)

Finalmente, (Robbins & Coulter, 2005) manifiesta que: la administración científica, se reduce en cuatro principios:

a) implantar la ciencia en cada parte del trabajo del individuo, reemplazando el método antiguo de "hacerlo al ojo"

b) elegir científicamente al trabajador y posteriormente capacitarlo y desarrollarlo,

c) contribuir entusiastamente con los trabajadores para garantizar que todo el trabajo se realice de acuerdo con los principios de la ciencia que se desarrolló, y

d) distribuir el trabajo y la responsabilidad casi por igual entre la gerencia y los empleados. Sabiendo que la gerencia asume todo el trabajo para el que está más capacitados que los trabajadores."

### *2.2.2 Teoría clásica de la administración*

Barreno (2019) muestra que:

> "La teoría clásica de la administración fue iniciada en Francia en 1916 por el francés Henri Fayol, a quien se considera su principal creador y difusor. Este modelo tiene como objetivo lograr la máxima eficiencia colocando a las personas adecuadas en los puestos correctos, con especial énfasis en la estructura de la organización y sus funciones". (p. 61)

Espinoza (2009) afirma que: Esta doctrina comienza con toda la organización y su estructura para lograr la eficiencia. Establece un enfoque sucinto y general de la organización, en el que se detallan las actividades y funciones a realizar por cada uno.

(Chiavenato, 2007, p.79) mencionó que la teoría clásica proporciona una visión simple y estructurada. Asimismo, este enfoque divide el trabajo organizacional en categorías que son fáciles de entender y útiles para realizar las tareas administrativas más comunes.

Entre los principales aportes de esta teoría Fayol (1961) señalo que: en cualquier organización la buena gestión sigue un proceso administrativo definido por cinco etapas como método científico de aprendizaje: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Asimismo, Fayol, estableció catorce principios de administración como verdades universales enseñadas en escuelas y universidades. Deriva del hecho de que el conocimiento de la práctica administrativa pueda establecerse como un todo coherente y unificado, y que las generalizaciones sobre lo correcto y lo efectivo puedan ser retransmitidas.

Stoner et al., (1996) indica que: estos 14 principios son: la división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del bien individual al bien común, remuneración del personal, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo. (p. 39)

### *2.2.3 Teoría del desarrollo económico*

Cárdenas & Michel (2018) mencionan que los inicios de la teoría del desarrollo económico se remontan a la década de 1950 con el surgimiento de una corriente de pensamiento denominada "desarrollismo", que se centró en las teorías existentes y diferentes modelos que tratan de resolver el problema del subdesarrollo.

Tello (2006) manifiesta que: según la concepción clásica o tradicional, el proceso de desarrollo económico consiste en el tránsito de la economía desde una situación inicial denominada subdesarrollada a una situación de desarrollo con un crecimiento sostenible, mayor ingreso per cápita y plena utilización de los recursos humanos.

Reyes (2001) menciona que:

> "Según la teoría del desarrollo económico de Rostov, hay cinco etapas de desarrollo de una sociedad determinada, siendo estas: la sociedad tradicional, precondición para el despegue, el proceso de despegue, el camino hacia la madurez, y una sociedad de alto consumo masivo." (párr. 2)

### *2.2.4 Teoría de la competitividad*

La teoría de la competitividad, comenzó con el mercantilismo, cuando la riqueza todavía era estrechamente asociada con los metales preciosos. Los mercantilistas empezaron a enfatizar la circulación de dinero y no simplemente los metales preciosos. Esto significa una mayor cantidad de metales preciosos valiosos, esto reduciría la escasez de moneda y facilitará el comercio. Rojas (2007)

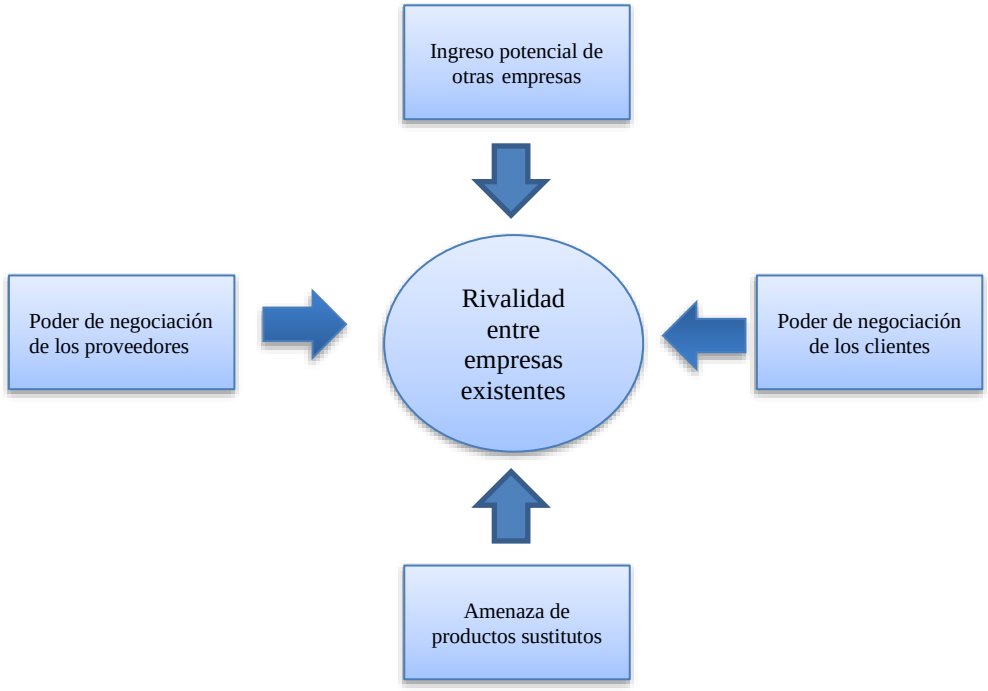
Porter (2009), señala que la teoría de la ventaja competitiva nace del valor que una empresa logra crear para sus clientes a un precio menor que sus competidores o a través de la diferenciación de sus productos; en donde el ingreso excede el costo de producirlo. Esto se refiere al hecho de que toda empresa debe esforzarse por satisfacer a sus clientes. Esto significa mejorar y fortalecer la relación entre la empresa y sus clientes.

Benítez (2012) señaló que:

> "Porter se centró principalmente en cinco fuerzas que impulsan la competencia en la industria, estas son: a) rivalidad entre empresas existentes, b) Ingreso potencial de otras

empresas, c) Amenaza de productos sustitutos, d) Poder de negociación de los clientes, y e) Poder de negociación de los proveedores. Estas fuerzas se representan gráficamente en el llamado diamante de Porter" (p. 76)

**Figura N° 03** Las 05 fuerzas de Porter




*Nota:* Adaptado de Porter (2008)

Espinoza & Espinoza (2020) conceptualizan estas 05 fuerzas de la siguiente manera:

**Amenaza de entrada:**

"Los nuevos competidores en la industria brindan nuevas oportunidades y el deseo de ganar participación de mercado, lo que ejerce presión sobre los precios, los costos y la inversión necesarios para competir. Los nuevos participantes pueden aprovechar las oportunidades existentes y los flujos de efectivo para mantenerse al día con la competencia". (sección desarrollo, párr. 5).

**El poder de los proveedores:**

"Los proveedores influyentes obtienen la mayor parte de su valor cobrando precios más altos, limitando la calidad o el servicio, o pasando los costos a los participantes de la industria, y pueden beneficiarse de una industria que no puede transferir los costos a sus propios precios". (sección desarrollo, párr. 6).

**El poder de los compradores:**

"Los clientes son capaces de obtener más valor si exigen a que los precios bajen, piden mejor calidad o mejores servicios y, por lo general, que las empresas de la industria compitan entre sí; todo esto perjudica la rentabilidad del sector. Un grupo de clientes cuenta con poder de negociación si hay pocos compradores, los productos del sector son estandarizados o no hay diferencias entre ellos". (sección desarrollo, párr. 7-8).

**La amenaza de los substitutos:**

"Un substituto cumple la misma función –o una similar– que el producto de un sector mediante formas distintas. Cuando la amenaza de substitutos es alta, la rentabilidad del sector sufre. A veces, la amenaza de la substitución ocurre más abajo en la cadena o es indirecta, cuando un substituto reemplaza el producto de un sector comprador. Los substitutos siempre están presentes, pero a menudo es fácil no percatarse de ellos porque podrían ser muy diferentes del producto del sector. Un substituto es no comprar algo, comprar un producto usado en lugar de uno nuevo, o hacerlo uno mismo". (sección desarrollo, párr. 9-10).

**La rivalidad entre los competidores existentes:**

"La rivalidad entre los competidores existentes adopta formas como: descuentos de precios, lanzamientos de nuevos productos, campañas publicitarias, y mejoramiento del servicio.

Un alto grado de rivalidad limita la rentabilidad del sector. La rivalidad es más intensa cuando los competidores son varios o son aproximadamente iguales en tamaño y potencia, el crecimiento del sector es lento, las barreras de salida son altas" (sección desarrollo, párr. 10-11).

### *2.2.5 Teoría de la calidad*

Medina & Ávila (2002) menciona que uno de los principales exponentes de este enfoque, es Edward Deming y fue llamado el "profeta de la calidad" cuando dijo que la gerencia predice. Sus modelos eran principalmente estadísticos, basados en la prevención de errores y el control de cambios de procesos mediante "gráficos de control". (p. 267)

Ojeda & López (2000) manifiesta que:

> William Edwards Deming considerado como el propulsor de la teoría de la calidad, contribuyo grandemente con sus revolucionarias ideas enseñando a ingenieros, administradores y científicos japoneses a como producir productos y 0servicios de calidad, cambiando de esta manera su forma de pensar; con el pasar de los años Japón se convirtió en potencia industrial y al ver esto los americanos buscaron la asesoría de Deming, por lo que protagonizo un gran programa titulado « Si los japoneses pueden… ¿Por qué nosotros no? » .

(Deming, 1989) establece 14 principios, estas son:

1. Crear constancia con el fin de mejorar el producto y el servicio.
2. Acoger la nueva filosofía.
3. Dejar la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
4. Minimizar costos.
5. Mejorar continuamente el sistema de producción y servicio.

6. Implantar la formación en el trabajo.

7. Implantar el liderazgo.

8. Desechar el temor.

9. Derribar las barreras entre los departamentos.

10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral.

11. Eliminar los cupos en planta.

12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de un trabajo bien hecho.

13. Establecer un vigoroso programa de educación y reentrenamiento.

14. Tomar medidas para lograr la transformación. (pp. 19-20).

Cabe señalar que estos 14 puntos según (Ojeda & López, enero-abril 2000), han sido adaptados como un método general, su interpretación dependerá del contexto de las organizaciones, su esquema ha sido valorado como como un aporte importarte para difundir una nueva visión de la administración de procesos de producción y servicios. (Párr.1).

Por otro lado, para (Chiavenato, 2007) la calidad total es el proceso de asegurar la producción de bienes y servicios, comprometiendo a cada miembro de la organización a mejorar continuamente y satisfacer las necesidades de los clientes.

## 2.3 Marco conceptual

### *2.3.1. Balanced Scorecard*

Los creadores del Balanced Scorecard son los distinguidos, Kaplan y Norton y tiene su origen cuando se desarrollaba un estudio auspiciado por Nolan Norton Institute, el cual se basaba en una investigación para evaluar los resultados de las empresas ya que las formas de evaluar la

actuación de las empresas en el mercado se basaban esencialmente de indicares financieros, y estos no ofrecían información completa, además carecían de valor. Kaplan y Norton manifestaban que se obtenían resultados en el corto plazo gracias a los indicadores financieros de ese entonces, sin embargo, aunque las empresas creían que las ganancias se obtenían a corto plazo, tenían menos posibilidad para crecer en el futuro. Tanto los investigadores y participantes comenzaron a darse cuenta que la forma más prometedora de medir el desempeño de la empresa era un enfoque multidimensional a largo plazo que incluía cuestiones de productividad, calidad, aprendizaje importante para la empresa, y en ese entonces a todo esto se le tomaba escasa importancia. (Kaplan & Norton, 2002)

#### 2.3.1.1 Conceptos del Balanced Scorecard.

(Sánchez, 2013) sostiene que el Balanced Scorecard ha tomado varios nombres. Algunos emplean el nombre original en inglés, otros usan la transcripción "Cuadro de Mando Integral". También se han difundido nombres como "Tablero de Mando Integral" y "Sistema Balanceado de Indicadores". (p. 23).

Amo (2010) define el Balanced Scorecard como un método o técnica de gestión que permite a las empresas traducir su estrategia en metas de desempeño medibles e interrelacionadas, facilitando así la retención de personas clave en la organización y sus recursos. (pp 10 – 11).

También Srivastava y otros (1998) señala que el BSC en un método para evaluar el desempeño de una empresa frente a la visión y la estrategia ya que permite a los gerentes obtener una visión general del desempeño del negocio.

Según (Apaza, 2010) el BSC es "un modelo que ayuda a los microempresarios a traducir estrategias en metas operativas, permite a las organizaciones generar resultados organizacionales y alinea las posiciones estratégicas de quienes participan directamente en el negocio". (p. 173).

Por otro lado, Villa (2015) menciona que:

> “el Cuadro de Mando Integral es un nuevo marco de referencia que permite a las empresas traducir la estrategia en metas operativas, estos brindan orientación sobre cómo lograr resultados comerciales y comportamientos consistentes por parte de personas clave en la organización” (p. 176).

Kaplan & Norton (2002), señalan que el Balanced Scorecard es una técnica administrativa que más allá de una medición táctica u operativa, ayuda a cuantificar las actividades de una organización en base a su visión y estrategia, brindando las herramientas necesarias para enrumbarse al éxito.

Para esta investigación se tendrá en cuenta la conceptualización de Kaplan & Norton (2002)

#### 2.3.1.2 Dimensiones del Balanced Scorecard.

Para la estructurar las dimensiones de la primera variable, Balanced Scorecard, se tomó en cuenta las 04 perspectivas de la misma, siendo estas según su autor Kaplan & Norton (2002):

**Perspectiva Financiera.**

Señala que esta perspectiva compila información económica sobre la empresa impulsada por acciones ya realizadas y utilizan esa información para saber cómo proceder en el próximo periodo y saber si hay mejora en los resultados esperados o no.

### Perspectiva de clientes y mercado.

Esta perspectiva establece sus objetivos en función de la satisfacción del cliente, por lo que identifica las peculiaridades del mercado al cual se dirige y planifica su oferta de productos o servicios en función de las preferencias del cliente. Esta perspectiva está diseñada para retener a los clientes y aumentar su rentabilidad.

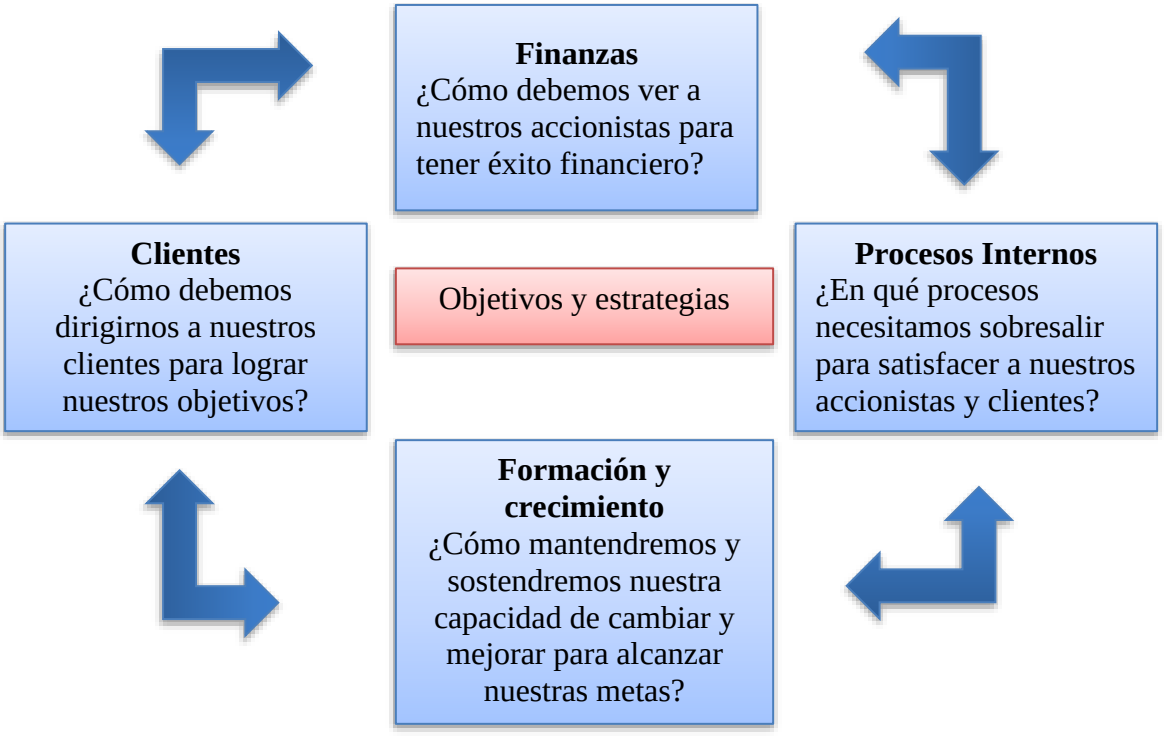
### Perspectiva de procesos internos.

Esta perspectiva es esencialmente un estudio de los procesos internos de una empresa. Este estudio normalmente incluye la identificación de recursos y capacidades que la propia empresa necesita mejorar. La relación entre los procesos internos de la empresa y otros procesos de colaboración es cada vez más estrecha y responde a la pregunta ¿Qué debemos considerar en términos de clientes y procesos internos?

### Perspectiva de aprendizaje y desarrollo.

Esta perspectiva se enfoca en los activos intangibles de la empresa y en el desarrollo de los elementos claves necesarios para ayudar a lograr las metas. Esta perspectiva se concentra en la importancia de invertir en mejorar la infraestructura de la empresa, comenzando por las capacidades de los empleados, las capacidades de los sistemas de TI y la motivación y empoderamiento de los empleados. Además, se tiene en cuenta la coherencia de los objetivos propuestos, con el fin de tener una clara comprensión de los mismos y así un adecuado desarrollo.

**Figura N° 03** Las 04 perspectivas del BSC




*Nota:* Tomado de Kaplan & Norton, (2002)

#### 2.3.1.3 Beneficios del Balanced Scorecard.

Villa (2015) menciona que los principales beneficios del Balanced Scorecard es: la alineación de la visión de la empresa con los empleados, la reestructuración de la estrategia, la interpretación de la visión de la empresa, la unificación de información de diferentes áreas y la comunicación de los objetivos de la empresa a todos los empleados. A su vez, el director de un banco que implementó un cuadro de mando integral describió los siguientes beneficios: convertir la visión y la estrategia en acción, ayudar a la organización a concentrarse en lo que debe hacerse para crear valor futuro, ser un mecanismo integrado, útil como agente de cambio. (p. 179).

#### 2.3.1.4 Ventajas del Balanced Scorecard.

(Roncancio, 2021) manifiesta siete ventajas del Balanced Scorecard:

- **Conversión la visión en metas medibles. -**

Convertir la visión de una organización en acciones precisas que se puedan desarrollar y medir es una de las funciones clave de la metodología BSC, por lo que para cada estrategia proporciona métricas que se utilizarán para realizar un seguimiento de los objetivos de la organización. detectar errores y ayudar a corregirlos.

- **Alineación de toda la estrategia. -**

Todos los elementos del proceso de planificación estratégica se alinean con el BSC. Los objetivos están alineados a las iniciativas estratégicas, de la misma forma en que éstas están alineadas a los indicadores, es decir, toda la organización está correctamente concentrada y dirigida hacia el mismo objetivo

Al implementar un mapa estratégico, la estrategia de una organización se puede organizar en una relación de causa y efecto.

- **Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización. -**

Crear un mapa estratégico es beneficioso desde un punto de vista cuantificable, lo que lo convierte en un complemento ideal para la implementación de un BSC, ya que proporciona una visión holística de la estrategia general de una organización, lo que permite que cada miembro se comunique de manera más efectiva sobre el logro de los objetivos basadas en su progreso.

- **Estimulación de las trasformaciones estratégicas. -**

La metodología del BSC promueve y fortalece el aprendizaje, generalmente cuando en una organización se detecta un error, pues inmediatamente se corrige, sin embargo, no se suele investigar los motivos de la falla. Con el BSC se optimiza el funcionamiento global de la organización

- **Da estructura a su estrategia. -**

BSC ayuda a los líderes organizacionales a garantizar que todas las áreas de la empresa mantengan sus objetivos en el centro, utilizando mediciones específicas para implementar sus procesos y rastrear sus acciones.

- **Conserva su estrategia en todo momento.**

Si la estrategia está organizada, con la aplicación del BSC es indispensable realizar su revisión constante, esto garantiza el cumplimiento en la ejecución de la misma.

- **Mejor gestión de la información. -**

Con BSC, se pueden diseñar los indicadores de desempeño correctos para cada objetivo estratégico, asegurando así que cada área se mida dentro de la organización.

Se ha demostrado que las organizaciones que implementan BSC tienen procesos de gestión de información de alta calidad que conducen a una mejor toma de decisiones.

#### 2.3.1.5 Componentes básicos del Balanced Scorecard.

Para (Regalado, 2007) el BSC es:

> "La expresión de una estrategia perseguida dentro de un marco coherente a través de objetivos de negocio bien conectados, medidos por indicadores de desempeño dependientes del resultado de los objetivos específicos y apoyados por un conjunto de proyectos que conforman la organización. Por ello, se definen como componentes principales del BSC lo siguiente: una serie de relaciones causales que expresan hipótesis sobre las estrategias que lograrán los objetivos planteados y su adecuado apoyo a través de indicadores de desempeño, un enlace de resultados financieros con las perspectivas aprendizaje y crecimiento, procesos internos, financiera y clientes; los resultados deben traducirse en logros financieros cuantificados, un balance de indicadores de resultado, las mediciones deben crear y estimular el cambio organizacional, alinear los proyectos con la estrategia priorizando los objetivos." (p. 11)

### *2.3.2. Desarrollo empresarial*

#### 2.3.2.1. Conceptos del Desarrollo Empresarial.

Gonzáles (2014) expresa lo siguiente: "el desarrollo empresarial representa el conjunto de acciones para el cambio de una empresa que tiene por finalidad el crecimiento y la mejora de su desempeño, sea aumentando su presencia en el mercado o su competitividad". (p. 92).

Así mismo, Díaz & Jungblutb (2013) afirma que puede entenderse como el nivel de avance, optimización o mejora de la economía, efectividad, eficiencia, mejora continua y competitividad que deben tener las empresas.

Rodríguez (2018) define el desarrollo empresarial como: “el proceso de evolución que experimenta una empresa u organización a lo largo del tiempo”. (p. 27)

Para esta investigación se tendrá en cuenta la conceptualización de Gonzáles (2014)

#### 2.3.2.2. Dimensiones del desarrollo empresarial.

Para estructurar las dimensiones de la segunda variable, desarrollo empresarial, se tomó como referencia la propuesta de: Ishikawa en su teoría acerca de la calidad, Schumpeter en su teoría del empresario innovador, así como otros enfoques de Aguirre y Gonzáles.

**Rentabilidad económica.**

Aguirre et al., (1997) argumenta que: la rentabilidad económica es un cálculo de margen que mide la productividad de las ventas al obtener un beneficio, midiendo así la eficacia con la que una empresa gestiona sus inversiones netas.

**Calidad del producto**

Al respecto, Ishikawa et al., 1988 define que: la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

**Optimización de recursos**

González et alt. (2020) argumenta que: “la optimización de recursos se puede definir como la mejor manera de hacer negocios, porque cuando hablamos de optimización de recursos, no solo nos referimos a la capacidad de retener o eliminar algún aspecto deseable desde el punto de vista empresarial.” (p. 185)

**Innovación**

Schumpeter (1967) afirma que: la innovación es la introducción de un nuevo producto o proceso que podría ser el punto de diferencia, así como abrir un nuevo mercado o el descubrimiento de una nueva fuente de materias primas o productos intermedios.

#### 2.3.2.3. Perspectivas del desarrollo empresarial.

Félix et al. (2006) plantea las siguientes perspectivas:

**P. del ciclo de vida**

Desde el punto de vista de esta perspectiva, la empresa se desarrolla por fases, donde cada una de ellas es el resultado de la anterior, creando un crecimiento gradual con etapas de crecimiento detenidas por dificultades fluctuantes. Como resultado, la empresa pasa a la siguiente etapa de crecimiento. La lógica detrás de este modelo de crecimiento intermitente es que, en cada etapa de crecimiento, la empresa debe adoptar un perfil específico definido por la relación entre tamaño, edad, estrategia, estructura organizacional, y entorno. (p. 176)

**P. basada en los recursos**

Esta perspectiva se enfoca en que la existencia de recursos sobrantes puede ser utilizado en nuevas áreas, como motor para la toma de decisiones sobre el crecimiento y desarrollo de la empresa, en las que ciertamente juega un papel fundamental en la actitud emprendedora de un empresario o gerente. (p. 177)

**P. basada en la motivación**

Esta perspectiva ayuda a entender por qué algunos empresarios actúan de cierta manera en determinadas decisiones, especialmente en términos de crecimiento empresarial; mientras que otros, con los mismos o incluso mayores recursos no desarrollan una actitud más emprendedora. (p. 179)

#### 2.3.2.4. Características del desarrollo empresarial.

De acuerdo con (Mejías, 2019) indica que existen diferentes aspectos que coexisten con el desarrollo empresarial, tales como:

- Capacitación constante, a fin de fomentar la productividad.
- Cultura empresarial, que incluye las metas y los valores de la empresa y de cada uno que los conforma.
- Liderazgo, alguien que posea las competencias indispensables para empujar la producción y empatizar con el equipo.
- Innovación, donde la gestión del conocimiento permita a la empresa adaptarse a un mercado cada vez más globalizado.

#### 2.3.2.5. Elementos del desarrollo empresarial.

Por otro lado, (Delfín & Acosta, 2016) indica que el desarrollo empresarial: "se estructura con diversos elementos con los que cada empresario puede conducir una organización al logro de sus objetivos, siendo estos: crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo y gestión de conocimiento e innovación". (p. 187)

### *2.3.3. Definición de términos básicos*

**Mipymes**

> "La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios." (Ley N° 28015, 2013, Art. 2). Página 247377

Es preciso mencionar que en esta legislación sólo conceptualiza a la micro y pequeña empresa, generando un vacío respecto a las medianas y grandes empresas, la (Ley N° 30056, 2013, Art. 11) menciona el criterio que caracteriza el margen de ventas anuales para las pequeñas empresas y mediana empresa, tal como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla N° 01** Volumen de ventas de las Mipymes

| Tipo de Empresa | N° de trabajadores | Volumen de ventas anuales |
|---|---|---|
| Microempresa | 1 – 10 | 150 UIT |
| Pequeña empresa | 1 - 50 | 151 – 1700 UIT |
| Mediana empresa | 1 - 100 | 1701 – 2300 UIT |

Fuente: (El congreso de la Republica, 2013, 02 de julio), (La Comisión Permanente del Congreso de la República, 2003, 11 de junio). Elaboración propia

**Planificación estratégica**

(Sallenave, 2002) sostiene que:

"La planeación estratégica es el proceso mediante el cual los dirigentes definen sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planeación están íntimamente ligados, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede lograr uno o varios objetivos" (p. 18).

**Objetivos estratégicos**

Andía (2016) sostiene que deben ser: medibles, cuantificables, alcanzables, comprensibles y motivadores ya que son los resultados más relevantes e importantes que la organización se propone alcanzar para cumplir con su misión. (p. 30).

**Indicadores de gestión**

Sánchez (2011) expresa que son: “los procesos integrales que facilitan la medición de los logros y el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización en sus diferentes áreas”. (p. 86)

# Capítulo III

# Marco Metodológico

## 3.1 Operacionalizacion de las variables

**Tabla N° 02** Matriz de Operacionalizacion de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica e instrumento |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Variable Dependiente: Balanced Scorecard | Kaplan & Norton (2002), señalan que el Balanced Scorecard es una técnica administrativa que más allá de una medición táctica u operativa, ayuda a cuantificar las actividades de una organización en base a su visión y estrategia, brindando las herramientas necesarias para enrumbarse al éxito. | El BSC es una herramienta administrativa que permite medir la acción de las empresas, medibles a través de sus perspectivas: financieras, del cliente, de procesos, de formación y crecimiento | • Perspectiva financiera<br>• Perspectiva del cliente<br>• Perspectiva de procesos<br>• Perspectiva de formación y crecimiento | • Resultados financieros, crecimiento financiero, objetivos financieros<br>• Medición de la calidad del producto<br>• Procesos internos, objetivos, estrategias, efectividad<br>• Rendimiento de empleados, satisfacción laboral | 1 – 3<br>4 – 5<br>6 – 9<br>10 -11 | Encuesta / Cuestionario |
| Variable Independiente: Desarrollo empresarial | Gonzáles (2014) expresa lo siguiente: “el desarrollo empresarial representa el conjunto de acciones para el cambio de una empresa que tiene por finalidad el crecimiento y la mejora de su desempeño, sea aumentando su presencia en el mercado o su competitividad”. (p. 92). | El desarrollo empresarial es el accionar para el crecimiento de la empresa, medibles a través de sus dimensiones: rentabilidad económica, calidad del producto, optimización de recursos e innovación | • Rentabilidad económica<br>• Calidad del producto<br>• Optimización de recursos<br>• Innovación | • Rentabilidad y fondos<br>• Características del producto, satisfacción del cliente, política de mejora continua<br>• Segmentación del cliente, valoración de proveedores, políticas de compra<br>• Uso de medios innovadores, | 12 – 14<br>15 - 17<br>18 - 21<br>22 - 23 | Encuesta / Cuestionario |

Nota: Los ítems corresponden a la numeración utilizada en los cuestionarios aplicados.

Fuente: Elaboración propia

## 3.2 Metodología

Cortés & Iglesias (2004) sostiene que: “La metodología es la ciencia que nos enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso” (p. 8)

### *3.2.1 Método de investigación*

Para esta investigación se utilizó el **método científico** como método general, ya que se identificó un problema en las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, se planteó el problema, se conjeturo posibles soluciones a través de hipótesis, se realizó un análisis utilizando el método estadístico para obtener los resultados y finalmente emitir las conclusiones.

Al respecto (Tamayo, 2012, pág. 28) señala que “El método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba la hipótesis y los instrumentos del trabajo de investigativo”.

Los pasos del método científico según (Mario, 2012, pág. 32) son las siguientes: “percepción de una dificultad, identificación y definición de la dificultad, propuesta de soluciones para el problema, deducción de las consecuencias de las soluciones propuestas”.

### *3.2.2 Enfoque de investigación*

Este estudio utiliza un **enfoque cuantitativo**, ya que valida la hipótesis y mide variables utilizando estadísticas no probabilísticas para estudiar la información obtenida de las encuestas de las dos variables, Balanced Scorecard y desarrollo empresarial con 11 y 12 preguntas respectivamente.

En relación a lo mencionado (Cortés & Iglesias, 2004, pág.10), sostienen que el enfoque cuantitativo, utiliza mediciones numéricas, recolección datos y los analiza para responder las

preguntas de la investigación, verificar hipótesis mediante la medición de parámetros, recopilar frecuencias y estadísticas sobre la población que se estudia.

### *3.2.3 Tipo de investigación*

Esta investigación es **aplicada** porque tiene como objetivo precisar la relación de las variables de estudio (Balanced Scorecard y desarrollo empresarial) y estas con sus dimensiones en base a estudios de las ciencias administrativas.

Empleando las palabras de (Martínez de Sánchez, 2013) indica que la investigación aplicada emplea los conocimientos que ya se han adquirido en las investigaciones básicas, sin embargo, no solo lo hace a conocimientos existentes, sino que busca nuevos, pero cada vez más específicos.

### *3.2.4 Diseño de investigación*

Esta investigación es de diseño no experimental – transversal ya que se recolecto información de las variables Balanced Scorecard y desarrollo empresarial a través de una encuesta realizada a los microempresarios del distrito de San Vicente de Cañete, en un tiempo determinado para ser analizada sin manipulación alguna.

**No experimental**. - Según Cortés & Iglesias (2004) manifiesta que: "la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo". (p. 27)

**Transversal. -** En opinión de (Hernández et al., 2014) "los diseños de corte transversal o conocidos también como transaccional recopilan datos en un solo momento y en un solo tiempo, su objetivo es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado"

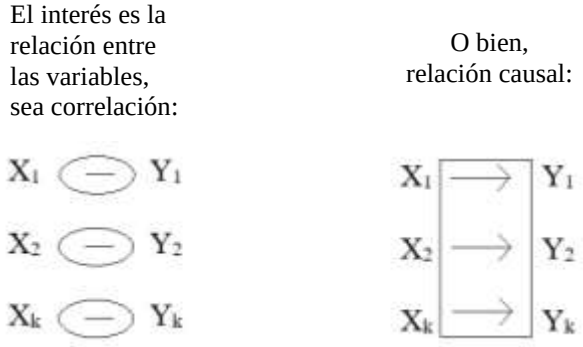
### *3.2.5 Nivel de investigación*

La presente investigación es de nivel descriptivo - correlacional causal por que busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables Balanced Scorecard y desarrollo empresarial.

**Descriptivo.** - Hernández (2010) manifiesta que este tipo de investigación permite establecer una descripción de una forma particular de cierto fenómeno, algún elemento o situación donde el objetivo es conocer más las costumbres, comprender el hábito y la localización que sobresale mediante la explicación del trabajo, elementos y sus individuos.

**Correlacional - causal. – (**Hernández et al., 2014) afirma que: "este tipo de investigación describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)". (p. 157)

**Figura N° 04** Diagrama correlacional – causal




*Nota: Tomada de* **(**Hernández et al., 2014)

Dónde: $X_1, X_2, X_k, Y_1, Y_2, Y_k$ : variables relacionadas.

### *3.2.6 Población*

Arias (2012) afirma que “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 48).

Para esta investigación la población seleccionada son las diferentes MIPYMES específicamente el sector comercial (compra-venta, sin alteración), que se encuentran registrados en la Municipalidad distrital de San Vicente, que ascienden a 68 según el padrón proporcionado por la Municipalidad Provincial de Cañete.

### *3.2.7 Muestra Seleccionada*

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el **muestreo no probabilístico censal**, López (1998) opina que: “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123). Es decir:

Población = Muestra = 68 microempresarios

Para esta investigación se consideró como muestra al 100% de la población.

### *3.2.8 Técnica e instrumento de recolección de datos*

**Encuesta**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, elaborado en base a la escala de Likert. Para la primera variable, Balanced Scorecard se realizaron 11 preguntas teniendo en cuenta sus 04 dimensiones (perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos y perspectiva de formación y crecimiento) y para la variable desarrollo empresarial se realizaron 12 preguntas, teniendo en cuenta sus 04 dimensiones (rentabilidad económica, calidad del producto, optimización de recursos y finalmente innovación), el

cuestionario en mención fue sometido al juicio de expertos en la carrera de Administración, asimismo, se realizó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para López & Fachelli (2015) es: “en primera instancia una técnica de recopilación de datos mediante la investigación de los sujetos cuyo objetivo es la de obtener conceptos sistemáticos del problema de investigación”. (p. 8)

García (2004) sostiene que: “es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible” (p. 29).

#### *3.2.9 Procesamiento de datos*

Para esta investigación se realizó un proceso de recopilación, transformación y examinación de datos utilizable para múltiples partes interesadas.

En primera instancia se recopilo información a través de la encuesta, posteriormente la información obtenida fue ingresada a una base de datos en Microsoft Excel siendo esta una herramienta básica para el procesamiento de datos, mostrando un análisis mediante ilustraciones tales como: tablas y gráficos.

Luego se realizó un análisis descriptivo de las variables Balanced Scorecard y desarrollo empresarial, y sus dimensiones para así poder establecer la relación entre ambas mediante el estadístico correspondiente. Finalmente se realizó la contrastación de la hipótesis general y secundarias mediante un análisis inferencial que fue laborado en el software estadístico SPSS versión 25, posteriormente se realizó las interpretaciones y conclusiones.

# CAPÍTULO IV

## Resultados de los Datos Procesados

### 4.1 Presentación de resultados descriptivos

Seguidamente se presentan los resultados de la encuesta realizada

#### *4.1.1 Variable independiente Balanced Scorecard*

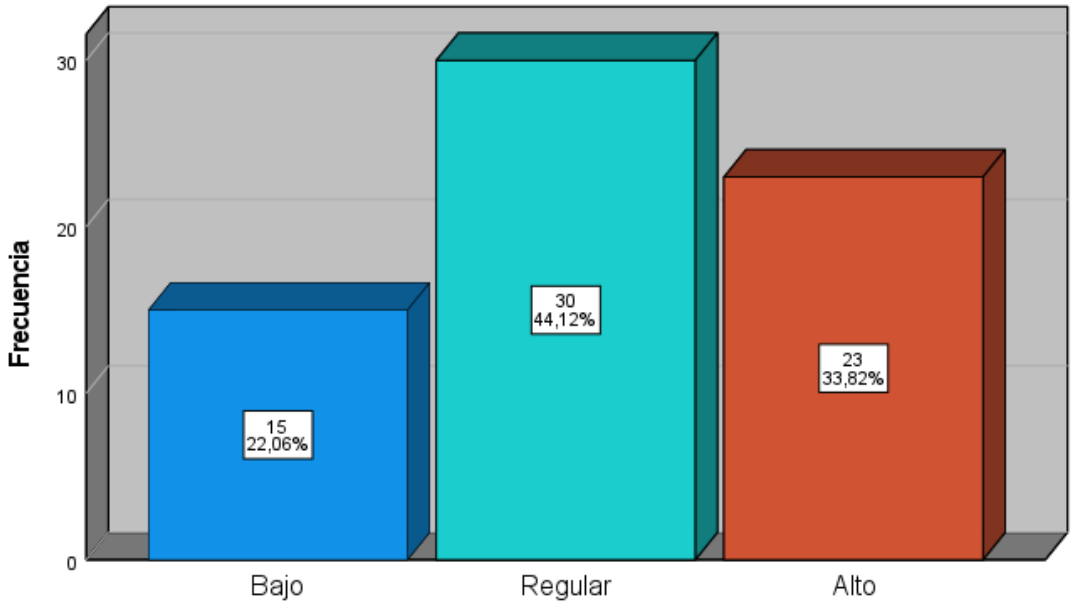
De acuerdo a la tabla N° 03 y figura N° 05, se tiene respecto a la variable independiente Balanced Scorecard que el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, indicando que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no conocen al Balanced Scorecard, mientras el 44,12% (n=30) presentan un nivel regular, conoce de esta herramienta, pero no lo aplican y finalmente el 33,82% (n=23) un nivel alto, conoce y aplica esta herramienta estratégica en las empresas que dirige.

**Tabla N° 03** Variable independiente: Balanced Scorecard

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | 15 | 22,06 |
| **Regular** | 30 | 4,12 |
| **Alto** | 23 | 33,82 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 05** Variable Independiente: Balanced Scorecard




Nota: La imagen muestra la variable Balanced Scorecard, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.2 Dimensión perspectiva financiera*

De acuerdo a la tabla N° 04 y figura N° 06, se tiene respecto a la dimensión perspectiva financiera de la variable independiente Balanced Scorecard que el 42,65% (n=29) presentan un nivel bajo, indicando que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no cumple con los objetivos financieros, por lo que pocas veces genera rentabilidad, el 25,00% (n=17) un nivel regular, indica que las Mipymes del distrito de San Vicente regularmente cumple con los objetivos financieros, y el 32,35% (n=22) un nivel alto indica que las

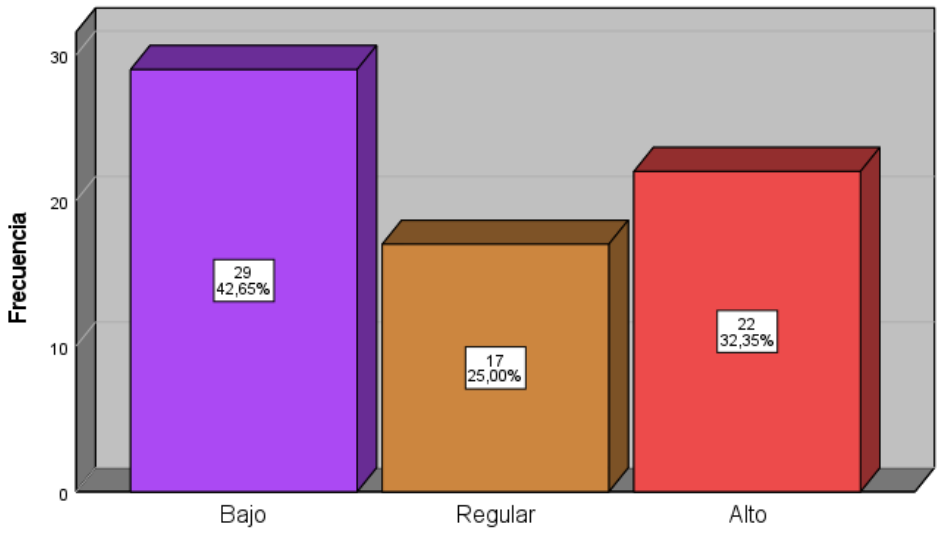
Mipymes de San Vicente de Cañete cumplen con sus objetivo financieros teniendo en cada periodo una buena rentabilidad.

**Tabla N° 04** Dimensión: perspectiva financiera

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | 29 | 42,65 |
| **Regular** | 17 | 25,00 |
| **Alto** | 22 | 32,35 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 06** Dimensión: perspectiva financiera




Nota: La imagen muestra la dimensión: perspectiva financiera, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.3 Dimensión perspectiva del cliente*

De acuerdo a la tabla N° 05 y figura N° 07 se tiene respecto a la dimensión perspectiva del cliente de la variable independiente Balanced Scorecard que el 4,41% (n=3) presentan un nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no establecen objetivos para satisfacer las necesidades del cliente y por ende no existe fidelización de los

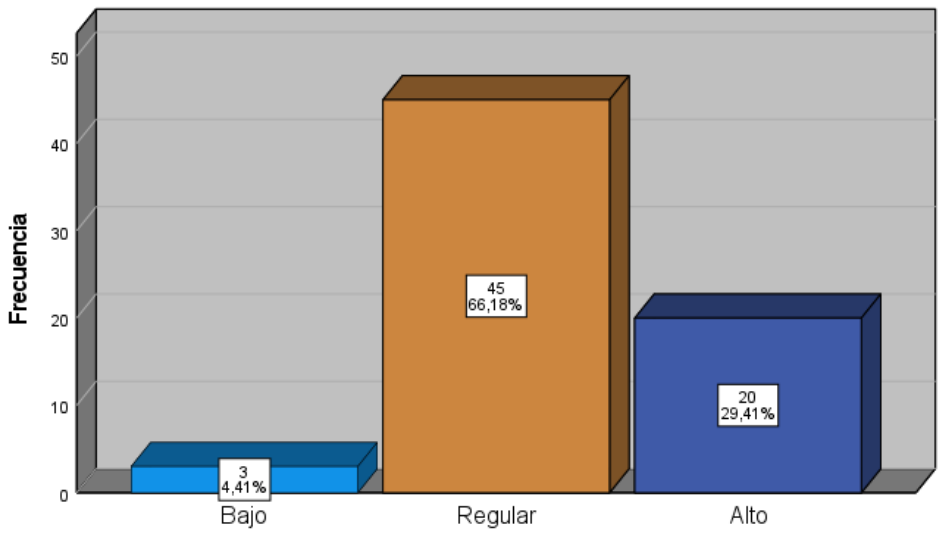
mismos, el 66,18% (n=45) un nivel regular lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete a veces establecen objetivos para satisfacer al cliente, y el 29,41% (n=20) un nivel alto, lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete establece objetivos para satisfacer al cliente y por lo tanto genera una fidelización de los mismos.

**Tabla N° 05** Dimensión: perspectiva del cliente

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | 3 | 4,41 |
| **Regular** | 45 | 66,18 |
| **Alto** | 20 | 29,41 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 07 Dimensión: perspectiva del cliente**




Nota: La imagen muestra la dimensión: perspectiva del cliente, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.4 Dimensión perspectiva de procesos*

De acuerdo a la tabla N° 06 y figura N° 08, se tiene respecto a la dimensión perspectiva de procesos de la variable independiente Balanced Scorecard que el 22,06%

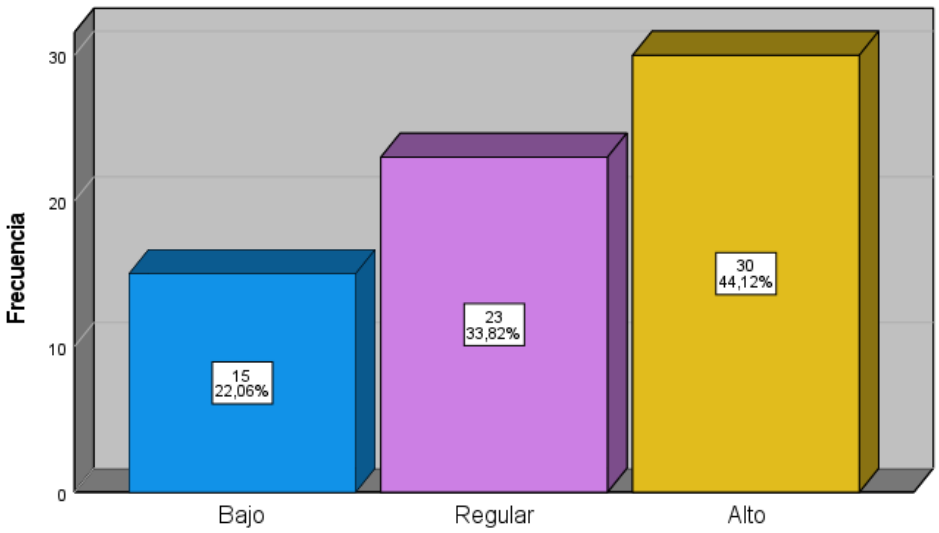
(n=15) presentan un nivel bajo, lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no realiza un estudio de mercado para analizar su competencia y crear estrategias para innovar en sus productos y así potenciar el mercado al cual están dirigidos, el 33,82% (n=23) un nivel regular, lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete realiza un estudio de mercado pero no es lo suficientemente bueno para poder mejorar su nivel de competencia y el 44,12% (n=30) de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete realiza un adecuado estudio de mercado, lo que le permite crear adecuadas estrategias para innovar sus productos y potenciar el mercado al cual están dirigidos.

**Tabla N° 06** Dimensión: perspectiva de procesos

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|
| **Bajo** | 15 | 22,06 |
| **Regular** | 23 | 33,82 |
| **Alto** | 30 | 44,12 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 08 Dimensión: perspectiva de procesos**



Nota: La imagen muestra la dimensión: perspectiva de procesos, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.5 Perspectiva de formación y crecimiento*

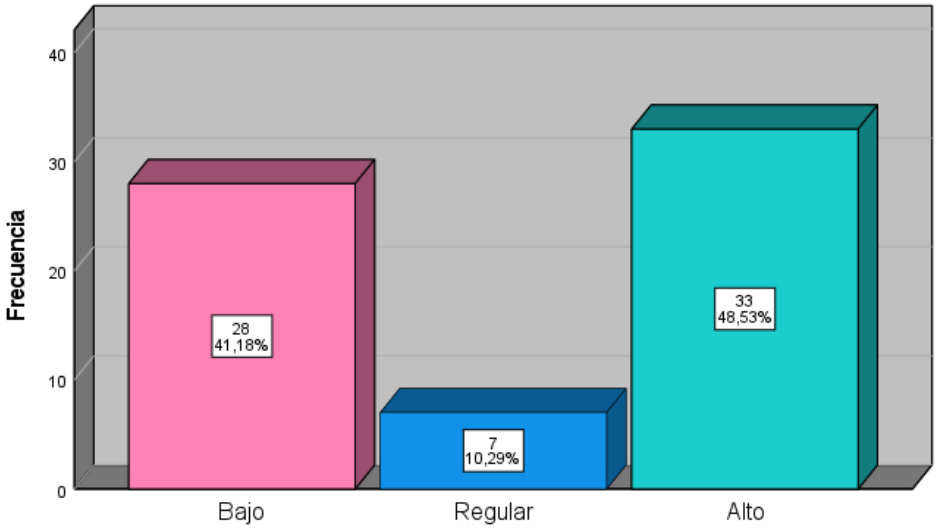
De acuerdo a la tabla N° 07 y figura N° 09, se tiene respecto a la dimensión formación y crecimiento de la variable independiente Balanced Scorecard que el 41,18% (n=28) presentan un nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no realiza un proceso de retroalimentación por lo que no se solucionan los problemas que surgen en el entorno, por otro lado el 10,29% (n=7) representa un nivel regular lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si realiza un proceso de retroalimentación pero no en el momento adecuado y el 48,53% (n=33) de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, si realiza una retroalimentación que ayuda a dar soluciones adecuadas frente a los problemas que surgen en el entorno de la empresa.

**Tabla N° 07** Perspectiva: de formación y crecimiento

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|
| **Bajo** | **28** | **41,18** |
| **Regular** | **7** | **10,29** |
| **Alto** | **33** | **48,53** |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 09 Perspectiva: de formación y crecimiento**




Nota: La imagen muestra la dimensión de formación y crecimiento, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.6 Variable dependiente desarrollo empresarial*

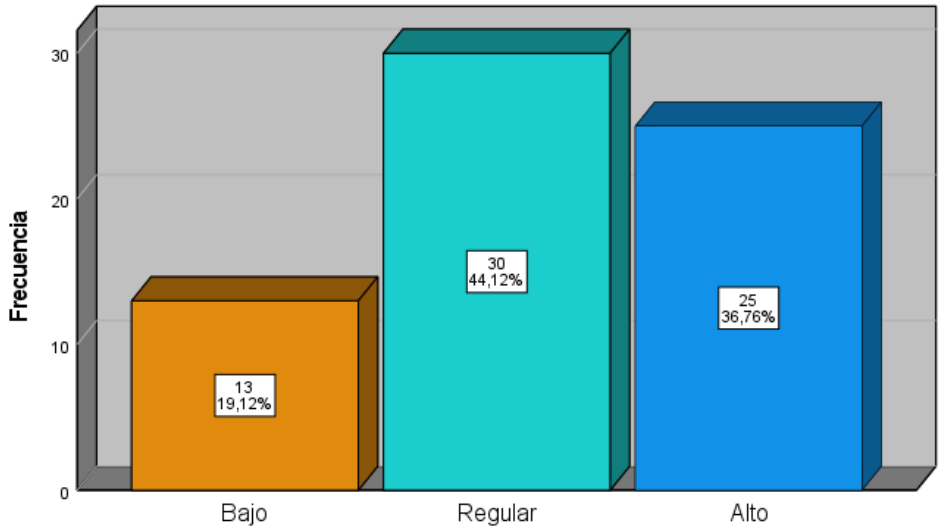
De acuerdo a la tabla N° 08 y figura N° 10, se tiene respecto a la variable dependiente desarrollo empresarial que el 19,12% (n=13) presentan un nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete muestra un inadecuado desarrollo empresarial, ya que no tienen en cuenta los procesos administrativos y estratégicos adecuados, el 44,12% (n=30) un nivel regular, lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete presenta un desarrollo empresarial, pero no de manera adecuada lo que genera ciertas deficiencias y el 36,76% (n=25) lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete presenta un apropiado desarrollo empresarial, ya que con frecuencia realiza adecuados procesos administrativos y estratégicos lo que contribuye a mejorar su productividad, eficacia, eficiencia y competitividad.

**Tabla N° 08** Variable dependiente: desarrollo empresarial

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | **13** | **19,12** |
| **Regular** | **30** | **44,12** |
| **Alto** | **25** | **36,76** |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 10 Variable dependiente: desarrollo empresarial**




Nota: La imagen muestra la variable dependiente: desarrollo empresarial, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.7 Dimensión rentabilidad económica*

De acuerdo a la tabla N° 09 y figura N° 11, se tiene respecto a la dimensión rentabilidad económica de la variable dependiente desarrollo empresarial que el 25,00% (n=17) presentan un nivel bajo, es decir, que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no posee la rentabilidad económica esperada puesto que no laboran en base a objetivos bien definidos, el 20,59% (n=14) un nivel regular indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete tiene una rentabilidad económica que en ocasiones se ve afectada por

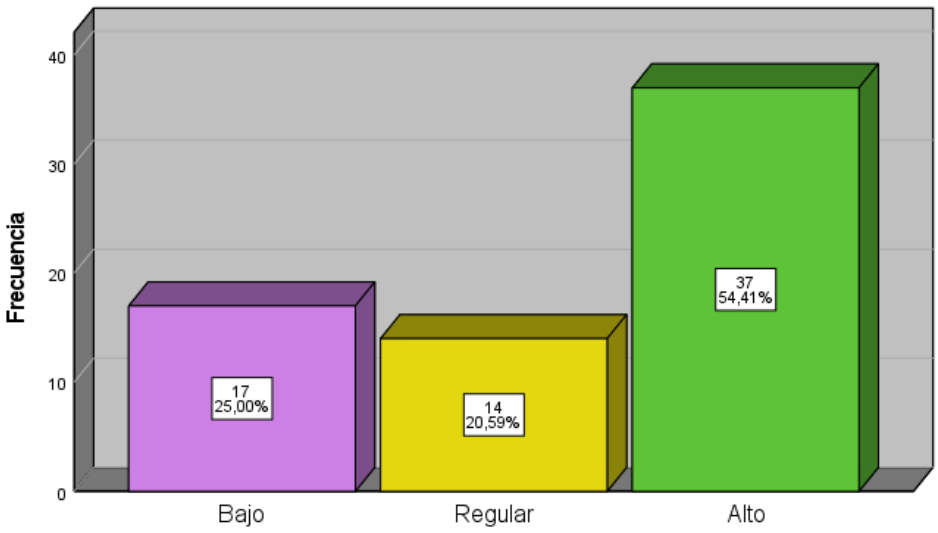
malas decisiones de quienes la dirigen y el 54,41% (n=37) de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si posee rentabilidad económica estable lo que le permite tener capacidad de obtener beneficios económicos en el transcurrir del tiempo.

**Tabla N° 09** Dimensión: rentabilidad económica

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | 17 | 25,00 |
| **Regular** | 14 | 20,59 |
| **Alto** | 37 | 54,41 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 11 Dimensión: rentabilidad económica**




Nota: La imagen muestra la dimensión: rentabilidad económica, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.8 Dimensión calidad del producto*

De acuerdo a la tabla N° 10 y figura N°12, se tiene respecto a la dimensión calidad del producto de la variable dependiente desarrollo empresarial el 25,00% (n=17) presentan un

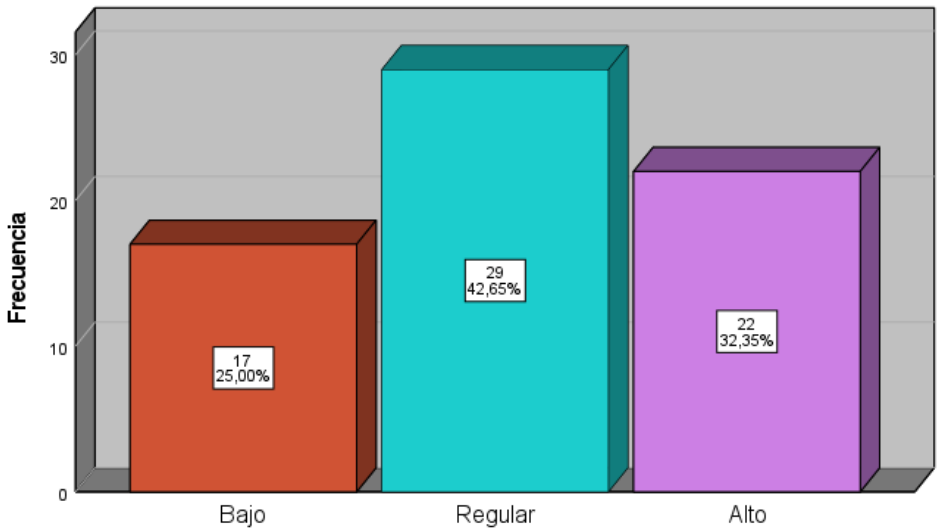
nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no plasma sus objetivos respecto a la calidad del producto que brindan, por lo que el cliente no percibe el valor del producto que estas empresas ofrecen, teniendo como consecuencia que el cliente no quede satisfecho, el 42,65%(n=29) un nivel regular indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete plasma los objetivos respecto a la calidad del producto pero de forma inadecuada y el 32,35%(n=22) indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si plantea y tiene bien definido los objetivos en relación a la calidad del producto que brindan, teniendo clientes satisfechos y mejorando su rentabilidad.

**Tabla N° 10** Dimensión: calidad del producto

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | **17** | **25,00** |
| **Regular** | **29** | **42,65** |
| **Alto** | **22** | **32,35** |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 12 Dimensión: calidad del producto**




Nota: La imagen muestra la dimensión: calidad del producto, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.9 Dimensión optimización de productos*

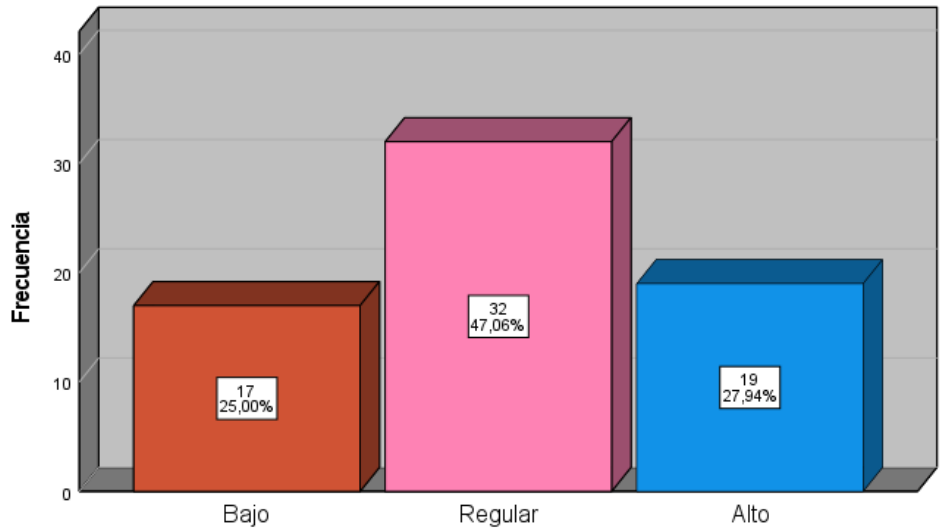
De acuerdo a la tabla N° 11 y figura N° 13, se tiene respecto a la dimensión optimización de productos de la variable dependiente desarrollo empresarial que el 25,00% (n=17) presentan un nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no establece acciones que le permita mejorar los productos que ofrece, el 47,06% (n=32) un nivel regular lo que indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si tiene en cuenta acciones para mejorar los productos que ofrece sin embargo no son aplicadas de forma adecuada y el 27,94% (n=19) indica que las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si tiene bien definido las acciones a tomar para mejorar la optimización de sus productos, por lo que les permite ir mejorando constantemente.

**Tabla N° 11** Dimensión: optimización de productos

| | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
|---|---|---|
| **Bajo** | 17 | 25,00 |
| **Regular** | 32 | 47,06 |
| **Alto** | 19 | 27,94 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 13 Dimensión: optimización de productos**




Nota: La imagen muestra la dimensión: optimización de productos, obtenido del programa estadístico SPSS.

### *4.1.10 Dimensión innovación*

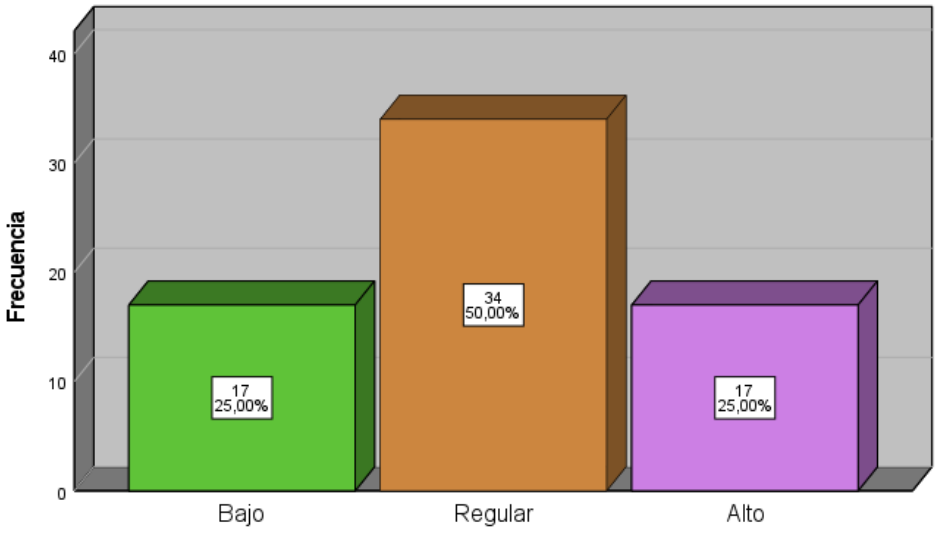
De acuerdo a la tabla N° 12 y figura N°14, se tiene respecto a la dimensión innovación de la variable dependiente desarrollo empresarial que el 25% (n=17) presentan un nivel bajo, es decir, las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete no fomenta la innovación lo que genera posible pérdida de clientes, el 50% (n=34) un nivel regular de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete fomenta la innovación solo en ocasiones y el 25% (n=17) las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete si promueve la innovación lo que les ayuda a mantenerse en una posición de liderazgo.

**Tabla N° 12** Dimensión: innovación

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Bajo** | 17 | 25,00 |
| **Regular** | 34 | 50,00 |
| **Alto** | 17 | 25,00 |
| **Total** | **68** | **100,0** |

Nota: La tabla muestra los datos obtenidos del programa estadístico SPSS.

**Figura N° 14 Dimensión: innovación**




Nota: La imagen muestra la dimensión: innovación, obtenido del programa estadístico SPSS.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### *4.2.1 Hipótesis general*

**$H_0$:** El Balanced Scorecard no influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021

**$H_1$:** El Balanced Scorecard influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Tabla N° 13** Prueba de ajuste de los modelos y coeficiente $R^2$ de la variable Balanced Scorecard y Desarrollo Empresarial

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | $Chi^2$ | gl | Sig. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sólo intersección** | 120,690 | 115,673 | 2 | 0,000 | Cox y Snell<br>Nagelkerke<br>McFadden | 0,818<br>0,933<br>0,814 |
| **Final** | 5,017 | | | | | |

Función de enlace: Logit.

En la tabla N° 13 según los resultados analizados, se señala que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,933 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 93,3% en la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

### *4.2.2 Hipótesis especifica*

**Hipótesis específica 1**

**$H_0$:** El Balanced Scorecard no influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**$H_1$:** El Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Tabla N° 14** Prueba de ajuste de los modelos y coeficiente $R^2$ de Balanced Scorecard y Rentabilidad Económica

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi² | gl | Sig. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sólo intersección | 74,511 | 64,564 | 2 | 0,000 | Cox y Snell | 0,613 |
| | | | | | Nagelkerke | 0,708 |
| | | | | | McFadden | 0,473 |
| Final | 9,947 | | | | | |

Función de enlace: Logit.

En la tabla N° 14 según los resultados analizados, se señala que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,708 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 70,8% en la dimensión rentabilidad económica de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Hipótesis específica 2**

**$H_0$:** El Balanced Scorecard no influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**$H_1$:** El Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Tabla N° 15** Prueba de ajuste de los modelos y coeficiente $R^2$ de Balanced Scorecard y Calidad del Producto

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi² | gl | Sig. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sólo intersección | 66,957 | 53,638 | 2 | 0,000 | Cox y Snell | 0,546 |
| | | | | | Nagelkerke | 0,618 |
| | | | | | McFadden | 0,367 |
| Final | 13,319 | | | | | |

Función de enlace: Logit.

En la tabla N°15 según los resultados analizados, se señala que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,618 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 61,8% en la dimensión calidad del producto de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Hipótesis específica 3**

**$H_0$:** El Balanced Scorecard no influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**$H_1$:** El Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Tabla N° 16** Prueba de ajuste de los modelos y coeficiente $R^2$ de Balanced Scorecard y Optimización de Recursos

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi² | gl | Sig. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sólo intersección** | 61,489 | 47,561 | 2 | 0,000 | Cox y Snell<br>Nagelkerke<br>McFadden | 0,503<br>0,572<br>0,331 |
| **Final** | 13,929 | | | | | |

Función de enlace: Logit.

En la tabla N°16 según los resultados analizados, se señala que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,572 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 57,2% en la dimensión optimización de recursos de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Hipótesis específica 4**

**$H_0$:** El Balanced Scorecard no influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**$H_1$:** El Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.

**Tabla N°17** Prueba de ajuste de los modelos y coeficiente $R^2$ de Balanced Scorecard e Innovación

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi² | gl | Sig. | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sólo intersección | 71,330 | 61,631 | 2 | 0,000 | Cox y Snell | 0,596 |
| | | | | | Nagelkerke | 0,681 |
| | | | | | McFadden | 0,436 |
| Final | 9,699 | | | | | |

Función de enlace: Logit.

En la tabla N° 17 según los resultados analizados, se señala que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,681 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 68,1% en la dimensión innovación de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021

## 4.3 Discusión de resultados

En relación al objetivo general

A partir de lo planteado en el objetivo general: determinar, cual es la influencia del Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes de la provincia de Cañete 2021, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable independiente Balanced Scorecard el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 33,82% (n=23) un nivel alto; además, respecto a la variable dependiente desarrollo empresarial se tuvo que el 19,12% (n=13) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 36,76% (n=25) un nivel alto; también se tuvo que el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,933 lo

cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 93,3% en la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. por lo que el Balanced Scorecard influye significativamente en el desarrollo empresarial de las MIPYMES de la provincia de Cañete, 2021, estos resultado fueron contrastados con la investigación de (Colareta, 2018) en su tesis de licenciatura denominado: El Balanced Scorecard y la gestión empresarial en las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos 2017, donde indica que los resultados estadísticos obtenidos permiten afirmar la hipótesis general, el Balanced Scorecard se relaciona con la gestión empresarial de las Mypes del sector panadero de Chorrillos; esta afirmación se sustenta en los datos obtenidos donde $X^2$ tabular (31.41) es menor que el $X^2$ obtenido (160.16), por lo que se sobreentiende que el Balanced Scorecard influye positivamente en la gestión empresarial de la Mypes del sector panadero de Chorrillos.

En relación al objetivo específico 1

A partir de lo planteado en el objetivo específico 1: determinar si el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las MIPYMES de la provincia de Cañete 2021, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable independiente Balanced Scorecard el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 33,82% (n=23) un nivel alto; además, respecto a la dimensión rentabilidad económica de la variable dependiente desarrollo empresarial se tuvo que el 25,00%(n=17) presentan un nivel bajo, el 20,59%(n=14) un nivel regular y el 54,41%(n=37) un nivel alto, también se tuvo el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,708 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 70,8% en la dimensión rentabilidad económica de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica

que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica de las MIPYMES de la provincia de Cañete, 2021; estos resultados fueron constatados con la investigación de (Huaraca, 2018) en su tesis de licenciatura denominada: "Balanced Scorecard y los estados financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017", donde concluye que existe una relación entre el Balanced Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio ya que las tareas a ejecutar están ensambladas y comparten relación.

En relación al objetivo específico 2

A partir de lo planteado en el objetivo específico 2: Determinar si el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las MIPYMES de la provincia de Cañete 2021, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable independiente Balanced Scorecard el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 33,82% (n=23) un nivel alto; además, respecto a la dimensión calidad del producto de la variable dependiente desarrollo empresarial se obtuvo que el 25,00% (n=17) presentan un nivel bajo, el 42,65%(n=29) un nivel regular y el 32,35%(n=22) un nivel alto, también se tuvo el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,618 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 61,8% en la dimensión calidad del producto de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las MIPYMES de la provincia de Cañete, 2021, estos resultados fueron constatados con la investigación de (Méndez & Méndez, 2021) en su artículo científico titulado: "El Balanced Scorecard y su efecto en el

desempeño de las organizaciones", cuya conclusión final es que esta herramienta tiene un efecto garantizado en el desempeño de las organizaciones gracias a su adaptabilidad y flexibilidad debido a que permite un monitoreo constante sobre la implementación de las estrategias planificadas, esto ubica al BSC como la mejor herramienta para mejorar el desempeño organizacional en todos los aspectos.

En relación al objetivo específico 3

A partir de lo planteado en el objetivo específico 3: Determinar si el Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las MIPYMES de la provincia de Cañete 2021, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable independiente Balanced Scorecard el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 33,82% (n=23) un nivel alto; además, respecto a la dimensión optimización de recursos de la variable dependiente desarrollo empresarial se obtuvo que el 25,00%(n=17) presentan un nivel bajo, el 47,06%(n=32) un nivel regular y el 27,94%(n=19) un nivel alto, también se tuvo el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,572 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 57,2% en la dimensión optimización de recursos de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las MIPYMES de la provincia de Cañete, 2021, estos resultados fueron constatados con la investigación de (Colimba, 2022) titulado: "Análisis de la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa Inno Fiber CÍA. LTDA.", donde menciona que el BSC no solo es una herramienta de evaluación sino que también ayuda a lograr un mejor enfoque y control de todos los procesos administrativos, mediante objetivos estratégicos para así tener un desarrollo empresarial optimo

en la empresa, convirtiéndolo en un sistema para obtener el triunfo frente a la competencia y tener una mejor productividad que implique incrementar el desarrollo de la empresa.

En relación al objetivo específico 4

A partir de lo planteado en el objetivo específico 4: Determinar si el Balanced Scorecard influye en la innovación de las MIPYMES de la provincia de Cañete 2021, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable independiente Balanced Scorecard el 22,06% (n=15) presentan un nivel bajo, el 44,12% (n=30) un nivel regular y el 33,82% (n=23) un nivel alto; además, respecto a la dimensión innovación de la variable dependiente desarrollo empresarial se obtuvo que el 25%(n=17) presentan un nivel bajo, el 50%(n=34) un nivel regular y el 25%(n=17) un nivel alto; también se tuvo el valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,681 lo cual explica que la variable Balanced Scorecard produce una variación del 68,1% en la dimensión innovación de la variable desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir: El Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las MIPYMES de la provincia de Cañete, 2021, estos resultados fueron constatados con la investigación de (Jiménez et alt., 2017) titulado; “La gestión del conocimiento organizacional basado en las perspectivas del Balanced Scorecard como factor clave para la innovación de las Pymes”, donde afirma que las perspectivas del BSC favorece a una apropiada gestión del capital intelectual para alcanzar innovación empresarial y alcanzar ventaja competitiva.

# Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

## 5.1 Conclusiones

Se concluye que Balanced Scorecard influye en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. Confirmada a través de los datos estadísticos obtenidos según los resultados analizados, se obtiene un valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,933 lo cual explica que el Balanced Scorecard produce una variación del 93,3% en el desarrollo empresarial, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo.

Se concluye que el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. Confirmada a través de los datos estadísticos obtenidos según los resultados analizados, se obtiene un valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,708 lo cual explica que el Balanced Scorecard produce una variación del 70,8% en la rentabilidad económica, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo.

Se concluye que el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. Confirmada a través de los datos estadísticos obtenidos según los resultados analizados, se obtiene un valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,618 lo cual explica que el Balanced Scorecard produce una variación del 61,8% en la dimensión calidad del producto, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo.

Se concluye que Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. Confirmada a través de los datos

estadísticos obtenidos según los resultados analizados, se obtiene un valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,572 lo cual explica que el Balanced Scorecard produce una variación del 57,2% en la dimensión optimización de recursos, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativo.

Se concluye que el Balanced Scorecard influye en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. Confirmada a través de los datos estadísticos obtenidos según los resultados analizados, se obtiene un valor de coeficiente $R^2$ de Nagelkerke es de 0,681 lo cual explica que el Balanced Scorecard produce una variación del 68,1% en la innovación, afirmando que existe una dependencia significativa con p_valor=0,000 el cual es menor 0,05, lo que indica que es estadísticamente significativa.

## 5.2 Recomendaciones

- A la gerencia de desarrollo económico, territorial y turístico de la Municipalidad provincial de Cañete, se recomienda dar a conocer la importancia del uso del Balanced Scorecard a través de: capacitaciones, talleres y/o cursos, con la finalidad de que los microempresarios tengan el conocimiento necesario de esta herramienta para que puedan desarrollar sus actividades oportunamente aprovechando todos los beneficios que el BSC ofrece, teniendo en cuenta que esta herramienta influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete.
- A la Cámara de comercio de Cañete, se recomienda impulsar el desarrollo de la pequeña y micro empresa, a través de planes de mejora orientado al progreso de la rentabilidad de las Mipymes con el uso del Balanced Scorecard, ya que esta herramienta

influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete.

- A la Universidad Nacional de Cañete, se recomienda que en base a esta investigación su incubadora de negocios pueda incentivar constantemente el uso de esta herramienta que contribuye a la aplicación de métodos y procedimientos de mejora continua que contribuyen a la identificación de los puntos que se debe mejorar para acrecentar la calidad de los productos que brinda una Mipymes, ayudando a influir en su nivel de competencia, teniendo en cuenta que el Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete.

- A las MYPIMES de Cañete en todos los sectores, se recomienda la aplicación del Balanced Scorecard para la optimización de sus recursos, sensibilizando a todo el personal en especial a los encargados y representantes de la empresa, sobre la importancia de medir el desempeño de las actividades y objetivos que se llevan a cabo, asimismo, capacitarlos para que hagan un adecuado uso de los recursos, ya que está comprobado que Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete.

- A la Sub- gerencia de turismo, promoción empresarial y desarrollo agropecuario de la Municipalidad provincial de Cañete, se recomienda fomentar el uso del Balanced Scorecard para la aplicación de innovación en las Mipymes, ya que en esta investigación se ha demostrado que el Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete.

## Referencias Bibliográficas

## Referencias

(s.f.).

Agüero, J. O. (2007). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO. *Revista científica "Visión del Futuro", 7*(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf

Aguirre, J., Prieto, M., & Escamilla, J. (1997). Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. *Cultural de Ediciones S.A, Tomo III*, 320.

Ahn, H. (2011). Applying the Balanced Scorecard Concept: An Experience Report. *ScienceDirect, 34(4)*, 441-461. doi:https://doi.org/10.1016/S0024-6301(01)00057-7

Alarcón Aburto, A. D. (2018). *La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las Mypes de Ciudad de Dios – SJM, 2018.* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/19383

Alvarado Santiago, F. J., & Angulo Ponce, A. E. (2019). *Las micro y pequeñas empresas, su influencia en el crecimiento de la producción y el empleo en la Provincia Pasco 2010-2018 [Tesis de titulación , Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1796/1/T026_45869969_T.pdf

Álvarez Contreras, D. E., & Jimenéz Lyons, K. A. (2020). La consultoría y asesoría: aliada estratégica para el fortalecimiento empresarial de las MIPYMES en Colombia. *Revista Tendencias, XXI*(1), 175-196. doi:https://doi.org/10.22267/rtend.202101.136

Amo Baraybar, F. (2010). *El Cuadro de Mando Integral <<Balanced Scorecard>>*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zJkkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Andía Valencia, W. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. *Industrial data, 19*(1), 28-32. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf

Apaza Meza, M. (2010). *Balanced Scorecard Gerencia Estratégica y del Valor.* Lima: Pacífico Editores.

Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+#v=onepage&q=tipos&f=false

Barreno Salinas, M. M. (2019). LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO VISTA DESDE EL ENFOQUE DE LA TEORÍA. *Revista Conrado, 15*(66), 59-64. Obtenido de http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado

Benítez Codas, M. (2012). Evolución del Concepto de Competitividad. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, III*(8), 75-82. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2150/215025114007.pdf

Bravo García, S., Masso Álzate, J., López Duque, S., & Romero Palacios, W. E. (2022). Estudio comparativo de micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia, 27*(8), 765-786. doi:https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.3

Bugueño Gómez, M. (2020). Un ejemplo de mapa estratégico y cuadro de mando integral en las organizaciones públicas de Chile. *Lurralde: Investigación y espacio, 43*, 269-282. Obtenido de https://www.ingeba.org/lurralde/lurranet/lur43/Lurralde-43-2020-Bugueno.pdf

Calderon Ortiz, G., Nuñez Estrada, H. R., & Magallón Diez, M. T. (2010). A cien años de la administración científica. Análisis de las aportaciones de Taylor. *Gestión y estratégia*(38). Obtenido de http://hdl.handle.net/11191/2957

Campbell, D., & Stanley, J. (1966). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social.* Buenos Aires: Amorrortu Editores.

Cárdenas Gómez, G. E., & Michel Nava, R. M. (2018). Descripción de las teorías del desarrollo económico y desigualdad. *Tiempo Económico, VIII*(40), 53-64. Obtenido de http://tiempoeconomico.azc.uam.mx/wp-content/uploads/2020/01/40te3.pdf

Chávez Santillán, N. P., Herrera, M., Muñoz Garduño, J., & Torres Sumoza, D. (s.f.). ADMINISTRACIÓN GENERAL. *Colegio de Bachilleres*.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración (Séptima Edición Ed.).* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Colareta Arriola, C. (2018). *El Balanced Scorecard y la gestión empresarial en las Mypes del sector panadero del distrito de Chorrillos, 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3527

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de Investigación.* México: Universidad Autónoma del Carmen.

Daen Miler , S. T. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana, 12*, 621-624. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf

Delfín Pozos, F. L., & Acosta Márquez , M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*(40), 187. doi: http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810

Delgado Requejo, Y. (2022). *Balanced Scorecard para la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/78363

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.* Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Díaz Bueno, R., & Jungblutb Voysest, C. (2013). *La calidad total en la empresa peruana : proceso, resultado y perspectivas.* Fondo de Desarrollo Editorial de la Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/17090

Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento.* Cepal. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/S1900361_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El congreso de la Republica. (2013, 02 de julio). *Ley No. 30056. Ley que modificadiversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* Diario El Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2913319-30056

Espinoza Mina, M. A., & Espinoza Gallegos, M. D. (2020). *LAS FUERZAS DE PORTER: ESTRATEGIAS LUEGO DE SU APLICACIÓN.* ResearchGate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/349108297_LAS_FUERZAS_DE_PORTER_ESTRATEGIAS_LUEGO_DE_SU_APLICACION

Espinoza Sotomayor, R. (Enero-Junio de 2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Revista Visión Gerencial*(1), 53-62.

Fayol, H. (1961). *Administración industrial y general.* Buenos Aires: El Ateneo.

Fayol, H., & Taylor, F. W. (1916). *Administración Industrial y General. Coordinación - Control - Previsión - Organización - Mando (Decimocuarta Edición Ed.) y Principios de la Administración Cientifica (Décima Edición Ed.).* Argentina: El Ateneo Editorial.

Félix Blázquez, S., Dorta Velázquez, J. A., & Verona Martel, M. C. (2006). Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial. *Cuadernos de Administración, 19*(31), 165-195. Obtenido de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5239

Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 7.

Galan Galan, E. F., & Perez Perez, J. O. (2019). *Evaluacion de la Gestión Operativa de la empresa comercial Lambayecana Inversiones J&E S.A.C para mejorar su efeciciencia a través de un modelo de Balanced Scorecard en los años 2015-2017.* [Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/1815

Gamarra Falcon , E. M. (2017). *Planificación Estratégica y su relación con el Desarrollo Empresarial en la empresa Teleatento del Perú SAC, Callao, año 2017.* [Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/12406

García, F. (2004). *El cuestionario. recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario.* Córdova, México: Limusa.

Gonzáles Diaz, J. E. (2014). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial. *Aglala*, 86-106.

González Basabe, D., Aldana Cáceres, A., Ramírez García, E., & Morillas Bulnes, A. (2020). Factores que influyen en la optimización de los recursos en empresas de servicio social. *Revista Venezolana de Gerencia, 25*(4), 180-194. Obtenido de https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35183

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación.* Editorial MC Graw-Hill Interamericana. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, S. R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigacion.* México: McGraw Hill.

Huaraca Molina, J. M. (2018). *Balanced Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017.* [Tesis de grado. Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/31467

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Estructura Empresarial, 2018.* Obtenido de

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf

Ishikawa , K., Lu, D. J., & Cárdenas, M. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? : la modalidad japonesa.* Bogotá: Norma. Obtenido de https://archive.org/details/queselcontroltot00kau_2uk/mode/2up

Jaramillo, S. A. (2019). Planeación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial. *Espíritu Emprendedor TES, 3*(1), 64-73. doi:https://doi.org/10.33970/eetes.v3.n1.2019.127

Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *The Balanced Scorecard.* Barcelona: Gestión 2000.

Kinnear , T., & James, T. (1998). *Investigación de Mercado - Un enfoque aplicado.* México: McGRAW-HILL.

La Comisión Permanente del Congreso de la República. (2003, 11 de junio). *Ley N° 28015. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* Diario oficial El Peruano. Obtenido de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf

López, J. (1998). *Procesos de investigación.* Caracas, Venezuela: Panapo.

López, P., & Fachelli, S. (febrero de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Malaga, J., Vera, G., & Oliveros , R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Pensamiento y Acción*, 2.

Martinez de Sánchez, A. M. (2013). Diseño de investigación, principios teórico-metodológicos y prácticos para su concreción. *Anuario - Escuela de archivología*, 39.

Medina Macias, A., & Avila Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología, 19*(3), 262-272. Obtenido de

http://webquestcreator2.com/majwq/files/files_user/66480/Lectura%20de%20la%20evoluci%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n.pdf

Mejias, A. (25 de Marzo de 2019). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2021, de Cuida tu dinero: https://www.cuidatudinero.com/13098633/definicion-de-desarrollo-empresarial

Méndez, J. C., & Méndez, M. A. (2021). El Balanced Scorecard y su efecto en el desempeño de las organizaciones. *Revista Espacios, 43*(23), 66-77. doi:10.48082/espacios-a21v42n23p06

Mendoza Mieles, J. J., Macías Macías, G. M., & Parrales Poveda, M. L. (2021). Desarrollo empresarial de las mipymes ecuatorianas: su evolución 2015-2020. *Revista Publicando, 8*(31), 320-337. doi:https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2253

Ojeda , M. M., & López Lozada, L. (Enero-Abril 2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La Ciencia y el Hombre, XIII*(1).

Porter, M. (2009). *Ser competitivo* . España: Ediciones Deusto.

Porter, M. E. (2008). The Five Competitive Forces That Shape Strategy. *Harvard Business Review*, 78-93.

QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-causal/

Regalado Hernández, R. (2007). *Las MIPYMES en Latinoamérica.* Intertips. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=vBMPUg7JkUMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false

Reyes, G. (2001). Principales teorías sobre el desarrollo económico y social. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*(4). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf

Rivas Tovar, L. A., & Bada Carbajal, L. M. (2009). Tipologías y modelos de cadenas productivas en las Mipymes. *Lebret*(1), 173-198. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5983147

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava Edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf

Rocca Espinoza, E., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez-Guillamón, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios , 11*(22), 52 - 68. doi:https://doi.org/10.18800/contabilidad.201602.004

Rodriguez Diaz, A. V. (2018). *ANÁLISIS DEL MODELO DE DESARROLLO EMPRESARIAL A TRAVÉS DEL SISTEMA: "EMPRESAS B" [Tesis de especialización, Universidad de América]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6886/1/5121359-2018-II-GE.pdf

Rojas, J. (2007). El Mercantilismo. Teoría, política e historia. *Economía, 30 (59-60)*(5), 76-96. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/1822/1760

Sallenave, J. (2002). *Gerencia y planeación estratégica.* Grupo Editorial Norma. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bqPzq_LvWOQC&oi=fnd&pg=PA1

&ots=VDo-sP8WdL&sig=ZPzeQFzDwx2ShqJIsd0AyvHhCbU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Sánchez Rodríguez, J. H. (2011). Cómo medir la Gestión Empresarial. *Administración*, 86-89. Obtenido de https://www.academia.edu/31824198/C%C3%93MO_MEDIR_LA_GESTI%C3%93N_EMPRESARIAL?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthor-citingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page

Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía , K. (15 de 12 de 2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.

Sánchez, M. J. (2013). *Indicadores de Gestin Empresarial: De la Estrategia a Los Resultados.* Palibrio. Obtenido de https://books.google.es/books?id=Ic7RdmsTSu4C&hl=es

Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development: An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest and the Business Cycle.* Harvard University Press.

Schumpeter, J. (1967). *Teoría del desenvolvimiento económico.* México: Fondo de Cultura Económica.

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración.* México: Pearson educación.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica.* México: LIMUSA.

Tello, M. D. (2006). *Las teorías del Desarrollo Económico Local y la teoría y práctica del proceso de descentralización en los países en desarrollo.* La Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de 247: http://www.pucp.edu.pe/economia/pdf/DDD247.pdf

Valderrama, S. (2018). La investigacion cientifica cualitativa cuanrtitstiv y mixta. *internacionl research lournal*, 124-130.

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto , G. A. (2012). Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII*(14), 126-156. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211026873005

Villa Camacho, M. E. (2015). El Cuadro de Mando Integral: concepto, enfoques y perspectivas. *Fundación Universidad de América, 8*(1), 173-185.

Zandi, F., Arasti, Z., & Bahmani, N. (2014). Business failure factors in Iranian SMEs: Do successful and unsuccessful entrepreneurs have different viewpoints? *Journal of Global Entrepreneurship Research, 4*(1), 1-14. doi:https://doi.org/10.1186/s40497-014-0010-7

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021

| **PROBLEMA GENERAL** | **OBJETIVO GENERAL** | **HIPÓTESIS GENERAL** | **VARIABLE INDEPENDIENTE** | **DIMENSIONES** | **METODOLOGÍA TIPO DE INVESTIGACIÓN** |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿De qué manera influye el Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?<br><br>**PROBLEMAS SECUNDARAIOS**<br><br>1. ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?<br>2. ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?<br>3. ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021?<br>4. ¿De qué manera el Balanced Scorecard influye en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021? | Determinar, cual es la influencia del Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br><br>**OBJETIVOS SECUNDARIOS**<br><br>1. Determinar si el Balanced Scorecard influye en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>2. Determinar si el Balanced Scorecard influye en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>3. Determinar si el Balanced Scorecard influye en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>4. Determinar si el Balanced Scorecard influye en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. | El Balanced Scorecard influye significativamente en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br><br>**HIPÓTESIS SECUNDARIOS**<br><br>1. El Balanced Scorecard influye significativamente en la rentabilidad económica de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>2. El Balanced Scorecard influye significativamente en la calidad del producto de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>3. El Balanced Scorecard influye significativamente en la optimización de recursos de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021.<br>4. El Balanced Scorecard influye significativamente en la innovación de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021. | X. Balanced Scorecard<br><br>**VARIABLE DEPENDIENTE**<br><br>Y. Desarrollo Empresarial | X1. Perspectiva financiera<br>X2 Perspectiva del cliente<br>X3. Perspectiva de procesos<br>X4. Perspectiva de formación y crecimiento<br><br>Y1. Rentabilidad económica.<br>Y2. Calidad del producto<br>Y3. Optimización de recursos<br><br>Y4. Innovación | **Enfoque de investigación**<br>Enfoque cuantitativo, porque se utiliza recolección de datos numéricos<br><br>**Tipo de investigación**<br>Aplicada, porque se utilizarán los conocimientos adquiridos en la practica<br><br>**Diseño de investigación**<br>No experimental, porque se observaron situaciones ya existentes.<br><br>Transversal porque pretende calcular la prevalencia de una muestra y/o resultado en una población definida y en un punto específico<br><br>**Nivel de investigación**<br>**Descriptivo**<br>**Correlacional – Causal** porque se dará a conocer el grado de asociación que existe en las variables<br><br>**Población y muestra.**<br>La población y muestra estará constituida por 68 microempresarios del sector comercial<br><br>**Técnicas de recolección de datos:** Encuesta - cuestionario |

## Anexo 02: Cuestionario

UNDC
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

### CUESTIONARIO

**Proyecto de tesis:**

"Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021"

### Introducción:

Estimados microempresarios, y/o emprendedores, soy Bachiller de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Cañete. En esta ocasión estoy realizando una investigación sobre: "Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021", es por ello que solicito gentilmente contestar con toda la sinceridad las siguientes preguntas del cuestionario, las cuales son de carácter anónimo.

La información que usted proporcionara será de gran aporte y a la vez se utilizara solo para fines estrictamente académicos.

### Instrucciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) en la escala que crea conveniente.

**ESCALA VALORATIVA**

| TOTALMENTE EN DESACUERDO | EN DESACUERDO | NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO | DE ACUERDO | TOTALMENTE DE ACUERDO |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CUESTIONARIO 1 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD** | | | | | | | |
| **PERSPECTIVA FINANCIERA** | | **ESCALA VALORATIVA** | | | | | |
| | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los resultados financieros? | | | | | |
| **2** | ¿Existe en la empresa y/o negocio indicadores de crecimiento financiero? | | | | | |
| **3** | ¿Existe en la empresa y/o negocio objetivos financieros establecidos? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DEL CLIENTE** | | | | | | |
| **4** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción del cliente? | | | | | |
| **5** | ¿Existe en la empresa y/o negocio parámetros para la medición de la calidad del producto y/o servicio? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DE PROCESOS** | | | | | | |
| **6** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los procesos internos? | | | | | |
| **7** | ¿Tiene la empresa y/o negocio identificado los objetivos estratégicos relacionados directamente a los procesos internos? | | | | | |
| **8** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia para optimizar el funcionamiento interno? | | | | | |
| **9** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la efectividad de los procesos internos? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO** | | | | | | |
| **10** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción de los empleados y su rendimiento? | | | | | |
| **11** | ¿Existe en la empresa y/o negocio una plan de programas de capacitación al personal? | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

| CUESTIONARIO 2 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL** | | | | | | |
| **RENTABILIDAD ECONÓMICA** | | **ESCALA VALORATIVA** | | | | |
| | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **12** | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa es rentable? | | | | | |
| **13** | ¿Considera Usted que sus productos y/o servicios son individualmente rentables? | | | | | |
| **14** | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa cuenta con fondos propios? | | | | | |
| **CALIDAD DEL PRODUCTO** | | | | | | |
| **15** | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece cumple con las características y funciones que el cliente necesita? | | | | | |
| **16** | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece satisface la necesidad de sus clientes? | | | | | |
| **17** | ¿Considera Usted que sigue una política de mejora de los productos existentes, y de creación de otros nuevos? | | | | | |
| **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS** | | | | | | |
| **18** | ¿Considera Usted que realiza una adecuada segmentación de los clientes y mercado? | | | | | |
| **19** | ¿Considera Usted que realiza un repaso periódico para poder discernir sus puntos fuertes y débiles? | | | | | |
| **20** | ¿Considera Usted que realiza de forma periódica una valoración sistémica de los proveedores? | | | | | |
| **21** | ¿Considera Usted que existe en su empresa y/o negocio una adecuada política de compra en relación a la actividad o giro de su negocio? | | | | | |
| **INNOVACIÓN** | | | | | | |
| **22** | ¿Considera Usted que utiliza medios innovadores en sus procesos de venta? | | | | | |
| **23** | ¿Considera Usted que su empresa y/o negocio lanza sus nuevos productos antes que sus competidores? | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

## Anexo 03: Validación de Cuestionario

**Experto N° 01** Solicitud y ficha de validación de instrumento

Cañete, 16 de agosto del 2021.

**Señor:** Julio Wu Matta

**ASUNTO:** Evaluación y validación de instrumento

---

**Estimado Magister**

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle su valiosa colaboración.

Actualmente me encuentro realizando una investigación denominada: "Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021", como parte de la tesis que estoy desarrollando en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional de Cañete.

En tal sentido solicito su valiosa colaboración en la evaluación y validación de los cuestionarios: Balanced Scorecard y desarrollo empresarial, siendo imprescindible contar con el juicio de docentes especializados para poder aplicar los mencionados cuestionarios he considerado pertinente acudir a Usted por su experiencia profesional y méritos académicos, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi investigación.

El expediente de validación que le hago llegar, contiene:

| | |
|---|---|
| Anexo 1 | Carta de presentación |
| Anexo 2 | Matriz de consistencia |
| Anexo 3 | Ficha de validación |
| Anexo 4 | Cuestionario 1 |
| Anexo 5 | Cuestionario 2 |

Agradezco de antemano su valioso aporte

Atentamente

Bach. Rayda Maria Villalobos Castro
DNI 73830993

**Formato de Validación de los instrumentos**
**Ficha de Validación de Expertos**

**I. DATOS GENERALES**

| Apellidos y nombres del Experto | Cargo o institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (a) del instrumento. |
|---|---|---|---|
| Mg. Julio Wu Matta | Docente Contratado UNDC | CUESTIONARIO | Villalobos Castro Rayda María |
| **Titulo del trabajo de Investigación:** BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021 | | | |

**II. ASPECTOS A EVALUAR.**

| ITEM | PREGUNTAS | SI | NO |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación? | X | |
| 2 | ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia la variable de investigación? | X | |
| 3 | ¿El instrumento de la recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de investigación? | X | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la o las variables de estudio? | X | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados? | X | |
| 6 | ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente? | X | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | |
| 8 | ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem? | X | |
| 9 | ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem? | X | |
| 10 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio? | X | |
| 11 | ¿La recolección de instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para investigación? | X | |

Observaciones: _____
Sugerencias: _____

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

| | | | |
|---|---|---|---|
| San Vicente de Cañete, 02 de setiembre del 2021 | 06767672 |  | 960732455 |
| **Lugar y fecha** | **DNI** | **Firma del Experto Informante** | **Teléfonos** |

| CUESTIONARIO 1 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD | | | | | | |
| **PERSPECTIVA FINANCIERA** | | **ESCALA VALORATIVA** | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los resultados financieros? | | | | | |
| 2 | ¿Existe en la empresa y/o negocio indicadores de crecimiento financiero? | | | | | |
| 3 | ¿Existe en la empresa y/o negocio objetivos financieros establecidos? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DEL CLIENTE** | | | | | | |
| 4 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción del cliente? | | | | | |
| 5 | ¿Existe en la empresa y/o negocio parámetros para la medición de la calidad del producto y/o servicio? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DE PROCESOS** | | | | | | |
| 6 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los procesos internos? | | | | | |
| 7 | ¿Tiene la empresa y/o negocio identificado los objetivos estratégicos relacionados directamente a los procesos internos? | | | | | |
| 8 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia para optimizar el funcionamiento interno? | | | | | |
| 9 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la efectividad de los procesos internos? | | | | | |
| **PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO** | | | | | | |
| 10 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción de los empleados y su rendimiento? | | | | | |
| 11 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una plan de programas de capacitación al personal? | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

| CUESTIONARIO 2 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL | | | | | | | |
| RENTABILIDAD ECONÓMICA | | ESCALA VALORATIVA | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa es rentable? | | | | | | |
| 13 | ¿Considera Usted que sus productos y/o servicios son individualmente rentables? | | | | | | |
| 14 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa cuenta con fondos propios? | | | | | | |
| CALIDAD DEL PRODUCTO | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece cumple con las características y funciones que el cliente necesita? | | | | | | |
| 16 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece satisface la necesidad de sus clientes? | | | | | | |
| 17 | ¿Considera Usted que sigue una política de mejora de los productos existentes, y de creación de otros nuevos? | | | | | | |
| OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS | | | | | | | |
| 18 | ¿Considera Usted que realiza una adecuada segmentación de los clientes y mercado? | | | | | | |
| 19 | ¿Considera Usted que realiza un repaso periódico para poder discernir sus puntos fuertes y débiles? | | | | | | |
| 20 | ¿Considera Usted que realiza de forma periódica una valoración sistémica de los proveedores? | | | | | | |
| 21 | ¿Considera Usted que existe en su empresa y/o negocio una adecuada política de compra en relación a la actividad o giro de su negocio? | | | | | | |
| INNOVACIÓN | | | | | | | |
| 22 | ¿Considera Usted que utiliza medios innovadores en sus procesos de venta? | | | | | | |
| 23 | ¿Considera Usted que su empresa y/o negocio lanza sus nuevos productos antes que sus competidores? | | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): **90%**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN.**

Lugar y fecha: San Vicente, 02 de setiembre del 2021



Firma de experto

DNI: 06767672

**Experto N° 02** Solicitud y ficha de validación de instrumento

Cañete, 16 de agosto del 2021.

**Señor:** Félix Cahuas Andrade

**ASUNTO:** Evaluación y validación de instrumento

---

**Estimado Magister**

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle su valiosa colaboración.

Actualmente me encuentro realizando una investigación denominada: "Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021", como parte de la tesis que estoy desarrollando en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional de Cañete.

En tal sentido solicito su valiosa colaboración en la evaluación y validación de los cuestionarios: Balanced Scorecard y desarrollo empresarial, siendo imprescindible contar con el juicio de docentes especializados para poder aplicar los mencionados cuestionarios he considerado pertinente acudir a Usted por su experiencia profesional y méritos académicos, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi investigación.

El expediente de validación que le hago llegar, contiene:

| | |
|---|---|
| Anexo 1 | Carta de presentación |
| Anexo 2 | Matriz de consistencia |
| Anexo 3 | Ficha de validación |
| Anexo 4 | Cuestionario 1 |
| Anexo 5 | Cuestionario 2 |

Agradezco de antemano su valioso aporte

Atentamente



Bach. Rayda María Villalobos Castro
DNI 73830993

**Formato de Validación de los instrumentos**
**Ficha de Validación de Expertos**

**I. DATOS GENERALES**

| Apellidos y nombres del Experto | Cargo o institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (a) del instrumento. |
|---|---|---|---|
| Mg. Félix Calmas Andrade | Docente Contratado UTP | CUESTIONARIO | Villalobos Castro Rayda María |
| **Título del trabajo de Investigación:** BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021 | | | |

**II. ASPECTOS A EVALUAR.**

| ITEM | PREGUNTAS | SI | NO |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación? | X | |
| 2 | ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia la variable de investigación? | X | |
| 3 | ¿El instrumento de la recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de investigación? | X | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la o las variables de estudio? | X | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados? | X | |
| 6 | ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente? | X | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | |
| 8 | ¿En el instrumento de recoleccion de datos Usted no eliminaria algún item? | X | |
| 9 | ¿En el instrumento de recoleccion de datos Usted no agregaria algún item? | X | |
| 10 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio? | X | |
| 11 | ¿La recolección de instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para investigación? | X | |

Observaciones: _____
Sugerencias: _____

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

| | | | |
|---|---|---|---|
| San Vicente de Cañete, 02 de setiembre del 2021 | 09271103 |  Colaborador | 929453135 |
| **Lugar y fecha** | **DNI** | **Firma del Experto Informante** | **Teléfonos** |

| CUESTIONARIO 1 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD | | | | | | | |
| PERSPECTIVA FINANCIERA | | ESCALA VALORATIVA | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los resultados financieros? | | | | | | |
| 2 | ¿Existe en la empresa y/o negocio indicadores de crecimiento financiero? | | | | | | |
| 3 | ¿Existe en la empresa y/o negocio objetivos financieros establecidos? | | | | | | |
| PERSPECTIVA DEL CLIENTE | | | | | | | |
| 4 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción del cliente? | | | | | | |
| 5 | ¿Existe en la empresa y/o negocio parámetros para la medición de la calidad del producto y/o servicio? | | | | | | |
| PERSPECTIVA DE PROCESOS | | | | | | | |
| 6 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los procesos internos? | | | | | | |
| 7 | ¿Tiene la empresa y/o negocio identificado los objetivos estratégicos relacionados directamente a los procesos internos? | | | | | | |
| 8 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia para optimizar el funcionamiento interno? | | | | | | |
| 9 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la efectividad de los procesos internos? | | | | | | |
| PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO | | | | | | | |
| 10 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción de los empleados y su rendimiento? | | | | | | |
| 11 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una plan de programas de capacitación al personal? | | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

| CUESTIONARIO 2 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL | | | | | | | |
| RENTABILIDAD ECONÓMICA | | ESCALA VALORATIVA | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa es rentable? | | | | | | |
| 13 | ¿Considera Usted que sus productos y/o servicios son individualmente rentables? | | | | | | |
| 14 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa cuenta con fondos propios? | | | | | | |
| CALIDAD DEL PRODUCTO | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece cumple con las características y funciones que el cliente necesita? | | | | | | |
| 16 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece satisface la necesidad de sus clientes? | | | | | | |
| 17 | ¿Considera Usted que sigue una política de mejora de los productos existentes, y de creación de otros nuevos? | | | | | | |
| OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS | | | | | | | |
| 18 | ¿Considera Usted que realiza una adecuada segmentación de los clientes y mercado? | | | | | | |
| 19 | ¿Considera Usted que realiza un repaso periódico para poder discernir sus puntos fuertes y débiles? | | | | | | |
| 20 | ¿Considera Usted que realiza de forma periódica una valoración sistémica de los proveedores? | | | | | | |
| 21 | ¿Considera Usted que existe en su empresa y/o negocio una adecuada política de compra en relación a la actividad o giro de su negocio? | | | | | | |
| INNOVACIÓN | | | | | | | |
| 22 | ¿Considera Usted que utiliza medios innovadores en sus procesos de venta? | | | | | | |
| 23 | ¿Considera Usted que su empresa y/o negocio lanza sus nuevos productos antes que sus competidores? | | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): **90%**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN.**

Lugar y fecha: San Vicente, 02 de setiembre del 2021

Colaborador

DNI: 09271103

**Experto N° 03** Solicitud y ficha de validación de instrumento

Cañete, 16 de agosto del 2021.

**Señor:** José Luyo Luyo

**ASUNTO:** Evaluación y validación de instrumento

---

**Estimado Magister**

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle su valiosa colaboración.

Actualmente me encuentro realizando una investigación denominada: "Balanced Scorecard en el desarrollo empresarial de las Mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021", como parte de la tesis que estoy desarrollando en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional de Cañete.

En tal sentido solicito su valiosa colaboración en la evaluación y validación de los cuestionarios: Balanced Scorecard y desarrollo empresarial, siendo imprescindible contar con el juicio de docentes especializados para poder aplicar los mencionados cuestionarios he considerado pertinente acudir a Usted por su experiencia profesional y méritos académicos, sus observaciones y recomendaciones contribuirán para mejorar la versión final de mi investigación.

El expediente de validación que le hago llegar, contiene:

| | |
|---|---|
| Anexo 1 | Carta de presentación |
| Anexo 2 | Matriz de consistencia |
| Anexo 3 | Ficha de validación |
| Anexo 4 | Cuestionario 1 |
| Anexo 5 | Cuestionario 2 |

Agradezco de antemano su valioso aporte

Atentamente



Bach. Rayda María Villalobos Castro
DNI 73830993

**Formato de Validación de los instrumentos**
**Ficha de Validación de Expertos**

**I. DATOS GENERALES**

| Apellidos y nombres del Experto | Cargo o institución donde labora | Nombre del Instrumento | Autor (a) del instrumento. |
|---|---|---|---|
| Mg. José Luyo Luyo | Docente UTP | CUESTIONARIO | Villalobos Castro Rayda María |
| **Título del trabajo de Investigación:** BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021 | | | |

**II. ASPECTOS A EVALUAR.**

| ITEM | PREGUNTAS | SI | NO |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación? | X | |
| 2 | ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia la variable de investigación? | X | |
| 3 | ¿El instrumento de la recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de investigación? | X | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la o las variables de estudio? | X | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados? | X | |
| 6 | ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente? | X | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | |
| 8 | ¿Del instrumento de recolección de datos, usted eliminaría algún ítem? | X | |
| 9 | ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem? | X | |
| 10 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio? | X | |
| 11 | ¿La recolección de instrumento de datos es clara, sencilla y precisa para investigación? | X | |

Observaciones: _____
Sugerencias: _____

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

| | | | |
|---|---|---|---|
| San Vicente de Cañete, 02 de setiembre del 2021 | 07307806 |  | 994918574 |
| **Lugar y fecha** | **DNI** | **Firma del Experto Informante** | **Teléfonos** |

| CUESTIONARIO 1 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD | | | | | | |
| PERSPECTIVA FINANCIERA | | ESCALA VALORATIVA | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los resultados financieros? | | | | | |
| 2 | ¿Existe en la empresa y/o negocio indicadores de crecimiento financiero? | | | | | |
| 3 | ¿Existe en la empresa y/o negocio objetivos financieros establecidos? | | | | | |
| PERSPECTIVA DEL CLIENTE | | | | | | |
| 4 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción del cliente? | | | | | |
| 5 | ¿Existe en la empresa y/o negocio parámetros para la medición de la calidad del producto y/o servicio? | | | | | |
| PERSPECTIVA DE PROCESOS | | | | | | |
| 6 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir los procesos internos? | | | | | |
| 7 | ¿Tiene la empresa y/o negocio identificado los objetivos estratégicos relacionados directamente a los procesos internos? | | | | | |
| 8 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia para optimizar el funcionamiento interno? | | | | | |
| 9 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la efectividad de los procesos internos? | | | | | |
| PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO | | | | | | |
| 10 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una estrategia que le permita medir la satisfacción de los empleados y su rendimiento? | | | | | |
| 11 | ¿Existe en la empresa y/o negocio una plan de programas de capacitación al personal? | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

| CUESTIONARIO 2 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO EMPRESARIAL | | | | | | | |
| **RENTABILIDAD ECONÓMICA** | | **ESCALA VALORATIVA** | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 12 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa es rentable? | | | | | | |
| 13 | ¿Considera Usted que sus productos y/o servicios son individualmente rentables? | | | | | | |
| 14 | ¿Considera Usted que su negocio y/o empresa cuenta con fondos propios? | | | | | | |
| **CALIDAD DEL PRODUCTO** | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece cumple con las características y funciones que el cliente necesita? | | | | | | |
| 16 | ¿Considera Usted que el producto y/o servicio que ofrece satisface la necesidad de sus clientes? | | | | | | |
| 17 | ¿Considera Usted que sigue una política de mejora de los productos existentes, y de creación de otros nuevos? | | | | | | |
| **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS** | | | | | | | |
| 18 | ¿Considera Usted que realiza una adecuada segmentación de los clientes y mercado? | | | | | | |
| 19 | ¿Considera Usted que realiza un repaso periódico para poder discernir sus puntos fuertes y débiles? | | | | | | |
| 20 | ¿Considera Usted que realiza de forma periódica una valoración sistémica de los proveedores? | | | | | | |
| 21 | ¿Considera Usted que existe en su empresa y/o negocio una adecuada política de compra en relación a la actividad o giro de su negocio? | | | | | | |
| **INNOVACIÓN** | | | | | | | |
| 22 | ¿Considera Usted que utiliza medios innovadores en sus procesos de venta? | | | | | | |
| 23 | ¿Considera Usted que su empresa y/o negocio lanza sus nuevos productos antes que sus competidores? | | | | | | |

**Comentarios y sugerencias:**

Gracias por su valiosa colaboración.

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): **90%**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN.**

Lugar y fecha: San Vicente, 02 de setiembre del 2021



Firma de experto

DNI: 07307806

## Anexo 04: Presupuesto

### a) Analítico

Se detalla en las siguientes tablas cada uno de los materiales y servicios utilizados para la realización de la presente investigación.

**Tabla N° 18** Bienes utilizados en la investigación

| Descripción | Unid. | Cant. | P. Unitario (S/.) | Total (S/.) |
|---|---|---|---|---|
| Hojas bond A- 4 Report Premium | Pqt | 4 | 20.00 | 80.00 |
| Cartucho de tinta negra para impresora HP-deskjet 2050 | Unid. | 3 | 75.00 | 225.00 |
| Libros | Unid. | 3 | 100.00 | 300.00 |
| | | | **TOTAL** | **S/. 605.00** |

Nota: Elaboración propia

**Tabla N° 19** Servicios utilizados en la investigación

| Descripción | Unid | Cant. | P. Unitario (S/.) | Total (S/.) |
|---|---|---|---|---|
| Internet | Mensual | 21 | 70.00 | 1,470.00 |
| Fotocopias | Unid. | 1000 | 0.04 | 40.00 |
| Fondo para imprevistos | General | - | - | 200.00 |
| Gastos de movilidad | General | - | - | 300.00 |
| | | | **TOTAL** | **S/. 2,010.00** |

Nota: Elaboración propia

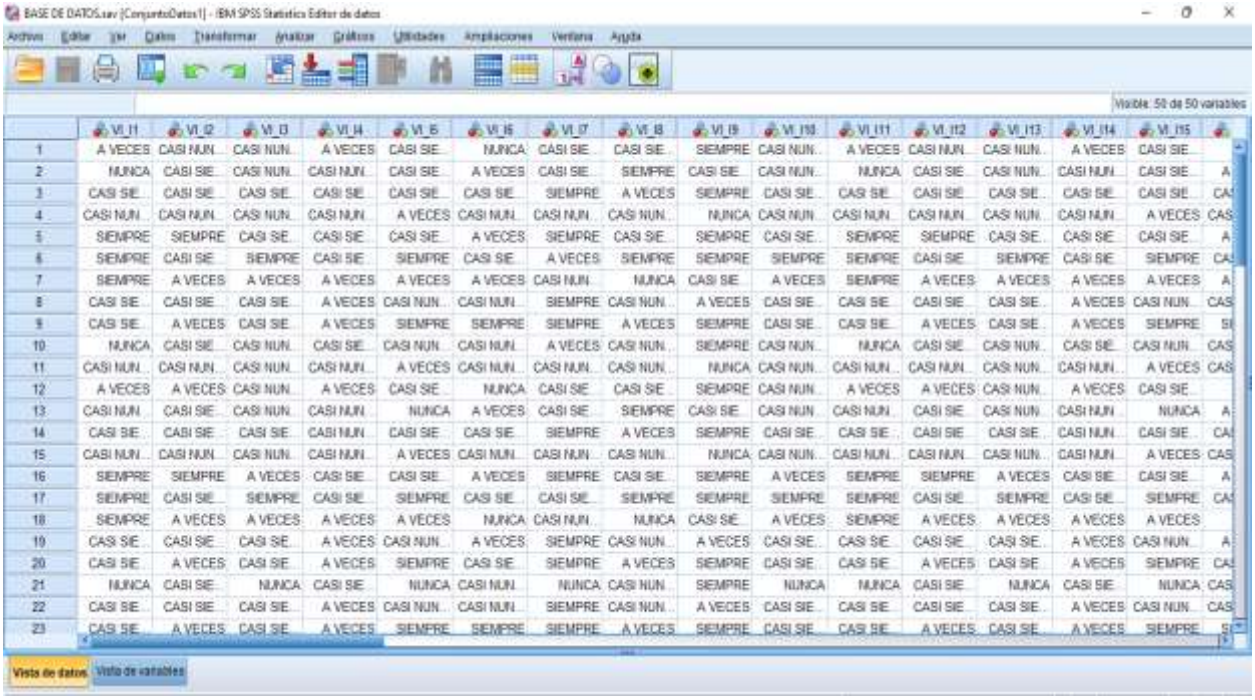
**b) Consolidado**

**Tabla N° 20** Consolidad de bienes y servicios utilizados en la investigación

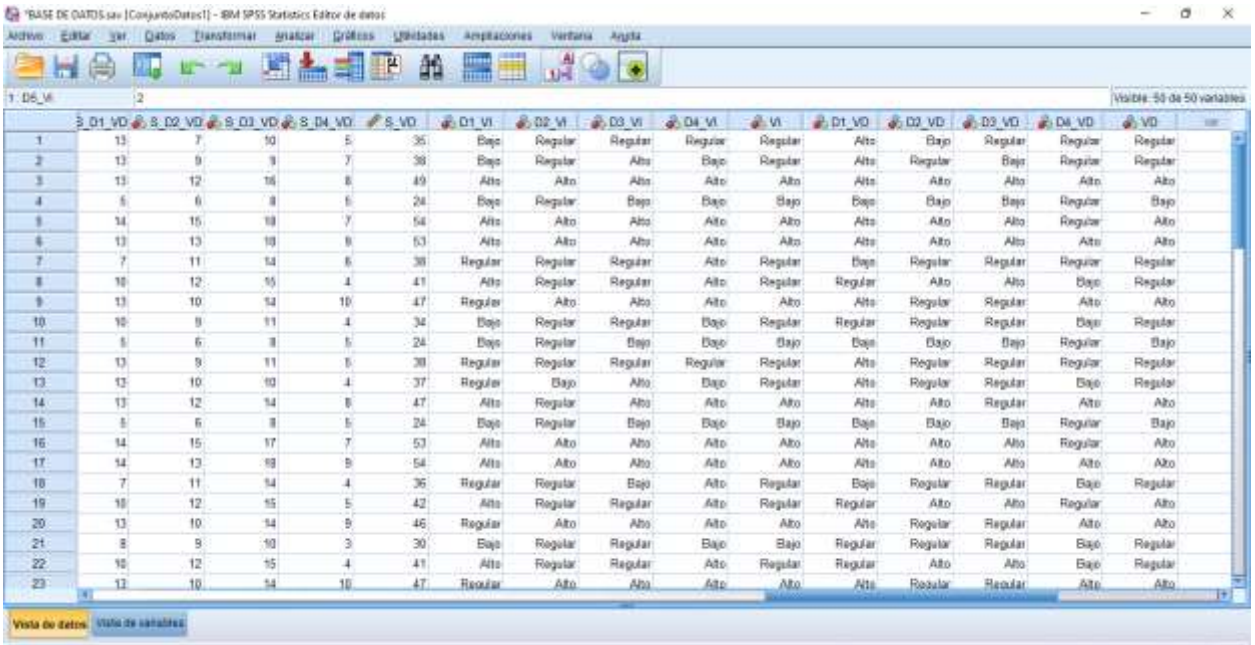
| Descripción | Monto total |
|---|---|
| Bienes | s/. 605.00 |
| Servicios | s/. 2,010.00 |
| **TOTAL** | s/. 2,615.00 |

El presupuesto para bienes y servicios asciende a 2,615.00 soles.

## Anexo 05: Datos estadísticos en el SPSS



| | VI_I1 | VI_I2 | VI_I3 | VI_I4 | VI_I5 | VI_I6 | VI_I7 | VI_I8 | VI_I9 | VI_I10 | VI_I11 | VI_I12 | VI_I13 | VI_I14 | VI_I15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... | NUNCA | CASI SIE... | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI NUN... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... |
| 2 | NUNCA | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI NUN... | NUNCA | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI SIE... |
| 3 | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... |
| 4 | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | NUNCA | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES |
| 5 | SIEMPRE | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... |
| 6 | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE |
| 7 | SIEMPRE | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | CASI NUN... | NUNCA | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES |
| 8 | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | SIEMPRE | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... |
| 9 | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE |
| 10 | NUNCA | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI NUN... | SIEMPRE | CASI NUN... | NUNCA | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI SIE... | CASI NUN... |
| 11 | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | NUNCA | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES |
| 12 | A VECES | A VECES | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... | NUNCA | CASI SIE... | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI NUN... | A VECES | A VECES | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... |
| 13 | CASI NUN... | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | NUNCA | A VECES | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI NUN... | NUNCA |
| 14 | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI SIE... | CASI SIE... | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI NUN... | CASI SIE... |
| 15 | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | NUNCA | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | CASI NUN... | A VECES |
| 16 | SIEMPRE | SIEMPRE | A VECES | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | SIEMPRE | A VECES | CASI SIE... | CASI SIE... |
| 17 | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE |
| 18 | SIEMPRE | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES | NUNCA | CASI NUN... | NUNCA | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | A VECES | A VECES | A VECES | A VECES |
| 19 | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... | A VECES | SIEMPRE | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... |
| 20 | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE |
| 21 | NUNCA | CASI SIE... | NUNCA | CASI SIE... | NUNCA | CASI NUN... | NUNCA | CASI NUN... | SIEMPRE | NUNCA | NUNCA | CASI SIE... | NUNCA | CASI SIE... | NUNCA |
| 22 | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... | CASI NUN... | SIEMPRE | CASI NUN... | A VECES | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI NUN... |
| 23 | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE | SIEMPRE | SIEMPRE | A VECES | SIEMPRE | CASI SIE... | CASI SIE... | A VECES | CASI SIE... | A VECES | SIEMPRE |



| | S_D1_VD | S_D2_VD | S_D3_VD | S_D4_VD | S_VD | D1_VI | D2_VI | D3_VI | D4_VI | VI | D1_VD | D2_VD | D3_VD | D4_VD | VD |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 13 | 7 | 10 | 5 | 35 | Bajo | Regular | Regular | Regular | Regular | Alto | Bajo | Regular | Regular | Regular |
| 2 | 13 | 9 | 9 | 7 | 38 | Bajo | Regular | Alto | Bajo | Regular | Alto | Regular | Bajo | Regular | Regular |
| 3 | 13 | 12 | 16 | 8 | 49 | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto |
| 4 | 6 | 6 | 8 | 6 | 24 | Bajo | Regular | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Regular | Bajo |
| 5 | 14 | 15 | 18 | 7 | 54 | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Alto |
| 6 | 13 | 13 | 18 | 9 | 53 | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto |
| 7 | 7 | 11 | 14 | 6 | 38 | Regular | Regular | Regular | Alto | Regular | Bajo | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 8 | 10 | 12 | 15 | 4 | 41 | Alto | Regular | Regular | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto | Bajo | Regular |
| 9 | 13 | 10 | 14 | 10 | 47 | Regular | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto |
| 10 | 10 | 9 | 11 | 4 | 34 | Bajo | Regular | Regular | Bajo | Regular | Regular | Regular | Regular | Bajo | Regular |
| 11 | 6 | 6 | 8 | 6 | 24 | Bajo | Regular | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Regular | Bajo |
| 12 | 13 | 9 | 11 | 5 | 38 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Alto | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 13 | 13 | 10 | 10 | 4 | 37 | Regular | Bajo | Alto | Bajo | Regular | Alto | Regular | Regular | Bajo | Regular |
| 14 | 13 | 12 | 14 | 8 | 47 | Alto | Regular | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Alto | Alto |
| 15 | 6 | 6 | 8 | 6 | 24 | Bajo | Regular | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Bajo | Regular | Bajo |
| 16 | 14 | 15 | 17 | 7 | 53 | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Alto |
| 17 | 14 | 13 | 18 | 9 | 54 | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto |
| 18 | 7 | 11 | 14 | 4 | 36 | Regular | Regular | Bajo | Alto | Regular | Bajo | Regular | Regular | Bajo | Regular |
| 19 | 10 | 12 | 15 | 5 | 42 | Alto | Regular | Regular | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto | Regular | Alto |
| 20 | 13 | 10 | 14 | 9 | 46 | Regular | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto |
| 21 | 8 | 9 | 10 | 3 | 30 | Bajo | Regular | Regular | Bajo | Bajo | Regular | Regular | Regular | Bajo | Regular |
| 22 | 10 | 12 | 15 | 4 | 41 | Alto | Regular | Regular | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto | Bajo | Regular |
| 23 | 13 | 10 | 14 | 10 | 47 | Regular | Alto | Alto | Alto | Alto | Alto | Regular | Regular | Alto | Alto |

**Anexo 06: Ubicación geográfica de la ejecución de la investigación**



**San Vicente, 17 de Marzo del 2023**

**VICEPRESIDENCIA ACADEMICA**

**CONSTANCIA ANTIPLAGIO DEL SOFTWARE TURNITIN - UNDC**

**DATOS DEL ALUMNO:**

**Apellidos y Nombres** **:** Villalobos Castro, Rayda María.

**Código de Alumno** **:** 1573830993.

**Escuela Profesional** **:** Administración.

**TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:**

"Balanced scorecard en el desarrollo empresarial de las mipymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021".

**HACE CONSTAR:**

El presente documento acredita que el Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **"NO SE CONSIDERA PLAGIO INTENCIONAL AL TENER UN GRADO DE SIMILITUD DEL 16% Y NO SOBREPASAR EL MAXIMO DEL 20% DE SIMILITUD, CONSIDERADO EN EL REGLAMENTO PARA OTORGAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER Y TITULO PROFESIONAL EN LA UNDC**; por lo tanto, se considera originalidad del trabajo de Investigación presentado a *Unidad de Biblioteca Central - Universidad Nacional de Cañete.*

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: HUAMAN OJEDA PEDRO VICTOR FIR 15430085 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/03/2023 09:25:33-0500

**Prof. Pedro V. Huamán Ojeda**
**Asistente de Biblioteca**
**FIRMA DIGITAL DE CONFORMIDAD**

Se expide este documento para los fines pertinente.

**ADJ. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO, CON LAS CORRECCIONES Y ESTADÍSTICA EN PDF.**

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 am horas, del día 20 de abril del 2023, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy
Secretario (a): Dr. Ramon Osorio Alberto Bueno
Vocal : Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Para el acto de sustentación de la tesis intitulada: **"Balanced scorecard en el desarrollo empresarial de las MiPymes del distrito de San Vicente de Cañete, 2021"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por la graduada: Br. **Rayda María Villalobos Castro**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

| Criterio | Malo (0) | Regular (2) | Bueno (3) | Muy bueno (4) | Excelente (5) | Puntaje |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Claridad de la exposición | | | | | X | 5 |
| Dominio del tema | | | X | | | 3 |
| Visión holística del trabajo | | | | X | | 4 |
| Uso de recursos audiovisuales | | | | X | | 4 |
| | | | | | Total | 16 |

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. ( X ) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de..... (.DIECISEIS.....)

| Nota del Informe | Nota de Sustentación | Nota Final |
|---|---|---|
| 16 | 16 | 16 |

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 11:40 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

| Dr. Ramón Osorio Alberto Bueno<br>Secretario<br>Jurado Evaluador<br>Facultad de Ciencias Empresariales | Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy<br>Presidente<br>Jurado Evaluador<br>Facultad de Ciencias Empresariales | Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte<br>Vocal<br>Jurado Evaluador<br>Facultad de Ciencias Empresariales |
|---|---|---|


Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

Escaneado con CamScanner

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNDC

## I INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

### 1.1 Título del documento:

**BALANCED SCORECARD EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL DISTRITO DE SAN VICENTE DE CAÑETE, 2021**

### 1.2 Descripción (Seleccionar)

| | | | |
|---|---|---|---|
| Tesis de Pregrado | X | Libro | |
| Tesis de Maestría | | Capítulo de libro | |
| Tesis de Doctorado | | Monografía | |
| Trabajo de Investigación | | Artículo | |
| Tesis de Segunda Especialidad | | Conferencia | |
| Trabajo de Suficiencia Profesional | | Programa informativo | |
| Trabajo académico | | Datos | |

### 1.3 Autores del documento

| Apellidos completos | Nombres completos | Correo electrónico | DNI | ORCID |
|---|---|---|---|---|
| VILLALOBOS CASTRO | RAYDA MARIA | Rayda.vc@gmail.com | 73830993 | 0009-0007-0170-8317 |
| | | | | |
| | | | | |

### 1.4 Asesor (es)

| Apellidos completos | Nombres completos | Correo electrónico | DNI | ORCID |
|---|---|---|---|---|
| RÍOS RIOS | SEGUNDO WALDEMAR | Waldoigv@hotmail.com | 06799562 | 0000-0003-1202-5523 |
| | | | | |

### 1.5 Centro de Investigación

| | |
|---|---|
| Facultad | CIENCIAS EMPRESARIALES |
| Escuela Profesional | ADMINISTRACION |

## I. ORIGINALIDAD DEL TRABAJO PRESENTADO

Con la presentación de esta ficha, el(los) autor(es) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal,



Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

## III. AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO PRESENTADO

3.1 Por medio del presente documento, afirmo y garantizo(amos) ser el (los) legítimo (s), titular(es) de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los entregables, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos" que serán incluidos en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cañete (en adelante, la "Universidad").

3.2 Autorizo a la Universidad a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional de la Universidad y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N* 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con su Repositorio Institucional. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

3.3 En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.



Firma

17 de Abril del 2024

## IV: PUBLICACIÓN DIFERIDA

Este ítem solo es de interés para los autores que han decidido la publicación diferida de sus documentos. Caso contrario, obviar este apartado.

| Autorización | Motivo (marcar) | | Firma |
|---|---|---|---|
| Solicito la publicación diferida del documento depositado en el repositorio, por 12 meses. (indicar el tiempo que solicita) | Exclusividad de revista, editor | | |
| | Por patente | | |
| | Secreto o seguridad nacional | | |
| | Por otras razones | | |



Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

Cualquier motivo utilizado, el solicitante debe acreditar con documento su pedido (subir junto con la autorización la evidencia que sustenta su solicitud).



Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

**AUTORIZACIÓN COMO REPRESENTANTE DE COAUTORES**

Aplicable solo en caso de que existan varios autores en el trabajo de investigación

YO, ……con DNI N* ……..
en mi calidad de autor y actuando en representación de mis co-autores, autorizo la publicación del documento indicado en el punto 1, bajo las condiciones indicadas en el punto 2 y 3, dejando constancia que el archivo digital que estoy entregando a la Universidad Nacional de Cañete, como parte del proceso de obtención del título profesional o grado académico, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.

_____ _____

Firma Fecha



Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".