

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 empresarial en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023

Para optar el título profesional de:

Economista

Autoras:

Bach. Rosalia Angelica ATENCIO LAGUNAS

Bach. Yoselyn ATENCIO ROJAS

Asesor:

Mag. Felipe Orestes 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 empresarial en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ángel TORRES VÁSQUEZ
PRESIDENTE

Mag. Marino Teófilo PAREDES HUERE
MIEMBRO

Dr. Esteban LAVADO VÁSQUEZ
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° 032-2024

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:

Rosalía Angelica, ATENCIO LAGUNAS y Yoselyn, ATENCIO ROJAS

Escuela de Formación Profesional

Economía

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023

Asesor:

Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA

Índice de Similitud: **19%**

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° 0000090-2024-UNDAC-D/DFCCEC.

Cerro de Pasco, 13 de agosto del 2024



Firmado digitalmente por BERNALDO FAUSTINO Carlos David FAU
221194625046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.08.2024 12:35:43 -05:00

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

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres, con todo nuestro corazón y gratitud eterna, los dedicamos por cada logro alcanzado. Su amor incondicional y apoyo constante han sido el faro que guío nuestro camino. Gracias por enseñarnos con paciencia y fortaleza, por ser nuestra mayor inspiración y sostén. Cada paso que damos es gracias a sus sacrificios y ejemplo. Hoy celebramos sus enseñanzas y el amor que han sembrado en mí. Sin ustedes, nada de esto sería posible.

A todos nuestros estimados docentes, con profundo agradecimiento y admiración, dedicamos este reconocimiento a ustedes, quienes han iluminado nuestro camino académico con su sabiduría y dedicación. Cada lección impartida han sido un regalo invaluable que ha enriquecido nuestro conocimiento y nuestra perspectiva. Gracias por su constante apoyo y por inspirarnos para lograr nuestras metas. Ustedes son más que educadores; son guías y mentores que han dejado una huella perdurable en nuestra formación, han hecho posible nuestro crecimiento personal, profesional y personas sociales.

AGRADECIMIENTO

Queridos padres, queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento por todo lo que han hecho por nosotros a lo largo de los años. Su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido los pilares de nuestras vidas. Cada logro que he alcanzamos es gracias a su guía sabia, paciencia infinita y ejemplo inspirador. Su dedicación y sacrificio son un regalo que nunca podremos devolver completamente, pero siempre llevaremos en nuestros corazones.

Estimados profesores, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su dedicación y pasión en la enseñanza. Cada día en el aula ha sido una oportunidad invaluable para aprender y crecer gracias a su sabiduría y orientación. Sus enseñanzas no solo han enriquecido nuestro conocimiento académico, sino que también han moldeado mi manera de ver diferente el mundo.

A nuestro Asesor: Felipe Orestes Huapaya Zavala,

Queremos aprovechar esta oportunidad para expresar nuestro sincero reconocimiento por su invaluable orientación y apoyo durante este proceso. Su profundo conocimiento, paciencia y compromiso han sido fundamentales para nuestro desarrollo y éxito. Gracias por su guía experta, que no solo ha enriquecido el estudio sino que también ha fortalecido nuestra comprensión del tema. Su dedicación y disposición para compartir su experiencia han marcado una diferencia significativa en mi camino académico/profesional.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación del Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023, mediante el tipo de investigación no experimental; diseño correlacional, con una población 11000 socios, siendo la muestra 371 socios, la técnica encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo de escala de Likert, validado con el Alfa de Cronbach de 0.962 y 0.963 positivo muy alto nos quiere decir que el instrumento es homogéneo y fiable.

Según los resultados de la hipótesis general con el estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.748 positiva alta y un p-valor $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Para la hipótesis específica 1 se verifico el coeficiente de correlación de 0.739 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Para la hipótesis específica 2 se comprobó un coeficiente de correlación de 0.710 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Para la hipótesis específica 3 se verifico un coeficiente de correlación de 0.804 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y

concluimos, La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Para la hipótesis específica 4 se verifico un coeficiente de correlación de 0.738 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Palabras Claves: Balanced Scorecard y gestión empresarial.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the Balanced Scorecard and business management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023, by means of a non-experimental type of research; correlational design, with a population of 11000 members, with a sample of 371 members, the survey technique and the Likert scale questionnaire, validated with a Cronbach's Alpha of 0.962 and 0.963 very high positive, which means that the instrument is homogeneous and reliable.

According to the results of the general hypothesis with the Spearman's Rho statistic we have a correlation coefficient of 0.748 high positive and a p-value $0.000 < 0.05$, where the null hypothesis is rejected and we conclude, The Balanced Scorecard is significantly related to business management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda.

For the specific hypothesis 1 the correlation coefficient of 0.739 high positive, with a p-value is equal to $0.000 < 0.05$, where the null hypothesis is rejected and we conclude, The financial perspective is significantly related to the business management in the Cooperative of Savings and Credit of the Workers of Volcan Cía Minera Ltda.

For the specific hypothesis 2 a correlation coefficient of 0.710 high positive was verified, with a p-value equal to $0.000 < 0.05$, where the null hypothesis is rejected and we conclude, The clients' perspective is significantly related to the business management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda.

For the specific hypothesis 3 we verified a correlation coefficient of 0.804 high positive, with a p-value equal to $0.000 < 0.05$, where the null hypothesis is rejected and we conclude, The perspective of internal processes is significantly related to business

management in the Cooperative of Savings and Credit Workers of Volcan Cia Minera Ltda.

For the specific hypothesis 4 we verified a correlation coefficient of 0.738 high positive, with a p-value is equal to $0.000 < 0.05$, where the null hypothesis is rejected and we conclude, The perspective learning and growth is significantly related to the business management in the Cooperative of Savings and Credit of the Workers of Volcan Cía Minera Ltda.

Key words: Balanced Scorecard and business management.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023, el Balanced Scorecard (BSC) se ha consolidado como una herramienta estratégica clave para las organizaciones que buscan alinear sus operaciones con sus objetivos a largo plazo, facilitando una gestión empresarial más efectiva y equilibrada. Este enfoque permite a las organizaciones no solo centrarse en los resultados financieros, sino también en otros factores críticos como la satisfacción del cliente, la eficiencia de los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional.

En el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, el inicio de la implementación del Balanced Scorecard en el presente año representa un esfuerzo significativo por mejorar su gestión empresarial y fortalecer su desempeño integral. Esta cooperativa, que juega un papel crucial en el apoyo financiero y económico de sus miembros, enfrenta el desafío de gestionar de manera eficiente sus recursos y operaciones para satisfacer las necesidades de sus asociados y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Este estudio se centra en analizar cómo el Balanced Scorecard ha sido utilizado para mejorar la gestión empresarial en la cooperativa durante el año 2023. La investigación aborda las cuatro perspectivas clave del BSC: financiera, del cliente, de los procesos internos, y de aprendizaje y crecimiento. Se explora cómo estas dimensiones han sido integradas y aplicadas en la cooperativa para evaluar y mejorar su rendimiento.

La estructura del estudio se centra en:

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 se efectuó con el estadístico Rho de Spearman.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, como conclusión: El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

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	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas Específicos	4
1.4. Formulación de Objetivos	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Justificación de la Investigación.....	5
1.6. Limitaciones de la Investigación	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	12
2.2. Bases Teóricas - Científicas	22
2.2.1. Balanced Scorecard.....	22
2.3. Definición de términos básicos	33

2.4.	Formulación de Hipótesis.....	35
2.4.1.	Hipótesis general.....	35
2.4.2.	Hipótesis Específicos	35
2.5.	Identificación de Variables.....	35
2.6.	Operacionalización de Variables e Indicadores	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación	37
3.2.	Nivel de Investigación.....	37
3.3.	Métodos de Investigación.....	37
3.4.	Diseño de Investigación	38
3.5.	Población y Muestra.....	38
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos.....	39
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.7.	Selección y Validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	40
3.8.	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	40
3.9.	Tratamiento Estadístico	41
3.10.	Orientación Ética Filosófica y Epistémica	41

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	42
4.2.	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	42
4.3.	Prueba de Hipótesis	71
4.4.	Discusión de Resultados.....	76

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado.....	43
Tabla 2: La cooperativa maximiza sus recursos.....	44
Tabla 3: La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos	45
Tabla 4: La cooperativa realiza distribución de utilidades.....	46
Tabla 5: La cooperativa evalúa el número de reclamaciones	47
Tabla 6: La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios.....	48
Tabla 7: La cooperativa brinda servicios de calidad.....	49
Tabla 8: La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios.....	50
Tabla 9: La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios.....	51
Tabla 10: La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios	52
Tabla 11: La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad.....	53
Tabla 12: La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios.....	54
Tabla 13: La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar.....	55
Tabla 14: La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal.....	56
Tabla 15: La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional.....	57
Tabla 16: El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo	58
Tabla 17: Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa.....	59
Tabla 18: Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa	60
Tabla 19: La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas.....	61

Tabla 20: La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas.	62
Tabla 21: La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área.....	63
Tabla 22: Los procesos de servicio son claros en la cooperativa	64
Tabla 23: Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa	65
Tabla 24: La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional.....	66
Tabla 25: El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa.....	67
Tabla 26: El director es un buen entrenador y mentor.....	68
Tabla 27: Se realiza inspecciones de control en la cooperativa.....	69
Tabla 28: La cooperativa evalúa los resultados obtenidos.	70
Tabla 29: Correlaciones del balanced scorecard y la gestión empresarial	71
Tabla 30: Tabla cruzada balanced scorecard * gestión empresarial	72
Tabla 31: Correlaciones de gestión empresarial y perspectiva financiera.....	73
Tabla 32: Correlaciones Gestión Empresarial y Perspectiva Clientes.....	74
Tabla 33: Correlaciones de la gestión empresarial y perspectiva procesos internos	75
Tabla 34: Correlaciones de la gestión empresarial y perspectiva aprendizaje y crecimiento.....	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado.....	43
Figura 2: La cooperativa maximiza sus recursos.....	44
Figura 3: La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos.....	45
Figura 4: La cooperativa realiza distribución de utilidades.....	46
Figura 5: La cooperativa evalúa el número de reclamaciones.....	47
Figura 6: La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios.....	48
Figura 7: La cooperativa brinda servicios de calidad.....	49
Figura 8: La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios... ..	50
Figura 9: La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios.	51
Figura 10: La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios	52
Figura 11: La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad.....	53
Figura 12: La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios.....	54
Figura 13: La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar.....	55
Figura 14: La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal	56
Figura 15: La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional.	57
Figura 16: El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo... ..	58
Figura 17: Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa.....	59
Figura 18: Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa	60
Figura 19: La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas.....	61

Figura 20: La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas.	62
Figura 21: La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área.....	63
Figura 22: Los procesos de servicio son claros en la cooperativa.....	64
Figura 23: Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa	65
Figura 24: La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional.....	66
Figura 25: El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa.....	67
Figura 26: El director es un buen entrenador y mentor.	68
Figura 27: Se realiza inspecciones de control en la cooperativa	69
Figura 28: La cooperativa evalúa los resultados obtenidos.	70

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Uno de los problemas que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, son:

La fragilidad técnica, financiera y operativa de la organización.

La falta de programas de capacitación orientados a mejorar las habilidades de gestión y liderazgo de los encargados de la gestión empresarial.

La carencia de una estructura del Consejo de Administración que respalde los procesos de toma de decisiones, así como la transparencia y la rendición de cuentas.

La insuficiencia de medidas de control interno para salvaguardar los recursos de la organización.

La escasez de productos financieros dirigidos a la población vulnerable, con una perspectiva de género integrada.

Los costos operativos elevados.

La falta de avances tecnológicos que puedan respaldar y agilizar los procedimientos.

La alta incertidumbre para los socios de bajos ingresos, debido a restricciones legales que impiden que las cooperativas participen en el Fondo de Protección.

La incapacidad de colaborar con otras entidades financieras.

La ineficacia de las cooperativas para satisfacer los requisitos del Fondo de Contingencia Cooperativa (FOCCOP).

La aprobación resulta crucial para la lucha contra el lavado de activos.

Riesgo al que los socios están expuestos, porque no cuentan con seguro de depósitos.

Falta de claridad en los objetivos estratégicos de la cooperativa que no haya definido claramente sus objetivos estratégicos a largo plazo. Esto dificultaría la creación de indicadores de desempeño efectivos para medir el progreso hacia estos objetivos en el Balanced Scorecard.

Deficiencias en la medición del desempeño, es decir limitados indicadores clave de rendimiento o la incapacidad para medir adecuadamente el desempeño en áreas críticas pueden dificultar la evaluación precisa del rendimiento de la cooperativa y su alineación con los objetivos estratégicos.

Problemas de alineación entre departamentos de la cooperativa no están alineados en sus esfuerzos hacia los objetivos estratégicos comunes, el Balanced Scorecard podría no reflejar adecuadamente el rendimiento general de la organización.

La falta de sistemas o procesos eficientes para recopilar datos relevantes para los indicadores del Balanced Scorecard puede resultar en información

incompleta o inexacta, lo que afecta negativamente la toma de decisiones informadas.

Escaso compromiso del personal que no comprenden la importancia del Balanced Scorecard o no están involucrados en su implementación y seguimiento, es probable que haya una falta de compromiso y adopción del sistema en toda la organización.

Resistencia de la cultura organizacional puede resistirse al cambio, lo que dificulta la implementación exitosa del Balanced Scorecard y la adopción de nuevas prácticas de gestión empresarial.

Limitaciones en los recursos y capacidades en la cooperativa puede enfrentar restricciones en términos de recursos financieros, tecnológicos o de talento humano necesarios para implementar y mantener eficazmente el Balanced Scorecard y una gestión empresarial sólida.

Falta de retroalimentación y revisión continua en los procesos adecuados para revisar y ajustar periódicamente el Balanced Scorecard en función de los cambios en el entorno empresarial o los resultados obtenidos, el sistema puede volverse obsoleto o ineficaz con el tiempo.

Estos son solo algunos problemas que podrían estar presentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 en relación con el Balanced Scorecard y la gestión empresarial.

1.2. Delimitación de la Investigación

Delimitación Espacial

El estudio se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 en el distrito de Yanacancha

Pasco, donde se realizó la recolección de datos mediante encuesta para datos primarios.

Delimitación Temporal

El trabajo de investigación desarrollado 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 empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la perspectiva financiera y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?
- b) ¿Cómo se relaciona la perspectiva clientes y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?
- c) ¿Cómo se relaciona la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?

- d) ¿Cómo se relaciona la perspectiva aprendizaje y crecimiento y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación de la perspectiva financiera y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- b) Determinar la relación de la perspectiva clientes y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- c) Determinar la relación de la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- d) Determinar la relación de la perspectiva aprendizaje y crecimiento y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

La justificación teórica del estudio del Balanced Scorecard (BSC) en la gestión empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores

de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 ofrece una sólida justificación debido a su capacidad para proporcionar una visión integral y equilibrada de la organización, alineando estrategias con objetivos operativos y financieros.

El BSC aborda cuatro perspectivas clave: financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento. Esto permite que la cooperativa evalúe su desempeño desde múltiples dimensiones, asegurando que no se descuiden aspectos importantes de su funcionamiento.

Dada la naturaleza de la cooperativa como una institución financiera, la perspectiva financiera del BSC es especialmente relevante. Permite monitorear indicadores financieros clave como rentabilidad, liquidez y solvencia, lo que es fundamental para garantizar la estabilidad y el crecimiento financiero.

La perspectiva del cliente en el BSC permite que la cooperativa identifique y satisfaga las necesidades de sus socios y clientes de manera efectiva. Esto puede incluir la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la retención de socios, aspectos cruciales para la competitividad y la fidelización en el sector financiero.

Al centrarse en la perspectiva de procesos internos, el BSC ayuda a identificar áreas de mejora en los procesos operativos y administrativos de la cooperativa. Esto puede conducir a una mayor eficiencia, reducción de costos y mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento del BSC se centra en el desarrollo del capital humano y tecnológico de la organización. En el contexto de una cooperativa, esto implica el fortalecimiento de las habilidades y competencias del personal, así como la adopción de tecnologías innovadoras que impulsen la eficiencia y la competitividad.

El BSC ayuda a alinear las actividades diarias de la cooperativa con sus objetivos estratégicos a largo plazo. Esto asegura que todas las iniciativas y decisiones estén orientadas hacia el logro de la visión y la misión de la organización.

Justificación Práctica

La implementación del Balanced Scorecard (BSC) en la gestión empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 presenta una sólida justificación práctica debido a los siguientes beneficios tangibles que aportaría a la organización:

El BSC ayudará a definir y comunicar claramente los objetivos estratégicos de la cooperativa en términos medibles y alcanzables. Esto proporcionaría una guía clara para todos los niveles de la organización y facilitaría la alineación de esfuerzos hacia metas comunes.

Al establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) en áreas financieras, de clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, el BSC permitiría una evaluación integral del rendimiento de la cooperativa. Esto facilitaría la identificación rápida de áreas de mejora y la toma de decisiones basadas en datos concretos.

El enfoque del BSC en el aprendizaje y el crecimiento fomentaría una cultura organizacional de mejora continua. Al monitorear y revisar regularmente los indicadores de rendimiento, la cooperativa podría identificar oportunidades de optimización y adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno empresarial.

La inclusión de una perspectiva centrada en el cliente en el BSC permitiría a la cooperativa comprender mejor las necesidades y expectativas de

sus socios y clientes. Esto facilitaría la personalización de los servicios financieros y la construcción de relaciones más sólidas y duraderas con los clientes.

Al identificar y priorizar áreas de alto impacto a través del BSC, la cooperativa podría asignar de manera más eficiente sus recursos limitados, ya sean financieros, humanos o tecnológicos. Esto maximizaría el retorno de la inversión y aumentaría la rentabilidad general de la organización.

La utilización del BSC proporcionaría un marco transparente para la evaluación del desempeño, lo que fomentaría la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Los resultados medibles permitirían una mayor transparencia ante los socios y otros stakeholders, fortaleciendo la confianza en la cooperativa.

Justificación Metodológica

La justificación metodológica de la investigación en el contexto de la implementación del Balanced Scorecard (BSC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 es para asegurar la efectividad y relevancia de los resultados obtenidos. Aquí hay algunos aspectos clave de esta justificación:

La metodología de investigación proporciona un marco para clarificar los objetivos específicos del estudio. En este caso, se identificarían los propósitos de implementar el BSC en la cooperativa, como mejorar la gestión del desempeño, aumentar la eficiencia operativa o fortalecer la competitividad en el mercado financiero.

La justificación metodológica implica la selección cuidadosa de los métodos de investigación más adecuados para abordar los objetivos

establecidos. Esto podría incluir métodos cuantitativos, como encuestas o análisis estadísticos de datos financieros, para comprender las percepciones y experiencias de los empleados y socios de la cooperativa.

La metodología de investigación define los procedimientos para recopilar y analizar datos relevantes para el estudio. Por ejemplo, en el caso del BSC, se podrían recopilar datos financieros, de satisfacción del cliente, de procesos internos y de desarrollo de empleados para evaluar el desempeño en cada una de las perspectivas del BSC.

La justificación metodológica incluye estrategias para validar los resultados obtenidos durante la investigación.

La metodología de investigación también aborda las posibles limitaciones y sesgos que podrían afectar los resultados del estudio.

Justificación Social

La justificación social del estudio del Balanced Scorecard (BSC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392 se centra en los beneficios que esta iniciativa puede aportar tanto a los trabajadores de la cooperativa como a la comunidad en general.

La implementación del BSC puede conducir a una mejora en el desempeño y la eficiencia operativa de la cooperativa. Esto puede traducirse en una mayor estabilidad laboral, mejores condiciones de trabajo y oportunidades de crecimiento profesional para los trabajadores de la cooperativa, lo que contribuiría al bienestar general de la comunidad laboral.

Al mejorar su desempeño y competitividad, la cooperativa estaría en una mejor posición para ofrecer una amplia gama de servicios financieros a sus socios y clientes. Esto puede tener un impacto positivo en la comunidad al

proporcionar acceso a productos financieros esenciales, como cuentas de ahorro, créditos y otros servicios bancarios, lo que puede ayudar a fomentar la inclusión financiera y el desarrollo económico local.

Una cooperativa financiera sólida y bien gestionada tiene el potencial de contribuir al desarrollo económico local al fomentar la inversión, financiar proyectos empresariales y promover el emprendimiento entre sus socios y la comunidad en general. Esto puede llevar a la creación de empleo, el crecimiento de empresas locales y una mayor prosperidad económica para la región.

La implementación del BSC también puede ayudar a fortalecer los valores y principios cooperativos, como la democracia, la equidad y la solidaridad. Al alinear las actividades de la cooperativa con estos valores, se puede promover una cultura de responsabilidad social y participación comunitaria, lo que beneficia tanto a los socios como a la sociedad en su conjunto.

El BSC proporciona un marco estructurado para la medición y el monitoreo del desempeño organizacional, lo que aumenta la transparencia y la rendición de cuentas ante los socios, clientes y la comunidad en general. Esta transparencia fortalece la confianza en la cooperativa y promueve relaciones más sólidas y colaborativas con todos los grupos de interés.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Al llevar a cabo la investigación sobre la implementación del Balanced Scorecard (BSC) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, es importante abordar posibles limitaciones que podrían afectar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

La disponibilidad y calidad de los datos pueden ser una limitación importante. Es posible que algunos datos necesarios para la investigación no estén disponibles o sean difíciles de obtener. Además, la precisión de los datos existentes podría ser cuestionable, lo que podría afectar la confiabilidad de los resultados.

Si la investigación implica la recolección de datos de una muestra específica de empleados y socios de la cooperativa, es importante asegurarse de que la muestra sea lo suficientemente grande y representativa como para generalizar los resultados a toda la población.

Existe la posibilidad de que los participantes seleccionados para la investigación tengan características particulares que los hagan diferentes de la población en general. Además, es posible que los participantes no respondan con honestidad o precisión, lo que podría introducir sesgos en los resultados.

El tiempo y los recursos disponibles para llevar a cabo la investigación pueden ser limitados.

Las características únicas del contexto organizacional y cultural de la cooperativa podrían influir en los resultados de la investigación. Es importante reconocer y tener en cuenta estos factores para garantizar la relevancia y aplicabilidad de los hallazgos en el contexto específico de la cooperativa.

El diseño de investigación elegido para el estudio puede tener sus propias limitaciones, como el diseño transversal puede proporcionar una instantánea del desempeño en un momento específico, pero podría no capturar cambios a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Murillo, (2022), en su tesis de posgrado concluye:

1. Existe una relación entre el BSC y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,805*, y un sig. de 0,033, una relación positiva. Por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
2. Existe relación entre la medición de desempeño y la GE en una ESE, 2022, con un coeficiente RS de 0,570*, con un p valor de 0,025, por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
3. Existe relación directa entre la mejora continua y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,531*, con un p significativo = 0,033, tratándose de una correlación positiva media. Se rechaza la Ho y se acepta la Hi.
4. Existe relación directa entre el mapa estratégico y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,623*, con una sig. de 0,047, tratándose de una correlación positiva considerable. Por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. (p.33)

Alcantara, (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%. 119

- 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)

Delgado, (2019), en su tesis concluye:

La cooperativa presenta deficiencias de eficiencia puesto que el 38% consideran que están muy de acuerdo que la Cooperativa no está siendo eficiente en la atención a sus clientes, también se observa que el 27% de los encuestados se encuentran indecisos, sin embargo, el 27% están en desacuerdo. De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 81% consideran que están muy de acuerdo que la Cooperativa no debe invertir en nuevos aprendizajes, el 15% están de acuerdo y finalmente el 4% están muy en desacuerdo. Según los resultados obtenidos se concluye que el 88% consideran que están muy de acuerdo que la capacitación al personal no es importante, el 8% están de acuerdo; por otra parte se concluye también que el 73% consideran que están muy de acuerdo que no se sienten plenamente identificados con la Cooperativa Todos los Santos - Chota, el 12% están de acuerdo. (p.35)

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)

Rivera, (2016), en su tesis concluye:

PRIMERA: El BSC herramienta de gestión y planificación ayudara a optimizar los resultados ayudando a maximizar los resultados para ello es necesario conocer cuál es la condición actual y desarrollar perspectivas deseadas por la gerencia capacitar a los trabajadores que desarrollan puestos estratégicos que apoyaran a monitorear, y analizar los indicadores a través de su aplicación se podrá conseguir: 1. Alineación de los empleados hacia la visión de la empresa. 2. Traducción de la visión y estrategias en acción. 3. Favorece en el

presente la creación de valor futuro. 4. Capacidad de análisis. 5. Mejoría en los indicadores financieros. 6. Desarrollo laboral.

SEGUNDA: Resultado del estudio determinó los factores críticos de éxito de las empresas del subsector fábricas de ladrillos artesanales de la región Arequipa, en cuanto a tamaño cantidad y tipo de producto fabricado,

TERCERA: La gestión a través del Cuadro de Mando Integral permitirá obtener resultados de Gerencia y Operativos compuesto por 30 indicadores cada uno. Por medio de los cuales la dirección obtendrá una visión integral del funcionamiento de las empresas.

CUARTA: Se podrá diagnosticar el estado, actual pudiendo detectar los elementos causantes. Estas visiones parciales dan apoyo al resultado global de la misma consiguiendo el control total del negocio.

QUINTA: Los indicadores más valorados, coinciden con los más usados por las empresas, ello lleva a pensar que las empresas conocen en gran medida sus Factores Críticos de Éxito, pero no tienen estructurado un sistema que lleve a la garantía en la gestión empresarial. (p.166)

Luis & Osorio, (2023), en su tesis concluyen:

1. Según el coeficiente de determinación $R^2 = 0.601$ podemos afirmar que el 60.1% de la variación de la gestión empresarial, está explicada por la variable balanced scorecard y de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson que es $R = 0.776$ nos indica que existe una correlación alta positiva de 77.6% entre la variable balanced scorecard y gestión empresarial en la empresa Automóviles S.A. Concesionario Autorizado Vehículos Toyota Huancayo 2022.

2. De acuerdo al objetivo general de la investigación y a través de la hipótesis general se ha determinado que el balanced scorecard influye en la gestión empresarial en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022.
3. Según la prueba de hipótesis específica 1 se concluye que: El balanced scorecard influye en la planificación en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022.
4. Según la prueba de hipótesis específica 2 se concluye que: El balanced scorecard influye en la organización en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022.
5. Según la prueba de hipótesis específica 3 se concluye que: El balanced scorecard influye en la dirección en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022.
6. Según la prueba de hipótesis específica 4 se concluye que: El balanced scorecard influye en el control en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022. (p.79)

Curi & Ichpas, (2022), en su tesis concluyen:

1. Tomando en cuenta que el objetivo general que se estableció fue “Determinar la relación existente entre el balanced scorecard y la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva alta con un valor de $r_s = 0,766$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,766 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para

demostrar la existencia de una relación muy fiable entre la variable *balanced scorecard* y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. De acuerdo a lo analizado a lo largo del trabajo de investigación, la implementación del *balanced scorecard* en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo se ha realizado de manera empírica, ya que, solo se han empleado algunos aspectos de esta herramienta y no se ha considerado el mapa estratégico para esclarecer de forma visual la estrategia empresarial, a pesar de ello, se ha denotado resultados relativamente favorables. Esto último permite deducir que una correcta implementación de esta herramienta supondría una mejora significativa en la gestión empresarial de las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, puesto que, mediante este modelo de planeación estratégica se puede segmentar los objetivos e indicadores a partir de perspectivas (Cliente, procesos internos, innovación y aprendizaje y financiera) lo que permitiría esclarecer el planeamiento estratégico; contribuyendo a la gestión empresarial, ya que, la ejecución de los objetivos estratégicos propuestos se alinearían de manera coherente y lógica.

2. Tomando en cuenta que el primer objetivo específico que se estableció fue “Determinar de qué manera la perspectiva de cliente se relaciona con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva moderada con un valor de $r_s = 0,417$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,417 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística

para demostrar la existencia de una relación considerable entre la dimensión perspectiva de cliente y la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. Sobre este respecto, se ha podido observar que, la perspectiva de cliente es uno de las dimensiones que las empresas ferreteras toman en cuenta para el desarrollo de su administración estratégica, ya que usualmente tienen en cuenta los atributos del servicio, la imagen y las relaciones con los clientes. Esto resulta un aspecto positivo para las empresas de este sector, puesto que, el éxito de una organización se puede dar a conocer por el nivel de satisfacción de los clientes; así también, se denota una clara relación entre la perspectiva de cliente y la variable gestión empresarial, ya que, mediante esta herramienta permite que la organización analice el mercado en que se inmiscuye, de tal manera que, pueda generar estrategias en base a los requerimientos y necesidades de los clientes.

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

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

4. Tomando en cuenta que el tercer objetivo específico que se estableció fue “Determinar la relación existente entre la perspectiva de innovación y aprendizaje con la gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo – 2019”, se aplicó el cuestionario a la muestra de estudio, logrando como resultado que el coeficiente de Rho Spearman sea significativo y evidencie una correlación positiva moderada con un valor de $r_s = 0,480$, el cual comparada a la r_s crítica ($0,480 > 0,210$) permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto, hay suficiente prueba estadística para demostrar la existencia de una relación notable entre la dimensión perspectiva de innovación y aprendizaje con la variable asociada gestión empresarial en las empresas ferreteras de la provincia de Satipo. En lo analizado por el presente trabajo de investigación se ha evidenciado que las empresas ferreteras de la provincia de Satipo, no implementan la perspectiva de innovación y aprendizaje, ya que, no enfocan sus recursos en desarrollar las habilidades del personal que labora en sus organizaciones. Esto puede considerarse como un punto débil en las

empresas de este rubro, ya que, esta perspectiva es importante para que los objetivos trazados se puedan cumplir efectivamente porque una organización nunca debe prescindir de capital humano con capacidad para aprender y adaptarse al entorno o nuevos retos que surjan en su labor. En el último enunciado queda en evidencia la importancia de la perspectiva de innovación y aprendizaje sobre la gestión empresarial, ya que, la capacitación y entrenamiento de los miembros de trabajo son cruciales para el cumplimiento de los objetivos empresariales establecidos en las demás perspectivas del balanced scorecard.

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

una de las perspectivas deben implementarse correctamente a fin de obtener los lucros que se espera. Asimismo, esta perspectiva se relaciona de manera evidente con la gestión empresarial, pues, mediante los indicadores de rendimiento se releja el comportamiento operativo, crecimiento y sustentabilidad de la empresa. (p.120-123)

2.2. Bases Teóricas - Científicas

2.2.1. Balanced Scorecard

El Balanced Scorecard, también conocido como Cuadro de Mando Integral, es una herramienta de gestión de desempeño estratégico utilizada por las organizaciones para traducir su visión y estrategia en objetivos y medidas concretas en cuatro perspectivas: financiera, del cliente, de procesos internos y de aprendizaje y crecimiento.

Perspectiva Financiera: Esta perspectiva se centra en los resultados financieros como el crecimiento de los ingresos, la rentabilidad, la reducción de costos y el retorno de la inversión. Responde a preguntas como "¿Cómo nos ven nuestros accionistas?"

Perspectiva del Cliente: Considera los objetivos de la organización relacionados con la satisfacción del cliente, la retención, la adquisición y la cuota de mercado. Responde a preguntas como "¿Cómo nos ven nuestros clientes?"

Perspectiva de Procesos Internos: Evalúa los procesos internos que contribuyen a ofrecer valor a los clientes y lograr los objetivos financieros. Incluye medidas relacionadas con la calidad, la eficiencia, la innovación y la excelencia operativa. La pregunta a abordar aquí es "¿En qué debemos destacar?"

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: Se centra en la capacidad de la organización para la innovación, el aprendizaje y la mejora. Incluye medidas relacionadas con la formación de empleados, el desarrollo de habilidades, la satisfacción de los empleados y la cultura organizativa. Responde a la pregunta "¿Cómo podemos seguir mejorando y creando valor?"

El Cuadro de Mando Integral anima a las organizaciones a equilibrar su enfoque en estas cuatro perspectivas para garantizar que el rendimiento financiero a corto plazo no se busque a expensas del éxito a largo plazo. Al utilizar este marco, las organizaciones pueden alinear sus objetivos estratégicos, medir el desempeño de manera efectiva y comunicar su estrategia claramente en diferentes niveles de la organización. Además, ayuda a identificar áreas de mejora y fomenta una cultura de aprendizaje continuo e innovación.

Según Kaplan & Norton, (2002), El Balanced Scorecard (BSC) es una metodología esencial que se centra en transformar la visión empresarial en acciones concretas mediante un conjunto organizado de indicadores distribuidos en cuatro perspectivas clave del negocio. (p.3).

Kaplan & Norton, (2002), El Balanced Scorecard (BSC) equipa a los directivos con las herramientas necesarias para dirigirse hacia el éxito competitivo futuro. Esta metodología traduce la estrategia y la misión de una organización en una amplia gama de indicadores de rendimiento, los cuales establecen la base para un sistema de gestión y medición estratégica eficaz. (p.13-14).

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.

Según **Alvarez, Chavez, & Moreno, (2021)**, El Balanced Scorecard (BSC) es una valiosa herramienta en el proceso de planificación estratégica, ya que facilita la descripción y comunicación coherente de una estrategia. Según Norton y Kaplan (2001), su principal objetivo es transformar la estrategia de una empresa en acción y resultados mediante la alineación de los objetivos de todas las perspectivas: financiera, cliente, procesos internos y 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)

Para **Costa, Dominguez, Hernández, & Leiva, (2003)**, El Balanced Scorecard (BSC) como conjunto cuidadosamente seleccionado de medidas derivadas de la estrategia de una empresa, las medidas seleccionadas para formar el cuadro de mando representan una herramienta que los líderes pueden usar para comunicar a los empleados y las partes interesadas externas los resultados y los impulsores a los que la empresa recurrirá para alcanzar su misión y sus objetivos estratégicos. (p.7)

Costa, Dominguez, Hernández, & Leiva, (2003), una estrategia es un conjunto de hipótesis sobre la causa y efecto. El sistema de medición debe de establecer de forma explícita las relaciones entre los objetivos de las distintas perspectivas, a fin de que puedan ser gestionadas y validadas. (p.8)

Para **Sanloz, (2000)**, Es un nuevo concepto gerencial, destinado a mejorar el rendimiento de las empresas a través de la alineación de sus procesos. Los resultados de implementación deben traducirse finalmente en logros financieros que conlleven a la maximización del valor creado por la corporación para sus accionistas. (p.12)

Según **Dezerega, (2004)**, La integración estratégica del cuadro de mando integral en el manejo gerencial es lo que puede marcar la diferencia con los vapuleados sistemas “tradicionales” en planificación estratégica y control gerencial y conducir a un mucho mayor grado de éxito en los negocios. (p.9)

El autor sugiere:

- Clarificar y actualizar la estrategia de la empresa
- Comunicar la estrategia a través de la organización
- Alinear las metas departamentales y personales con la estrategia corporativa
- Identificar y alinear las iniciativas estratégicas
- Enlazar los objetivos estratégicos con las metas a largo plazo y los presupuestos anuales.
- Obtener realimentación para aprender acerca de la estrategia y mejorarla.

Estrategia

La estrategia de una empresa explica cómo pretende generar valor para sus accionistas y clientes. Cuando los activos intangibles representan más del 75% del valor de una organización, es crucial considerar explícitamente la movilización y alineación de estos activos en la formulación y ejecución de la estrategia. El enfoque de cuatro perspectivas para describir la estrategia de creación de valor ofrece un marco que los equipos ejecutivos pueden emplear para discutir la orientación y las prioridades de sus empresas. En lugar de ver los indicadores estratégicos como medidas de rendimiento independientes en cuatro perspectivas, pueden interpretarlos como una serie de relaciones de causa y efecto entre los objetivos de las diferentes perspectivas del Cuadro de Mando Integral. (Kaplan & Norton, 2002; p,31-32).

El mapa estratégico sirve como un esquema visual para integrar los objetivos de una empresa en las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard. Ilustra las relaciones causa-efecto que conectan los resultados deseados en las perspectivas cliente y financiera con un desempeño destacado en los procesos internos esenciales, como la gestión de operaciones, la gestión de clientes, la

innovación y los procesos regulatorios y sociales. Estos procesos fundamentales son responsables de crear y entregar la propuesta de valor a los clientes objetivo, al tiempo que fomentan 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, como el capital humano, el capital de la información y el capital organizacional, que son necesarios para lograr un desempeño excepcional en los procesos internos críticos.

(Vogel, 2015), El Balanced Scorecard (BSC) ayuda a equilibrar de manera integrada y estratégica tanto el progreso actual como la dirección futura de su empresa. Esto facilita la conversión de la visión en acción a través de un conjunto coherente de indicadores organizados en cuatro perspectivas diferentes, las cuales ofrecen una visión completa del negocio.

Las cuatro categorías de negocio incluyen las financieras, las relacionadas con los clientes, los procesos internos y la formación y crecimiento. El BSC sugiere que estas perspectivas abarcan todos los procesos esenciales para el funcionamiento adecuado de una empresa y deben considerarse al definir los indicadores. Si bien las características específicas de cada negocio pueden implicar la existencia de más categorías, es poco probable que haya menos de las mencionadas.

El equilibrio entre los indicadores es el concepto central de esta metodología, ya que implica un balance entre los indicadores externos relacionados con accionistas y clientes, y los internos que abarcan los procesos, la formación, la innovación y el crecimiento. También se equilibra entre los indicadores de resultados, que reflejan los esfuerzos pasados, especialmente

económicos, y los indicadores que impulsan la acción futura, como la capacitación, la innovación y el aprendizaje.

El BSC proporciona una forma de controlar el estado de salud corporativa y evaluar cómo se están llevando a cabo las acciones para alcanzar la visión. A través de la visualización y el análisis de los indicadores equilibrados, es posible tomar medidas preventivas o correctivas que impacten el rendimiento global de la empresa.

Gestión Empresarial

La gestión empresarial es proceso de dirigir y administrar una empresa para alcanzar sus objetivos y metas de manera efectiva y eficiente. Implica la planificación, organización, coordinación y control de todos los recursos disponibles, como el capital humano, financiero y material, con el fin de lograr el éxito sostenible a largo plazo. La gestión empresarial abarca diversas áreas, como la estrategia empresarial, la gestión de operaciones, la gestión financiera, la gestión de recursos humanos, el marketing, la innovación y la tecnología, entre otras. Además, implica la toma de decisiones informadas y la adaptación a cambios en el entorno empresarial para garantizar la competitividad y la viabilidad de la empresa en el mercado.

La gestión empresarial comprende las actividades fundamentales de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa.

Planificación: Consiste en establecer los objetivos y metas de la empresa, así como en desarrollar estrategias y planes de acción para alcanzarlos. Esto implica identificar oportunidades y amenazas, así como también evaluar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la organización.

Organización: Se refiere a la estructuración de los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa de manera eficiente. Esto incluye la asignación de tareas, la creación de departamentos y la definición de responsabilidades para garantizar que los recursos estén correctamente alineados con los objetivos establecidos.

Dirección: Implica liderar, motivar e influir en los empleados para que trabajen hacia el logro de los objetivos organizacionales. Esto incluye la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos para garantizar un ambiente de trabajo productivo y colaborativo.

Control: Consiste en monitorear y evaluar el desempeño de la empresa en relación con los objetivos establecidos. Esto implica el establecimiento de estándares de desempeño, la medición del progreso y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario para garantizar que la empresa se mantenga en el camino correcto hacia sus metas.

Según **Hernández H. , (2011)**, la gestión empresarial ya no es un argumento de carácter local ni tampoco nacional se debe considerar como un asunto de índole global, para el desarrollo de nuevas estrategias y la permanencia en el mercado logrando las satisfacciones de los cliente en cualquier parte del mundo. (p.48). Una de las cualidades fundamentales de un empresario radica en su habilidad para implementar la gestión empresarial, la cual engloba diversas competencias necesarias para abordar diferentes aspectos de una actividad comercial dentro de un entorno de economía de mercado.

Para **Chinchilla, (2016)**, Cuando hablamos de gestión empresarial, nos referimos a una serie de elementos, acciones, estrategias y habilidades que pueden ser empleados para asegurar la viabilidad económica de una actividad

empresarial o económica. Para lograr este objetivo, se destacan cuatro pilares esenciales: la planificación, la organización, la comunicación y el control de la gestión. (p.15)

Planificación: Constituye una función primordial que implica la definición de los objetivos de la organización, la formulación de una estrategia integral para alcanzar dichos objetivos y la elaboración de una estructura detallada de planes para integrar y coordinar actividades. Esta función abarca actividades como la asignación de recursos y la programación.

Para **Affonso, (2023)**, Planificar es esencial para llevar a cabo cualquier actividad o alcanzar metas, ya sean personales, profesionales, empresariales o gubernamentales. Implica definir metas, objetivos, estrategias y acciones necesarias para lograr los resultados deseados. (p.1). El proceso de planificación implica prever eventos futuros y organizar las actividades requeridas para enfrentarlos de manera eficiente. Busca establecer una dirección clara, prioridades, asignación adecuada de recursos e identificación anticipada de posibles obstáculos.

La planificación desempeña un papel crucial en varios ámbitos. A nivel personal, permite fijar metas individuales, identificar pasos necesarios y optimizar el uso del tiempo y recursos disponibles. En el ámbito profesional, ayuda a definir estrategias de carrera, establecer metas a corto y largo plazo, administrar el tiempo y mejorar la productividad. (**Affonso, 2023; p.2**)

Organización: Se refiere al diseño de la estructura de una empresa o negocio, lo cual incluye la definición de las tareas a realizar, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán estas tareas, quién reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones. La estructura organizacional debe establecer claramente

quién es responsable de realizar ciertas tareas y quién es responsable de los resultados.

Según **De Azkue, (2023)**, Una organización se define como un conjunto de individuos que colaboran de forma coordinada en pos de un objetivo específico. El ámbito de la dirección se encarga de supervisar el rendimiento de los miembros de la organización y de gestionar el uso de los recursos, la infraestructura y las actividades diarias requeridas para el cumplimiento de las metas establecidas. (p.1-2)

Dirección y liderazgo: En cualquier empresa, negocio u organización, las personas son un componente fundamental. Por ende, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección implica motivar a los subordinados y guiar las actividades de otros.

Villona, (2014), La dirección implica liderar, dirigir y supervisar las acciones de un equipo de individuos que constituyen la empresa, con el propósito de alcanzar objetivos compartidos. Para comprender y organizar adecuadamente las responsabilidades de un ejecutivo, es fundamental tener una comprensión clara de sus roles y competencias, los cuales pueden dividirse en distintos aspectos. (p.1). El liderazgo constituye una faceta de las responsabilidades del ejecutivo que implica la capacidad de influir en el comportamiento de individuos y grupos, orientándolos de manera voluntaria hacia la consecución de metas específicas. En otras palabras, ocupar una posición de autoridad en una empresa no garantiza automáticamente el desarrollo de habilidades de liderazgo.

Control: Aunque sea la última función mencionada, sigue siendo crucial. Una vez que se han establecido los objetivos, se han formulado los planes, se ha

diseñado la estructura organizacional y se ha capacitado y motivado al personal, siempre existe la posibilidad de que algo salga mal.

Pérez, (2006), El control se define como la actividad destinada a garantizar el cumplimiento de los objetivos y planes establecidos durante la fase de planificación. Como la etapa final formal del proceso de gestión, el control se enfoca en tomar medidas para asegurar que los resultados obtenidos en las etapas anteriores sean los esperados. (p.1). Es el procedimiento que asegura que las acciones realizadas se alineen con las acciones planificadas.

El control se vincula con la estructura organizativa adoptada por una entidad y requiere seguir al menos los siguientes pasos:

- Establecer normas y procedimientos para describir y ejecutar las actividades, incluyendo controles para garantizar su cumplimiento, así como métodos para medir el rendimiento.
- Verificar si las actividades y los resultados están en línea con los objetivos y el diseño establecido.
- Evaluar y medir los resultados en relación con las metas establecidas.
- Implementar acciones correctivas necesarias y supervisar su implementación.
- Realizar ajustes necesarios y medidas para garantizar una gestión efectiva.

2.3. Definición de términos básicos

Actividades, es la esencia de la conciencia humana radica en la actividad deliberada dirigida hacia un propósito, ya que constituye un proceso objetivo, al igual que todos los procesos naturales. (Wikipedia, 2024)

Coordinación, Es un procedimiento que involucra la aplicación de tácticas y modelos de conducta orientados a fusionar acciones, conocimientos y

metas de individuos interrelacionados, con la finalidad de lograr objetivos compartidos. (Wikipedia, 2024)

Comunicación, involucra la interacción, establecimiento de conexiones y un flujo continuo de datos e información tanto dentro como fuera de una empresa. (Wikipedia, 2024)

Estrategias, Una estrategia es un plan diseñado para gestionar un tema particular. Se compone de una secuencia de acciones planificadas destinadas a guiar decisiones y lograr los resultados más favorables. (Wikipedia, 2024)

Estrategias, Una estrategia es un plan diseñado para gestionar un tema particular. Se compone de una secuencia de acciones planificadas destinadas a guiar decisiones y lograr los resultados más favorables. (Wikipedia, 2024)

Liderazgo, es la habilidad de un individuo para liderar, orientar y ejercer influencia en el comportamiento y desempeño de otros hacia el logro de los objetivos empresariales. (Wikipedia, 2024)

Metas, Una meta se define como una ambición a largo plazo, la cual puede ser más desafiante de alcanzar y demandar un proceso de planificación más extenso, posiblemente dividido en múltiples etapas. (Wikipedia, 2024)

Motivación, Se trata de la capacidad de una empresa para estimular a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o modificar su desempeño o conducta mediante incentivos. (Wikipedia, 2024)

Objetivos, Los objetivos son declaraciones definidas y específicas que señalan las metas que nuestra investigación busca alcanzar. El éxito de cualquier proyecto de investigación se mide por el cumplimiento de sus objetivos. (Wikipedia, 2024)

Políticas, generalmente se describe como el conjunto de decisiones y acciones implementadas por ciertos grupos que tienen autoridad, con el fin de organizar una sociedad o un grupo específico. (Wikipedia, 2024)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

2.4.2. Hipótesis Específicos

- a) La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- b) La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- c) La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
- d) La perspectiva aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023

2.5. Identificación de Variables

V. 1

Balanced Scorecard

V. 2

Gestión Empresarial

2.6. Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	MEDICIÓN
V.1. Balanced Scorecard	D1: Perspectiva Financiera	-Rentabilidad -Maximización de recursos -Costos -Utilidades	1, 2, 3 y 4	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) Ocasional (3) Raramente (2) Nunca (1)
	D2: Perspectiva clientes	-Reclamaciones -Satisfacción de socios -Servicios de calidad -Politica de información	5, 6, 7 y 8	
	D3: Perspectiva procesos internos	-Procesos de servicios de ahorro -Proceso de servicios de credito -Sistema de gestión de calidad -Mapa de procesos	9, 10, 11 y 12	
	D4: Perspectiva aprendizaje y crecimiento	-Selección del personal -Capacitación -Clima laboral y cultura organizacional -Motivación y trabajo en equipo	13, 14, 15 y 16	
V.2. Gestión Empresarial	Planificación	-Estrategias -Políticas -Objetivos -Acciones	17, 18, 19 y 20	
	Organización	-Estructura organizacional -División de trabajo -Coordinación	21, 22 y 23	
	Dirección	-Comunicación -Motivación -Liderazgo	24, 25 y 26	
	Control	-Inspección -Evaluación	27 y 28	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es no experimental, según **Sampiere & Fernandez (2018)**, “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 considerada para la investigación está constituida por 11,000 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392.

Muestra

La muestra es probabilística finita donde la población es $N = 11,000$, margen de error $E = 0.05$, distribución estándar $Z = 1.96$, 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:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) 11000}{0.05^2 (11000-1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{10564.4}{28.4604}$$

$$n = 371 \text{ muestras}$$

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

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

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
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 28 ítems considerados en el cuestionario, obteniendo el resultado siguiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,962	,963	28

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

La información estadística, muestra un Alfa de Cronbach de orden de 0.962 y 0.963 positivo muy alto cercano a uno, lo que nos quiere decir que el instrumento es homogéneo y fiable.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

El procesamiento de datos de las variables de estudio será 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 estimó 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 Spearman 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 utilizará la el test estadístico de Rho de Spearman.

3.10. Orientación Ética Filosófica y Epistémica

La orientación ética en el desarrollo del estudio se basada 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 investigación en trabajo de campo se ejecutó mediante la recopilación de datos primarios, empleando un método de recolección de información. Se administró un cuestionario a 371 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, utilizando la técnica de encuesta y un cuestionario basado en la escala de Likert. Estos datos recopilados nos posibilitaron el análisis y la comparación de los resultados obtenidos.

4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

Los datos obtenidos mediante encuestas fueron organizados, tabulados y procesados sistemáticamente utilizando los programas Excel y SPSS. En primer lugar, se llevaron a cabo cálculos de estadísticas descriptivas e inferenciales. Se crearon tablas de frecuencia y gráficos de barras, los cuales fueron analizados en detalle. Posteriormente, se formularon hipótesis a nivel general y específico, utilizando el método estadístico inferencial con el test de Rho de Spearman. Se

presentaron tablas de correlación junto con sus respectivas interpretaciones. A continuación, se presentan los resultados del estudio.

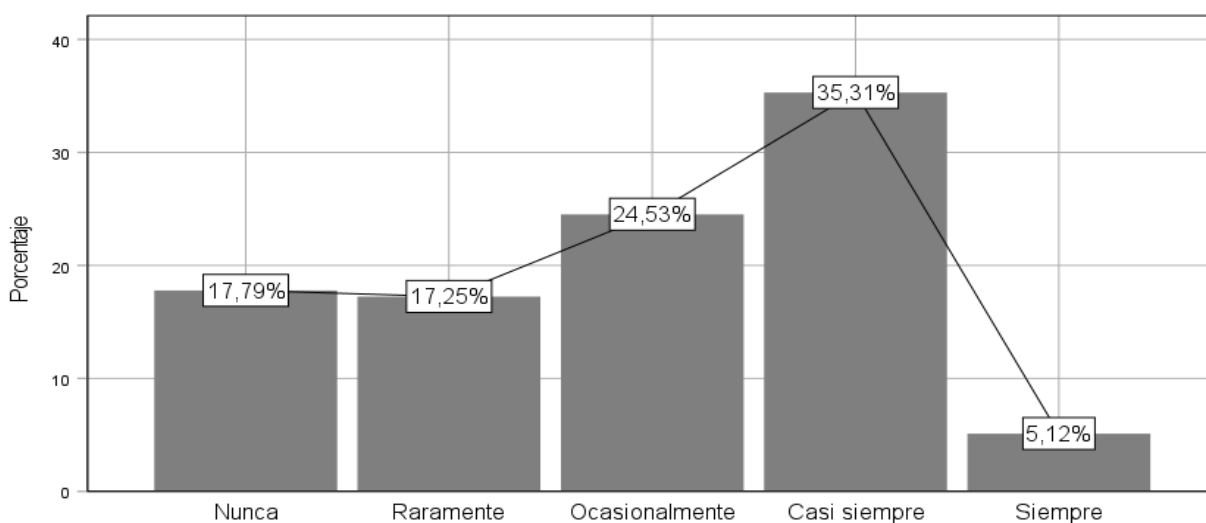
Tabla 1:

La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	66	17,8	17,8	17,8
	Raramente	64	17,3	17,3	35,0
	Ocasionalmente	91	24,5	24,5	59,6
	Casi siempre	131	35,3	35,3	94,9
	Siempre	19	5,1	5,1	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 1:

La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado.



Interpretación:

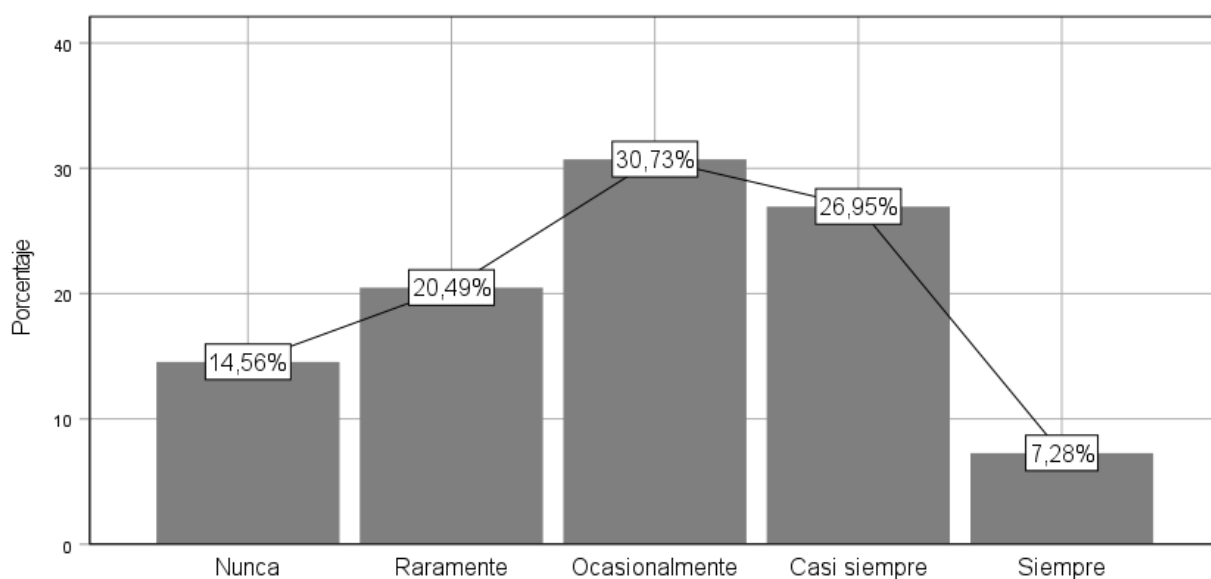
Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 35.31% afirman que casi siempre la cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado, el 24.53% dicen que ocasionalmente, el 17.79% mencionan que nunca, el 17.25%

indican que raramente y el 5.12% afirman que siempre la cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado.

Tabla 2:
La cooperativa maximiza sus recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	14,6	14,6	14,6
	Raramente	76	20,5	20,5	35,0
	Ocasionalmente	114	30,7	30,7	65,8
	Casi siempre	100	27,0	27,0	92,7
	Siempre	27	7,3	7,3	100,0
Total		371	100,0	100,0	

Figura 2:
La cooperativa maximiza sus recursos.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 30.73% afirman que ocasionalmente la cooperativa maximiza sus recursos, el 26.95% dicen que casi siempre, el 20.49% mencionan que raramente, el 14.56% indican que nunca y el 7.28% afirman que siempre la cooperativa maximiza sus recursos.

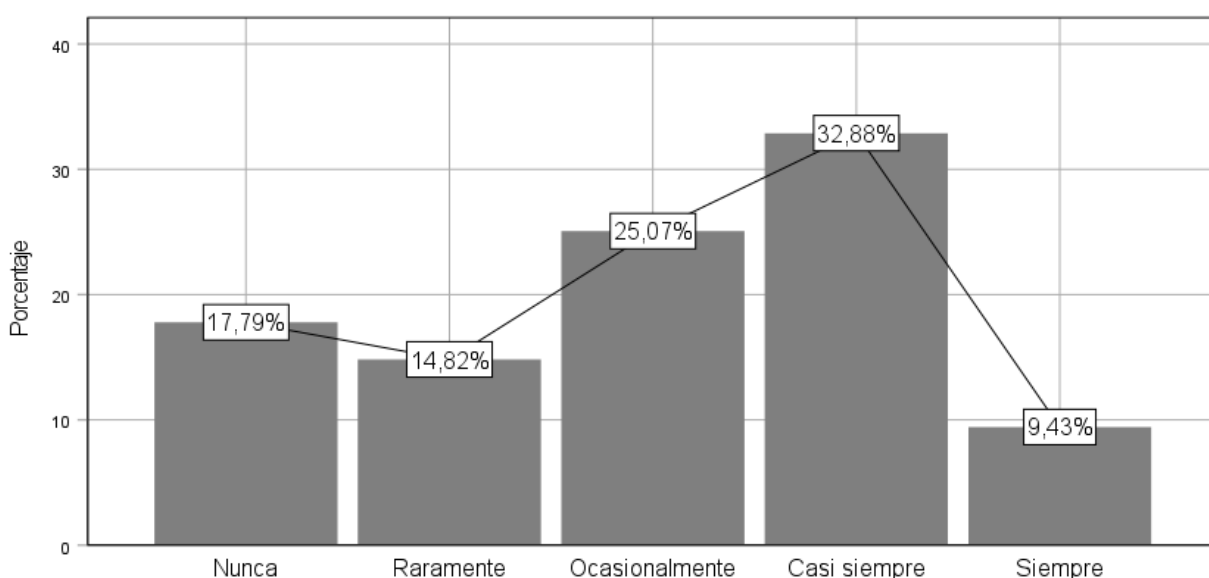
Tabla 3:

La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	66	17,8	17,8	17,8
	Raramente	55	14,8	14,8	32,6
	Ocasionalmente	93	25,1	25,1	57,7
	Casi siempre	122	32,9	32,9	90,6
	Siempre	35	9,4	9,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 3:

La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 32.88% afirman que casi siempre la cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos, el 25.07% dicen que ocasionalmente, el 17.79% mencionan que nunca, el 14.82% indican que raramente y el 9.43% afirman que siempre la cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos.

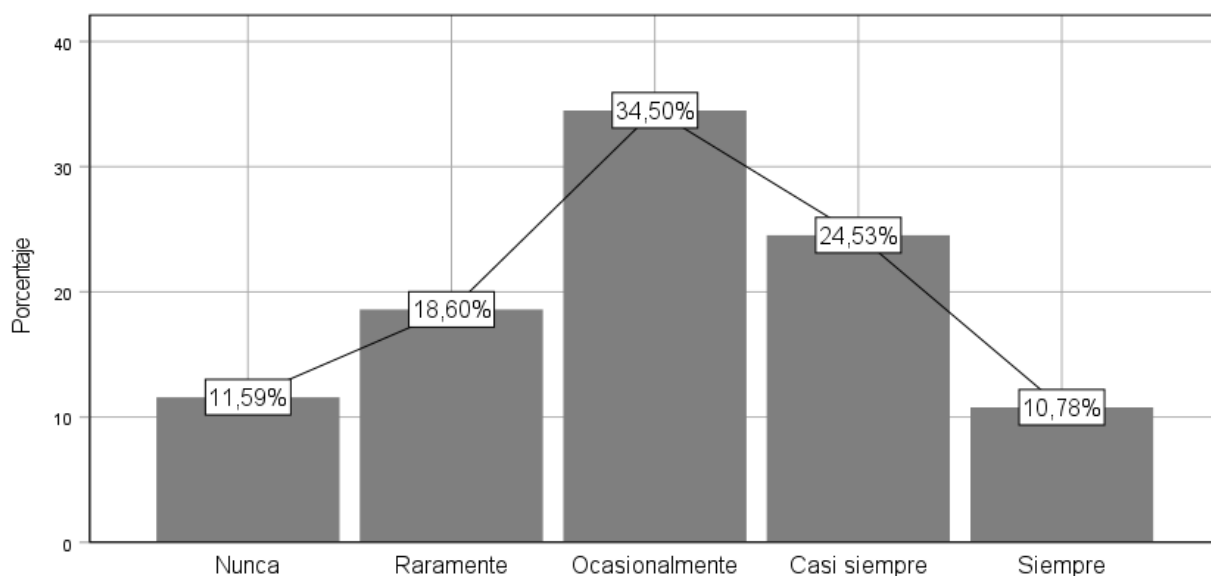
Tabla 4:

La cooperativa realiza distribución de utilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	11,6	11,6	11,6
	Raramente	69	18,6	18,6	30,2
	Ocasionalmente	128	34,5	34,5	64,7
	Casi siempre	91	24,5	24,5	89,2
	Siempre	40	10,8	10,8	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 4:

La cooperativa realiza distribución de utilidades.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 34.50% afirman que ocasionalmente la cooperativa realiza distribución de utilidades, el 24.53% dicen que casi siempre, el 18.60% mencionan que raramente, el 11.59% indican que nunca y el 10.78% afirman que siempre la cooperativa realiza distribución de utilidades.

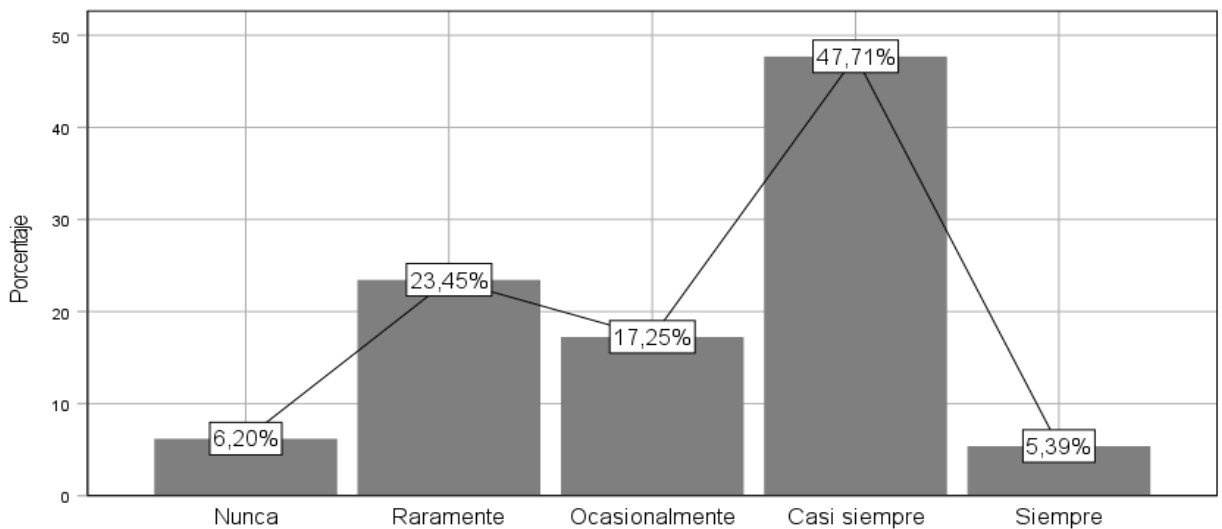
Tabla 5:

La cooperativa evalúa el número de reclamaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,2	6,2	6,2
	Raramente	87	23,5	23,5	29,6
	Ocasionalmente	64	17,3	17,3	46,9
	Casi siempre	177	47,7	47,7	94,6
	Siempre	20	5,4	5,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 5:

La cooperativa evalúa el número de reclamaciones



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 47.71% afirman que casi siempre la cooperativa evalúa el número de reclamaciones, el 23.45% dicen que raramente, el 17.25% mencionan que ocasionalmente, el 6.20% indican que nunca y el 5.39% afirman que siempre la cooperativa evalúa el número de reclamaciones.

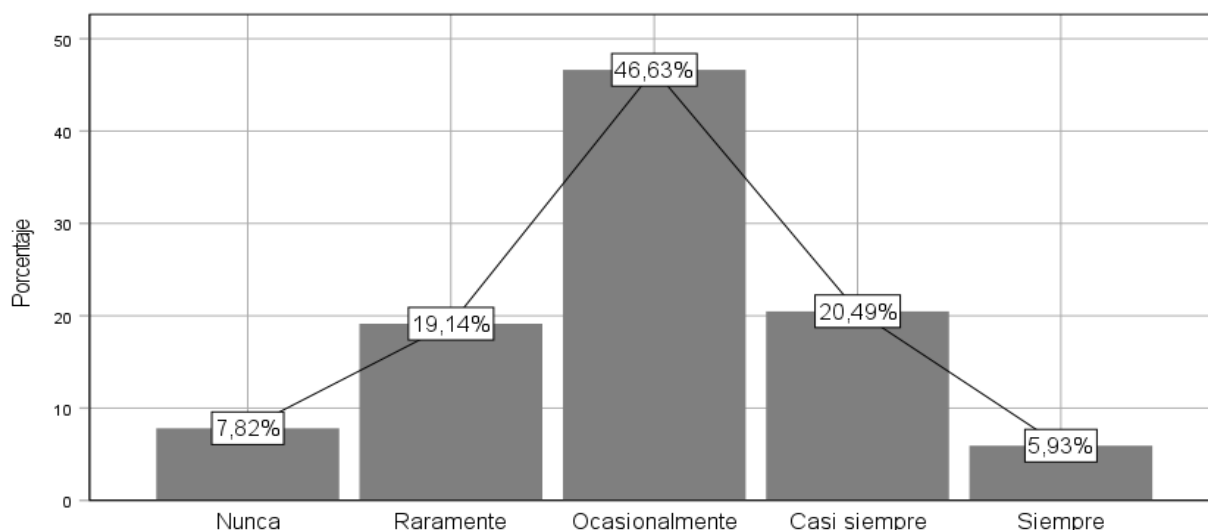
Tabla 6:

La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	7,8	7,8	7,8
	Raramente	71	19,1	19,1	27,0
	Ocasionalmente	173	46,6	46,6	73,6
	Casi siempre	76	20,5	20,5	94,1
	Siempre	22	5,9	5,9	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 6:

La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 46.63% afirman que ocasionalmente la cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios, el 20.49% dicen que casi siempre, el 19.14% mencionan que raramente, el 7.82% indican que nunca y el 5.93% afirman que siempre la cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios.

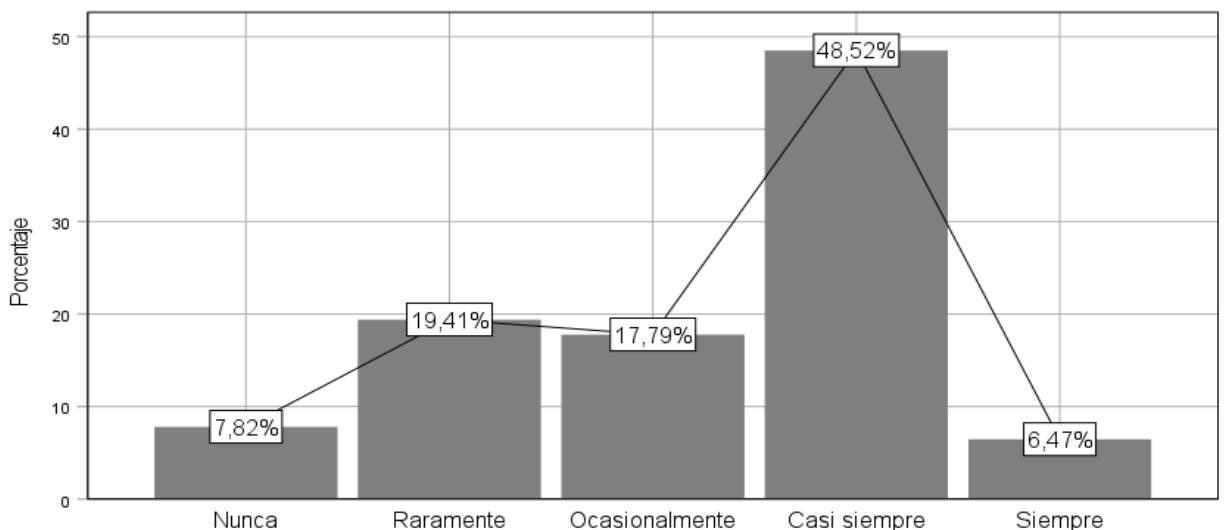
Tabla 7:

La cooperativa brinda servicios de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	7,8	7,8	7,8
	Raramente	72	19,4	19,4	27,2
	Ocasionalmente	66	17,8	17,8	45,0
	Casi siempre	180	48,5	48,5	93,5
	Siempre	24	6,5	6,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 7:

La cooperativa brinda servicios de calidad.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 48.52% afirman que casi siempre la cooperativa brinda servicios de calidad, el 19.41% dicen que raramente, el 17.79% mencionan que ocasionalmente, el 7.82% indican que nunca y el 6.47% afirman que siempre la cooperativa brinda servicios de calidad.

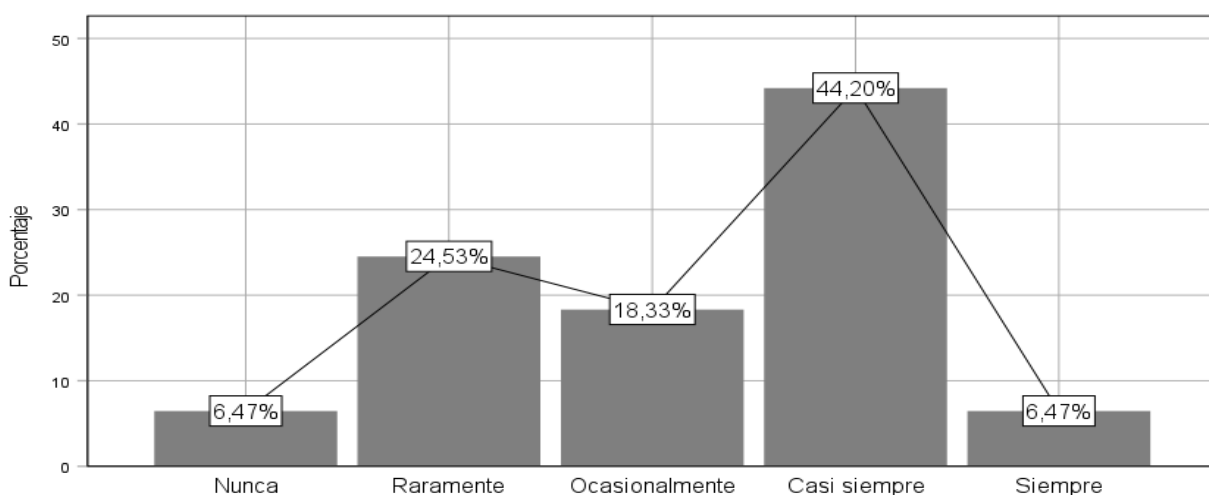
Tabla 8:

La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	6,5	6,5	6,5
	Raramente	91	24,5	24,5	31,0
	Ocasionalmente	68	18,3	18,3	49,3
	Casi siempre	164	44,2	44,2	93,5
	Siempre	24	6,5	6,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 8:

La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 44.20% afirman que casi siempre la cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios, el 24.53% dicen que raramente, el 18.33% mencionan que ocasionalmente, el 6.47% indican que nunca y el 6.47% afirman que siempre la cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios.

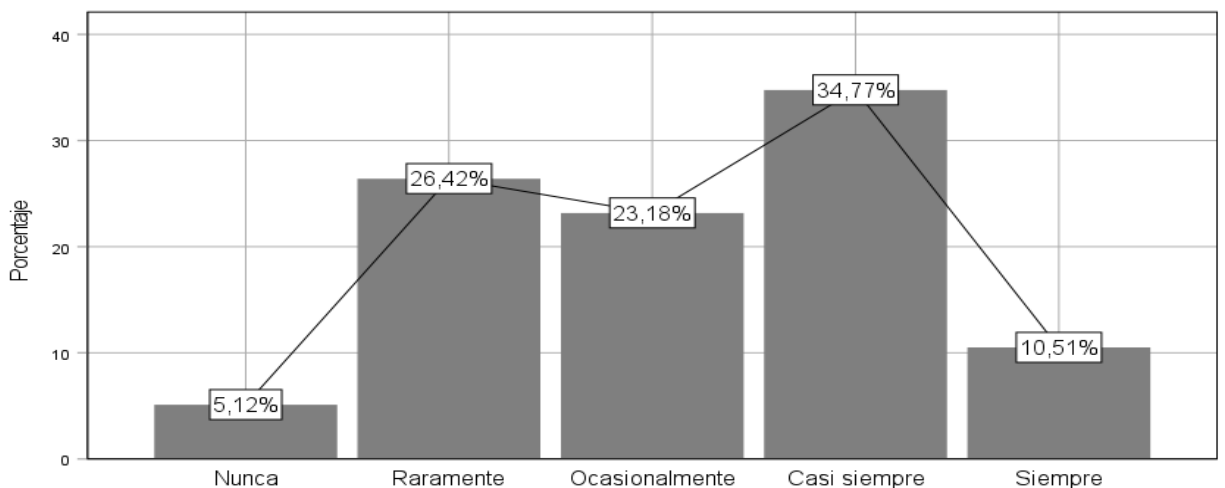
Tabla 9:

La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	5,1	5,1	5,1
	Raramente	98	26,4	26,4	31,5
	Ocasionalmente	86	23,2	23,2	54,7
	Casi siempre	129	34,8	34,8	89,5
	Siempre	39	10,5	10,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 9:

La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 34.77% afirman que casi siempre la cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios, el 26.42% dicen que raramente, el 23.18% mencionan que ocasionalmente, el 10.51% indican que siempre y el 5.12% afirman que nunca la cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios.

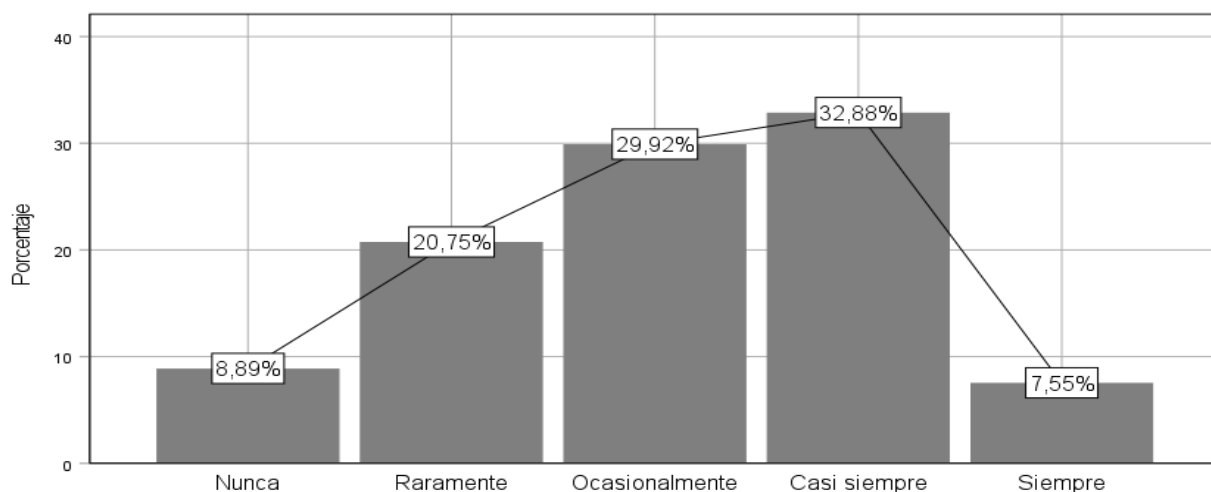
Tabla 10:

La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	8,9	8,9	8,9
	Raramente	77	20,8	20,8	29,6
	Ocasionalmente	111	29,9	29,9	59,6
	Casi siempre	122	32,9	32,9	92,5
	Siempre	28	7,5	7,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 10:

La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 32.88% afirman que casi siempre la cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios, el 29.92% dicen que ocasionalmente, el 20.75% mencionan que raramente, el 8.89% indican que nunca y el 7.55% afirman que siempre la cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios.

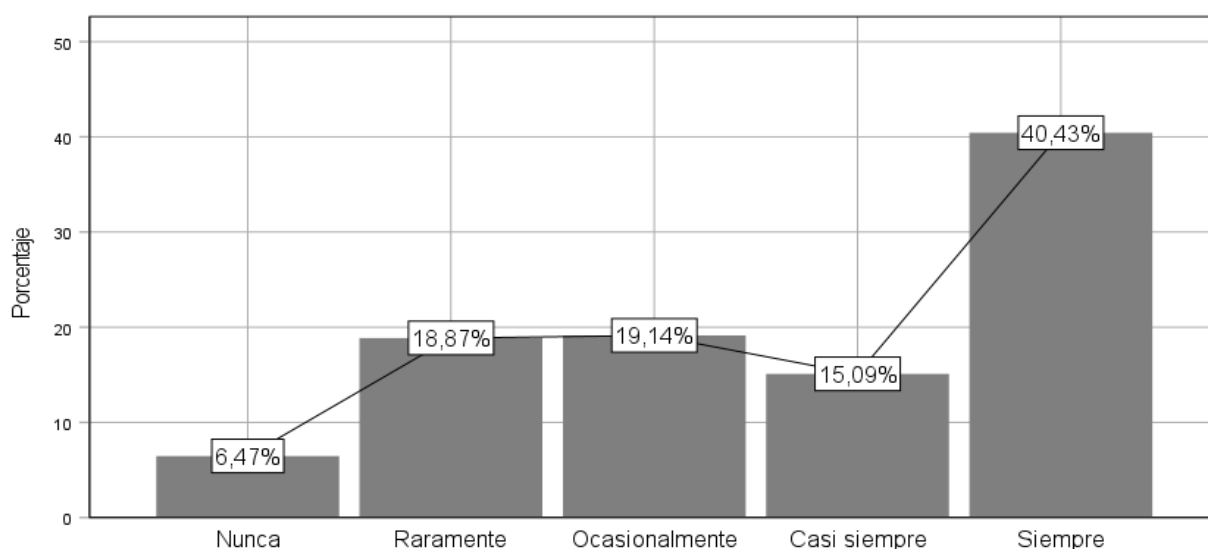
Tabla 11:

La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	6,5	6,5	6,5
	Raramente	70	18,9	18,9	25,3
	Ocasionalmente	71	19,1	19,1	44,5
	Casi siempre	56	15,1	15,1	59,6
	Siempre	150	40,4	40,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 11:

La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 40.43% afirman que siempre la cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad, el 19.14% dicen que ocasionalmente, el 18.87% mencionan que raramente, el 15.09% indican que casi siempre y el 6.47% afirman que nunca la cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad.

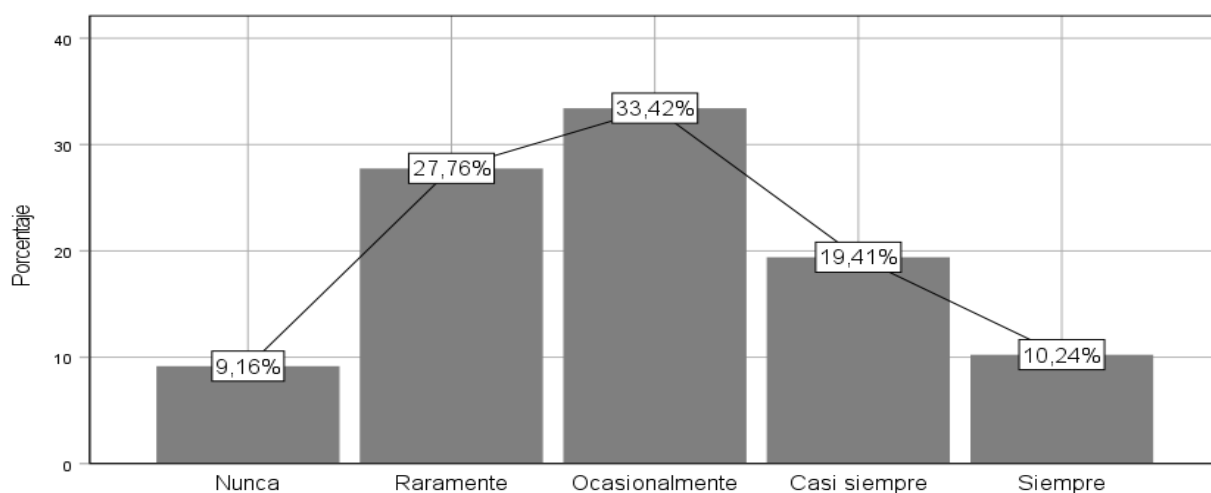
Tabla 12:

La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	9,2	9,2	9,2
	Raramente	103	27,8	27,8	36,9
	Ocasionalmente	124	33,4	33,4	70,4
	Casi siempre	72	19,4	19,4	89,8
	Siempre	38	10,2	10,2	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 12:

La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 33.42% afirman que ocasionalmente la cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios, el 27.76% dicen que raramente, el 19.41% mencionan que casi siempre, el 10.24% indican que siempre y el 9.16% afirman que nunca la cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios.

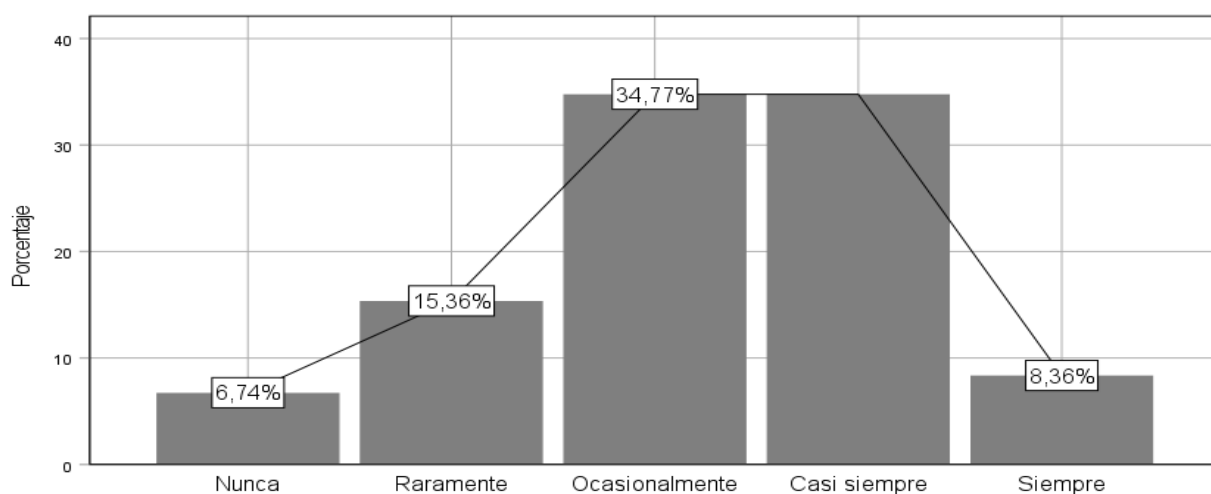
Tabla 13:

La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	6,7	6,7	6,7
	Raramente	57	15,4	15,4	22,1
	Ocasionalmente	129	34,8	34,8	56,9
	Casi siempre	129	34,8	34,8	91,6
	Siempre	31	8,4	8,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 13:

La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 34.77% afirman que casi siempre la cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar, el 34.77% dicen que ocasionalmente, el 15.36% mencionan que raramente, el 8.36% indican que

siempre y el 6.74% afirman que nunca la cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar.

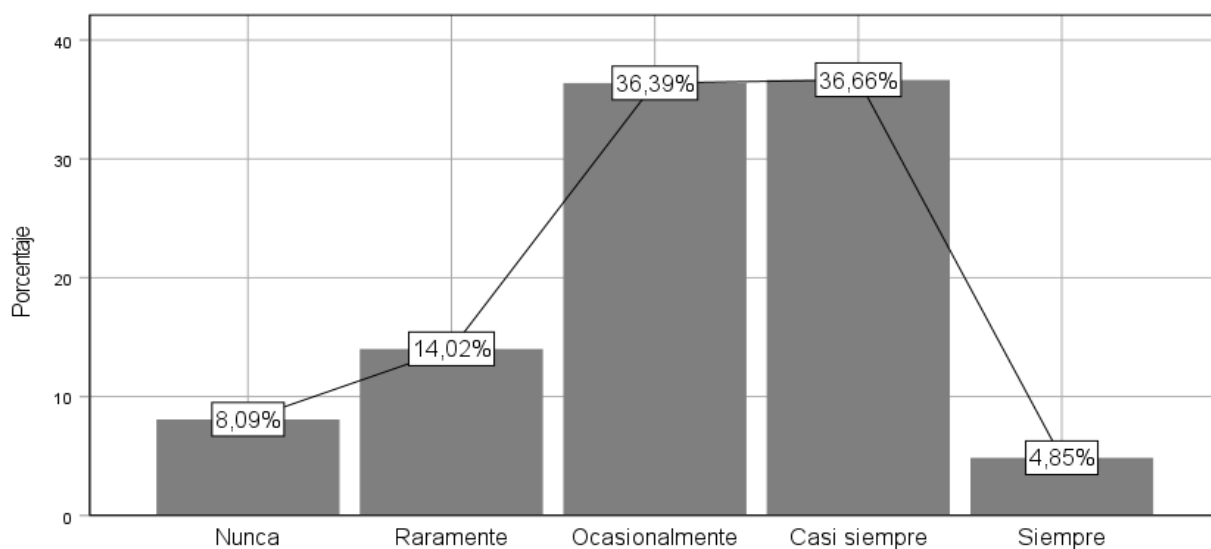
Tabla 14:

La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	8,1	8,1	8,1
	Raramente	52	14,0	14,0	22,1
	Ocasionalmente	135	36,4	36,4	58,5
	Casi siempre	136	36,7	36,7	95,1
	Siempre	18	4,9	4,9	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 14:

La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 36.66% afirman que casi siempre la cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal, el 36.39% dicen que ocasionalmente, el

14.02% mencionan que raramente, el 8.09% indican que nunca y el 4.85% afirman que siempre la cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal.

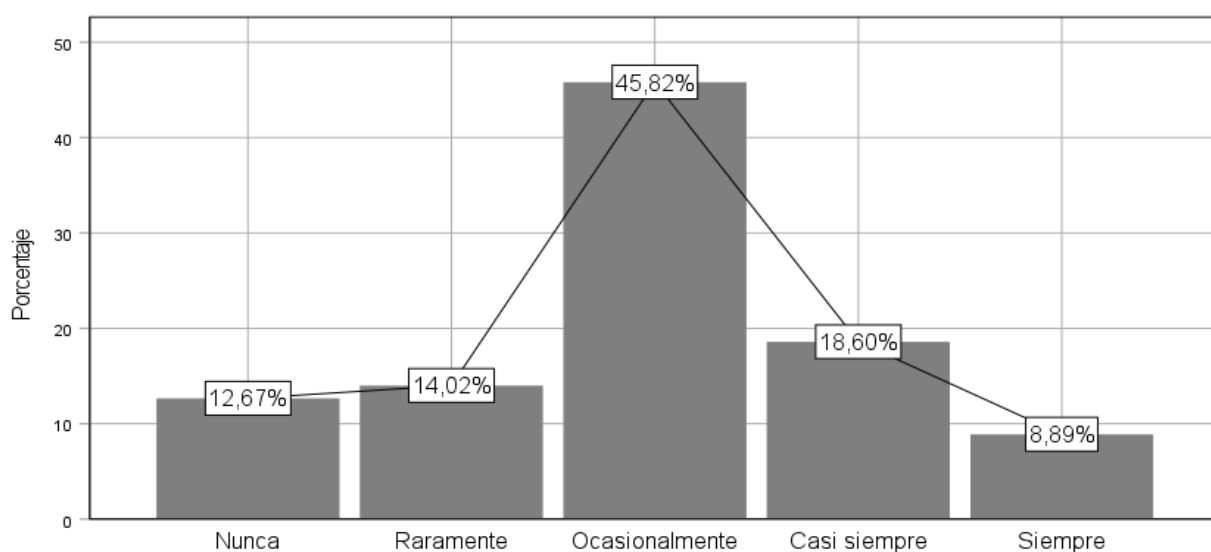
Tabla 15:

La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	12,7	12,7	12,7
	Raramente	52	14,0	14,0	26,7
	Ocasionalmente	170	45,8	45,8	72,5
	Casi siempre	69	18,6	18,6	91,1
	Siempre	33	8,9	8,9	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 15:

La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 45.82% afirman que ocasionalmente la cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional, el 18.60% dicen que casi siempre, el 14.02% mencionan que raramente, el 12.67% indican que nunca y el 8.89%

afirman que siempre la cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional.

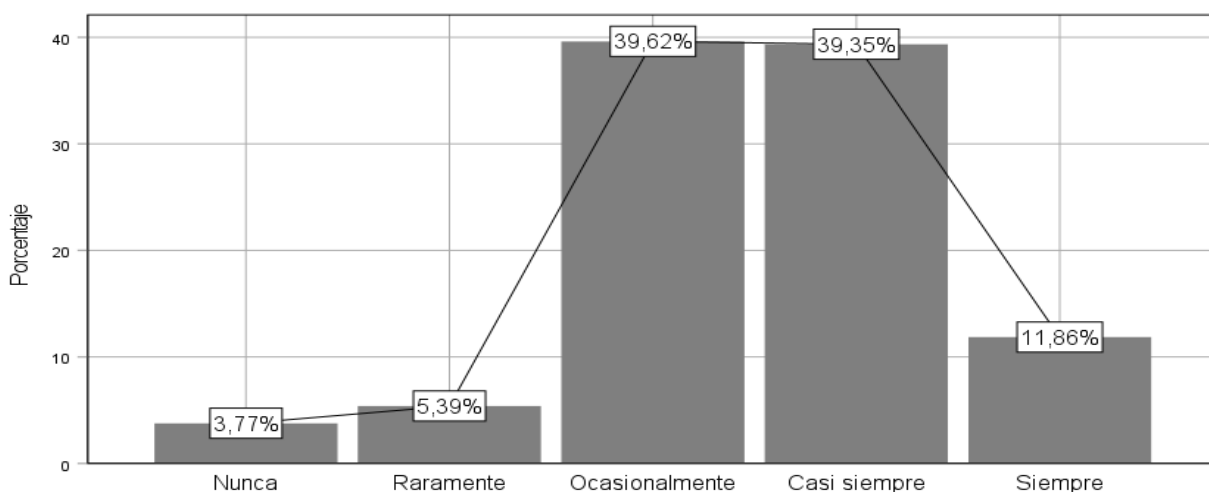
Tabla 16:

El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	3,8	3,8	3,8
	Raramente	20	5,4	5,4	9,2
	Ocasionalmente	147	39,6	39,6	48,8
	Casi siempre	146	39,4	39,4	88,1
	Siempre	44	11,9	11,9	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 16:

El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 39.62% afirman que ocasionalmente el personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo, el 39.35% dicen que casi siempre, el 11.86% mencionan que siempre, el 5.39% indican que raramente y el

3.77% afirman que nunca el personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo.

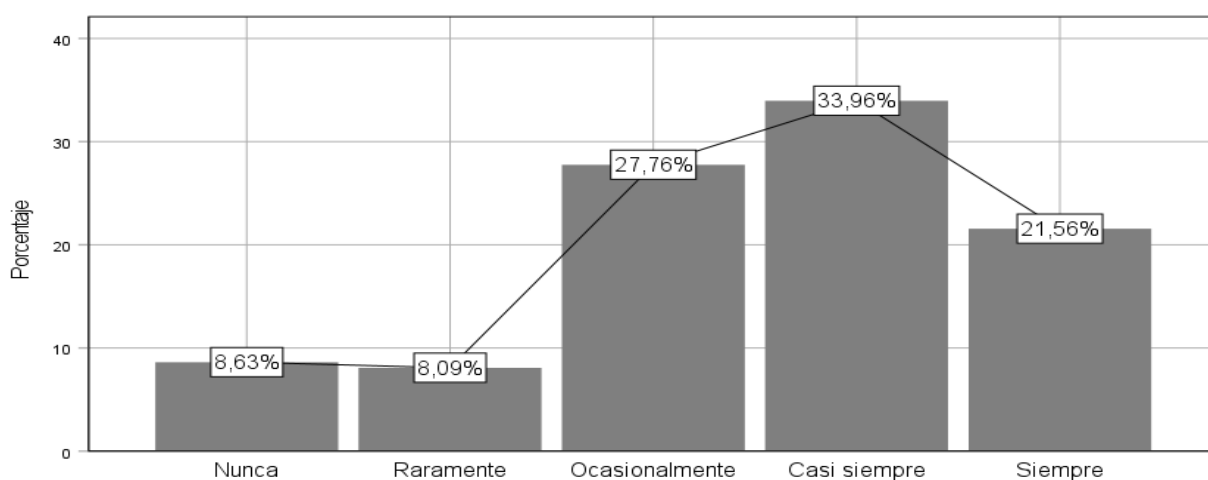
Tabla 17:

Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	8,6	8,6	8,6
	Raramente	30	8,1	8,1	16,7
	Ocasionalmente	103	27,8	27,8	44,5
	Casi siempre	126	34,0	34,0	78,4
	Siempre	80	21,6	21,6	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 17:

Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 33.96% afirman que casi siempre consideran que la planificación estratégica es importante en la cooperativa, el 27.76% dicen que ocasionalmente, el 21.56% mencionan que siempre, el 8.63% indican que nunca y el 8.09%

afirman que raramente consideran que la planificación estratégica es importante en la cooperativa.

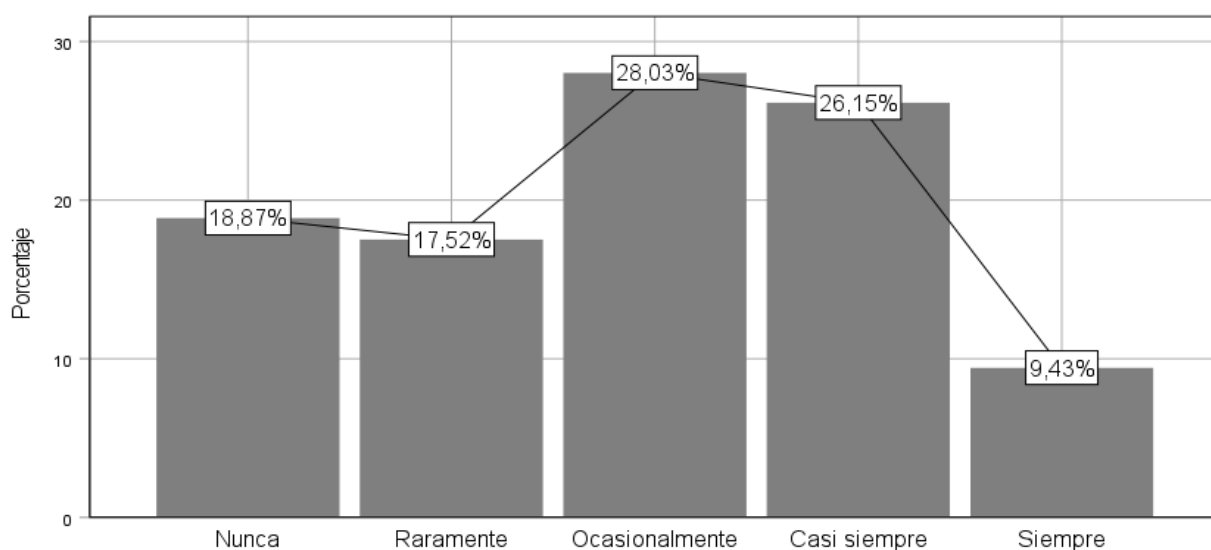
Tabla 18:

Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	70	18,9	18,9	18,9
	Raramente	65	17,5	17,5	36,4
	Ocasionalmente	104	28,0	28,0	64,4
	Casi siempre	97	26,1	26,1	90,6
	Siempre	35	9,4	9,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 18:

Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 28.03% afirman que ocasionalmente las políticas son claras y relevantes en la cooperativa, el 26.15% dicen que casi siempre, el 18.87%

mencionan que nunca, el 17.52% indican que raramente y el 9.43% afirman que siempre las políticas son claras y relevantes en la cooperativa.

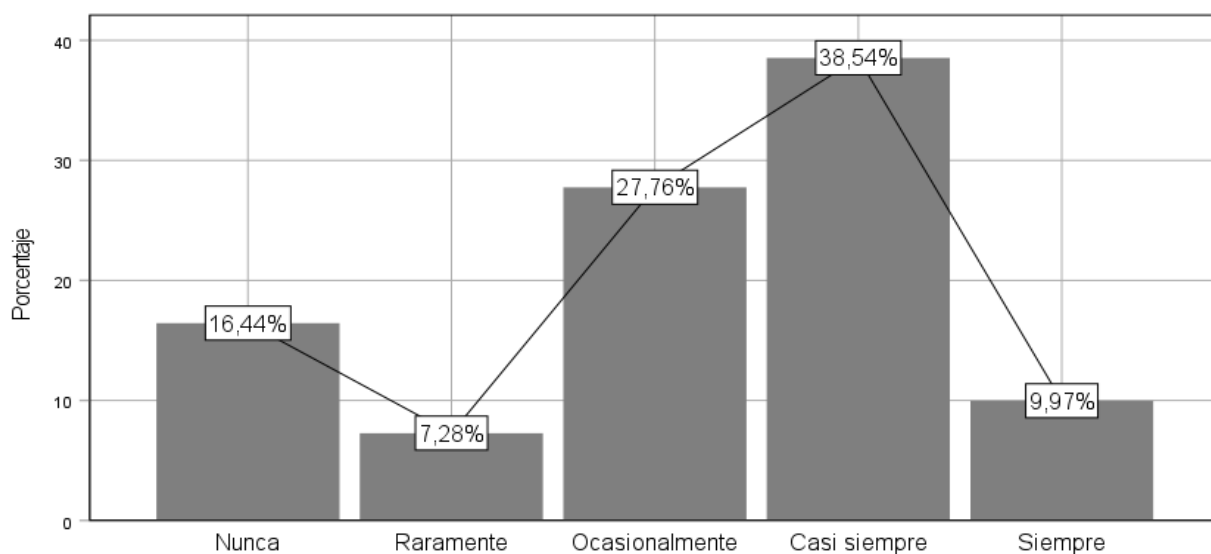
Tabla 19:

La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	16,4	16,4	16,4
	Raramente	27	7,3	7,3	23,7
	Ocasionalmente	103	27,8	27,8	51,5
	Casi siempre	143	38,5	38,5	90,0
	Siempre	37	10,0	10,0	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 19:

La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 38.54% afirman que casi siempre la cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas, el 27.76% dicen que ocasionalmente, el

16.44% mencionan que nunca, el 9.97% indican que siempre y el 7.28% afirman que nunca la cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas.

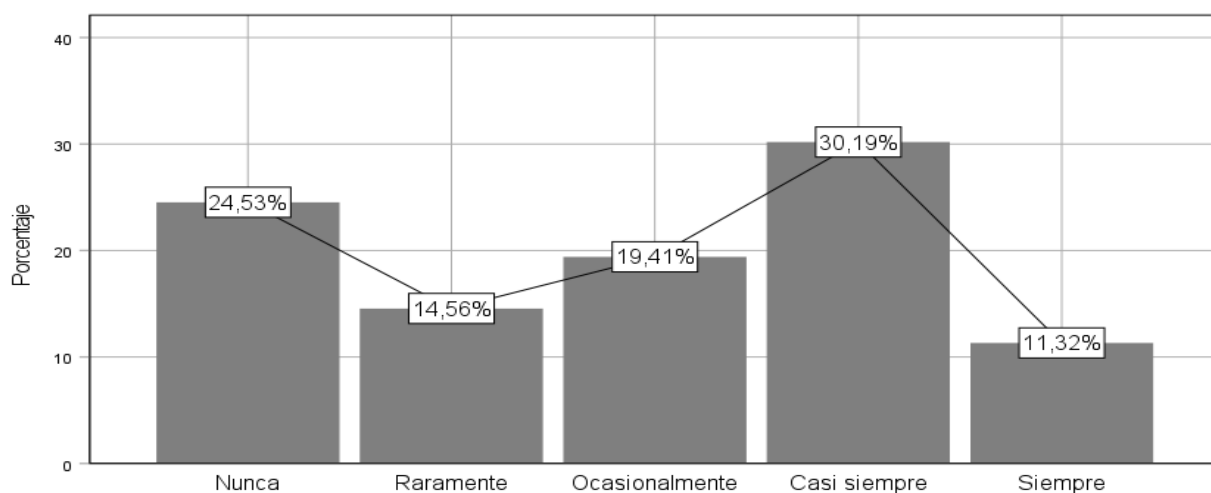
Tabla 20:

La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	91	24,5	24,5	24,5
	Raramente	54	14,6	14,6	39,1
	Ocasionalmente	72	19,4	19,4	58,5
	Casi siempre	112	30,2	30,2	88,7
	Siempre	42	11,3	11,3	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 20:

La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 30.19% afirman que casi siempre la cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas, el 24.53% dicen que nunca, el 19.41% mencionan que ocasionalmente, el 14.56% indican que raramente y el

11.32% afirman que siempre la cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas.

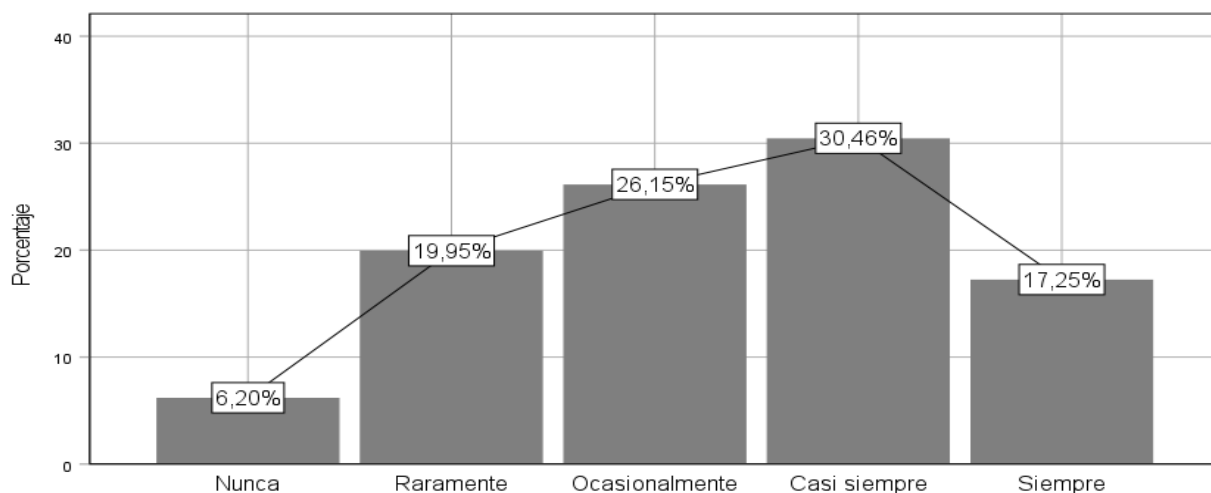
Tabla 21:

La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,2	6,2	6,2
	Raramente	74	19,9	19,9	26,1
	Ocasionalmente	97	26,1	26,1	52,3
	Casi siempre	113	30,5	30,5	82,7
	Siempre	64	17,3	17,3	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 21:

La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 30.46% afirman que casi siempre la cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área, el 26.15% dicen que

ocasionalmente, el 19.95% mencionan que raramente, el 17.25% indican que siempre y el 6.20% afirman que nunca la cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área.

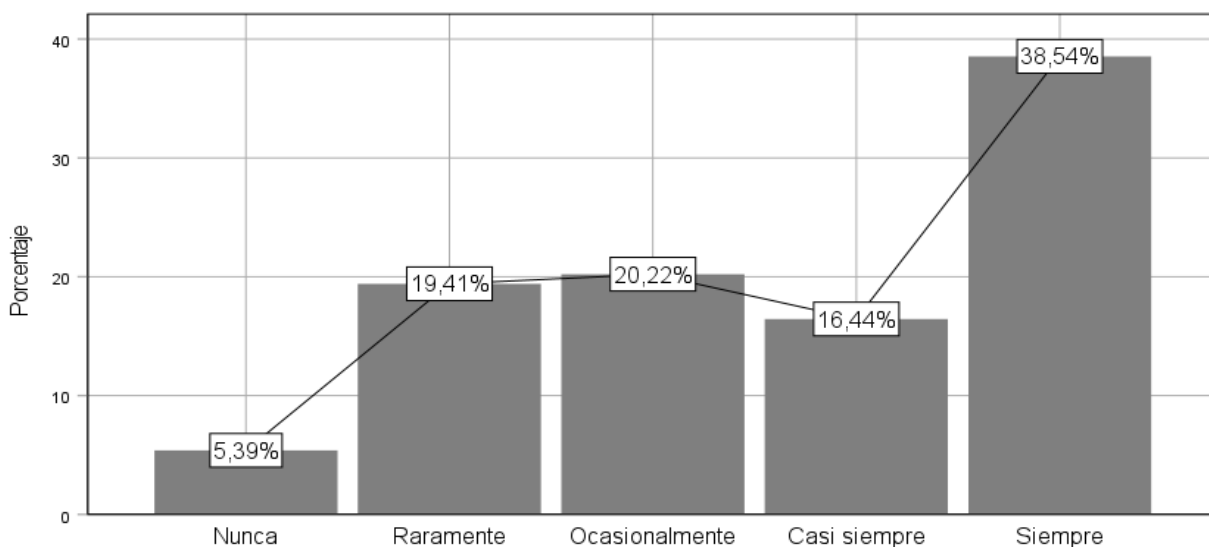
Tabla 22:

Los procesos de servicio son claros en la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	5,4	5,4	5,4
	Raramente	72	19,4	19,4	24,8
	Ocasionalmente	75	20,2	20,2	45,0
	Casi siempre	61	16,4	16,4	61,5
	Siempre	143	38,5	38,5	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 22:

Los procesos de servicio son claros en la cooperativa



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 38.54% afirman que siempre los procesos de servicio son claros en la cooperativa, el 20.22% dicen que ocasionalmente, el 19.41% mencionan

que raramente, el 16.44% indican que casi siempre y el 5.39% afirman que nunca los procesos de servicio son claros en la cooperativa.

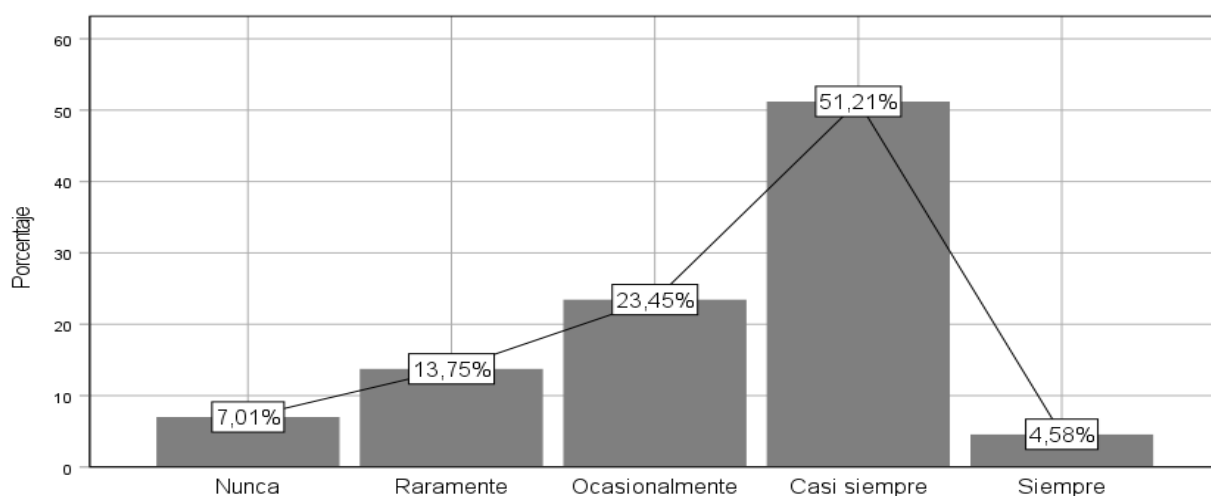
Tabla 23:

Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	7,0	7,0	7,0
	Raramente	51	13,7	13,7	20,8
	Ocasionalmente	87	23,5	23,5	44,2
	Casi siempre	190	51,2	51,2	95,4
	Siempre	17	4,6	4,6	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 23:

Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 51.21% afirman que casi siempre existen buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa, el 23.45% dicen que ocasionalmente, el 13.75% mencionan que raramente, el 7.01% indican que

nunca y el 4.58% afirman que siempre existen buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa.

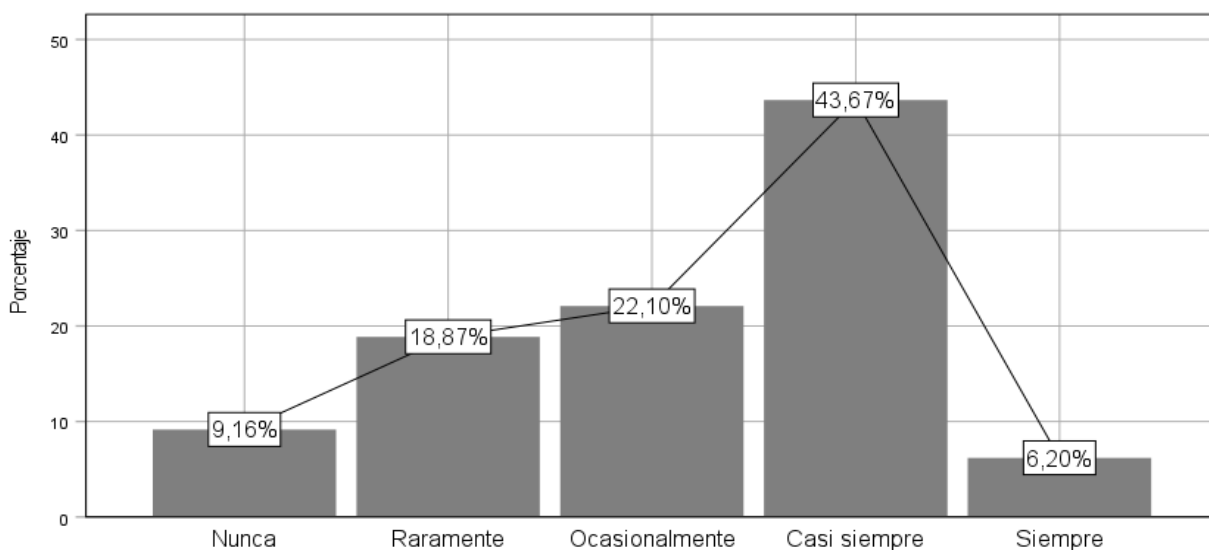
Tabla 24:

La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	9,2	9,2	9,2
	Raramente	70	18,9	18,9	28,0
	Ocasionalmente	82	22,1	22,1	50,1
	Casi siempre	162	43,7	43,7	93,8
	Siempre	23	6,2	6,2	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 24:

La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 43.67% afirman que casi siempre la cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional, el 22.10% dicen que ocasionalmente, el 18.87%

mencionan que raramente, el 9.16% indican que nunca y el 6.20% afirman que siempre la cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional.

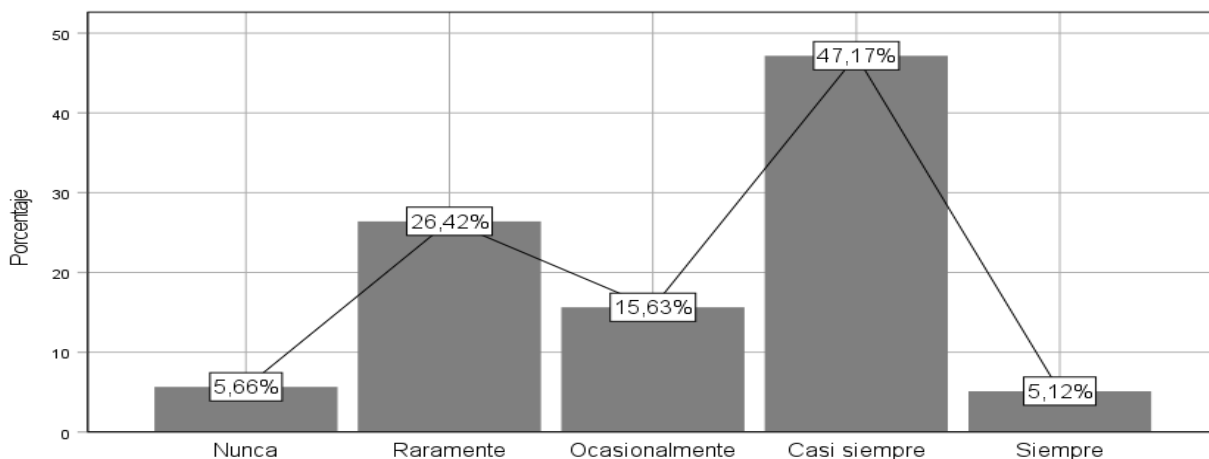
Tabla 25:

El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	5,7	5,7	5,7
	Raramente	98	26,4	26,4	32,1
	Ocasionalmente	58	15,6	15,6	47,7
	Casi siempre	175	47,2	47,2	94,9
	Siempre	19	5,1	5,1	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 25:

El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 47.17% afirman que casi siempre el personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa, el 26.42% dicen que raramente, el 15.63% mencionan que ocasionalmente, el 5.66% indican que

nunca y el 5.12% afirman que siempre el personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa.

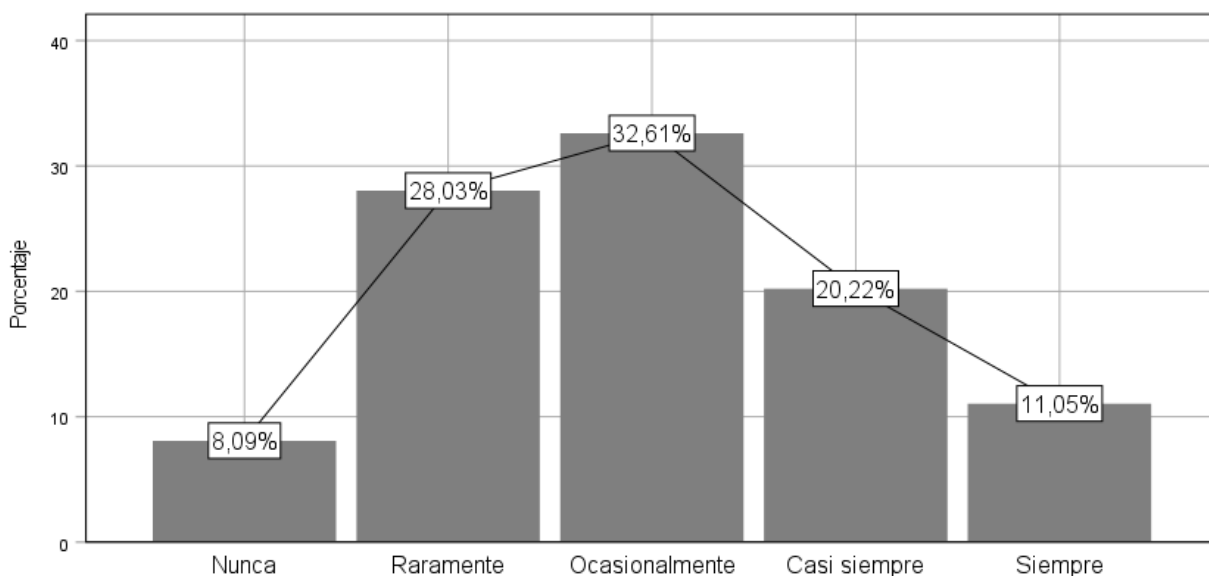
Tabla 26:

El director es un buen entrenador y mentor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	8,1	8,1	8,1
	Raramente	104	28,0	28,0	36,1
	Ocasionalmente	121	32,6	32,6	68,7
	Casi siempre	75	20,2	20,2	88,9
	Siempre	41	11,1	11,1	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 26:

El director es un buen entrenador y mentor.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 32.61% afirman que ocasionalmente el director es un buen entrenador y mentor, el 28.03% mencionan que raramente, el 20.22% indican

que casi siempre, el 11.05% dicen que siempre e y el 8.09% afirman que nunca el director es un buen entrenador y mentor.

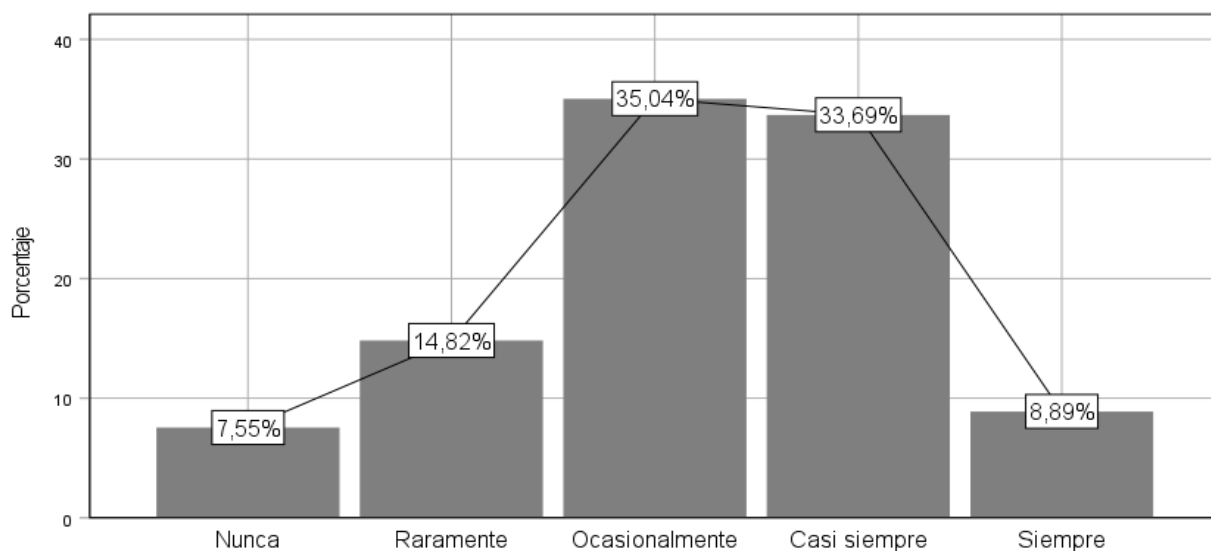
Tabla 27:

Se realiza inspecciones de control en la cooperativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	7,5	7,5	7,5
	Raramente	55	14,8	14,8	22,4
	Ocasionalmente	130	35,0	35,0	57,4
	Casi siempre	125	33,7	33,7	91,1
	Siempre	33	8,9	8,9	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 27:

Se realiza inspecciones de control en la cooperativa



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 35.04% afirman que ocasionalmente se realizan inspecciones de control en la cooperativa, el 33.69% dicen que casi siempre, el 14.82%

mencionan que raramente, el 8.89% indican que siempre y el 7.55% afirman que nunca se realizan inspecciones de control en la cooperativa.

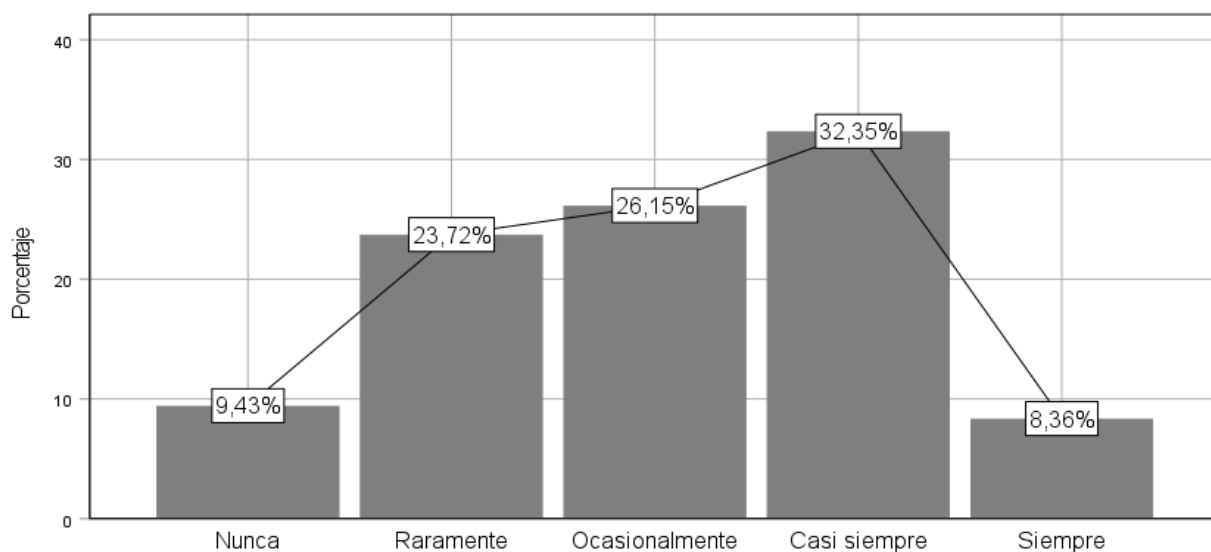
Tabla 28:

La cooperativa evalúa los resultados obtenidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,4	9,4	9,4
	Raramente	88	23,7	23,7	33,2
	Ocasionalmente	97	26,1	26,1	59,3
	Casi siempre	120	32,3	32,3	91,6
	Siempre	31	8,4	8,4	100,0
	Total	371	100,0	100,0	

Figura 28:

La cooperativa evalúa los resultados obtenidos.



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 371 encuestados, el 32.35% afirman que casi siempre la cooperativa evalúa los resultados obtenidos, el 26.15% dicen que ocasionalmente, el 23.72%

mencionan que raramente, el 9.43% indican que nunca y el 8.36% afirman que siempre la cooperativa evalúa los resultados obtenidos.

4.3. Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: El Balanced Scorecard no se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Ha: El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 29:

Correlaciones del balanced scorecard y la gestión empresarial

			BALANCED SCORECARD	GESTIÓN EMPRESARIAL
Rho de Spearman	BALANCED	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
	SCORECARD	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	371	371
	GESTIÓN	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
	EMPRESARIAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	–	N	371	371

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

Conclusión

Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.748 positiva alta, con un p-valor es igual a 0.000 < 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 30:

Tabla cruzada balanced scorecard * gestión empresarial

		Gestión Empresarial_			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Balanced Scorecard	Nivel bajo	Recuento	85	28	0	113
		% del total	22,9%	7,5%	0,0%	30,5%
	Nivel medio	Recuento	36	90	22	148
		% del total	9,7%	24,3%	5,9%	39,9%
	Nivel alto	Recuento	0	27	83	110
		% del total	0,0%	7,3%	22,4%	29,6%
Total	Recuento	121	145	105	371	
	% del total	32,6%	39,1%	28,3%	100,0%	

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta.

En la tabla 38 se puede observar el nivel medio de las variables del Balanced Scorecard (39.9%)y Gestión Empresarial (39.1%), lo que nos quiere decir las variables de estudio tienen relación significativa con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ho: La perspectiva financiera no se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Ha: La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 31:

Correlaciones de gestión empresarial y perspectiva financiera

			GE_	Perspectiva Financiera
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	371	371
	Perspectiva Financiera	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	371	371

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

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta.

Conclusión

Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.739 positiva alta, con un p-valor es igual a 0.000 < 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

Ho: La perspectiva clientes no se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Ha: La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 32:
Correlaciones Gestión Empresarial y Perspectiva Clientes

			Gestión Empresarial	Perspectiva Clientes
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	371	371
	Perspectiva Clientes	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	371	371

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

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta.

Conclusión

Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.710 positiva alta, con un p-valor es igual a 0.000 < 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Prueba de Hipótesis Especifica 3

Ho: La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Ha: La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 33:

Correlaciones de la gestión empresarial y perspectiva procesos internos

			Gestión Empresarial	Perspectiva Procesos Internos
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
	Empresarial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	371	371
Perspectiva Procesos Internos	Perspectiva	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
	Procesos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	371	371

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

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta.

Conclusión

Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.804 positiva alta, con un p-valor es igual a 0.000 < 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Prueba de Hipótesis Especifica 4

Ho: La perspectiva aprendizaje y crecimiento no se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Ha: La perspectiva aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Tabla 34:

Correlaciones de la gestión empresarial y perspectiva aprendizaje y crecimiento

			Gestión Empresarial	Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,738**
	Empresarial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	371	371
Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento	Perspectiva	Coefficiente de correlación	,738**	1,000
	Aprendizaje y Crecimiento	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	371	371

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

Nota. Elaboración propia según datos de encuesta.

Conclusión

Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.738 positiva alta, con un p-valor es igual a 0.000 < 0.05, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

4.4. Discusión de Resultados

En la investigación al determinar la relación del Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023, se pudo encontrar que el p-valor estimado = 0.000 < p-tabular 0.05, como también un 0.748 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que nos da a entender que existe una correlación entre ambas variables de estudio. Esto nos quiere decir que el Balanced Scorecard y sus componentes como las perspectivas financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, tienden a relacionarse con

la gestión empresarial compuesta por la planificación, organización, dirección y control.

Frente a estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde hace referencia que El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

Estos resultados pueden ser corroborados por **Mendoza G. , (2023)**, **Murillo, (2022)**, existe una relación entre el BSC y la GE en una ESE, 2022, con un RS de 0,805*, y un sig. de 0,033, una relación positiva. Por tanto, se rechaza la Ho y se acepta la Hi. Así también **Alcantara, (2023)**, 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. Según **Luis & Osorio, (2023)**, según el coeficiente de determinación $R^2 = 0.601$ podemos afirmar que el 60.1% de la variación de la gestión empresarial, está explicada por la variable balanced scorecard y de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson que es $R = 0.776$ nos indica que existe una correlación alta positiva de 77.6% entre la variable balanced scorecard y gestión empresarial en la empresa Automóviles S.A. Concesionario Autorizado Vehículos Toyota Huancayo 2022.

En este sentido bajo lo mencionado anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que el balanced scorecard es una herramienta de gestión estratégica que sirve para medir y gestionar el desempeño organizacional desde múltiples perspectivas, que ayuda a clarificar, comunicar la estrategia, facilita la alineación y control, mejora la toma de decisiones, fomenta el aprendizaje organizacional, equilibrando todas las áreas críticas y facilitando la adaptación y mejora continua. En el estudio el balanced scorecard en la cooperativa están el nivel medio de acuerdo a los baremos estimados en un 39.9% (148 socios), mientras que la gestión empresarial también alcanza a 39.1% (145 socios) que ponen en el nivel medio, lo que nos quiere decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, esta en buena gestión del plan estratégico y gestión empresarial, debiendo implementar el BSC en todas las áreas para lograr muy buena o excelente gestión empresarial.

CONCLUSIONES

1. Cumpliendo con el objetivo general, por medio de la prueba de hipótesis general y Según los resultados estadístico del Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.748 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
2. Para el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.739 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
3. Para el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.710 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
4. Para el objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.804 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.
5. Para el objetivo específico 4 y la hipótesis específica 4 se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.738 positiva alta, con un p-valor es igual a $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y concluimos, La perspectiva aprendizaje y crecimiento se

relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.

RECOMENDACIONES

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe direccionar sus estrategias en buscar la rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado, maximizando sus recursos y reduciendo sus costos de operación.
2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe promover la distribución de utilidades en sus socios a fin de mejorar la tasa de morosidad y realizar encuesta de satisfacción.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe, mejorar los procesos de servicios de ahorro, crédito, teniendo en cuenta el mapa de procesos en todos sus servicios.
4. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe mejorar sus estrategias en la selección de sus trabajadores de acuerdo al perfil, continuas capacitaciones, según el área donde van a desempeñarse profesionalmente con eficiencia, promoviendo un buen clima laboral, cultura organizacional y trabajo en equipo.
5. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe promover la implementación definitiva del BSC en la gestión empresarial con políticas claras y relevantes para lograr sus objetivos y metas en todas las áreas.
6. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, debe encontrar el líder que desarrolle la gestión empresarial como entrenador y mentor, desarrollando la gerencia estratégica con el BSC, mapas estratégicos y tablero de control.

BIBLIOGRAFIAS

- Affonso, A. (13 de junio de 2023). *Concepto e importancia de la planificación para las organizaciones*. Obtenido de <https://professorannibal.com.br/2023/06/13/concepto-e-importancia-de-la-planificacion-para-las-organizaciones/>
- 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 ESTRATATEGICA*. Sonora México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Cabezas, E., & Andrade, D. (2018). *Introducción a la Metodología de la INvestigación Científica*. Sangolqui Ecuador: ESPE.
- Chinchilla, C. (2016). *Gestión Empresarial & Innovación*. San Francisco: Uca Profesional.
- Costa, C., Dominguez, J., Hernández, J., & Leiva, A. (2003). *Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)*. España: NIVEN Laboratorio de Técnicas Aplicadas de Gestión.
- Curi, J., & Ichpas, M. (2022). *Balanced Scorecard y Gestión Empresarial en las Empresas Ferreteras de la Provincia de Satipo - 2019*. Huancayo Perú: UPLA.
- De Azkue, I. (21 de setiembre de 2023). *Organizaciones*. Obtenido de <https://humanidades.com/organizaciones/>
- Delgado, Y. (2022). *Balanced Scorecard para la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., Cajamarca*. Chiclayo Perú: UCV.

- Dezerega, V. (2004). *The Balanced Scorecard (BSC)*. España: Más Gerencia que medición.
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Rev. Escenarios en:.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona España: Ediciones gestión 2000 S.A.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)*. Barcelona España: Ediciones 2000 S.A.
- Luis, G., & Osorio, K. (2023). *Balanced Scorecard y gestión empresarial en Automóviles S.A. concesionario autorizado vehículos Toyota Huancayo 2022*. Pasco Perú: UNDAC.
- Murillo, C. (2022). *Balanced Scorecard y la Gestión Empresarial en una empresa de suministro eléctrico de Ecuador, 2022*. Piura Perú: UCV.
- Pérez, J. (2006). *Control de la gestión empresarial*. Madrid España: Sexta edición ESIC Editorial.
- Rivera, D. (2016). *SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO EN EL BALANCED SCORECARD ADAPTADO A LA FABRICACIÓN DE LADRILLOS ARTESANALES, AREQUIPA 2015*. Arequipa Perú: UCSM.
- Sampiere, R., & Fernandez (2018). *Metodología de la Investigación: Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGrawHill.
- Sánchez & Reyes, (2021). *Metodologia de la investigación científica*, ed. San Marcos, Lima Perú
- Sanloz, D. (2000). *BSC en la Planeación Estratégica*. España: Word Wide .

Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima Perú Ed. San Marcos

Villona, N. (18 de mayo de 2014). *Dirección y Liderazgo*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/18/direccion-y-liderazgo/>

Vogel, H. (2014). *Entertainment industry economics: A guide for financial analysis*. Cambridge: CUP.

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 empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392. 2023**, servirá para el aporte de planes de mejora de dicha institución. Marcar con una “X” su respuesta. Gracias

V.1. BALANCED SCORECARD		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
Ítems	puntaje	1	2	3	4	5
D1. Perspectiva Financiera						
1	La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado					
2	La cooperativa maximiza sus recursos					
3	La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos					
4	La cooperativa realiza distribución de utilidades					
D2. Perspectiva Clientes						
5	La cooperativa evalúa el número de reclamaciones					
6	La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios					
7	La cooperativa brinda servicios de calidad					
8	La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios					
D3. Perspectiva Procesos Internos						
9	La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios					
10	La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de crédito a los socios					
11	La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad					
12	La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios					
D4. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento						
13	La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar					
14	La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal					
15	La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional					
16	El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo					

ANEXO 2 Cuestionario : Variable Gestión Empresarial

La presente encuesta de la investigación: **Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392. 2023**, servirá para el aporte de planes de mejora para dicha institución. Marcar con una “X” su respuesta. Gracias

V.2. GESTIÓN EMPRESARIAL		Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
Ítems	D1. Planificación					
17	Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa					
18	Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa					
19	La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas					
20	La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas					
	D2. Organización					
21	La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área					
22	Los procesos de servicio es claro en la cooperativa					
23	Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa					
	D3. Dirección					
24	La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional					
25	El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa					
26	El director es un buen entrenador y mentor					
	D4. Control					
27	Se realiza inspecciones de control en la cooperativa					
28	La cooperativa evalúa los resultados obtenidos					

Anexo 3 Procedimiento de Validación de instrumentos con el alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,962	,963	28

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado	2,93	1,200	371
La cooperativa maximiza sus recursos	2,92	1,160	371
La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos	3,01	1,253	371
La cooperativa realiza distribución de utilidades	3,04	1,152	371
La cooperativa evalúa el número de reclamaciones	3,23	1,062	371
La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios	2,98	,974	371
La cooperativa brinda servicios de calidad	3,26	1,088	371
La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios	3,20	1,081	371
La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios	3,19	1,097	371
La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de credito a los socios	3,09	1,090	371
La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad	3,64	1,345	371
La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios	2,94	1,117	371
La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar	3,23	1,028	371
La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal	3,16	1,000	371
La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional	2,97	1,091	371
El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo	3,50	,908	371

Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa	3,52	1,168	371
Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa	2,90	1,250	371
La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas	3,18	1,219	371
La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas	2,89	1,369	371
La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área	3,33	1,157	371
Los procesos de servicio es claro en la cooperativa	3,63	1,311	371
Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa	3,33	1,005	371
La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional	3,19	1,099	371
El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa	3,20	1,064	371
El director es un buen entrenador y mentor	2,98	1,118	371
Se realiza inspecciones de control en la cooperativa	3,22	1,048	371
La cooperativa evalúa los resultados obtenidos	3,06	1,128	371

	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
La cooperativa busca obtener rentabilidad acorde a los servicios financieros y exigencias del mercado	85,79	451,282	,851	,959
La cooperativa maximiza sus recursos	85,80	459,153	,716	,960
La cooperativa tiene nuevas estrategias de reducción de costos	85,70	457,086	,699	,960
La cooperativa realiza distribución de utilidades	85,67	458,465	,736	,960
La cooperativa evalúa el número de reclamaciones	85,49	469,580	,552	,961
La cooperativa realiza encuesta de satisfacción de sus socios	85,74	460,653	,825	,960
La cooperativa brinda servicios de calidad	85,45	464,540	,648	,961
La cooperativa mantiene la política de información privada de sus socios	85,52	458,710	,782	,960
La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de ahorro a los socios	85,52	467,434	,579	,961

La cooperativa tiene definido sus procesos de servicios de credito a los socios	85,62	463,096	,678	,961
La cooperativa implementa un sistema de gestión de calidad	85,07	456,089	,665	,961
La cooperativa cuenta con un mapa de procesos de todos sus servicios	85,78	467,385	,569	,961
La cooperativa selecciona a sus trabajadores de acuerdo al perfil del área donde va trabajar	85,49	468,153	,605	,961
La cooperativa realiza capacitaciones continuas al personal	85,55	463,907	,724	,960
La cooperativa promueve clima laboral y cultura organizacional	85,74	459,407	,759	,960
El personal en la cooperativa esta siempre motivado y trabaja en equipo	85,21	470,238	,636	,961
Considera usted que la planificación estratégica es importante en la cooperativa	85,20	471,202	,464	,962
Las políticas son claras y relevantes en la cooperativa	85,82	452,431	,792	,960
La cooperativa establece objetivos y metas en todas las áreas	85,53	454,709	,768	,960
La cooperativa planifica actividades para el logro de los objetivos y metas	85,82	461,720	,552	,962
La cooperativa tiene bien definida las responsabilidades del personal en cada área	85,39	462,254	,653	,961
Los procesos de servicio es claro en la cooperativa	85,08	456,729	,672	,961
Existe buena coordinación del personal en todas las áreas de la cooperativa	85,39	459,508	,826	,960
La cooperativa emplea TICs en el desarrollo comunicacional	85,53	461,401	,709	,960
El personal se encuentra motivado para lograr los objetivos y metas de la cooperativa	85,52	463,002	,698	,960
El director es un buen entrenador y mentor	85,73	467,618	,563	,961
Se realiza inspecciones de control en la cooperativa	85,50	466,851	,621	,961
La cooperativa evalúa los resultados obtenidos	85,65	461,996	,677	,961

ANEXO No. 04 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392. 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la perspectiva financiera y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023? ¿Cómo se relaciona la perspectiva clientes y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023? ¿Cómo se relaciona la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023? ¿Cómo se relaciona la perspectiva aprendizaje y crecimiento y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación del Balanced Scorecard y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación de la perspectiva financiera y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. Determinar la relación de la perspectiva clientes y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. Determinar la relación de la perspectiva de procesos internos y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. Determinar la relación de la perspectiva aprendizaje y crecimiento y la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.</p>	<p>Hipótesis General El Balanced Scorecard se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicos La perspectiva financiera se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. La perspectiva clientes se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. La perspectiva de procesos internos se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023. La perspectiva aprendizaje y crecimiento se relaciona significativamente con la gestión empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores de Volcan Cía Minera Ltda. N° 392, 2023.</p>	<p>V. 1. Balanced Scorecard</p> <p>D1: Perspectiva Financiera D2: Perspectiva clientes D3: Perspectiva procesos internos D4: Perspectiva aprendizaje y crecimiento</p> <p>V.2 Gestión Empresarial</p> <p>D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control</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: 11000 socios</p> <p>Muestra: 371 socios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de tipo escala de Likert</p>