

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Balanced scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023**

**Para Optar el Título Profesional de:**

**Economista**

**Autores:**

**Bach. Darwin BERNACHEA HIDALGO**

**Bach. Noemi LINO AMBROCIO**

**Asesor:**

**Mag. Felipe Oreste HUAPAYA ZAVALA**

**Cerro de Pasco - Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Balanced scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**D. José Pablo SALAS GAMARRA**  
**PRESIDENTE**

---

**Mag. Francisco Alfredo HIDALGO MAYTA**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Contables**  
**Unidad de Investigación**

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

## **INFORME DE ORIGINALIDAD N° 020-2024**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Originality, que a continuación se detalla:

**Presentado por:**

Darwin BERNACHEA HIDALGO y Noemi LINO AMBROCIO

**Escuela de Formación Profesional**

Economía

**Tipo de trabajo:**

Tesis

**Título del trabajo**

Balanced scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023

**Asesor:**

**Mag. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA**

Índice de Similitud: **29%**

**Calificativo**

**APROBADO**

Se adjunta al presente informe, el reporte de identificación del porcentaje de similitud general: asimismo, a través del correo institucional de la Oficina de Grados y Títulos de nuestra Facultad – FACEC. Envío en la fecha el reporte completo de Turnitin; todo ello, en atención al Memorando N° 0000074-2024-UNDAC-D/DFCCEC.

Cerro de Pasco, 25 de junio del 2024



Firmado digitalmente por BERNALDO FAUSTINO Carlos David FAU 20154926246 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 25.06.2024 01:15:45 -05:00

Dr. Carlos D. BERNALDO FAUSTINO  
Director de la Unidad de Investigación-FACEC

## **DEDICATORIA**

Con profundo amor y gratitud, dedicamos esta tesis a ustedes, quienes han sido nuestra inspiración, guía y apoyo incondicional a lo largo de esta formación académica. Sus sacrificios, enseñanzas y aliento han sido el faro que nos ha guiado en cada etapa de nuestras vidas.

Con profundo reconocimiento y gratitud, dedicamos a ustedes apreciados docentes de la E.F.P. de Economía, quienes han sido faros de sabiduría y guías en nuestro camino académico. Sus conocimientos, orientación y apoyo han sido fundamentales para nuestro crecimiento intelectual y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, fuente de toda bondad y amor, dedicamos este momento de reflexión y agradecimiento. En medio de nuestros desafíos y alegrías, reconocemos Tu presencia constante y Tu mano protectora que nos guía en cada paso del camino.

A nuestros amados padres, expresamos nuestro más sincero agradecimiento por todo lo que han hecho por nosotros a lo largo de los años. Vuestra dedicación, sacrificio y amor incondicional han sido la fuerza motriz detrás de nuestro crecimiento y desarrollo profesional.

A los docentes nuestra profunda gratitud y aprecio, deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su dedicación, sabiduría y compromiso a lo largo de nuestra trayectoria académica. Vuestra pasión por enseñar, vuestra paciencia infinita y vuestro constante estímulo han sido una inspiración para nosotros.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023. Según el tipo de investigación no experimental; diseño correlacional, con una población de 170 Mypes, siendo la una muestra de 118 Mypes, la técnica encuesta y el instrumento escala de Likert.

Para explicar la incidencia del Balanced Scorecard sobre la variable gestión financiera, se usó los test estadísticos F, t y Pearson, según los resultados:  $F_c > F_t$  ( $950.786 > 3.922$ ), se rechaza la hipótesis nula, la variable Balanced Scorecard es significativo en el modelo de regresión, existe evidencia estadística que El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023. Según el  $R^2$  indica el 84.90% de la variación total de los valores de la gestión financiera esta explicada por la variación del Balanced Scorecard.

La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023, con una correlación de 0.877 positiva alta. La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023, con una correlación de 0.900 positiva muy alta. La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023 con una correlación de 0.853 positiva alta y La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023 con una correlación de 0.836 positiva alta.

**Palabras Claves:** Balanced Scorecard y gestión financiera

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine how the Balanced Scorecard affects the financial management of textile and footwear SMEs in the district of Chaupimarca, Pasco 2023. According to the type of non-experimental research; correlational design, with a population of 170 MSEs, being a sample of 118 MSEs, the survey technique and the Likert scale instrument.

To explain the incidence of the Balanced Scorecard on the financial management variable, the statistical tests F, t and Pearson were used, according to the results:  $F_c > F_t$  ( $950.786 > 3.922$ ), the null hypothesis is rejected, the Balanced Scorecard variable is significant in the regression model, there is statistical evidence that the Balanced Scorecard has a significant impact on the financial management of the textile and footwear Mypes in the district of Chaupimarca, Pasco 2023. According to the R2 indicates that 84.90% of the total variation of the values of financial management is explained by the variation of the Balanced Scorecard.

The financial perspective has a significant impact on the financial management of the textile and footwear MSEs in the district of Chaupimarca, Pasco 2023, with a high positive correlation of 0.877. The customer perspective has a significant impact on the financial management of the textile and footwear MSEs in the district of Chaupimarca, Pasco 2023, with a correlation of 0.900 very high positive. The perspective of internal processes has a significant impact on the financial management of the textile and footwear MSEs in the district of Chaupimarca, Pasco 2023 with a correlation of 0.853 high positive and The perspective of learning and growth has a significant impact on the financial management of the textile and footwear MSEs in the district of Chaupimarca, Pasco 2023 with a correlation of 0.836 high positive.

**Keywords:** Balanced Scorecard and financial asset management

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023. En el dinámico entorno empresarial actual, la gestión financiera eficiente y efectiva es esencial para el éxito y la sostenibilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes). En particular, en el distrito de Chaupimarca, Pasco, donde las industrias textiles y de calzado desempeñan un papel crucial en la economía local, la implementación de herramientas de gestión como el Balanced Scorecard (BSC) adquiere una relevancia significativa.

El Balanced Scorecard, o Cuadro de Mando Integral, ha demostrado ser una herramienta poderosa para medir y gestionar el desempeño empresarial en diversas áreas, incluida la financiera. En el contexto de las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca, su aplicación ofrece una oportunidad única para mejorar la toma de decisiones estratégicas, optimizar los recursos financieros y promover la sostenibilidad a largo plazo.

En esta investigación, exploraremos cómo la implementación del Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de las Mypes textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca, Pasco, durante el año 2023. Analizamos cómo esta herramienta contribuye a la mejora del rendimiento financiero, la optimización de los recursos y la consecución de los objetivos empresariales en un entorno altamente competitivo y cambiante.

Mediante un enfoque detallado en las prácticas de gestión financiera y el impacto del Balanced Scorecard, esta investigación busca proporcionar una visión clara de cómo las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca pueden fortalecer su posición competitiva y garantizar su viabilidad a largo plazo en el mercado local y más allá

En el Capítulo I: consideramos el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

En el Capítulo III, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

En el Capítulo IV, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual se aplicó el estadístico F, t, y Pearson para explicar y relacionar las variables.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, llegamos a la conclusión: El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023 y según el  $R^2$  indica el 84.90% de la variación total de los valores de la gestión financiera esta explicada por la variación del Balanced Scorecard.

## **INDICE**

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación.....	2
1.3. Formulación del Problema .....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problemas Específicos .....	3
1.4. Formulación de Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4
1.5. Justificación de la Investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	11

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio .....	13
2.2. Bases Teóricas-Científicas .....	21
2.2.1. Balanced Scorecard .....	21
2.2.2. Gestión Financiera.....	32

2.3.	Definición de términos básicos .....	38
2.4.	Formulación de Hipótesis .....	40
2.4.1.	Hipótesis general .....	40
2.4.2.	Hipótesis Específicos.....	40
2.5.	Identificación de Variables .....	41
2.6.	Operacionalización de Variables e Indicadores .....	41

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de Investigación.....	43
3.2.	Nivel de Investigación .....	43
3.3.	Métodos de Investigación .....	43
3.4.	Diseño de Investigación .....	44
3.5.	Población y Muestra.....	44
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	45
3.7.	Selección y Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	46
3.8.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	46
3.9.	Tratamiento Estadístico.....	47
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica .....	47

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	48
4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de resultados.....	48
4.3.	Prueba de Hipótesis.....	76
4.4.	Discusión de Resultados .....	84

#### **CONCLUSIONES**

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Variables e indicadores .....	41
<b>Tabla 2:</b> Estadísticas de fiabilidad.....	46
<b>Tabla 3:</b> ¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción? .....	49
<b>Tabla 4:</b> ¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?.....	50
<b>Tabla 5:</b> ¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas? .....	51
<b>Tabla 6:</b> ¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?.52	
<b>Tabla 7:</b> ¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa? .....	53
<b>Tabla 8:</b> ¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?.....	54
<b>Tabla 9:</b> ¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard? .....	55
<b>Tabla 10:</b> ¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?.....	56
<b>Tabla 11:</b> ¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas? .....	57
<b>Tabla 12:</b> ¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard? .....	58
<b>Tabla 13:</b> ¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos? .....	59
<b>Tabla 14:</b> ¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?.....	60
<b>Tabla 15:</b> ¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?.....	61

<b>Tabla 16:</b> ¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos? .....	62
<b>Tabla 17:</b> ¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?.....	63
<b>Tabla 18:</b> ¿En su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo? .....	64
<b>Tabla 19:</b> ¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa? .....	65
<b>Tabla 20:</b> ¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?.....	66
<b>Tabla 21:</b> ¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera? .....	67
<b>Tabla 22:</b> ¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?.....	68
<b>Tabla 23:</b> ¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?.....	69
<b>Tabla 24:</b> ¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?.....	70
<b>Tabla 25:</b> ¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?.....	71
<b>Tabla 26:</b> ¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?.....	72
<b>Tabla 27:</b> ¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?.....	73
<b>Tabla 28:</b> Resumen del modelo <sup>b</sup> .....	75
<b>Tabla 29:</b> Resultados ANOVA <sup>a</sup> .....	75
<b>Tabla 30:</b> Resultado de Coeficiente de prueba t .....	77
<b>Tabla 31:</b> Correlaciones BALANCED SCORECARD y GESTIÓN FINANCIERA .	79
<b>Tabla 32:</b> Correlaciones Perspectiva Financiera y GESTIÓN FINANCIERA .....	80

<b>Tabla 33:</b> Correlaciones Perspectiva Clientes y GESTIÓN FINANCIERA.....	81
<b>Tabla 34:</b> Correlaciones Perspectiva Procesos Internos y GESTIÓN FINANCIERA	82
<b>Tabla 35:</b> Correlaciones Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y GESTIÓN FINANCIERA.....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Organizaciones del Sector Privado.....	26
<b>Figura 2:</b> Organizaciones del Sector Público y sin Fines de Lucro .....	27
<b>Figura 3:</b> Un Mapa Estratégico Representa de qué forma la Organización Crea Valor	29
<b>Figura 4:</b> ¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción? .....	49
<b>Figura 5:</b> ¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos? .....	50
<b>Figura 6:</b> ¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?.....	51
<b>Figura 7:</b> ¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?	52
<b>Figura 8:</b> ¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa?.....	53
<b>Figura 9:</b> ¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?.....	54
<b>Figura 10:</b> ¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard? .....	55
<b>Figura 11:</b> ¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?.....	56
<b>Figura 12:</b> ¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas? .....	57
<b>Figura 13:</b> ¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard? .....	58
<b>Figura 14:</b> ¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?.....	59
<b>Figura 15:</b> ¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?.....	60

<b>Figura 16:</b> ¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar? .....	61
<b>Figura 17:</b> ¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos? .....	62
<b>Figura 18:</b> ¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional? .....	63
<b>Figura 19:</b> ¿En su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo?.....	64
<b>Figura 20:</b> ¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa? .....	65
<b>Figura 21:</b> ¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?.....	66
<b>Figura 22:</b> ¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera? .....	67
<b>Figura 23:</b> ¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?.....	68
<b>Figura 24:</b> ¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?.....	69
<b>Figura 25:</b> ¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?.....	70
<b>Figura 26:</b> ¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio? ...	71
<b>Figura 27:</b> ¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?.....	72
<b>Figura 28:</b> ¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?.....	73
<b>Figura 29:</b> Distribución F 0.05 (1, 116) .....	77
<b>Figura 30:</b> Gráfico t de Student Balanced Scorecard y Gestión Financiera.....	79

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Identificación y determinación del problema

Identificar los problemas en el estudio del Balanced Scorecard (BSC) y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca podría involucrar algunas dificultades como:

*Falta de claridad en los objetivos estratégicos:* Las Mypes textiles y de calzado pueden enfrentar dificultades para definir y comunicar claramente sus objetivos estratégicos. Esto puede llevar a una implementación inadecuada del BSC, ya que este requiere una comprensión precisa de los objetivos para su alineación.

*Limitaciones financieras:* Las Mypes pueden enfrentar dificultades para acceder a recursos financieros adecuados para implementar el BSC de manera efectiva y para sostener sus operaciones comerciales diarias. Esto puede obstaculizar la adquisición de tecnología, capacitación de personal y otros recursos necesarios para la gestión financiera adecuada.

*Escasez de habilidades en gestión financiera:* La falta de conocimientos y habilidades en gestión financiera puede ser un problema común en las Mypes. Esto puede afectar la capacidad de las empresas para realizar análisis financiero, gestionar eficazmente el flujo de efectivo, controlar los costos y tomar decisiones financieras estratégicas.

*Desafíos de acceso a mercados y clientes:* Las Mypes textiles y de calzado pueden enfrentar dificultades para acceder a nuevos mercados y clientes, lo que limita su crecimiento y rentabilidad. Esto puede estar relacionado con la falta de estrategias de marketing efectivas, problemas de calidad de productos o servicios, y limitaciones en la capacidad de producción.

*Cumplimiento normativo y fiscal:* Las Mypes pueden enfrentar desafíos para cumplir con los requisitos normativos y fiscales locales y nacionales. La falta de cumplimiento puede resultar en sanciones financieras y legales que afectan negativamente la viabilidad financiera y la reputación de la empresa.

Identificar y abordar estos problemas puede requerir un enfoque integral que involucre la capacitación y el apoyo en gestión empresarial, acceso a financiamiento adecuado, desarrollo de capacidades en gestión financiera y estrategias efectivas para acceder a mercados y clientes.

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### **Delimitación Espacial**

El estudio se desarrolló en las Mypes dedicadas a la confección y venta de ropas y calzados en el Distrito de Chaupimarca, donde se realizó la recolección de datos mediante encuesta para datos primarios.

## **Delimitación Temporal**

El trabajo de investigación a desarrollarse comprende al año 2023, a través de fuentes primarias, según cuestionario.

## **Delimitación Conceptual o Temática**

La investigación trató referente las variables de Balanced Scorecard y Gestión Financiera en las Mypes dedicadas a la venta de ropa y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo la perspectiva financiera incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?
- b. ¿Cómo la perspectiva clientes incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?
- c. ¿Cómo la perspectiva de procesos internos incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?
- d. ¿Cómo la perspectiva aprendizaje y crecimiento incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?

## **1.4. Formulación de Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar cómo la perspectiva financiera incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
- b. Determinar cómo la perspectiva clientes incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
- c. Determinar cómo la perspectiva de procesos internos incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
- d. Determinar cómo la perspectiva aprendizaje y crecimiento incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **Justificación Teórica**

La justificación teórica es un componente esencial de cualquier investigación o proyecto académico. Esta sección proporciona una base sólida y racional para el estudio, vinculando la investigación propuesta con el cuerpo existente de conocimientos en el área relevante. Algunos aspectos clave de la justificación teórica incluyen:

*Relevancia del tema:* el tema de investigación es importante y digno de estudio. Esto puede involucrar la identificación de brechas en el conocimiento existente, problemas prácticos no resueltos o áreas de debate dentro de la disciplina.

*Contextualización:* el estudio dentro del marco teórico más amplio, explicando cómo se relaciona con las teorías, conceptos y modelos previamente establecidos en la literatura académica. Esto ayudará a establecer la credibilidad y la importancia del estudio dentro de la disciplina.

*Propósito y objetivos:* Se describen claramente los objetivos de la investigación y cómo se relacionan con la literatura existente. Esto proporciona una comprensión clara de lo que se espera lograr con el estudio y cómo contribuirá al conocimiento existente.

*Contribución al conocimiento:* Se destaca cómo se espera que la investigación propuesta contribuya al avance del conocimiento en el área específica de estudio. Esto puede incluir la identificación de nuevas perspectivas, la resolución de controversias, la confirmación o refutación de teorías existentes, entre otros.

*Implicaciones prácticas:* Se discuten las posibles implicaciones prácticas de los hallazgos de la investigación y cómo podrían informar la práctica profesional, las políticas o las intervenciones en el mundo real.

### **Justificación Práctica**

La implementación del Balanced Scorecard (BSC) en la gestión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca ofrece diversas justificaciones prácticas que pueden contribuir significativamente al desarrollo y éxito de estas empresas.

*Visión Integral de la Empresa:* El BSC proporciona una visión holística de la empresa al considerar no solo aspectos financieros, sino también perspectivas como clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Esto permite a las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca tener una comprensión más completa de su desempeño y direccionar sus esfuerzos hacia áreas clave para el éxito sostenible.

*Claridad en los Objetivos y Estrategias:* Mediante el proceso de desarrollo del BSC, las Mypes pueden identificar y definir claramente sus objetivos estratégicos en términos financieros y no financieros. Esto les ayuda a establecer una dirección clara y a alinear todas las actividades hacia la consecución de esos objetivos.

*Medición de Resultados No Financieros:* Las Mypes textiles y de calzado pueden beneficiarse al incluir medidas no financieras en el BSC, como la calidad del producto, la satisfacción del cliente y la eficiencia de los procesos. Estas medidas proporcionan una perspectiva más completa del desempeño de la empresa y pueden ser indicadores tempranos de problemas potenciales o áreas de mejora.

*Adaptabilidad y Flexibilidad:* El BSC es adaptable a las necesidades específicas de cada empresa y puede modificarse según los cambios en el entorno empresarial o las metas organizacionales. Esto es especialmente relevante para las Mypes, que pueden enfrentarse a condiciones cambiantes en el mercado y necesitan herramientas flexibles para gestionar su desempeño financiero.

*Comunicación y alineación interna:* El proceso de desarrollo del BSC fomenta la comunicación y alineación entre los diferentes niveles y áreas de la

empresa. Esto ayuda a asegurar que todos los empleados comprendan los objetivos estratégicos y trabajen juntos hacia su consecución, lo que es crucial para el éxito de las Mypes en un entorno competitivo.

*Mejora Continua:* El BSC facilita el monitoreo continuo del desempeño y permite identificar áreas de mejora de manera proactiva. Esto ayuda a las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca a mantenerse competitivas y a adaptarse a las cambiantes demandas del mercado, promoviendo así su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

La implementación del Balanced Scorecard en la gestión financiera de las Mypes textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca ofrece una serie de beneficios prácticos que pueden mejorar significativamente su desempeño y capacidad para competir en el mercado. Al proporcionar una visión integral de la empresa, claridad en los objetivos y estrategias, medición de resultados no financieros, adaptabilidad, comunicación y alineación interna, y promover la mejora continua, el BSC se convierte en una herramienta valiosa para el éxito empresarial en este sector.

### **Justificación Metodológica**

La justificación metodológica del estudio del Balanced Scorecard (BSC) en la gestión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca se fundamenta en varios aspectos:

*Enfoque Holístico:* El BSC ofrece un enfoque holístico para evaluar el desempeño empresarial al considerar múltiples perspectivas, como la financiera, la del cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento. Esta metodología permite comprender mejor la interrelación entre diferentes áreas de

la empresa y cómo cada una contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

*Personalización a las Necesidades de las Mypes:* El proceso de implementación del BSC se puede adaptar para satisfacer las necesidades específicas de las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca. Esto implica identificar y priorizar los indicadores clave de desempeño (KPIs) relevantes para este tipo de empresas y ajustar el marco del BSC en consecuencia.

*Participación Activa de los Actores Clave:* La metodología del BSC fomenta la participación activa de los actores clave dentro de la empresa en el proceso de diseño e implementación. Esto incluye a los propietarios, gerentes, empleados y otros stakeholders relevantes. La participación de estos grupos garantiza que el BSC refleje de manera precisa las metas y valores de la organización.

*Recopilación y Análisis de Datos:* La implementación del BSC requiere un enfoque metodológico para la recopilación y análisis de datos. Esto implica identificar las fuentes de datos relevantes, establecer sistemas de seguimiento y medición, y desarrollar métodos para analizar y presentar la información de manera efectiva. La metodología del BSC proporciona un marco estructurado para realizar estas actividades.

*Evaluación Continua y Ajustes:* La metodología del BSC promueve la evaluación continua del desempeño empresarial y la realización de ajustes según sea necesario. Esto implica monitorear regularmente los indicadores de desempeño, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas según corresponda. La metodología del BSC proporciona un marco sólido para realizar este proceso de manera sistemática.

*Orientación hacia la Mejora Continua:* El BSC se alinea con el principio de mejora continua, que es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier organización. La metodología del BSC proporciona un enfoque estructurado para identificar oportunidades de mejora, establecer metas claras y medibles, y realizar seguimiento del progreso hacia esas metas a lo largo del tiempo.

La implementación del Balanced Scorecard en la gestión financiera de las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca se justifica metodológicamente por su enfoque holístico, su capacidad de adaptación a las necesidades específicas de las empresas, la participación de los actores clave, la metodología para la recopilación y análisis de datos, la evaluación continua y los ajustes, y su orientación hacia la mejora continua. Esta metodología proporciona un marco sólido para mejorar el desempeño empresarial y promover el crecimiento sostenible en este sector.

### **Justificación Social**

La justificación social de la investigación del Balanced Scorecard (BSC) en la gestión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca es impactar positivamente en la comunidad y en los diversos actores sociales involucrados. Aquí las razones que respaldan la justificación:

*Generación de Empleo y Bienestar:* Las Mypes textiles y de calzado son importantes generadoras de empleo en comunidades como Chaupimarca. Al mejorar su gestión financiera a través del BSC, se fortalece su capacidad para operar de manera más eficiente y sostenible, lo que contribuye a la estabilidad

económica y al bienestar social de la comunidad al proporcionar más oportunidades laborales.

*Desarrollo Económico Local:* Mejorar la gestión financiera de las Mypes a través del BSC puede tener un impacto positivo en el desarrollo económico local. Un sector empresarial más sólido y eficiente puede impulsar el crecimiento económico de la región, generando ingresos fiscales, atrayendo inversiones y estimulando la actividad económica en general.

*Mejora en la Calidad de Vida:* El fortalecimiento de las Mypes textiles y de calzado a través de una gestión financiera más efectiva puede llevar a una mejora en la calidad de vida de los miembros de la comunidad. Un crecimiento económico sostenible puede traducirse en mejores servicios públicos, infraestructuras más sólidas y un mayor acceso a oportunidades educativas y de salud para los residentes locales.

*Desarrollo de Capacidades Locales:* La implementación del BSC implica un proceso de capacitación y desarrollo de habilidades para los propietarios y empleados de las Mypes. Este proceso no solo mejora la capacidad empresarial, sino que también contribuye al desarrollo de recursos humanos en la comunidad, lo que puede tener beneficios a largo plazo en términos de empleabilidad y desarrollo profesional.

*Promoción de Prácticas Sostenibles:* Al adoptar el BSC, las Mypes textiles y de calzado pueden incorporar métricas relacionadas con la sostenibilidad económica, social y ambiental en su gestión financiera. Esto puede incluir prácticas como el uso eficiente de recursos, la promoción de condiciones laborales justas y el apoyo a proveedores locales, lo que contribuye

a la responsabilidad social empresarial y al desarrollo sostenible de la comunidad.

La implementación del Balanced Scorecard en la gestión financiera de las Mypes textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca no solo tiene beneficios empresariales, sino que también puede tener impacto positivo en la comunidad en términos de generación de empleo, desarrollo económico local, mejora en la calidad de vida, desarrollo de capacidades locales y promoción de prácticas sostenibles. Esto respalda la justificación social de utilizar esta metodología como una herramienta para el desarrollo integral de la comunidad.

#### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Al llevar a cabo la investigación sobre el Balanced Scorecard (BSC) en la gestión financiera de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) textiles y de calzado en el distrito de Chaupimarca, es importante reconocer las limitaciones que podrían afectar la validez, confiabilidad y generalización de los resultados. Algunas de estas limitaciones pueden ser:

*Acceso a Datos:* Podría ser difícil acceder a datos financieros precisos y completos de las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca. Estas empresas pueden no tener sistemas contables robustos o podrían ser reticentes a compartir información financiera sensible.

*Participación Limitada:* La participación de las empresas en el estudio podría ser limitada debido a la falta de interés, tiempo o recursos para colaborar en la investigación. Esto podría afectar la representatividad de la muestra y la capacidad para generalizar los hallazgos.

*Sesgo de Respuesta:* Las respuestas de los participantes pueden estar sesgadas debido a factores como la deseabilidad social o la falta de comprensión

de las preguntas. Esto podría comprometer la validez de los datos recopilados y los resultados obtenidos.

**Contexto Específico:** Los resultados de la investigación pueden estar influenciados por el contexto específico del distrito de Chaupimarca, que puede tener características únicas en términos de su mercado, cultura empresarial, regulaciones gubernamentales y condiciones socioeconómicas.

*Limitaciones del BSC:* Aunque el BSC es una herramienta ampliamente utilizada para la gestión estratégica, también tiene sus limitaciones. Por ejemplo, podría no ser adecuado para todas las empresas o sectores, y su efectividad puede depender de factores como la calidad del diseño y la implementación.

*Tiempo y Recursos:* La investigación puede verse limitada por restricciones de tiempo y recursos, lo que podría afectar la profundidad del análisis, el alcance de la muestra y la capacidad para llevar a cabo un seguimiento a largo plazo de los efectos de la implementación del BSC.

Es esencial tener en cuenta estas limitaciones al diseñar, llevar a cabo e interpretar la investigación sobre la implementación del BSC en las Mypes textiles y de calzado en Chaupimarca, y tomar medidas para mitigar su impacto en la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

**Brazowich, (2021)**, en su tesis concluye:

A modo general se concluye que la implementación del Balanced Scorecard contribuye al incremento de la rentabilidad en las empresas del sector textil de Lima Metropolitana al aumentar las ventas en las organizaciones debido al compromiso de los colaboradores por cumplir los objetivos organizacionales. Específicos a. El análisis del cliente en un BSC influye en el incremento de ventas de las empresas del sector textil de Lima Metropolitana porque buscar garantizar la retención del cliente y el incremento de clientes futuros y brinda mayor rentabilidad a la organización. b. Se concluye que la gestión de recursos financieros incide en mejorar los ratios financieros de las empresas del sector textil de Lima Metropolitana, ya que con los resultados de cada indicador nos permitirá ver cómo es el movimiento del negocio y establecer estrategias para conducir a la empresa a una mejora continua. c. Se concluye que el correcto análisis de la evaluación de los procesos internos de la

empresa trae como resultado la disminución de los costos y la eficiencia del servicio al estar relacionados con los procesos claves de la organización para cubrir las expectativas de los accionistas como de los clientes. d. La capacitación permanente al personal contribuye a la optimización de la calidad de la producción, así como la capacidad para aprender y adaptarse a los nuevos retos en el ámbito laboral. Por ello es necesario que los colaboradores reciban capacitaciones permanentes en la utilización de maquinarias moderna e incurrir cada vez en menos errores y obtener calidad en la producción. (p.78-79)

**Alcantara & Rojas**, (2023), en su tesis concluyen:

Se llegó a la conclusión que, con esta propuesta del Balance Scorecard si ayudara a mejorar la Toma de decisiones en la Cooperativa agraria Cafetalera Casil y con ello contribuirá al cumplimiento de sus objetivos organizacionales, por consiguiente, le permitirá liderar en un mercado tan competitivo. - Se logró diagnosticar el nivel del Balanced Scorecard que se manejaba en la Cooperativa Agraria, San Ignacio, el cual se encontraba en un nivel medio con un 53.6%, reflejándose en brechas relacionadas con la inducción del personal, la innovación por parte de la cooperativa, las poco comunes reuniones de organización y planificación, niveles bajos de calidad brindados a los socios, entre otros aspectos. - Se identificaron los niveles de las perspectivas de un Balanced Scorecard que se manejaban en la Cooperativa Agraria, San Ignacio, los cuales se encontraban en un nivel medio con una media de 50.90%, siendo el nivel de la Perspectiva Interna del Negocio el que se encontraba en un nivel más bajo. - Se reconoció el estado actual de la toma de decisiones en la Cooperativa Agraria, San Ignacio, encontrándose en un nivel medio con un 46.4%, reflejándose en brechas relacionadas con la resolución de problemas en

el trabajo, la falta de posicionamiento de la cooperativa en cuanto a su marca, procesos deficientes y mal elaborados, la utilización de recursos y materiales, la nula estrategia de captación de nuevos socios, entre otros más. - Se identificaron los criterios básicos de la toma de decisiones que se deben mejorar con las estrategias del Balanced Scorecard en la Cooperativa Agraria, San Ignacio, evidenciándose que, la totalidad de criterios deberían ser mejorados pues se encontraban en niveles regulares con una media del 57.15%. - Se diseñaron estrategias de Balanced Scorecard para mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa Agraria, San Ignacio, considerándose cuatro fases: (a) modelo de gerencia estratégica, (b) mapa estratégico según perspectivas, (c) Fase del BSC y, como última fase (d) tablero de control según perspectivas. (p.118-119)

**Oyola, (2019)**, en su tesis de posgrado concluye:

1. El Balanced ScoreCard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura. 2. El Balanced ScoreCard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los sistemas de información para la toma de decisiones. 3. El Balanced ScoreCard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación del desempeño.

4. El Balanced ScoreCard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura, respecto a los indicadores financieros y no financieros.

5. El Balanced ScoreCard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura, respecto al análisis financiero y la mejora continua. (p.47)

**Delgado, (2022)**, en su tesis de posgrado concluye:

1. Se diagnosticó la gestión empresarial de la empresa CACIDEP SAC., y se concluye que los niveles de gestión empresarial son regular en un 71% y óptimo en un 29%, presentando mayores deficiencias en las dimensiones de organización y dirección. Por otro lado, la empresa no presenta filosofía organización, como son misión, visión y valores; además que no cuenta adecuada estructura organizacional.
2. Se diseñó el matriz estratégica en sus cuatro perspectivas, iniciando con la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, seguido de procesos internos, clientes y perspectiva financiera. En dicha matriz se priorizó las iniciativas estratégicas y objetivos estratégicos, en el balanced scorecard se diseñó los KPIs para realizar la medición de actuación y cumplimiento de metas, también se elaboró la ficha técnica para la evaluación de los resultados.
3. Se validó la propuesta del balanced scorecard mediante la valoración de expertos, la cual cumple con características de pertinencia, aplicabilidad y contextualización en más de un 97%, además posee la triangulación de problema, objetivos e hipótesis; la misma que permitió garantizar que el contenido es del documento es relevante.
4. Finalmente, se concluye que el balanced scorecard mejora la gestión empresarial de la empresa CACIDEP SAC, Cajamarca, 2021; por lo que se propone la implementación y ejecución. (p.32)

**Aguirre & Sanchez, (2016)**, en su tesis concluyen:

— La propuesta del CMI en las empresas de transporte terrestre de pasajeros, ayudará a mejorar considerablemente la gestión de las empresas en estudio, permitiéndoles controlar mejor sus recursos al tener indicadores

precisos que les marquen el camino al cual quieren llegar y que se encuentra formulado en la misión y visión, definidas en el plan estratégico de la empresa. Al controlar los recursos y procesos, se aprovecharán mejor, reflejándose directamente en las utilidades. — Se identificaron los principales indicadores financieros y no financieros para el sector transportes, sobre los cuales se puede medir el comportamiento de una empresa con respecto a las de la misma actividad económica, en este caso para las empresas que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros interregional – Chachapoyas. — Con el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral en las empresas de transporte, se puede contar con una ventaja competitiva, con respecto a sus competidores, al facilitarle la ejecución de su estrategia vía indicadores, y reconocer su evolución en la consecución de su estrategia y sus objetivos estratégicos. Asimismo, puede identificar su desempeño financiero y no financiero mediante indicadores estratégicos. — El CMI es actualmente una importante herramienta de gestión utilizada por un sin número de organizaciones en el mundo, esta herramienta permite a la organización implementar y gestionar sus estrategias para obtener los objetivos planteados integrando en el proceso a todos los niveles de la misma, además de sus accionistas. — Al visualizar la organización desde cuatro perspectivas en lugar de una sola, hace que la organización pueda tener una mayor comprensión y claridad sobre la situación general de la empresa y no solo desde el punto de vista financiero. Esto permite identificar cuáles son las áreas a las que se les debe prestar más atención y hacia donde se deben enfocar las estrategias planteadas. — La elaboración de la propuesta del CMI para las empresas de transporte terrestre de pasajeros, dio a conocer la incesante necesidad de que las empresas tengan un sistema de control de gestión, pues las

actividades que se desarrollan actualmente no cuentan con un sistema formal que sea capaz de responder a decisiones. Por ello, es que se utilizó esta herramienta de gestión, la cual facilitará el cumplimiento de los objetivos, debido a que aportará todos los elementos necesarios para poder contrarrestar la falta de medición y control en los procesos claves de la organización, confeccionándose una planificación estratégica de las empresas que por medio de la definición de la estrategia, objetivos, e indicadores de gestión con su respectivo sistema de seguimiento, y con el apoyo de la base de datos y del sistema de información, se direcciona a la empresa hacia la consecución de la misión y visión definidas. — El sistema de gestión confeccionado en Excel brinda eficacia al diseño del Cuadro de Mando Integral, puesto que permite cuantificar los indicadores de la perspectiva financiera de manera automática y continua, lográndose con esto que el proceso de control se verifique de manera más expedita y con una velocidad y capacidad de respuesta a las dificultades mucho más rápida que si el sistema de información no existiese. Además, este sistema debido a sus características es una herramienta aplicable a cualquier empresa del rubro, solo se deben cambiar las variables utilizando las que mejor se adapten a la organización. — Finalmente el desarrollo de la propuesta de CMI significa para las empresas un cambio de forma de pensar, puesto que brindara un mayor orden en la administración de los recursos de la organización, lo que se consolidara de manera objetiva al obtener los resultados de cada uno de los indicadores sugeridos. Por tanto representa una mejora continua para la organización, debido a que más que un sistema de gestión, el CMI es un modelo de gestión estratégica que busca alcanzar la estrategia y por ende el éxito, a

través del cumplimiento de cada una de las metas de los indicadores. (p.130-131)

**Rojas & Tucto, (2022)**, en su tesis concluyen:

En esta investigación se determinó como los procesos internos influyen con las estrategias financieras de las MYPES del sector comercio giro venta de repuestos de vehículos automotores en Santa Anita 2019, ya que el proceso de compra permite el abastecimiento y valor del recurso estratégico en la empresa y ésta la vincula con las estrategias financieras que pueda emplear el gerente para lograr la subsistencia y rentabilidad del negocio. En esta investigación se conoció que los clientes tienen incidencia en los indicadores de gestión de las MYPES del sector comercio giro venta de repuestos de vehículos automotores en Santa Anita 2019, ya que por medio de ellos se puede medir la 93 productividad y satisfacción de los mismos. Cabe resaltar que la participación de los clientes faculta a la empresa el poder autoevaluar su nivel de eficiencia en el ambiente laboral y de atención, generando así mayor fidelización y preferencia por parte de los clientes. De igual manera la intervención de los clientes faculta a la empresa el poder crear relaciones de valor en base al cumplimiento de sus necesidades. En esta investigación se conoció que la perspectiva financiera influye en la rentabilidad de las MYPES del sector comercio giro venta de repuestos de vehículos automotores en Santa Anita 2019, ya que permite identificar y medir el nivel económico que mantiene una empresa a través del planteamiento de objetivos financieros en diferentes plazos de tiempo: corto, mediano y largo plazo. Por ende, dicha perspectiva posibilita el ahorro de costos, mayores fuentes de ingreso y la obtención de una mejor rentabilidad. Como conclusión final podemos señalar que el Balanced Scorecard

es una herramienta de gestión adaptable para todo tipo de organización sin importar su tamaño o desenvolvimiento empresarial, ésta se orienta en las necesidades y cambios que se requiera lograr para generar estrategias competitivas frente al mercado, por ello su valor en las MYPES del sector comercio se orienta en los seguimientos y proyecciones de sostenibilidad en los negocios o emprendimientos, como tal es el caso en el giro de venta de repuestos automotores ofreciéndole nueva forma de manejo de los recursos estratégicos en base al trabajo en conjunto y cooperativo con sus colaboradores. (p.92-93)

**Vilca, (2018)**, en su tesis concluye:

1. La implementación del modelo de gestión estratégica basado en el Balanced Scorecard influye significativamente en la mejora de la gestión competitiva de la FCE de la UPHFR. Puesto que, a partir de los resultados conseguidos en la investigación, que demuestra la existencia de diferencias significativas entre la medida antes y después de su implementación.
2. El nivel de gestión competitiva antes de la aplicación del modelo de gestión estratégica basado en el Balanced Scorecard es bajo (puntaje media = 2.28), y después de la aplicación pasa a un nivel alto (puntaje media = 3.97), mejorando significativamente la gestión competitiva de la FCE de la UPHFR.
3. El nivel de gestión de carrera, de la facultad después de la implantación del BSC, mejora significativamente a 3.19 muy por encima del 2.15 que era antes de la implementación del BSC.

4. El nivel de gestión de la formación profesional de la facultad después de la implantación del BSC, mejora significativamente a 4.30 muy por encima del 2.40 que era antes de la implementación del BSC.
5. El nivel de gestión de los servicios de apoyo para la formación profesional de la facultad después de la implantación del BSC, mejora significativamente a 3.82 muy por encima del 2.32 que era antes de la implementación del BSC.
6. Actualmente en la FCE de la UPHFR, se viene utilizando eficientemente el modelo de gestión estratégica basada en el Balanced Scorecard en todos sus procesos involucrados a la toma de decisiones y esto redundando en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad. (p.116-117)

## **2.2. Bases Teóricas-Científicas**

### **2.2.1. Balanced Scorecard**

**Kaplan & Norton, (2002)**, el BSC es una herramienta o metodología, lo importante es que convierte la visión en acción mediante un conjunto coherente de indicadores agrupados en 4 perspectivas de negocio. (p.3).

**Kaplan & Norton, (2002)**, El cuadro de mando integral o BSC proporciona a los directivos el equipo de instrumentos que necesita para navegar hacia el éxito competitivo futuro. Traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de la actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica. (p.13-14). Complementa los indicadores financieros de la actuación pasada con medidas de los indicadores de actuación futura, los objetivos e indicadores del BSC se derivan de la visión y estrategia de una organización y

contempla la actuación de una organización desde las cuatro perspectivas, financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. (p.14-22)

El Balanced Scorecard (BSC) es una metodología de gestión estratégica que ayuda a las organizaciones a traducir su visión y estrategia en un conjunto coherente de objetivos y medidas de desempeño. Fue desarrollado por Robert S. Kaplan y David P. Norton en la década de 1990 y se ha convertido en una herramienta popular utilizada por empresas de todo el mundo para alinear sus acciones con sus objetivos estratégicos.

El BSC se basa en la premisa de que el éxito de una organización no debe medirse solo en términos financieros, sino que debe considerar también otros aspectos críticos como la perspectiva del cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional. Por lo tanto, el BSC se estructura en torno a cuatro perspectivas principales:

*Perspectiva Financiera:* Esta perspectiva incluye medidas financieras tradicionales como ingresos, rentabilidad, flujo de efectivo, etc. Es importante para evaluar el desempeño financiero y la viabilidad a largo plazo de la organización.

*Perspectiva del Cliente:* Aquí se definen los objetivos y medidas relacionadas con la satisfacción del cliente, la retención de clientes, la adquisición de nuevos clientes y la percepción de la marca. Es esencial para entender y mejorar la relación con los clientes, que es fundamental para el éxito de la empresa.

*Perspectiva de Procesos Internos:* Esta perspectiva se enfoca en los procesos internos clave que impulsan el desempeño financiero y la satisfacción

del cliente. Las medidas en esta área pueden incluir la eficiencia operativa, la calidad del producto o servicio, la innovación, etc.

*Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:* Aquí se identifican los objetivos relacionados con el desarrollo de habilidades, la capacitación del personal, la cultura organizacional, la innovación y la tecnología. Estas medidas son críticas para impulsar la mejora continua y la adaptabilidad de la organización.

El BSC ayuda a las organizaciones a alinear todas sus actividades y recursos con su estrategia general, asegurando que cada acción contribuya de manera significativa a la consecución de los objetivos estratégicos. Además, proporciona un marco para la comunicación y el seguimiento del progreso hacia esos objetivos, lo que facilita la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora. En resumen, el Balanced Scorecard es una herramienta poderosa para mejorar el rendimiento y la competitividad de las organizaciones en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

Según **Alvarez, Chavez, & Moreno, (2021)**, el BSC es una herramienta muy útil en el proceso de planeación estratégica que permite describir y comunicar una estrategia de forma coherente y clara. Norton y Kaplan (2001), establecen que el BSC tiene como objetivo fundamental convertir la estrategia de una empresa en acción y resultado, a través de alineación de los objetivos de todas las perspectivas; financiera, clientes, procesos internos así como aprendizaje y crecimiento. (p.4)

**Kaplan & Norton, (2002)**, La ejecución exitosa de una estrategia requiere tres componentes:

(Resultados sobresalientes) = (Describir la estrategia) + (Gestionar la estrategia)

La filosofía de los tres componentes es sencilla:

- No se puede gestionar (tercer componente) lo que no se puede medir (segundo componente)
- No se puede medir lo que no se puede describir (primer componente).

De forma que podemos volver a escribir la ecuación anterior de la siguiente manera:

Resultados sobresalientes = (mapas estratégicos) + (Balanced Scorecard) + (Organización Focalizada en la Estrategia)

La organización focalizada en la estrategia, demostraba de quienes adoptaban con éxito el sistema con cinco principios de gestión centrado en el foco en la estrategia:

- Traducir la estrategia en términos operacionales
- Alinear a la organización con la estrategia
- Convertir a la estrategia en una tarea diaria de todos
- Convertir a la estrategia un proceso continuo
- Movilizar el cambio a través de los líderes ejecutivos (p.12-14)

## **Estrategia**

La estrategia de una organización describe de qué forma intenta crear valor para sus accionistas y clientes. Si el activo intangible de una organización representa más del 75% de su valor, entonces la formulación y ejecución de su estrategia requiere que se contemple explícitamente la movilización y alineación

de los activos intangibles. El modelo de cuatro perspectivas para describir la estrategia de creación de valor de una organización proporciona un lenguaje que los equipos de ejecutivos pueden usar para discutir la dirección y las prioridades de sus empresas. Pueden ver a sus indicadores estratégicos no como indicadores de desempeño en cuatro perspectivas independientes, sino como una serie de relaciones de causa y efecto entre objetivos de las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard. **(Kaplan & Norton, 2002; p,31-32).**

El desempeño financiero, un indicador de resultado, proporciona la máxima definición del éxito de una organización.

El éxito con los clientes objetivo proporciona un componente principal del mejor desempeño financiero.

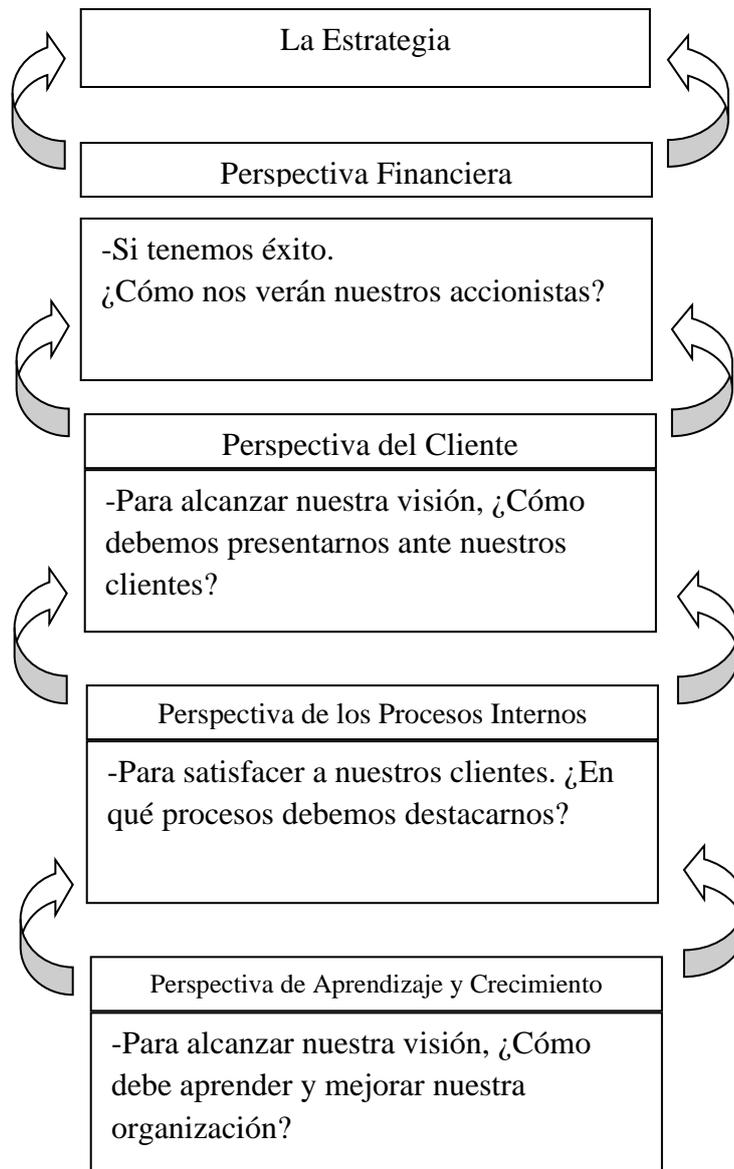
Los procesos internos crean y entregan la propuesta del valor para los clientes. El desempeño de los procesos internos es un indicador de tendencia de las mejoras subsiguientes en los resultados financieros y del cliente.

Los activos intangibles son la fuente definitiva de la creación de valor sustentable. Los objetivos de aprendizaje y crecimiento describen la forma en que las personas, tecnología y entorno organizacional se combinan para apoyar la estrategia. Las mejoras en las mediciones del aprendizaje y crecimiento son indicadores de tendencia del desempeño relacionado con el proceso interno. . **(Kaplan & Norton, 2002; p,34-35).**

A continuación los mapas estratégicos para crear valor:

**Figura 1:**

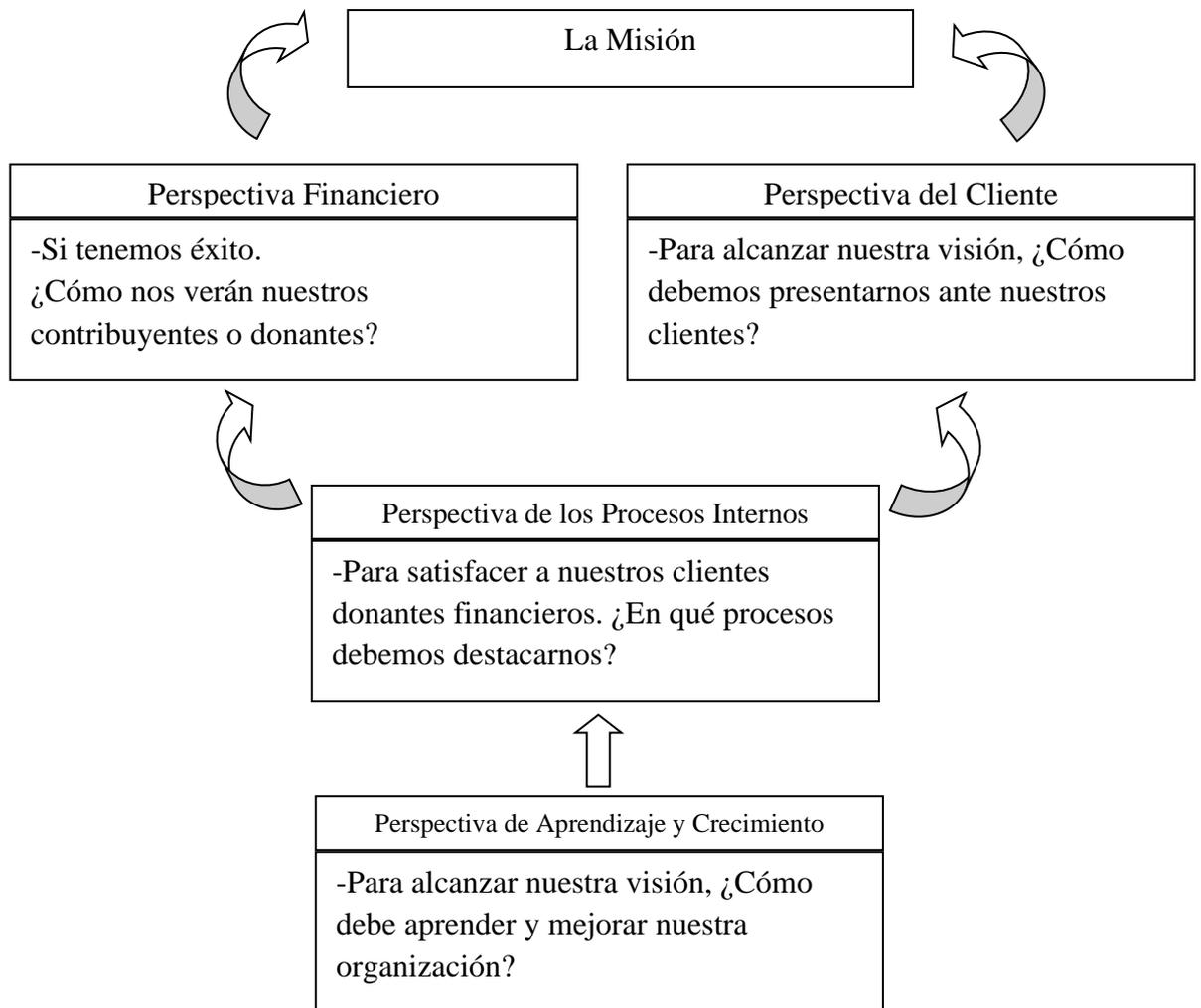
Organizaciones del Sector Privado



Fuente: Kaplan y Norton, Mapas Estratégicos, 2002.

**Figura 2:**

Organizaciones del Sector Público y sin Fines de Lucro



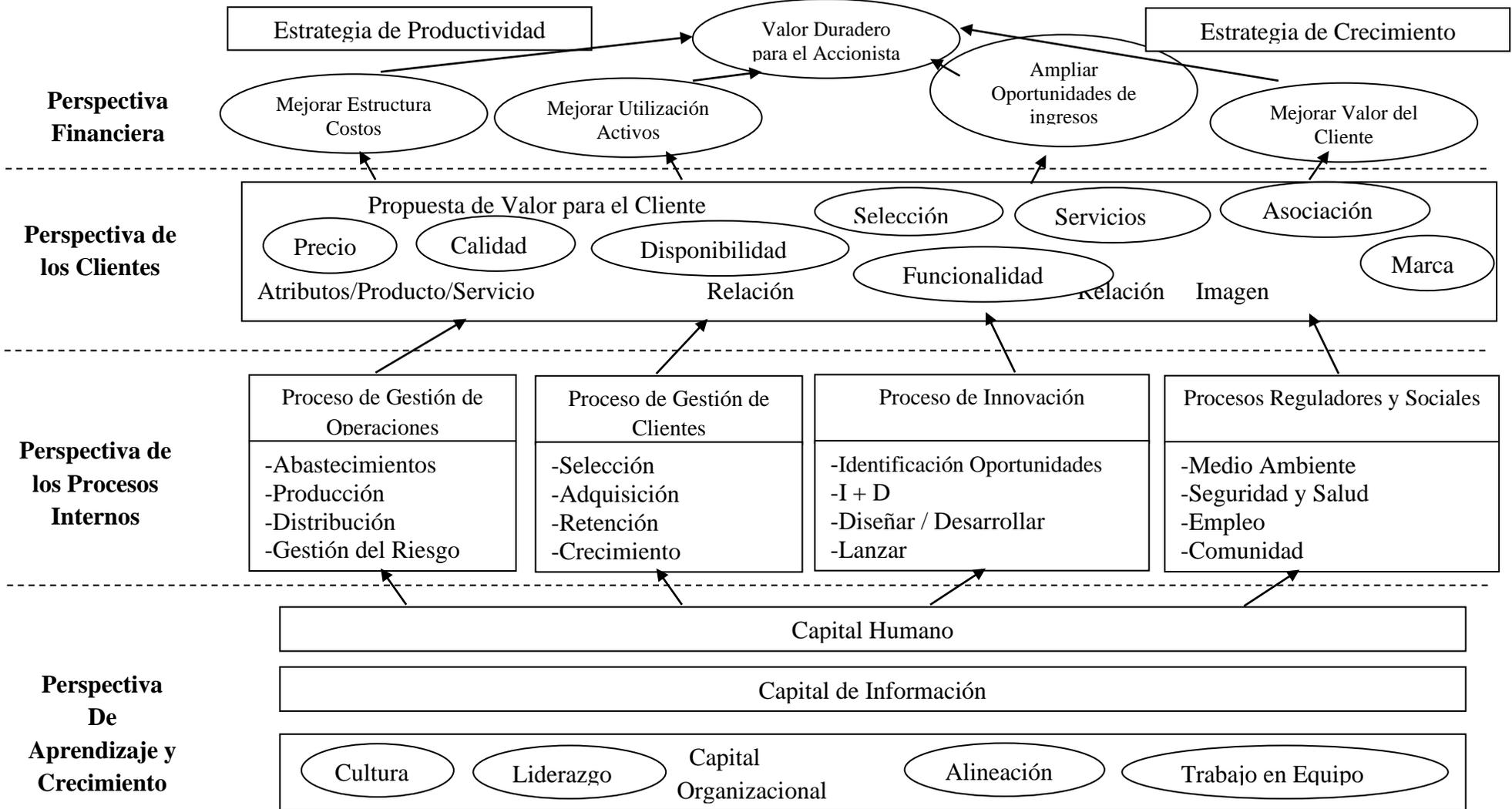
Fuente: Kaplan y Norton, Mapas Estratégicos, 2002

El mapa estratégico general describe componentes e interrelaciones de una estrategia. Si a una estrategia le falta un elemento en el modelo de mapa estratégico, será probablemente una estrategia defectuosa, este mapa evolucionó a partir del sencillo modelo del Balanced Scorecard de cuatro perspectivas, el mapa estratégico añade una segunda capa de detalles que ilustra la dinámica temporal de una estrategia; también añade un nivel de granularidad que mejora la claridad y el foco. El mapa estratégico proporciona el eslabón que faltaba

entre la formulación de la estrategia y su ejecución. (**Kaplan & Norton, 2002; p,37-38**).

A continuación, podemos observar el mapa general:

**Figura 3:** Un Mapa Estratégico Representa de qué forma la Organización Crea Valor



Fuente: Kaplan y Norton, Mapas Estratégicos, 2002

(Kaplan & Norton, D., 2002), El valor se crea mediante procesos internos de negocios, la perspectiva financiera y la del cliente en los mapas estratégicos y los Balances Scorecard describen los resultados, o sea, lo que la organización espera lograr: aumento de valor para los accionistas mediante el crecimiento de los ingresos y mejoras de la productividad: aumentos en la participación del gasto del cliente en la compañía mediante la adquisición, satisfacción, retención, fidelidad y crecimiento de esos clientes. **(Kaplan & Norton, 2002; p,40).**

Los procesos que pertenecen a las perspectivas interna y aprendizaje y crecimiento dan impulso a la estrategia y describen de que forma la organización la pondrá en práctica. Los procesos internos eficaces y alineados determinan cómo se crea y sostiene el valor. Las empresas deben localizarse en los pocos procesos internos clave que brinden la propuesta de valor diferenciadora y que son los más críticos para mejorar la productividad y mantener la capacidad de la organización para operar. **(Kaplan & Norton, 2002; p,41).**

- Gestión de Operaciones: producir y entregar productos y servicios a los clientes.
- Gestión del Cliente: establecer y potenciar las relaciones con los clientes.
- Innovación: desarrollar nuevos productos, servicios, procesos y relaciones.
- Procesos reguladores y sociales: cumplir con las regulaciones y las expectativas sociales y construir comunidades más fuertes.

La alineación estratégica determina el valor de los activos intangibles, la cuarta perspectiva del mapa estratégico del Balanced Scorecard, aprendizaje y

crecimiento, describe los activos intangibles de la organización y la función que tienen en la estrategia. Los activos intangibles se pueden clasificar en tres categorías:

- Capital Humano: habilidades, competencias y conocimientos de los empleados.
- Capital de información: base de datos, sistemas de información, redes e infraestructura tecnológica.
- Capital organizacional: cultura, liderazgo, alineación de los empleados, trabajo en equipo y gestión del conocimiento. **(Kaplan & Norton, 2002; p,41).**

El mapa estratégico proporciona el marco visual para integrar los objetivos de la empresa en las cuatro perspectivas de un Balanced Scorecard, ilustra las relaciones causa-efecto que vinculan los resultados deseados en las perspectivas cliente y financiera con un desempeño sobresaliente en los procesos internos fundamentales: gestión de operaciones, gestión de clientes, innovación y procesos reguladores y sociales. Estos procesos críticos crean y entregan la propuesta de valor a la organización a los clientes objetivos y también promueven los objetivos de productividad de la organización en la perspectiva financiera. Además el mapa estratégico identifica las capacidades específicas en los activos intangibles de la organización: capital humano, capital de la información y capital organizacional que se requieren para obtener un desempeño excepcional en los procesos internos críticos.

**(Vogel, 2015),**” BSC lo ayuda a balancear, de una forma integrada y estratégica, el progreso actual y suministra la dirección futura de su empresa,

para ayudarlo a convertir la visión en acción por medio de un conjunto coherente de indicadores, agrupados en 4 diferentes perspectivas, a través de las cuales se puede ver el negocio en su totalidad." (p,3)

Las 4 categorías de negocio son: Financieras, Clientes, Procesos Internos y Formación y Crecimiento. BSC sugiere que estas perspectivas abarcan todos los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de una empresa y deben ser considerados en la definición de los indicadores. De acuerdo a las características propias de cada negocio pueden existir incluso más, pero difícilmente habrá menos de las mencionadas.

El equilibrio entre los indicadores es lo que da nombre a la metodología, pues se presenta un balance entre los externos relacionados con accionistas y clientes, y los internos de los procesos, capacitación, innovación y crecimiento; también existe un equilibrio entre indicadores de resultados, los cuales ven los esfuerzos (principalmente económicos) pasados e indicadores que impulsan la acción futura (capacitación, innovación, aprendizaje, etc.).

El BSC permite tener el control del estado de salud corporativa y la forma cómo se están encaminando las acciones para alcanzar la visión. A partir de la visualización y el análisis de los indicadores balanceados, pueden tomarse acciones preventivas o correctivas que afecten el desempeño global de la empresa.

### **2.2.2. Gestión Financiera**

La gestión financiera es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con los recursos financieros de una empresa o una organización, con el objetivo de maximizar el valor para los accionistas o stakeholders. Involucra una serie de actividades y decisiones que

se centran en la administración eficiente de los recursos financieros disponibles. Así mismo se debe tener en cuenta lo siguiente:

*Planificación Financiera:* Consiste en establecer metas financieras a corto y largo plazo, así como en desarrollar estrategias para alcanzar esas metas. Esto implica la proyección de ingresos, gastos, flujos de efectivo y necesidades de financiamiento.

*Gestión del Capital de Trabajo:* Se refiere a la administración de activos y pasivos circulantes de la empresa, como inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y efectivo. El objetivo es optimizar la liquidez y maximizar la eficiencia en el uso de los recursos financieros.

*Análisis de Inversiones:* Implica evaluar y seleccionar las inversiones más adecuadas para la empresa, considerando factores como el rendimiento esperado, el riesgo, el horizonte temporal y el costo de capital. Esto puede incluir decisiones sobre la adquisición de activos fijos, proyectos de expansión, inversiones en valores negociables, entre otros.

*Financiamiento:* Se refiere a la obtención de fondos necesarios para financiar las operaciones y el crecimiento de la empresa. Esto puede incluir el uso de deuda, capital propio, financiamiento externo, entre otros instrumentos financieros.

*Gestión de Riesgos Financieros:* Implica identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros que enfrenta la empresa, como el riesgo crediticio, el riesgo de mercado, el riesgo cambiario, etc. Esto incluye el desarrollo de estrategias de cobertura y la implementación de controles internos adecuados.

*Reporting y Control Financiero:* Consiste en el monitoreo regular del desempeño financiero de la empresa a través de la preparación y análisis de

informes financieros, como estados financieros, presupuestos, balances de situación, entre otros. También implica establecer controles internos para garantizar la integridad y precisión de la información financiera.

Una gestión financiera efectiva es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier empresa u organización, ya que permite tomar decisiones informadas, optimizar el uso de los recursos financieros y enfrentar los desafíos y riesgos del entorno empresarial de manera eficiente.

**Perez, (2022)**, “Incluye todas las actividades y procedimientos internos relacionados con la gestión financiera de tu empresa. Se trata de elaborar estrategias para dirigir el negocio considerando los ingresos y gastos que genera” (p.1). La gestión financiera es un proceso orientado a examinar, comprender, adquirir y emplear los recursos financieros de una empresa de manera equilibrada y rentable en un período de tiempo específico. En otras palabras, busca garantizar la seguridad económica, independientemente del contexto o propósito de su aplicación.

**Fajardo & Soto, (2018)**, La gestión financiera es el campo de estudio encargado de manejar, financiar y adquirir los recursos económicos disponibles para una empresa. Su responsabilidad principal es supervisar las operaciones internas de la organización con el fin de optimizar el uso de sus recursos financieros. (p.45)

**Gonzales, (2016)**, La finalidad de la gestión financiera es mejorar el valor de la organización mediante la aplicación de métodos y recursos financieros. Esta tarea recae en los ejecutivos financieros, quienes deben tomar decisiones sobre financiamiento e inversión a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de promover el crecimiento y progreso de la empresa. (p.23)

**Acosta, Terán, Alvarez, & Salazar, (2018)**, es el procedimiento responsable de administrar administrar las cuentas por cobrar derivadas de ventas, las cuales representan derechos de pago pendientes por parte de terceros. Estos derechos surgen de las extensiones de crédito otorgadas por las empresas durante transacciones comerciales. (p,7)

### **Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión, también conocidos como KPIs (Key Performance Indicators por sus siglas en inglés), son medidas cuantificables que ayudan a una organización a evaluar su desempeño en relación con sus objetivos estratégicos y operativos. Estos indicadores proporcionan información clave sobre el progreso, el rendimiento y los resultados de una empresa en diversas áreas. Así tenemos:

*Indicadores Financieros:* Incluyen métricas como ingresos, utilidades, margen de beneficio, flujo de efectivo, retorno de la inversión (ROI), entre otros. Estos indicadores ofrecen una visión del rendimiento financiero de la empresa y su capacidad para generar valor.

*Indicadores de Ventas y Marketing:* Comprenden medidas como volumen de ventas, tasa de conversión, adquisición de clientes, retención de clientes, participación en el mercado, entre otros. Estos indicadores ayudan a evaluar la eficacia de las estrategias de ventas y marketing de la empresa.

*Indicadores de Calidad:* Incluyen métricas como tasa de defectos, índice de satisfacción del cliente, tiempos de entrega, entre otros. Estos indicadores permiten evaluar la calidad de los productos o servicios de la empresa y su capacidad para satisfacer las expectativas del cliente.

*Indicadores de Recursos Humanos:* Comprenden medidas como rotación de personal, ausentismo laboral, satisfacción del empleado, productividad por empleado, entre otros. Estos indicadores proporcionan información sobre la gestión y el rendimiento del capital humano de la empresa.

*Indicadores de Operaciones y Logística:* Incluyen métricas como eficiencia del proceso, tiempo de ciclo, utilización de recursos, costos de producción, entre otros. Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia y la efectividad de las operaciones de la empresa.

*Indicadores de Innovación:* Comprenden medidas como número de patentes registradas, lanzamiento de nuevos productos, inversión en I+D, entre otros. Estos indicadores proporcionan información sobre la capacidad de la empresa para innovar y adaptarse a los cambios del mercado.

*Indicadores de Sostenibilidad:* Incluyen métricas como huella de carbono, consumo de recursos naturales, políticas de responsabilidad social corporativa, entre otros. Estos indicadores permiten evaluar el impacto ambiental y social de las operaciones de la empresa.

Los indicadores de gestión son herramientas clave para medir y evaluar el desempeño de una empresa en diferentes áreas y niveles, lo que permite tomar decisiones informadas y mejorar continuamente su rendimiento y resultados. La implementación de indicadores de gestión empresarial efectivos ayuda a mantener una visión clara del desempeño actual de la empresa, lo que permite verificar si está en línea con sus objetivos establecidos.

**Terreros, (2021),** Los indicadores de gestión son referencias o herramientas utilizadas para medir el grado de cumplimiento de los objetivos internos de una empresa. También conocidos como KPIs (Key Performance

Indicators, por sus siglas en inglés), los indicadores de gestión son una forma directa y efectiva de determinar si una empresa está alcanzando sus metas y objetivos. Existen diversos tipos de indicadores de gestión empresarial, que pueden ser de alto o bajo nivel, y se seleccionan en función del área que se desea analizar. Por ejemplo, pueden utilizarse para evaluar el rendimiento general de la empresa o los procesos internos de sus diferentes departamentos. (p.1-2)

**Camejo, (2012)**, Los indicadores son herramientas o recursos utilizados para evaluar en qué medida se están alcanzando los objetivos estratégicos. Sirven como unidades de medida gerencial que permiten evaluar el desempeño de una organización en relación con sus metas, objetivos y compromisos con los grupos de interés. Proporcionan información para analizar el rendimiento de cualquier área de la organización y determinar si se están cumpliendo los objetivos en términos de resultados. Además, identifican y prevén posibles desviaciones en el logro de los objetivos. El análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre las acciones necesarias para mantener el rumbo, bajo la premisa de que la organización está completamente alineada con el plan establecido.

### **Rentabilidad**

La rentabilidad es una medida financiera que indica la capacidad de una inversión o negocio para generar ganancias en relación con el capital invertido. Se expresa típicamente como un porcentaje y se calcula dividiendo las ganancias obtenidas por la inversión inicial. La rentabilidad es fundamental para evaluar el rendimiento y la viabilidad de una inversión o proyecto empresarial, ya que indica el retorno obtenido en relación con el riesgo asumido. Una mayor

rentabilidad sugiere que la inversión ha sido exitosa en generar ganancias, mientras que una rentabilidad más baja puede indicar que la inversión no ha sido tan eficiente en generar retornos. La rentabilidad es un concepto clave en la toma de decisiones financieras, ya que los inversionistas y gerentes utilizan esta medida para evaluar y comparar diferentes oportunidades de inversión y tomar decisiones informadas sobre cómo asignar recursos.

**Torres, (2023)**, “La rentabilidad de una empresa se refiere a su habilidad para generar ganancias. Este indicador evalúa la relación entre la utilidad o ganancia obtenida y la inversión realizada para obtenerla” (p.2). La utilidad es un valor absoluto determinado por los ingresos, costos o gastos en los que incurre una empresa, y se refleja en su estado de resultados. Independientemente del tamaño de la empresa (pequeña, mediana o grande), todas aspiran a obtener ganancias. Aunque la rentabilidad está estrechamente vinculada con la ganancia, su distinción radica en su naturaleza relativa. Se emplea para especificar el alcance de las ganancias en relación con el tamaño de la empresa. En resumen, es una medida de eficiencia que determina el éxito o fracaso de una inversión.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Costos de producción**, Los costos de producción (también llamados costos de operación) son los gastos necesarios para mantener un proyecto, línea de procesamiento o un equipo en funcionamiento. En una compañía estándar, la diferencia entre el ingreso (por ventas y otras entradas) y el costo de producción indica el beneficio bruto. (Wikipedia, 2024)

**Maximización de recursos**, es un término que refiere a la búsqueda del máximo rendimiento. La maximización consiste en aprovechar o explotar todo lo posible ciertos recursos o funciones. (Wikipedia, 2024)

**Incremento de ventas**, se refiere al aumento en la cantidad de productos o servicios vendidos en un periodo de tiempo determinado en comparación con el anterior. También es conocido como la diferencia positiva entre las ventas actuales y las pasadas. (Wikipedia, 2024)

**Diversificación de productos**, consiste en crear nuevos productos o servicios, desarrollar un nuevo enfoque para los productos o servicios existentes o buscar otros perfiles de consumidores con necesidades o deseos que atender. (Wikipedia, 2024)

**Procesos de compra**, es el conjunto de etapas por las cuales tu público objetivo pasa antes de ser cliente. Se divide en 4 etapas: aprendizaje y descubrimiento, reconocimiento del problema, consideración de la solución y decisión de compra. (Wikipedia, 2024)

**Optimización de procesos**, puede definirse como una estrategia o técnica que consiste en la adaptación y mejora de diferentes procesos del día a día de una organización con el objetivo de aumentar la eficiencia, eliminar errores, ahorrar tiempo y reducir costes. (Wikipedia, 2024)

**Financiación**, es el proceso por el que se proporciona capital a una empresa o persona para utilizar en un proyecto o negocio, es decir, recursos como dinero y crédito para que pueda ejecutar sus planes. En el caso de las compañías, suelen ser préstamos bancarios o recursos aportados por sus inversionistas. (Wikipedia, 2024)

**Ratios financieras,** Los ratios financieros son los indicadores de la situación de la empresa. Establecen una relación entre unidades financieras, con la que es posible realizar un análisis pormenorizado de la situación o balance económico de la compañía. (Wikipedia, 2024)

**Satisfacción del cliente,** indicador de rendimiento que muestra en qué medida una empresa logra atender a las expectativas del consumidor antes, durante y después de la compra. (Wikipedia, 2024)

**Liquidez,** se refiere a los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o, en otras palabras, mide la rapidez con la que un activo financiero puede convertirse en un medio de pago sin que pierda valor. (Wikipedia, 2024)

**Solvencia,** es, en esencia, un concepto contable. Si el valor de los activos de una empresa o de una familia es superior a su pasivo o deudas, estará en situación de solvencia. (Wikipedia, 2024)

**Rentabilidad,** es la ganancia que una persona recibe por poner sus ahorros en una institución financiera y se expresa a través de los intereses, que corresponden a un porcentaje del monto de dinero ahorrado. (Wikipedia, 2024)

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- a. La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

- b. La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
- c. La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
- d. La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

## 2.5. Identificación de Variables

### V. 1

Balanced Scorecard

### V. 2

Gestión Financiera

## 2.6. Operacionalización de Variables e Indicadores

**Tabla 1:**

Variables e indicadores

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	MEDICIÓN
<b>V.1. Balanced Scorecard</b>	Kaplan & Norton, Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard), (2002), El BSC expande el conjunto de objetivos de las unidades de negocio más allá de los indicadores financieros. Los ejecutivos de la empresa pueden, ahora medir de	D1: Perspectiva Financiera	-Costos de producción -Maximización de recursos -Ventas -Utilidades	1, 2, 3 y 4	Escala de Likert  Totalmente en desacuerdo (5) En desacuerdo (4) Indeciso (3) De acuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)
		D2: Perspectiva clientes	-Satisfacción del cliente -Fidelización del cliente -Incremento de ventas -Diversificación de productos	5, 6, 7 y 8	

	<p>forma en que sus unidades de negocios crean valor para sus clientes presentes y futuros, y la forma en que deben potenciar las capacidades internas y las intervenciones en personal, sistemas y procedimientos que son necesarios para mejorar su actuación futura. (p.21)</p>	<p>D3: Perspectiva procesos internos</p>	<p>-Actividades operativas -Proceso de compra -Tiempo en los procesos -Facilidad del BSC en el proceso</p>	<p>9, 10, 11 y 12</p>	
		<p>D4: Perspectiva aprendizaje y crecimiento</p>	<p>-Selección del personal -Capacitación -Clima laboral y cultura organizacional -Motivación y trabajo en equipo</p>	<p>13, 14, 15 y 16</p>	
<p><b>V.2. Gestión Financiera</b></p>	<p><b>Perez, (2022),</b> Comprende todas las operaciones y procesos internos relacionados con las finanzas de tu negocio. Es la definición de estrategias para llevar adelante el negocio con los ingresos y egresos que general. (p.1-2)</p>	<p>D1. Estrategias financieras</p>	<p>-Gestión financiera -Financiamiento -Riesgo de crédito</p>	<p>17, 18 y 19</p>	
		<p>D2. Indicadores de Gestión</p>	<p>-Ratios financieros -Metas y objetivos -Interés del propietario</p>	<p>20, 21 y 22</p>	
		<p>D3. Rentabilidad</p>	<p>-Liquidez -Solvencia -Rendimiento de las inversiones</p>	<p>23, 24 y 25</p>	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es no experimental, según **Sampiere & Fernandez (2019)**, “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.245).

#### **3.2. Nivel de Investigación**

Nivel de investigación correlacional, según **Valderrama, (2019)**, “El objetivo es determinar la relación o grado de conexión entre dos o más variables o conceptos en un contexto específico. Se utiliza la prueba de correlación estadística para entender el nivel de asociación, intensidad o relación entre ellos. Estas correlaciones se basan en hipótesis que son sometidas a prueba” (p.169)

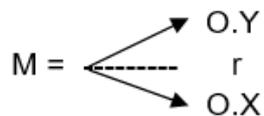
#### **3.3. Métodos de Investigación**

Los métodos a usar es el analítico y sintético, según **Cabezas & Andrade, (2018)**, “El enfoque analítico, que implica la descomposición de un

fenómeno en sus componentes individuales, ha sido una de las metodologías más comunes a lo largo de la historia humana. Este método se emplea para explorar las múltiples dimensiones de la realidad.” (p.18). **Cabezas & Andrade, (2018)**, “El método sintético consiste en la integración de los diversos componentes de un objeto de estudio para analizarlo en su totalidad. Es un proceso de razonamiento que busca reconstruir un conjunto a partir de los elementos identificados mediante el análisis” (p.19).

### 3.4. Diseño de Investigación

Corresponde al diseño correlacional, según **Sanchez & Reyes, (2021)**, “Se dirige hacia la evaluación del nivel de asociación que se presenta entre dos o más variables de interés en una muestra o entre dos eventos o fenómenos observados. Posteriormente, se establece una conexión utilizando la técnica estadística de análisis de correlación” (p.109). El esquema es:



#### Dónde:

M = Es la muestra

OY = Observación de la V1 Balanced Scorecard

OX = Observación de la V2 Gestión Financiera

r = Correlación entre las variables

### 3.5. Población y Muestra

#### Población

La población para la investigación está constituida por 170 Mypes dedicadas a la actividad de productos textiles y calzados de acuerdo al código CIIU 52322 otorgado por la SUNAT en el Distrito de Chaupimarca, Pasco.

## Muestra

La muestra es de 118 Mypes, la estimación es probabilística finita lo cual es estimado con la fórmula matemática, a partir de la población  $N = 170$  con un margen de error  $E = 0.05$ , la distribución estándar  $Z = 1.96$ , la tasa de acierto  $p = 0.5$  y tasa de fracaso  $q = 0.5$ ; estimando mediante la fórmula probabilística siguiente:

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

Donde:

$N$  = Población

$n$  = Muestra

$Z$  = Distribución Estándar

$E$  = Margen o probabilidad de error

$p$  = Tasa de acierto o éxito

$q$  = Tasa de fracaso o error

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 170}{0.05^2 (170-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{163.268}{1.3854}$$

$$n = 118 \text{ muestras}$$

## 3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para recolectar datos es la encuesta

### 3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Para el estudio es el instrumento de cuestionario tipo escala de Likert cuyos valores asignados son los siguientes:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

### 3.7. Selección y Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento es el cuestionario de tipo de escala de Likert, el mismo que se validó con el Alfa de Cronbach por análisis de correlación y varianzas en el programa del SPSS de los 25 ítems considerados en el cuestionario, obteniendo el resultado siguiente:

**Tabla 2:**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,974	,974	25

Nota. El alfa de Cronbach con el SPSS 28.

La información estadística, muestra un Alfa de Cronbach de orden de 0.974 y 0.974 positivo muy alto cercano a uno, lo que nos quiere decir que el instrumento es homogéneo y son confiables.

### 3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de datos de las variables de estudio fue a partir de las encuestas que contiene los cuestionarios de preguntas y las respuestas, estos se organizó, ordenó y agrupó los datos recolectados en el programa de Excel y luego se estimará en el SPSS cada uno con sus interpretaciones y análisis de resultado, con el apoyo de la estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis general y específica para ambas variables de estudio, para ello se utilizará el test estadístico de Pearson para verificar la relación entre las variables y dimensiones de la investigación.

### **3.9. Tratamiento Estadístico**

La investigación en el primer término se utilizó la estadística descriptiva para las tablas de frecuencia, figuras, para las pruebas de hipótesis a nivel general se utilizó la regresión lineal de las variables, para ello se utilizó los test estadísticos F y t y para las hipótesis específicas se aplicará el test de Pearson en el programa del SPSS.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

La orientación ética en el desarrollo del estudio se basó en principios morales y valores que ayudan a tomar decisiones y acciones consideradas correctas y justas desde un punto de vista ético. Implica considerar el impacto de nuestras acciones en los demás y en el entorno, así como actuar de manera coherente con nuestros valores éticos fundamentales. Esta orientación nos ayuda a discernir entre lo que está bien y lo que está mal, y a actuar en consecuencia, promoviendo el bienestar y la justicia para todas las partes involucradas en la investigación. De la misma manera se cumplirá con la aplicación del estilo APA, en las citas y referencias bibliográficas, así como el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad, como el código de Ética de la universidad.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La etapa de trabajo de campo de la investigación se ejecutó mediante la recopilación de datos, empleando el método de recolección de información a través de encuestas. Se administró un cuestionario a 118 MYPES dedicadas a la actividad de productos textiles y calzados de acuerdo al código CIU 52322 otorgado por la SUNAT en el Distrito de Chaupimarca, Pasco. Estos datos recopilados nos posibilitaron el análisis de los resultados obtenidos.

#### **4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de resultados**

Los datos recolectados a través de las encuestas fueron sistemáticamente organizados, tabulados y procesados utilizando los programas Excel y SPSS. En primer lugar, se realizaron cálculos de estadísticas descriptivas e inferenciales. Se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos de barras, los cuales fueron analizados detalladamente. Luego, se formularon hipótesis tanto a nivel general como específico, empleando el método estadístico inferencial con los test estadísticos F, t y Pearson. Se presentaron tablas de correlación acompañadas de

sus respectivas interpretaciones. A continuación, se presentan los resultados del estudio.

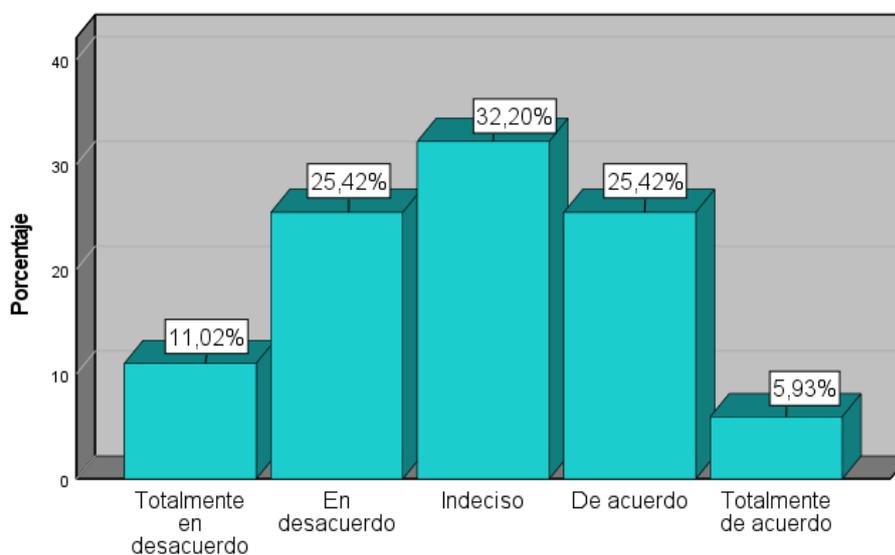
**Tabla 3:**

¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,0	11,0
	En desacuerdo	30	25,4	36,4
	Indeciso	38	32,2	68,6
	De acuerdo	30	25,4	94,1
	Totalmente de acuerdo	7	5,9	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 4:**

¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 32.20% afirman indeciso que en la empresa se logran la reducción de costos de producción, el 25.42% dicen en desacuerdo, el 25.42% mencionan de acuerdo, el 11.02% indican que totalmente en desacuerdo y el

5.93% afirman totalmente de acuerdo que en la empresa se logran la reducción de costos de producción.

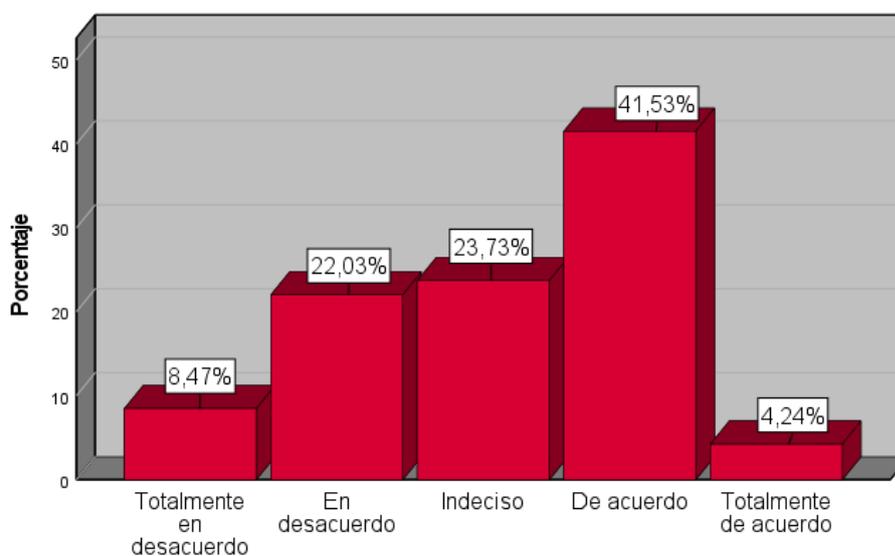
**Tabla 4:**

¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	26	22,0	30,5
	Indeciso	28	23,7	54,2
	De acuerdo	49	41,5	95,8
	Totalmente de acuerdo	5	4,2	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 5:**

¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 41.53% afirman de acuerdo que en su empresa se maximizan los recursos, el 23.73% dicen que indeciso, el 22.03% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 4.24% afirman totalmente de acuerdo que en su empresa se maximizan los recursos.

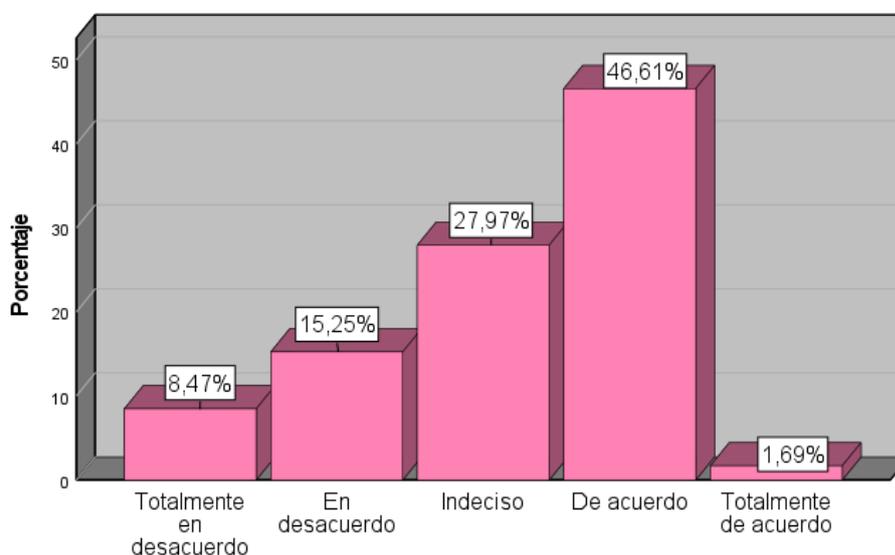
**Tabla 5:**

¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	18	15,3	23,7
	Indeciso	33	28,0	51,7
	De acuerdo	55	46,6	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,7	100,0
Total		118	100,0	

**Figura 6:**

¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 46.61% afirman de acuerdo creen que su empresa a mejorado sus ventas, el 27.97% dicen indeciso, el 15.25% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 1.69% afirman totalmente de acuerdo que creen usted que su empresa a mejorado sus ventas.

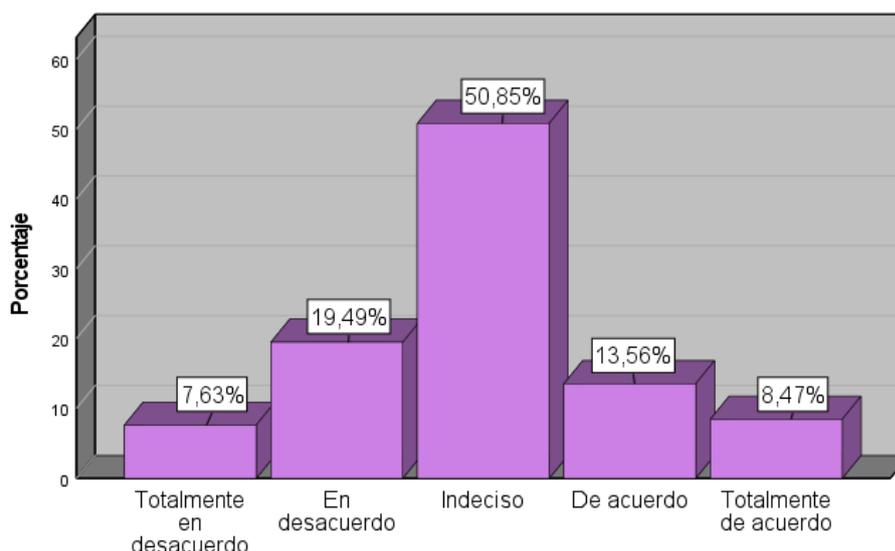
**Tabla 6:**

¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	7,6	7,6
	En desacuerdo	23	19,5	27,1
	Indeciso	60	50,8	78,0
	De acuerdo	16	13,6	91,5
	Totalmente de acuerdo	10	8,5	100,0
Total		118	100,0	

**Figura 7:**

¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 50.85% que afirman indeciso creen que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades, el 19.49% dicen en desacuerdo, el 13.56% mencionan de acuerdo, el 8.47% indican que totalmente de acuerdo y el 7.63% afirman totalmente en desacuerdo que creen que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades.

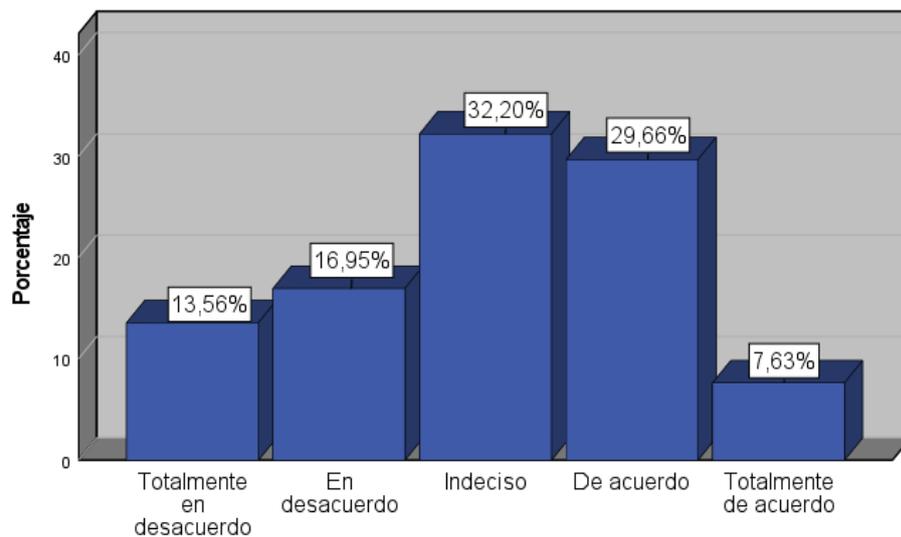
**Tabla 7:**

¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del  
Balanced Scorecard en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	13,6	13,6
	En desacuerdo	20	16,9	30,5
	Indeciso	38	32,2	62,7
	De acuerdo	35	29,7	92,4
	Totalmente de acuerdo	9	7,6	100,0
Total		118	100,0	

**Figura 8:**

¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del  
Balanced Scorecard en la empresa?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 32.20% afirman indeciso que creen que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa, el 29.66% dicen de acuerdo, el 16.95% mencionan en desacuerdo, el 13.56% indican que totalmente en desacuerdo y el 7.63% afirman totalmente de acuerdo

que creen que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa.

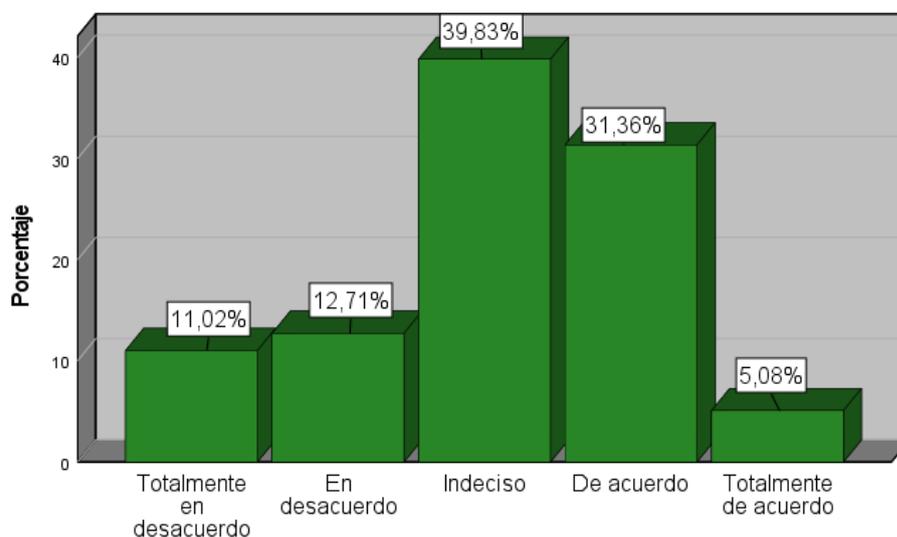
**Tabla 8:**

¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,0	11,0
	En desacuerdo	15	12,7	23,7
	Indeciso	47	39,8	63,6
	De acuerdo	37	31,4	94,9
	Totalmente de acuerdo	6	5,1	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 9:**

¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 39.83% afirman indeciso que consideran que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa, el 31.36% dicen de acuerdo, el 12.71% mencionan en

desacuerdo, el 11.02% indican que totalmente en desacuerdo y 5.08% afirman totalmente de acuerdo que consideran que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa.

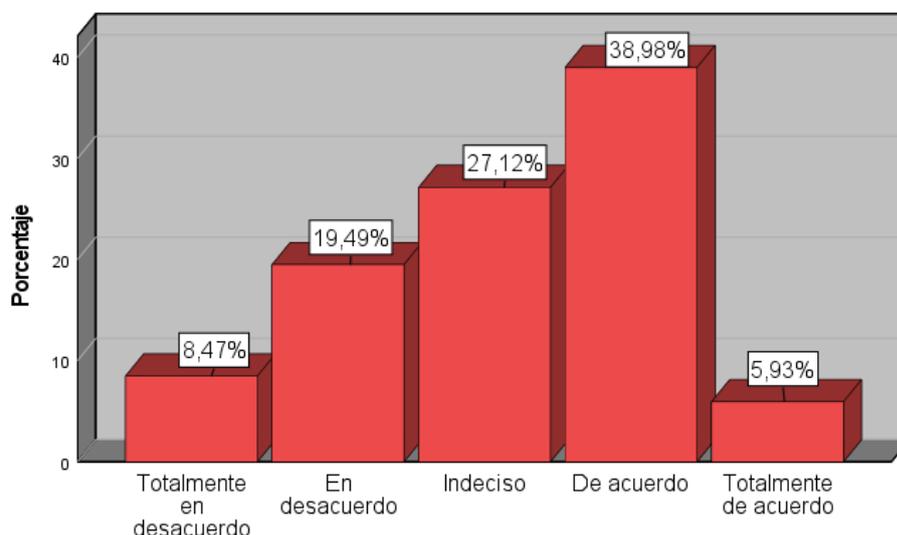
**Tabla 9:**

¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	23	19,5	28,0
	Indeciso	32	27,1	55,1
	De acuerdo	46	39,0	94,1
	Totalmente de acuerdo	7	5,9	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 10:**

¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 38.98% afirman de acuerdo que creen que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard, el

27.12% dicen indeciso, el 19.49% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.93% afirman que totalmente de acuerdo que creen que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard.

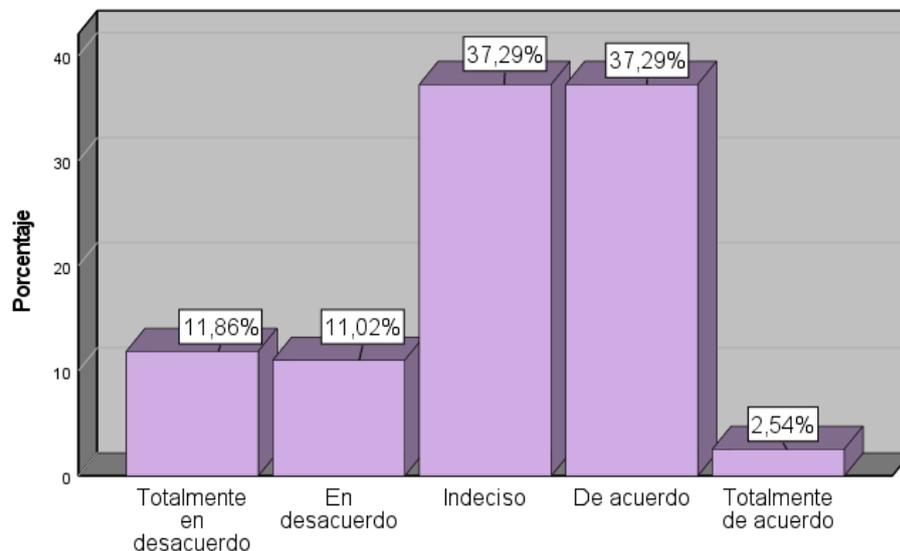
**Tabla 10:**

¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	11,9	11,9
	En desacuerdo	13	11,0	22,9
	Indeciso	44	37,3	60,2
	De acuerdo	44	37,3	97,5
	Totalmente de acuerdo	3	2,5	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 11:**

¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 37.29% afirman de acuerdo que consideran que la

diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes, el 37.29% dicen indeciso, el 11.86% mencionan totalmente en desacuerdo, el 11.02% indican que en desacuerdo y el 2.54% afirman que totalmente de acuerdo que consideran que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes.

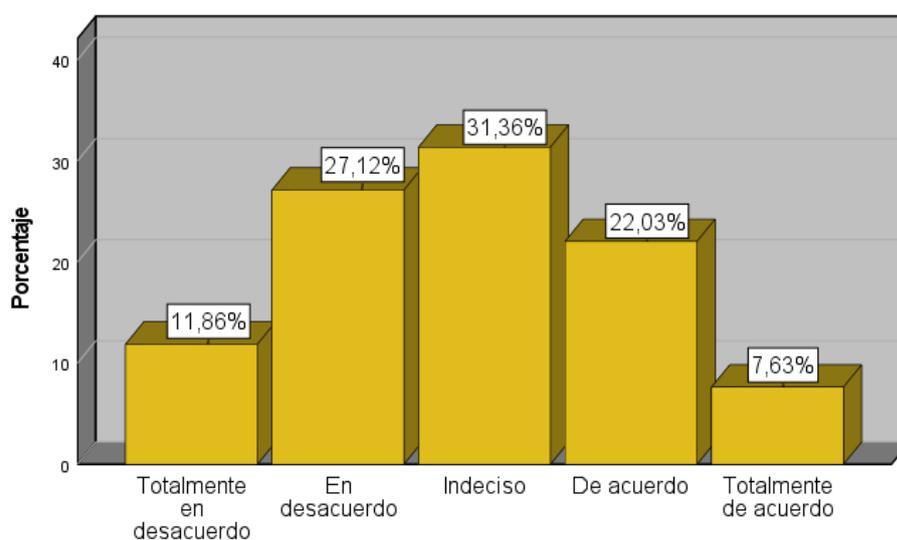
**Tabla 11:**

¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	11,9	11,9
	En desacuerdo	32	27,1	39,0
	Indeciso	37	31,4	70,3
	De acuerdo	26	22,0	92,4
	Totalmente de acuerdo	9	7,6	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 12:**

¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 31.36% afirman indeciso consideran importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas, el 27.12% dicen en desacuerdo, el 22.03% mencionan de acuerdo, el 11.86% indican que totalmente en desacuerdo y el 7.63% afirman totalmente de acuerdo que consideran importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas.

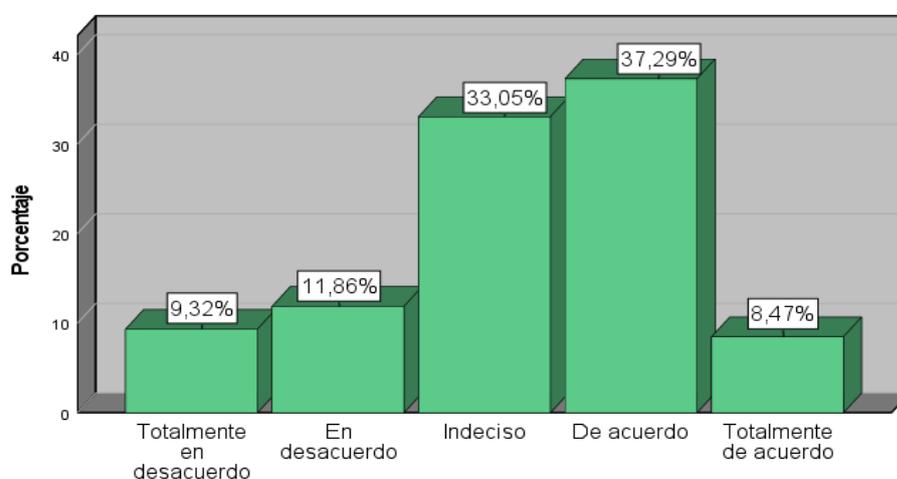
**Tabla 12:**

¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	9,3	9,3
	En desacuerdo	14	11,9	21,2
	Indeciso	39	33,1	54,2
	De acuerdo	44	37,3	91,5
	Totalmente de acuerdo	10	8,5	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 13:**

¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 37.29% afirman de acuerdo que consideran que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard, el 33.05% dicen indeciso, el 11.86% mencionan en desacuerdo, el 9.32% indican que totalmente en desacuerdo y el 8.47% afirman totalmente de acuerdo que consideran que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard.

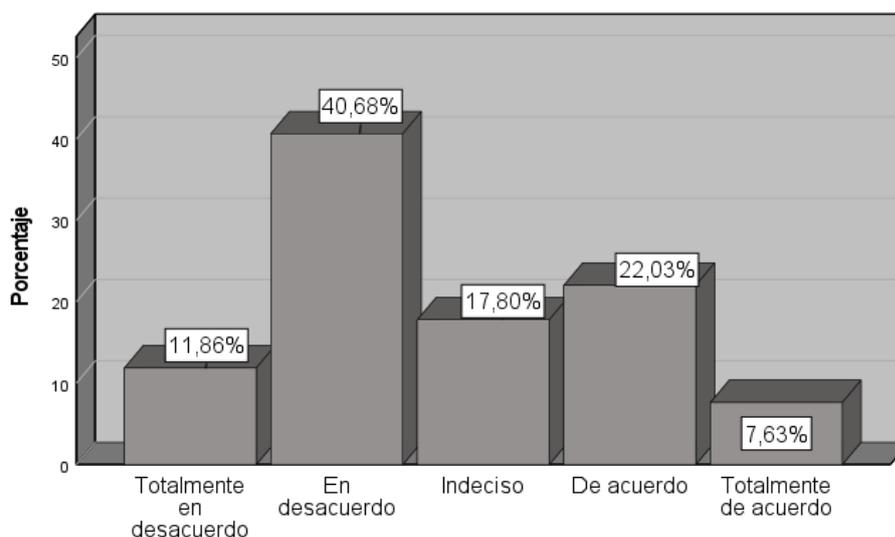
**Tabla 13:**

¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	11,9	11,9
	En desacuerdo	48	40,7	52,5
	Indeciso	21	17,8	70,3
	De acuerdo	26	22,0	92,4
	Totalmente de acuerdo	9	7,6	100,0
Total		118	100,0	

**Figura 14:**

¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 40.68% afirman en desacuerdo que consideran que se optimiza con el tiempo en los procesos, el 22.03% dicen de acuerdo, el 17.80% mencionan indeciso, el 11.86% indican que totalmente en desacuerdo y el 7.63% afirman totalmente de acuerdo que consideran que se optimiza con el tiempo en los procesos.

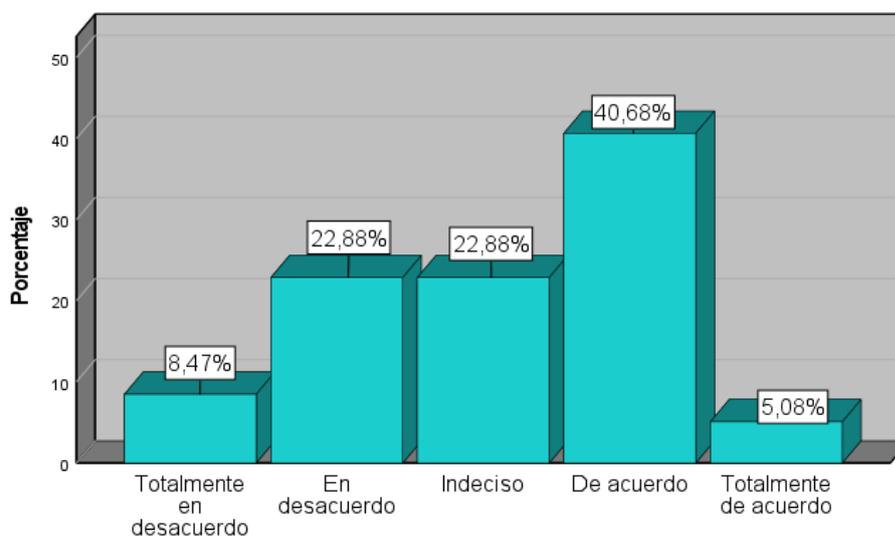
**Tabla 14:**

¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	27	22,9	31,4
	Indeciso	27	22,9	54,2
	De acuerdo	48	40,7	94,9
	Totalmente de acuerdo	6	5,1	100,0
	Total	118	100,0	

Figura 15:

¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 40.68% afirman de acuerdo que el balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio, el 22.88% dicen indeciso, el 22.88% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.08% afirman totalmente de acuerdo que el balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio.

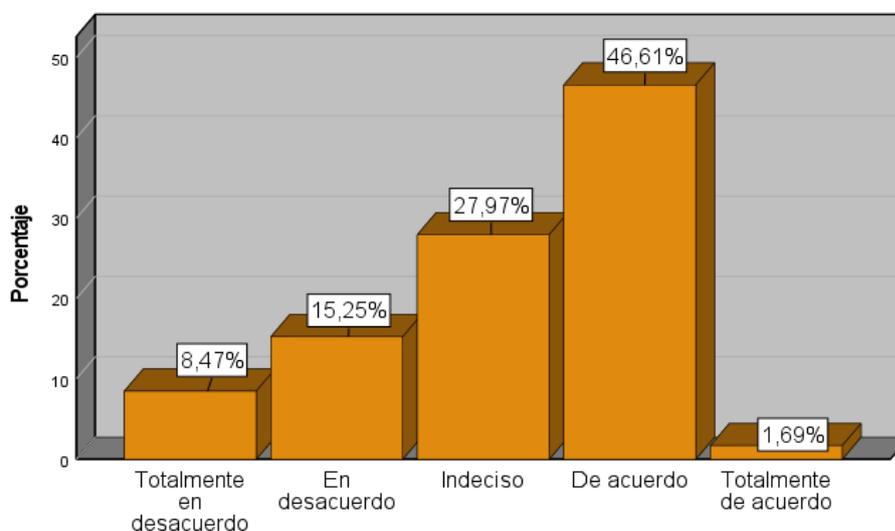
**Tabla 15:**

¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	18	15,3	23,7
	Indeciso	33	28,0	51,7
	De acuerdo	55	46,6	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,7	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 16:**

¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 46.61% afirman de acuerdo que usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar, el 27.97% dicen indeciso, el 15.25% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 1.69% afirman que totalmente de acuerdo que usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar.

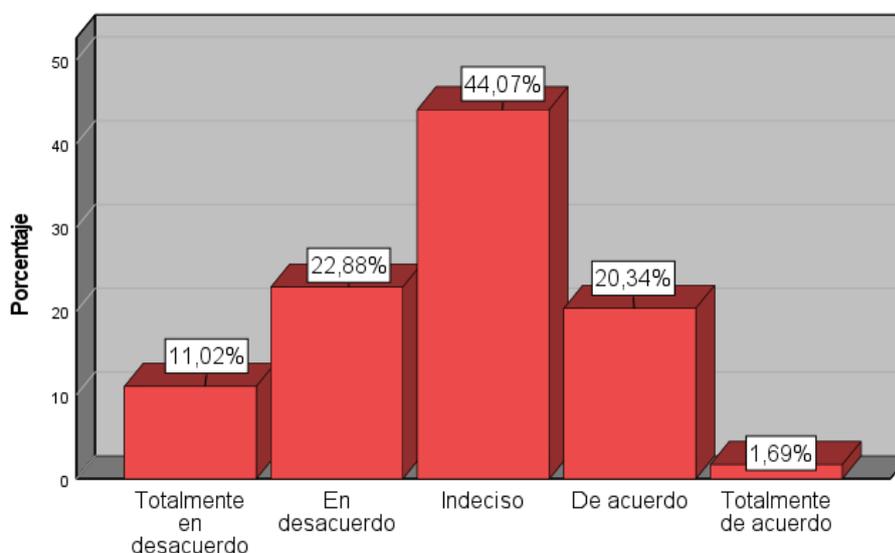
**Tabla 16:**

¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,0	11,0
	En desacuerdo	27	22,9	33,9
	Indeciso	52	44,1	78,0
	De acuerdo	24	20,3	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,7	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 17:**

¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 44.07% afirman indeciso que usted capacita al personal para mejorar sus procesos, el 22.88% dicen en desacuerdo, el 20.34% mencionan de acuerdo, el 11.02% indican que totalmente en desacuerdo y el 1.69% afirman totalmente de acuerdo que usted capacita al personal para mejorar sus procesos.

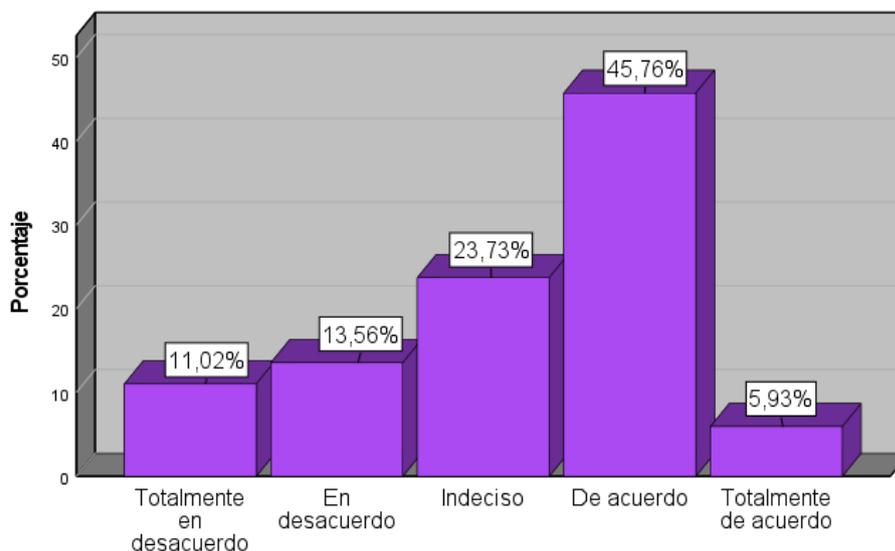
**Tabla 17:**

¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	11,0	11,0
	En desacuerdo	16	13,6	24,6
	Indeciso	28	23,7	48,3
	De acuerdo	54	45,8	94,1
	Totalmente de acuerdo	7	5,9	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 18:**

¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 45.76% afirman de acuerdo que en su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional, el 23.73% dicen indeciso, el 13.56% mencionan en desacuerdo, el 11.02% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.93% afirman totalmente de acuerdo que en su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional.

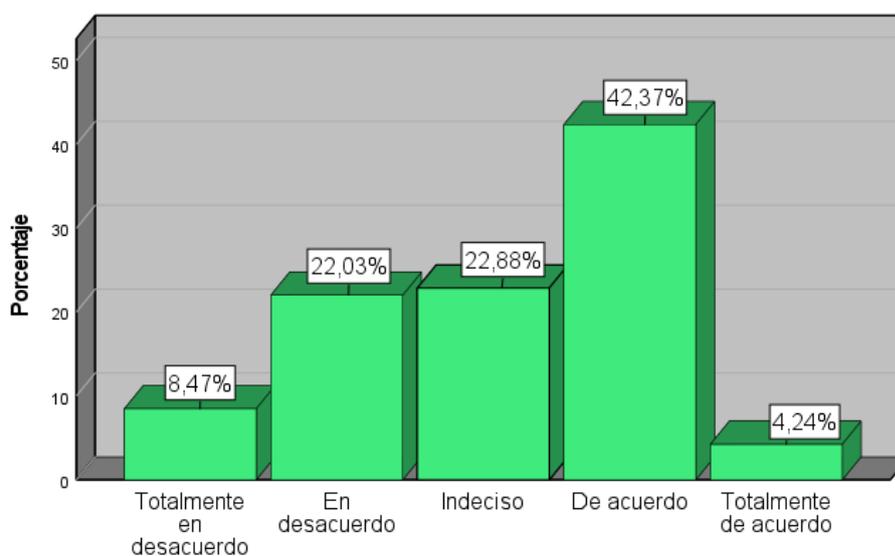
**Tabla 18:**

¿En su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	26	22,0	30,5
	Indeciso	27	22,9	53,4
	De acuerdo	50	42,4	95,8
	Totalmente de acuerdo	5	4,2	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 19:**

¿En su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 42.37% afirman de acuerdo que en su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo, el 22.88% dicen indeciso, el 22.03% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 4.24% afirman totalmente de acuerdo que en su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo.

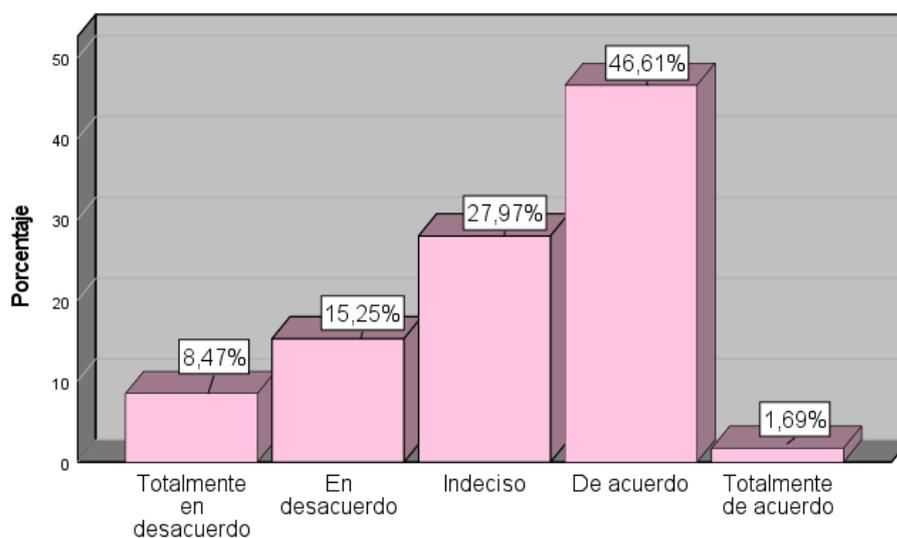
**Tabla 19:**

¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	18	15,3	23,7
	Indeciso	33	28,0	51,7
	De acuerdo	55	46,6	98,3
	Totalmente de acuerdo	2	1,7	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 20:**

¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 46.61% afirman de acuerdo que consideran que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa, el 27.97% dicen indeciso, el 15.25% mencionan en desacuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 1.69% afirman totalmente de acuerdo que considera que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa.

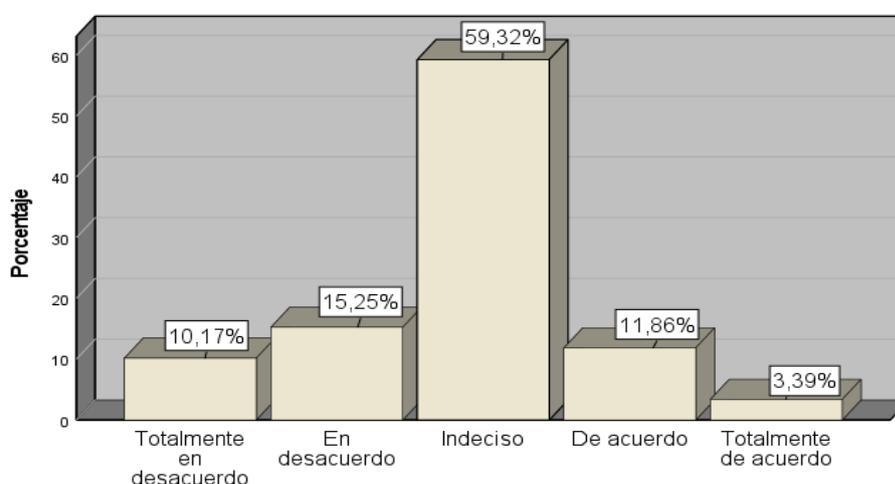
**Tabla 20:**

¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	10,2	10,2
	En desacuerdo	18	15,3	25,4
	Indeciso	70	59,3	84,7
	De acuerdo	14	11,9	96,6
	Totalmente de acuerdo	4	3,4	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 21:**

¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 59.32% afirman indeciso que creen que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera, el 15.25% dicen en desacuerdo, el 11.86% mencionan de acuerdo, el 10.17% indican que totalmente en desacuerdo y el 3.39% afirman totalmente de acuerdo que creen que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera.

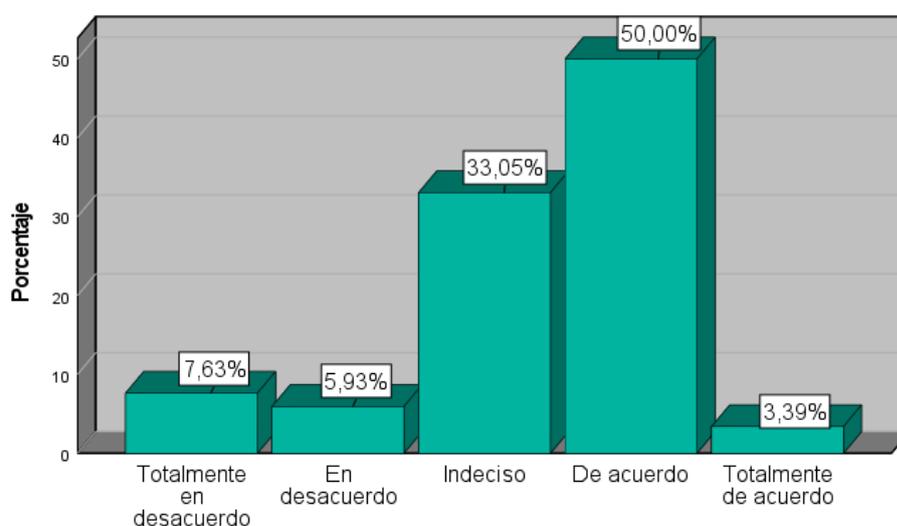
**Tabla 21:**

¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	7,6	7,6
	En desacuerdo	7	5,9	13,6
	Indeciso	39	33,1	46,6
	De acuerdo	59	50,0	96,6
	Totalmente de acuerdo	4	3,4	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 22:**

¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 50.00% afirman de acuerdo que creen que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera, el 33.05% dicen indeciso, el 7.63% mencionan totalmente en desacuerdo, el 5.93% indican en desacuerdo y el 3.39% afirman totalmente de acuerdo que creen que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera.

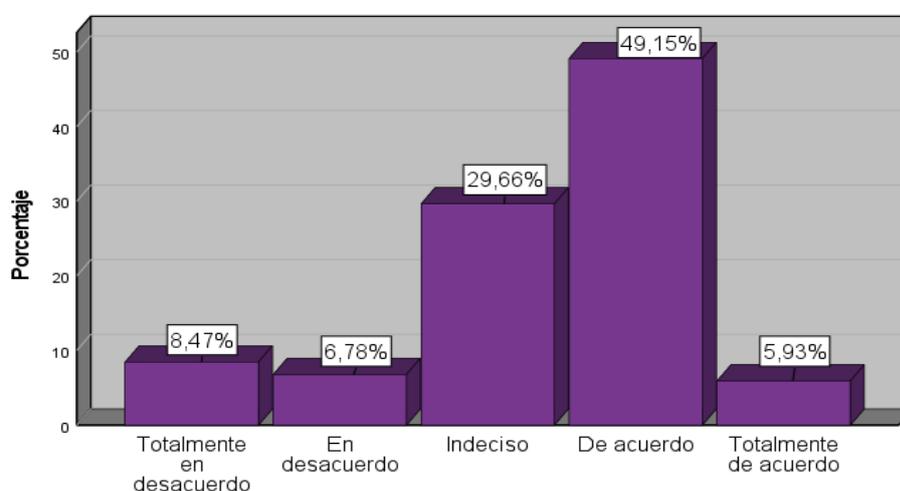
**Tabla 22:**

¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	8	6,8	15,3
	Indeciso	35	29,7	44,9
	De acuerdo	58	49,2	94,1
	Totalmente de acuerdo	7	5,9	100,0
	Total	118	100,0	

Figura 23:

¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?



### Interpretación:

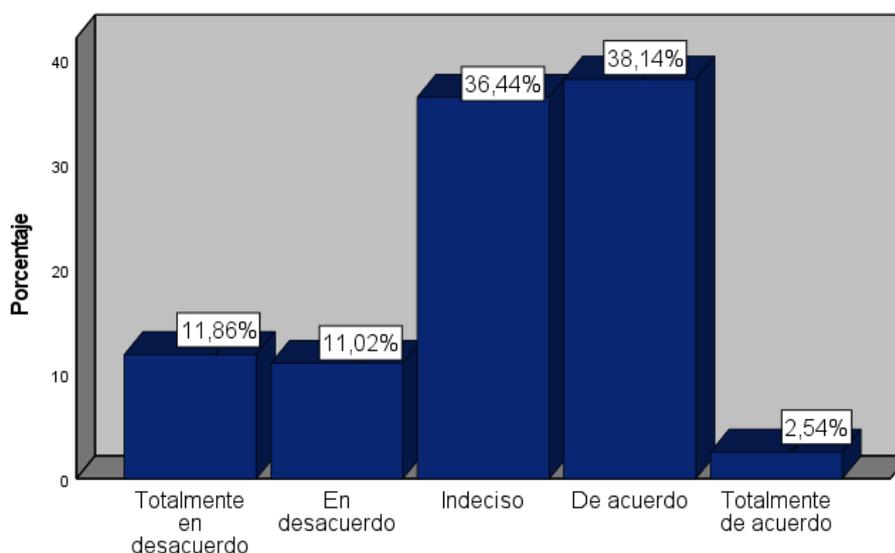
Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 49.15% afirman de acuerdo que creen que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera, el 29.66% dicen indeciso, el 8.47% mencionan totalmente en desacuerdo, el 6.78% indican que en desacuerdo y el 5.93% afirman totalmente de acuerdo que cree que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera.

Tabla 23: ¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	11,9	11,9
	En desacuerdo	13	11,0	22,9
	Indeciso	43	36,4	59,3
	De acuerdo	45	38,1	97,5
	Totalmente de acuerdo	3	2,5	100,0
	Total	118	100,0	

Figura 24:

¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 38.14% afirman de acuerdo que consideran que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera, el 36.44% dicen indeciso, el 11.86% mencionan totalmente en desacuerdo, el 11.02% indican en desacuerdo y el 2.54% afirman que totalmente de acuerdo que consideran que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera.

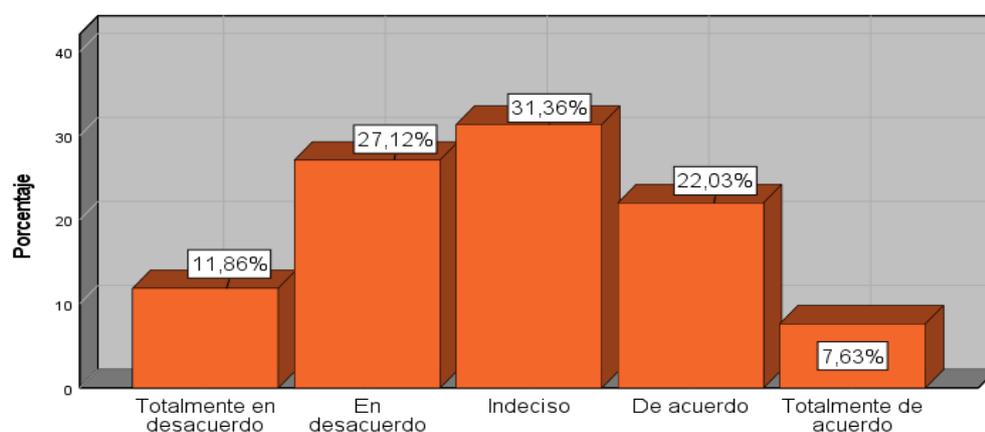
**Tabla 24:**

¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	11,9	11,9
	En desacuerdo	32	27,1	39,0
	Indeciso	37	31,4	70,3
	De acuerdo	26	22,0	92,4
	Totalmente de acuerdo	9	7,6	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 25:**

¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 31.36% afirman indeciso que consideran que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera, el 27.12% dicen en desacuerdo, el 22.03% mencionan de acuerdo, el 11.86% indican que totalmente en desacuerdo y el 7.63% afirman totalmente de acuerdo que consideran que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera.

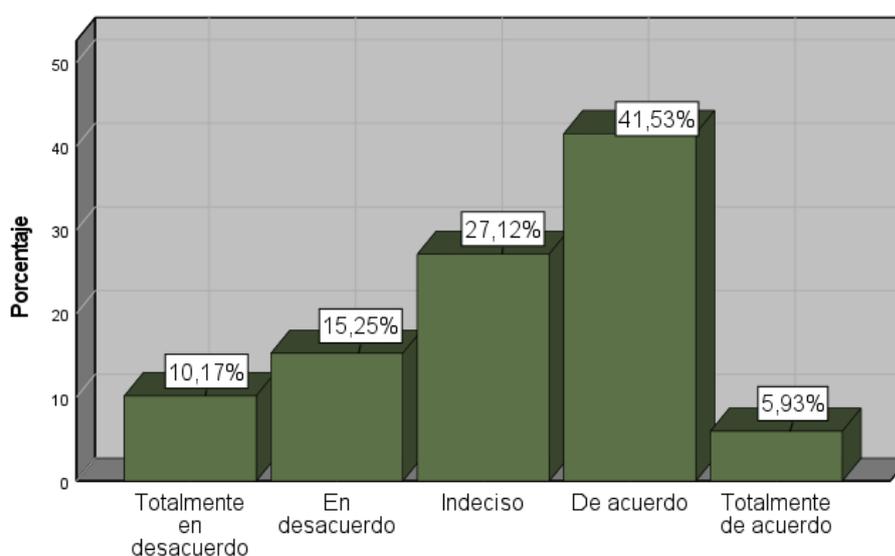
**Tabla 25:**

¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	10,2	10,2
	En desacuerdo	18	15,3	25,4
	Indeciso	32	27,1	52,5
	De acuerdo	49	41,5	94,1
	Totalmente de acuerdo	7	5,9	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 26:**

¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 41.53% afirman de acuerdo que creen que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio, el 27.12% dicen indeciso, el 15.25% mencionan en desacuerdo, el 10.17% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.93% afirman totalmente de acuerdo que creen que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio

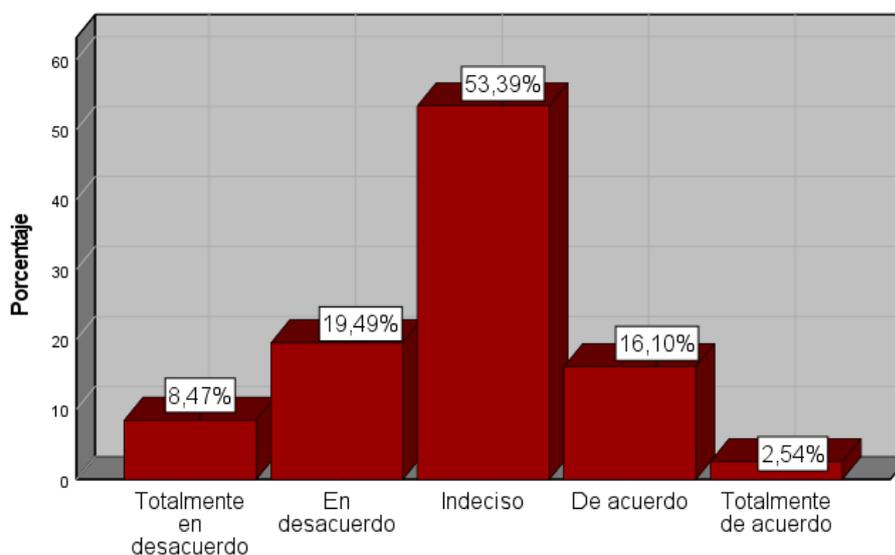
**Tabla 26:**

¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	23	19,5	28,0
	Indeciso	63	53,4	81,4
	De acuerdo	19	16,1	97,5
	Totalmente de acuerdo	3	2,5	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 27:**

¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?



### Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 53.39% afirman indeciso que creen que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros, el 19.49% dicen en desacuerdo, el 16.10% mencionan de acuerdo, el 8.47% indican que totalmente en desacuerdo y el 2.54% afirman totalmente de acuerdo que creen que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros.

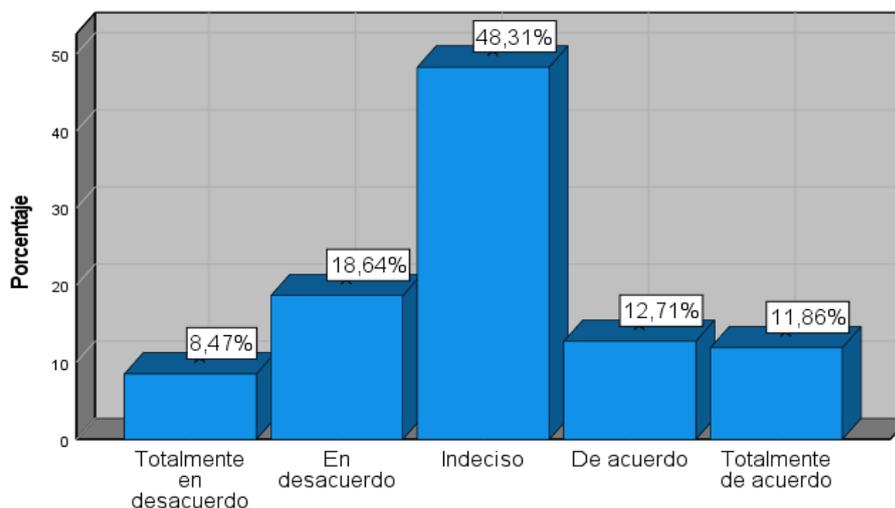
**Tabla 27:**

¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5
	En desacuerdo	22	18,6	27,1
	Indeciso	57	48,3	75,4
	De acuerdo	15	12,7	88,1
	Totalmente de acuerdo	14	11,9	100,0
	Total	118	100,0	

**Figura 28:**

¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?



### **Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 118 encuestados, el 48.31% afirman indeciso que creen que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa, el 18.64% dicen en desacuerdo, el 12.71% mencionan de acuerdo, el 11.86% indican totalmente de acuerdo y el 8.47% afirman totalmente en desacuerdo que creen que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa.

### **Estimación de la Regresión Lineal**

Según **Saavedra, (2023)**, La regresión lineal es un método matemático que representa la relación entre las variables de estudio. Estos modelos estadísticos son herramientas que permiten anticipar eventos futuros. Su aplicación abarca campos científicos, empresariales y, más recientemente, se ha integrado en el ámbito del aprendizaje automático. (p.1)

El modelo de regresión lineal simple determina el grado de relación de las variables X e Y, la expresión matemática es:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 * X_i$$

Donde:

$Y_i$  = Variable dependiente (Gestión Financiera)

$X_i$  = Variable independiente (Balanced Scorecard)

$\beta_0$  = Es la intersección

$\beta_1$  = Es la pendiente

Estimación de Resultados

**Tabla 28:**  
Resumen del modelo<sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,921 <sup>a</sup>	,849	,847	2,816

a. Predictores: (Constante), BALANCED SCORECARD

b. Variable dependiente: GESTIÓN FINANCIERA

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta SPSS 28.

**Interpretación:**

El  $R = 0.921$  es el coeficiente de correlación múltiple de los resultados del modelo el cual significa que el 92.10% de la varianza de la gestión financiera se puede explicar debido al comportamiento del Balanced Scorecard de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

El  $R^2 = 0.849$ , es el coeficiente de determinación de la variable independiente Balanced Scorecard el mismo que influye en un 84.90% sobre la variable dependiente gestión financiera. Expresado de otra manera, el 84.90% de la variación total de los valores de la gestión financiera esta explicada por la variación del Balanced Scorecard de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

Tabla 29:  
Resultados ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	5160,018	1	5160,018	650,786	,000 <sup>b</sup>
Residuo	919,753	116	7,929		
Total	6079,771	117			

a. Variable dependiente: GESTIÓN FINANCIERA

b. Predictores: (Constante), BALANCED SCORECARD

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta en el programa SPSS 28.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### Test Estadístico F

##### 1. Planteamiento de Hipótesis General

**Ho:** El Balanced Scorecard no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

##### Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

##### 2. Estadístico F de Fisher

$F = 650.786$  con un grado de significancia de 0.000 (p-valor)

##### 3. Regla de Decisión

Cuando  $F_c > F_t$  (k-1, n-k) se rechaza la hipótesis nula (Ho:)

Se debe tener en cuenta que:

$F_c = F$  de Fisher calculado

$F_t = F$  de Fisher de tabla

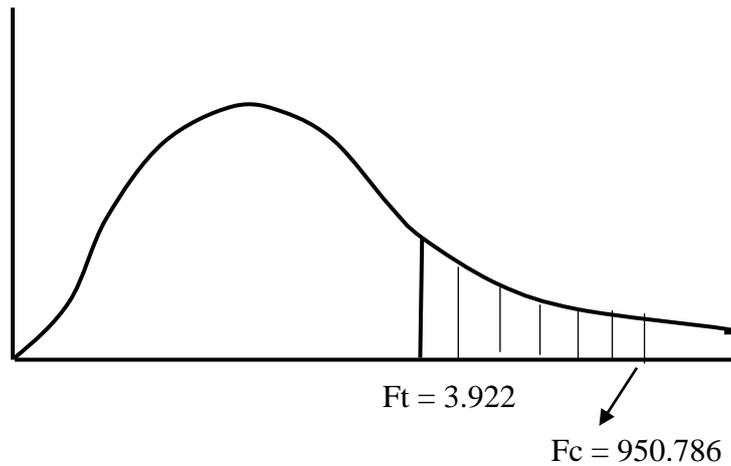
##### 4. Cálculo de Precisión de Tabla de Distribución F 0.05 para $F_t$

Para obtener  $F_t$  de tabla use la función INV.F en el programa Excel de esta manera =INV.F(0.95;1;116), el mismo que nos da:  $F_t = 3.92287936$ , luego comparamos:

Como:  $F_c = 950.786 > 3.92287936$  se rechaza la hipótesis nula

Como el p-valor  $0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

**Figura 29:**  
Distribución F 0.05 (1, 116)



**5. Decisión:**

Como el  $F_c > F_t$  ( $950.786 > 3.922$ ), se rechaza la hipótesis nula, la variable Balanced Scorecard es significativo en el modelo de regresión, hay evidencia estadística que El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Prueba de Hipótesis General test estadístico t de Student**

**Tabla 30:**  
Resultado de Coeficientes a prueba t

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	3,970	,966			4,108	,000
BALANCED SCORECARD	,488	,019	,921		25,511	,000

a. Variable dependiente: GESTIÓN FINANCIERA

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta en el SPSS 27.

### **Prueba de Hipótesis General Test Estadístico t**

**Ho:** El Balanced Scorecard no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

Cuando  $t_c > t_t$  en este caso se rechaza la Ho:

$$n = 118$$

$$k = 2$$

Entonces tendríamos  $118 - 2 = 116$  grados de libertad

Nivel de significancia  $\alpha = 5\%$

Para obtener  $t_t$  de tabla use la función INV.T de la siguiente manera =INV.T(0.95;116), en el programa Excel y el mismo que nos da:  $t_t = 1.65809574$ , luego comparamos:

Cómo  $t_c = 25.511 > t_t = 1.65809574$  se rechaza la Ho.

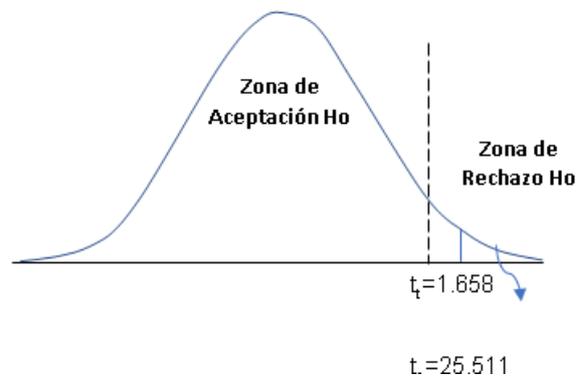
p-valor  $0.000 < 0.05$  Se rechaza la Ho.

### **Conclusión:**

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia de 0.05 y 116 grados de libertad, que El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Figura 30:**

Gráfico t de Student Balanced Scorecard y Gestión Financiera



Nota. Elaboración Propia según datos de encuesta MYPES 2023.

### Prueba de Hipótesis General según el Test Estadístico de Pearson

**Ho:** El Balanced Scorecard no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Tabla 31:**

Correlaciones BALANCED SCORECARD y GESTIÓN FINANCIERA

		BALANCED SCORECARD	GESTIÓN FINANCIERA
BALANCED SCORECARD	Correlación de Pearson	1	,921**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
GESTIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	,921**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

Nota. Elaboración Propia según datos de encuesta SPSS 28.

### Conclusión:

De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de Pearson de 0.941 positiva muy alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

### Prueba de Hipótesis Específico 1

**Ho:** La perspectiva financiera no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Tabla 32:**

Correlaciones Perspectiva Financiera y GESTIÓN FINANCIERA

		Perspectiva Financiera	GESTIÓN FINANCIERA
Perspectiva Financiera	Correlación de Pearson	1	,877**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
GESTIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	,877**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

Nota. Elaboración propia según datos en el SPSS 28.

### Conclusión:

De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y

una correlación de 0.877 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Prueba de Hipótesis Específico 2**

**Ho:** La perspectiva clientes no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Tabla 33:**  
Correlaciones Perspectiva Clientes y GESTIÓN FINANCIERA

		Perspectiva Clientes	GESTIÓN FINANCIERA
Perspectiva Clientes	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
GESTIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

Nota. Elaboración propia según datos en el SPSS 28.

**Conclusión:**

De acuerdo al resultado del test estadístico del coeficiente de correlación de Pearson tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.900 positiva muy alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

### Prueba de Hipótesis Específico 3

**Ho:** La perspectiva de procesos internos no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Tabla 34:**

Correlaciones Perspectiva Procesos Internos y GESTIÓN FINANCIERA

		Perspectiva Procesos Internos	GESTIÓN FINANCIERA
Perspectiva	Correlación de Pearson	1	,853**
Procesos Internos	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
GESTIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

Nota. Elaboración propia según datos en el SPSS 28.

### Conclusión:

De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.853 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

#### Prueba de Hipótesis Específico 4

**Ho:** La perspectiva aprendizaje y crecimiento no incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Ha:** La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

**Tabla 35:**  
Correlaciones Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y GESTIÓN FINANCIERA

		Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	GESTIÓN FINANCIERA
Perspectiva	Correlación de Pearson	1	,836**
Aprendizaje y	Sig. (bilateral)		,000
Crecimiento	N	118	118
GESTIÓN	Correlación de Pearson	,836**	1
FINANCIERA	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

Nota. Elaboración propia según datos en el SPSS 28.

#### Conclusión:

De acuerdo al resultado del test estadístico del coeficiente de correlación de Pearson tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.836 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

#### 4.4. **Discusión de Resultados**

En la presente investigación al determinar la incidencia entre el Balanced Scorecard y la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023, se pudo encontrar el valor ( $p$  calculado = 0.000) < ( $p$  tabular = 0.05), a través de las pruebas F, t y Pearson. Lo que nos da que entender que la variable Balanced Scorecard incide en la variable gestión financiera, es decir el 92.10% de la variación de la gestión financiera se puede explicar debido al comportamiento del Balanced Scorecard de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

Estos resultados son corroborados por **Brazowich, (2021)**, la implementación del Balanced Scorecard contribuye al incremento de la rentabilidad en las empresas del sector textil de Lima Metropolitana al aumentar las ventas en las organizaciones debido al compromiso de los colaboradores por cumplir los objetivos organizacionales. Según **Alcantara & Rojas, (2023)**, el Balance Scorecard si ayudara a mejorar la Toma de decisiones en la Cooperativa agraria Cafetalera Casil y con ello contribuirá al cumplimiento de sus objetivos organizacionales, por consiguiente, le permitirá liderar en un mercado tan competitivo. Para **Oyola, (2019)**, el Balanced Scorecard como herramienta, si influye en la gestión estratégica de las Instituciones Públicas de la Provincia de Huaura y según **Vilca, (2018)**, la implementación del modelo de

gestión estratégica basado en el Balanced Scorecard influye significativamente en la mejora de la gestión competitiva de la FCE de la UPHFR.

En este sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que mientras más aplican el Balanced Scorecard en la MYPES, mejor resultados obtendrán en la gestión financiera en las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la regresión lineal, el coeficiente de correlación  $r = 92.10\%$  indica la variación de la gestión financiera se puede explicar debido al comportamiento de la variable Balanced Scorecard de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023. Según el  $R^2$  indica el 84.90% de la variación total de los valores de la gestión financiera esta explicada por la variación del Balanced Scorecard de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
2. Según la prueba del test estadístico F, tenemos un  $F_c > F_t$  ( $950.786 > 3.922$ ), donde se rechaza la hipótesis nula, la variable Balanced Scorecard es significativo en el modelo de regresión, existe evidencia estadística que El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
3. Según la prueba de hipótesis del test estadístico t Student tenemos los resultados: Como  $t_c = 25.511 > t_t = 1.65809574$  se rechaza la  $H_0$ , existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia de 0.05 y 116 grados de libertad, que El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
4. De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson para la hipótesis general tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de Pearson de 0.941 positiva muy alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

5. De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson para la hipótesis específico 1 tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.877 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
6. De acuerdo al resultado del test estadístico del coeficiente de correlación de Pearson para la hipótesis específico 2 tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.900 positiva muy alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
7. De acuerdo a los resultados del test estadístico de coeficiente de correlación de Pearson para la hipótesis específico 3 tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.853 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.
8. De acuerdo al resultado del test estadístico del coeficiente de correlación de Pearson para la hipótesis específico 4 tenemos un p-valor o sig.(bilateral) de  $0.000 < 0.05$  y una correlación de 0.836 positiva alta lo cual nos indica que se rechaza la hipótesis nula, por tanto: La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.

## **RECOMENDACIONES**

1. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca debe mejorar la reducción de costos de producción e implementar el Balanced Scorecard para mejorar sus utilidades.
2. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca debe mejorar la diversificación de los productos en su empresa, la fidelización de clientes, ya que ellos juegan un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa.
3. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca debe mejorar a fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa la implementación de recomendaciones de auditoria en el área de gestión patrimonial.
4. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca debe implementar el Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas, compras de mercaderías y optimización de tiempo en los procesos.
5. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca debe tener en cuenta las fuentes de financiamiento, ya que ello influye en el logro de los objetivos y metas en los resultados de la gestión financiera.
6. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca deben tener interés en la maximización de todos sus recursos a partir de una correcta gestión financiera.

7. Las micro y pequeñas empresas textiles y de calzados en el distrito de Chaupimarca deben mejorar la solvencia, el rendimiento financiero en su empresa para asumir sus compromisos financieros.

## BIBLIOGRAFÍAS

- Acosta, C., Terán, M., Alvarez, A., & Salazar, E. (2018). *Gestión financiera*. Ecuador: Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE.
- Aguirre, G., & Sanchez, R. (2016). *EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN EN LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS INTERREGIONAL PARA MEJORAR SU GESTIÓN EMPRESARIAL, DISTRITO DE CHACHAPOYAS – AMAZONAS, 2016*. Chachapoyas Amazonas Perú: UNTRMA.
- Alcantara, D., & Rojas, R. (2023). *BALANCED SCORECARD COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN UNA COOPERATIVA AGRARIA, SAN IGNACIO*. Pimentel Perú: USS.
- Alvarez, M., Chavez, M., & Moreno, S. (2021). *EL BALANCED SCORECARD, UNA HERRAMIENTA PARA LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA*. Sonora México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Brazowich, K. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DE UN BALANCED SCORECARD Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TEXTIL EN LIMA*. Lima Perú: USMP.
- Cabezas, E., & Andrade, D. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Sangolqui Ecuador: ESPE.
- Camejo, J. (28 de noviembre de 2012). *Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Delgado, Y. (2022). *Balanced Scorecard para la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca*. Chiclayo Perú: UCV.

- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. Machala Ecuador: Ediciones UTMACH.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>.
- Gonzales, P. (2016). *Gestión de la inversión y el financiamiento: herramientas para la toma de decisiones*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. .
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Mapas Estratégicas*. Barcelona España: Gestión 2002.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona España: Ediciones gestión 2002 S.A.
- Oyola, C. (2019). *EL BALANCED SCORECARD Y LA GESTION ESTRATEGICA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA*. Huacho Perú: UNJFSC.
- Perez, D. (21 de octubre de 2022). *¿Qué es la gestión financiera y por qué es importante saberla hacer?* Obtenido de <https://www.chipax.com/blog/que-es-gestion-financiera-como-aplicarla/>
- Rojas, C., & Tucto, G. (2022). *BALANCED SCORECARD Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO GIRO VENTA DE REPUESTOS DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA 2019*. Lima Perú: USMP.
- Sampiere, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación: Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGrawHill.2
- Sánchez & Reyes, (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*, Ed. HSC Lima Perú.

- Terrerros, D. (15 de julio de 2021). *Indicadores de gestión empresarial: características, tipos y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/indicadores-de-gestion>
- Torres, D. (26 de octubre de 2023). *Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Valderrama, (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima Perú, Ed. San Marcos
- Vilca, R. (2018). *Modelo de gestión estratégica basado en el balanced scorecard para mejorar la gestión competitiva de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt – 2017*. Huancayo Perú: UNCP.
- Vogel, M. (2015). Tablero de Comando. Buenos Aires Argentina, Ed. Tablerodecomando
- Wikipedia. (18 de enero de 2024). *Enciclopedia libre*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Ingreso>

## **ANEXOS**

### ANEXO 1 Cuestionario: Variable Balanced Scorecard

La presente encuesta de la investigación: Balanced scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023, servirá para el aporte de planes de mejora para las Mypes. Marcar con una "X" su respuesta. Gracias

<b>V.1. BALANCED SCORECARD</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ítems	puntaje	1	2	3	4	5
<b>D1. Perspectiva Financiera</b>						
1	¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción?					
2	¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?					
3	¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?					
4	¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?					
<b>D2. Perspectiva Clientes</b>						
5	¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa?					
6	¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?					
7	¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard?					
8	¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?					
<b>D3. Perspectiva Procesos Internos</b>						
9	¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas?					
10	¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard?					
11	¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?					
12	¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?					
<b>D4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento</b>						
13	¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?					
14	¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos?					
15	¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?					
16	¿En su empresa el personal esta motivado y se trabaja en equipo?					

## ANEXO 2 Cuestionario: Variable Gestión Financiera

La presente encuesta de la investigación: Balanced scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023, servirá para el aporte de planes de mejora para las Mypes. Marcar con una "X" su respuesta. Gracias

<b>V.2. GESTIÓN FINANCIERA</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Ítems</b>	<b>D1. Estrategias financieras</b>					
17	¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa?					
18	¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?					
19	¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera?					
	<b>D2. Indicadores de Gestión</b>					
20	¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?					
21	¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?					
22	¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?					
	<b>D3. Rentabilidad</b>					
23	¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?					
24	¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?					
25	¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?					

### Anexo 3 Procedimiento de la Validación del instrumento con el Alfa de Cronbach.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,974	,974	25

#### *Estadísticas de elemento*

	Media	Desviación estándar	N
¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción?	2,90	1,089	118
¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?	3,11	1,068	118
¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?	3,18	1,001	118
¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?	2,96	,991	118
¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa?	3,01	1,151	118
¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?	3,07	1,044	118
¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard?	3,14	1,072	118
¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?	3,08	1,031	118
¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas?	2,86	1,124	118
¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard?	3,24	1,076	118
¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?	2,73	1,160	118
¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?	3,11	1,084	118
¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?	3,18	1,001	118

¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos?	2,79	,950	118
¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?	3,22	1,110	118
¿En su empresa el personal está motivado y se trabaja en equipo?	3,12	1,072	118
¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa?	3,18	1,001	118
¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?	2,83	,890	118
¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera?	3,36	,938	118
¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?	3,37	1,003	118
¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?	3,08	1,034	118
¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?	2,86	1,124	118
¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?	3,18	1,091	118
¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?	2,85	,883	118
¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?	3,01	1,066	118

---

Estadísticas del total de elementos o por cada pregunta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que en la empresa se logra la reducción de costos de producción?	73,51	386,355	,714	,973
¿Cree usted que en su empresa se maximiza los recursos?	73,30	383,886	,790	,972
¿Cree usted que su empresa a mejorado sus ventas?	73,23	384,041	,843	,972
¿Cree usted que el balanced scorecard a incidido en el logro de utilidades?	73,45	386,438	,788	,972
¿Cree usted que la satisfacción del cliente generaría valor en la aplicación del Balanced Scorecard en la empresa?	73,40	383,609	,736	,973
¿Considera usted que la fidelización de clientes juega un rol importante para la implementación del Balanced Scorecard en la empresa?	73,34	384,893	,784	,972
¿Cree usted que el incremento de ventas es uno de los resultados positivos que genera el Balanced Scorecard?	73,26	382,195	,829	,972
¿Considera usted que la diversificación de productos en la empresa atrae nuevos clientes?	73,33	382,292	,862	,972
¿Considera usted importante la implementación del Balanced Scorecard para el desarrollo de las actividades operativas?	73,54	384,079	,744	,973
¿Considera usted que el proceso de compra de mercaderías es relevante para la aplicación del Balanced Scorecard?	73,17	382,894	,809	,972
¿Considera usted que se optimiza con el tiempo en los procesos?	73,68	391,434	,552	,974
¿El balanced scorecard facilita los procesos que desarrolla su empresa en el negocio?	73,30	383,646	,784	,972
¿Usted selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar?	73,23	384,041	,843	,972
¿Usted capacita al personal para mejorar sus procesos?	73,62	389,349	,743	,973

¿En su empresa hay buen clima laboral y cultura organizacional?	73,19	383,452	,768	,973
¿En su empresa el personal esta motivado y se trabaja en equipo?	73,29	383,797	,790	,972
¿Considera usted que la gestión financiera influye directamente en la toma de decisiones que realiza la empresa?	73,23	384,041	,843	,972
¿Cree usted que las fuentes de financiación influyen en el proceso de la gestión financiera?	73,58	391,340	,738	,973
¿Cree usted que la aplicación del riesgo de crédito en las empresas permite realizar un mejor control de la gestión financiera?	73,05	390,613	,717	,973
¿Cree usted que los ratios financieros influyen positivamente en el proceso de una buena gestión financiera?	73,03	392,153	,628	,974
¿Considera usted que el logro de metas y objetivos favorecen en los resultados de la gestión financiera?	73,32	382,203	,861	,972
¿Considera que para maximizar el interés de los propietarios se tiene que poner en práctica una correcta gestión financiera?	73,54	384,079	,744	,973
¿Cree usted que su empresa tiene liquidez para desarrollar su negocio?	73,23	387,289	,690	,973
¿Cree usted que su empresa tiene solvencia para asumir sus compromisos financieros?	73,56	389,479	,799	,972
¿Cree usted que el rendimiento de las inversiones influye directamente en la gestión financiera de la empresa?	73,40	386,139	,736	,973

---

## ANEXO. No. 04 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Balanced Scorecard y la gestión financiera de las Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar cómo el Balanced Scorecard incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Balanced Scorecard incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p><b>V. 1.</b> <b>Balanced Scorecard</b></p> <p>D1: Perspectiva Financiera D2: Perspectiva clientes D3: Perspectiva procesos internos D4: Perspectiva aprendizaje y crecimiento</p> <p><b>V.2</b> <b>Gestión Financiera</b></p> <p>D1: Estrategias financieras D2: Indicadores de gestión D3: Rentabilidad</p>	<p>Tipo de la Investigación: No experimental</p> <p>Nivel de la Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacional</p> <p>Población: 170 Mypes</p> <p>Muestra: 118 Mypes</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de tipo escala de Likert</p>
<p style="text-align: center;"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo la perspectiva financiera incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar cómo la perspectiva financiera incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>La perspectiva financiera incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>		
<p>¿Cómo la perspectiva clientes incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?</p>	<p>Determinar cómo la perspectiva clientes incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p>La perspectiva clientes incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>		
<p>¿Cómo la perspectiva de procesos internos incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?</p>	<p>Determinar cómo la perspectiva de procesos internos incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p>La perspectiva de procesos internos incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>		
<p>¿Cómo la perspectiva aprendizaje y crecimiento incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023?</p>	<p>Determinar cómo la perspectiva aprendizaje y crecimiento incide en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>	<p>La perspectiva aprendizaje y crecimiento incide significativamente en la gestión financiera de la Mypes textiles y calzados en el distrito de Chaupimarca, Pasco 2023.</p>		