



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control
estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chincha 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera de Sistemas

AUTORAS:

Gonzales Mendez, Fiorella Yaneth (orcid.org/0000-00029-7346-985)

Loza Uribe, Santa Maricela (orcid.org/0000-0002-7572-5810)

ASESOR:

Dr. Agreda Gamboa, Everson David (orcid.org/0000-0003-1252-9692)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestro Dios quien siempre vela por mí en todo momento.

A nuestros Padres quienes nos inculcaron mucho amor y atención con sus cuidados y consejos.

A nuestros familiares por ser fuente inagotable de superación constante.

Fiorella Yaneth & Santa Maricela

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por su apoyo a través del Programa de Titulación.

A la empresa 'Textil del Valle' de Chincha por la información brindada.

A mi Asesor de Tesis por sus orientaciones en el desarrollo de la presente investigación.

Los autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	7
3.3. Población, muestra y muestreo:	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	9
3.5. Procedimientos	10
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos:	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Población	8
Tabla 2. Examen de normalidad del indicador uno	16
Tabla 3. Examen de normalidad del indicador dos	17
Tabla 4. Examen de normalidad del indicador tres	18
Tabla 5. Examen de normalidad del indicador cuatro	19
Tabla 6. Examen de Wilcoxon del indicador uno	20
Tabla 7. Examen de Wilcoxon del indicador dos	21
Tabla 8. Examen de Wilcoxon del indicador tres	22
Tabla 9. Examen de Wilcoxon del indicador cuatro	23

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Análisis descriptivo del indicador uno.....	12
Figura 2. Análisis descriptivo del indicador dos.....	13
Figura 3. Análisis descriptivo del indicador tres.....	14
Figura 4. Análisis descriptivo del indicador cuatro.....	15

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo maximizar el control estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023 mediante el despliegue de un cuadro de mando integral; la investigación fue de tipo aplicada y de diseño preexperimental. Se utilizó una muestra poblacional de 7 personas (directivos), además del uso de la metodología de los doctores Kaplan & Norton para el desarrollo la solución ofrecida. Como resultados se tuvo que, para el indicador uno "Control estratégico económico" hubo un aumento de 63.27% de satisfacción, para el indicador dos "Control estratégico del consumidor" hubo un aumento de 64.44% de satisfacción, para el indicador tres "Control estratégico de operaciones" hubo un aumento de 64.58% de satisfacción y para el indicador cuatro "Control estratégico de desarrollo" hubo un aumento de 69.47% de satisfacción, lo cual permitió un resultado favorable al desplegar la solución propuesta.

Como conclusión general se tuvo que, el despliegue del cuadro de mando integral maximiza cuantiosamente el control estratégico de la empresa citada.

Palabras clave: Cuadro de mando integral, control estratégico, empresa textil.

ABSTRACT

The objective of this research was to maximize the strategic control of the company 'Textil del Valle' in the city of Chinchá in the year 2023 through the deployment of a balanced scorecard; the research was applied and pre-experimental design. A population sample of 7 people (managers) was used, in addition to the use of the methodology of Dr. Kaplan & Norton for the development of the solution offered. The results showed that for indicator one "Economic strategic control" there was an increase of 63.27% satisfaction, for indicator two "Consumer strategic control" there was an increase of 64.44% satisfaction, for indicator three "Operations strategic control" there was an increase of 64.58% satisfaction and for indicator four "Development strategic control" there was an increase of 69.47% satisfaction, which allowed a favorable result when deploying the proposed solution. As a general conclusion, it was found that the deployment of the balanced scorecard greatly maximizes the strategic control of the aforementioned company.

Keywords: Balanced scorecard, strategic control, textile company.

I. INTRODUCCIÓN

En tal sentido, se tuvo a la empresa 'Textil del Valle' (TDV), la cual es una organización líder en la industria textil peruana con 33 años de creación, más de 3,000 empleados y una extensa planta matriz en la ciudad de Chíncha. Produce tejidos y ropas de vestir para marcas mundialmente reconocidas, únicas y verosímiles que colaboran la misma visión con la comunidad y el eco sistema. TDV está en constante cambio para mantener su posición de líder textil y continuar siendo un compañero táctico de sus consumidores que innova y crece de manera profesional y comprometida (TDV, 2018).

En la actualidad, esta empresa ha venido enfrentando un conjunto de problemas específicos vinculados con su control estratégico como fueron: Falta de conocimiento del segmento mercantil en el que se desenvuelve la compañía para adquirir, retener y satisfacer nuevos clientes; Falta de información sobre los ingresos reales y la capacidad presupuestaria de la organización; Falta de conocimiento de cómo funcionan los procesos internos para garantizar la flexibilidad y la eficiencia; Falta de conocimiento de la infraestructura de la organización para crear valor futuro.

Se situó el **enunciado del problema**: *General*: ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023? *Específicos*: Complicación puntual 1 - ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico económico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023? Complicación puntual 2 - ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de consumidores de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023? Complicación puntual 3 - ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023? Complicación puntual 4 - ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023?

Se situó la **justificación de la investigación**: *Conveniencia*, favoreció a la compañía textil puliendo su monitoreo estratégico; *Relevancia social*, adjudicó el aporte de una gracia social para los dirigentes y consumidores de la compañía textil; *Utilidad metodológica*, contribuyó para examinar las exploraciones sobre cuadro de monitoreo; *Implicancias prácticas*, generó un entorno beneficioso a la situación caótica sobre el monitoreo estratégico de la empresa; *Valor teórico*, favoreció el mejor alcance con las bases teóricas relacionadas al tablero de supervisión y monitoreo estratégico.

Se situó los **objetivos**: *General*: Maximizar el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023 mediante la utilización de un tablero de supervisión completo; *Específicos*: Fin puntual 1 - Maximizar el monitoreo estratégico económico de la empresa; Fin puntual 2 - Maximizar el monitoreo estratégico de los consumidores de la empresa; Fin puntual 3 - Maximizar el monitoreo estratégico de las operaciones de la empresa; Fin puntual 4 - Maximizar el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa.

Se dispuso las **hipótesis**: *General*: "La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023". *Específicos*: Presunción puntual 1 - "La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico económico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023"; Presunción puntual 2 - "La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de consumidores de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023"; Presunción puntual 3 - "La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023"; Presunción puntual 4 - "La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chíncha en el año 2023".

II. MARCO TEÓRICO

Se inspeccionó todo un bloque adecuado de **antecedentes** como:

Carrillo (2018) en su estudio buscó diseñar un programa de control de administración empresarial con un tablero de monitoreo completo especialmente desarrollado y su posterior aplicación. Para lograrlo, se necesita un análisis estratégico de la empresa, que comienza con la definición del visionamiento, misión y principios. También, se ejecutó un estudio intrínseco y extrínseco, que promovió la identificación de aspectos fuertes, débiles, oportunismos y amenazantes, gracias a lo cual se definieron tres importantes ejes estratégicos, que marcan el camino para la implementación exitosa de la estrategia: crecimiento, personal. atención y rendimiento eficiencia A esto, le siguió la inclusión de metas estratégicas, objetivos, mediciones e iniciativas o actividades a fin de obtener el cumplimiento del programa definido. A fin de obtener los logros trazados, fue importante que la alta directiva sea competente de comunicar de forma transparente y juiciosa la estrategia a cada uno de los grados y socios. Esto implicó también, la necesidad de bosquejar un sistema de estímulos en el ámbito empresarial y logístico, a través del cual se pueda conseguir una intervención permanente en el logro de la misión, visionamiento y fines estratégicos planteados por la compañía.

Camargo y León (2015) en su artículo buscaron dotar a los empleados de un medio de comprensión de la situación de la empresa, fundamental si se quiere lograr el dinamismo necesario para la competitividad a largo plazo, y también proporcionó información útil para el desarrollo continuo de indicadores de control que le ayuden a alcanzar rápidamente sus objetivos. El resultado fue que, las operaciones diarias se basaron en una visión compartida de directrices de largo plazo de la compañía, lo que hizo que esta forma de trabajar fuera una realidad tangible y comprensible para todos, que permitiera comprender y motivar a los empleados. acepta el cambio y tienes derecho a implementar las decisiones de la empresa.

Acosta (2016) en su estudio buscó estudiar si los indicadores que arroja el tablero de monitoreo como instrumento de evaluación de Modas y Textiles

“Mundo Azul” son la base de la gestión administrativa, para ello se recopiló información tanto cualitativa como cuantitativa, se realizó un estudio del escenario vigente de la compañía para evaluar sus aspectos fuertes, débiles, oportunismos y amenazantes para formular estrategias claras y luego alinearlas con cada perspectiva del tablero de monitoreo completo, como el componente financiero, de consumidores, de operaciones y de desarrollo.

Se inspeccionó un bloque conveniente de **bases teóricas** como:

Cuadro de mando integral, es un elemento esencial de la administración industrial que mantiene optimizada su estrategia empresarial midiendo el progreso y sus resultados. Es un instrumento para la gestión proactiva de las empresas ya sea en un periodo pequeño o amplio. Representa uno de los instrumentos más convenientes en el que se puede confiar para alcanzar el triunfo de la compañía. El CMI es un modelo de administración o programa de gestión que incluye un grupo de perspectivas sobre el proceso de tomar providencias corporativas además de la visión financiera. Se afirma que, el valor fundamental del tablero de monitoreo completo es que sobrepasa los sistemas tradicionales de valoración de las organizaciones, que en el presente únicamente han tomado en cuenta factores económicos y financieros para establecer si la compañía va por el buen sendero. o no de sus fines y favorece el tomar decisiones. En el tablero de monitoreo completo, se puede distinguir cuatro enfoques o aspectos que evalúan el rendimiento empresarial de la compañía: Visionamiento del consumidor, esto define cómo los consumidores perciben a la compañía; Visionamiento financiero basada en la práctica contable de la compañía. Esta es el enfoque que más interesa a los socios de negocio; Visionamiento interno, para estudiar las operaciones internas que son fundamental en pro de la satisfacción de los consumidores; Visionamiento de desarrollo, la compañía no está paralizada y en su lugar continúa desarrollándose, conociendo y progresando (WorkMeter, 2020).

Control estratégico, es un programa que define bases de partida, pautas, mecanismos y componentes para estimar la consistencia, el progreso, la eficacia, la eficiencia y la eficacia para lograr objetivos estratégicos y también favorece un mejor conocimiento de las dificultades. La gestión estratégica es

un tipo peculiar de gestión organizacional que tiene como objetivo monitorear y examinar el procedimiento de administración estratégica para asegurar la labor adecuado. La gestión estratégica tiene como objetivo la realización de cada uno los logros planeados mientras dura el procedimiento de administración estratégica. Un sistema de gestión estratégica responde a tres preguntas clave para la alta dirección en la vida de toda compañía, ya sea estatal o particular: ¿Qué se tiene? ¿Qué se va a hacer? ¿Cómo y con quién lo hará? (Scalahed, 2018).

Empresa textil, es un sector económico que se centra principalmente en la producción de aquellos elementos que luego se utilizan para confeccionar diferentes tipos de prendas de vestir. Este tipo de material consta de diferentes hilos, fibras y tejidos producidos por ese grupo de producción en particular. Su producción está directamente relacionada con todo tipo de prendas y complementos. Además de camisas, pantalones o suéteres, también incluye zapatos y zapatos en menor medida. Por lo general, los trabajadores dedicados a este campo realizan su trabajo en fábricas ubicadas lejos de las grandes ciudades o áreas urbanas. Millones de personas sobreviven gracias a esta industria, aunque también tiene cierta polémica por las malas condiciones laborales en ciertas partes del mundo donde prevalece la explotación y los bajos salarios (Higo, 2022).

Se situó un bloque correcto de **enfoques conceptuales** como:

Estrategia: Es un instrumento de administración que promueve suplir los requisitos del colectivo esperado al que apuntan las acciones de la compañía a través de la comunicación previa de la compañía con su exterior y mediante el empleo de métodos y técnicas basadas en la sapiencia que se utilizan de forma reiterada. y de manera integral (Ronda, 2021).

Objetivo estratégico: Representa un grupo de lineamientos que proveen una base para crear programas de desarrollo en un horizonte de tiempo amplio para la compañía. Las estrategias comerciales, financieras y de fabricación de la compañía se guían por ellos. Así se tiene, el soporte para fabricar los fines estratégicos del soporte económico es el crecimiento máximo del valor mercantil de la compañía (CESUMA, 2021).

Indicador clave de desempeño: Son mediciones fundamentales de desempeño que se emplean para examinar el logro de las actividades y/o procedimientos, ya que contribuyen al logro de los fines, para establecer si producen los resultados anhelados o si es obligatorio corregirlos (ESERP, 2020).

Perspectiva estratégica: Representa un enfoque de visión y decisión importante en la compañía. Situar el término "estratégico" posterior al término "perspectiva" representa una táctica, una posición delicadamente establecida (Zelman, 2019).

Mapa estratégico: Representa un vínculo de origen y consecuencia entre los fines determinados y aspectos tácticos. Cuando estos vínculos están muy bien establecidos, el compromiso se puede trasladar y asignar de forma conveniente. A través del mapa estratégico se describe gráfica y consistentemente la estrategia empresarial usando los cuatro enfoques balanceados del tablero de monitoreo completo: desarrollo, operaciones, consumidores y económicos (Conexión ESAN, 2017).

Se eligió un **medio de examinación experto** para ejecutar el procedimiento de filtro del método ideal de implementación del tablero de supervisión integral. El *método de Kaplan y Norton* fue el más aceptado (ver Anexo 3).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

Aplicada en base al uso de procedimientos comprobados para resolver problemas comerciales relacionados.

- **Diseño de investigación**

Preexperimental en base a que el ejemplar de población se conservó bajo el control del observatorio debido a la manipulación de sus componentes.

3.2. Variables y operacionalización

- **Variables**

- **Variable independiente:** *Cuadro de mando integral*

- **Definición Conceptual:**

“Elemento esencial de la administración industrial que mantiene optimizada su estrategia empresarial midiendo el progreso y sus resultados. Es un instrumento para la gestión proactiva de las empresas ya sea en un periodo pequeño o amplio. Representa uno de los instrumentos más convenientes en el que se puede confiar para alcanzar el triunfo de la compañía” (WorkMeter, 2020).

- **Definición operacional:**

Se logró computar por la destreza, calidad, objetivo y medida clave de rendimiento empleado.

- **Variable dependiente:** *Control estratégico*

- **Definición Conceptual:**

“Programa que define bases de partida, pautas, mecanismos y componentes para estimar la consistencia, el progreso, la eficacia, la eficiencia y la eficacia para lograr objetivos estratégicos y también favorece un mejor conocimiento de las dificultades” (Scalahed, 2018).

- **Definición operacional:**

Se logró computar por el control económico y no económico en la compañía (consumidor, operaciones y desarrollo).

▪ **Operacionalización**

La operatividad de la primera y segunda variable, se exhibió de manera meticulosa en cuadro matricial del Anexo 2.

3.3. Población, muestra y muestreo

▪ **Población (N)**

Se constituyó por la agrupación de dirigentes (a nivel estratégico) que promueve las acciones de la empresa:

Tabla 1. Población

Rol	Cantidad
Gerente General	1
Gerentes de oficina	3
Controlador	3
Total	7

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

$$N = 7 \text{ personas}$$

- **Muestra (n)**

En razón que la población fue bajo 30; en efecto, la muestra también fue símil:

$$n = N = 7 \text{ personas}$$

- **Muestreo**

De tipo *no probabilístico* esto porque se maniobra de forma deliberada a los individuos que componen la muestra en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Medios:**

Los mecanismos claves de absorción de la data fueron:

- Encuesta.
- Análisis documental.

- **Instrumentales:**

Los instrumentales claves de absorción de la data fueron:

- Cuestionario.
- Ficha de datos.

- **Validez y confiabilidad:**

El cuestionario usado se admitió por un trío de jueces expertos con suficiente reputación intelectual, como se detalla en el contenido del Anexo 5.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluado usando el estadístico “alfa de Cronbach”, el cual representa un cálculo interno tomando como referencia el promedio de las semejanzas entre los sujetos.

3.5. Procedimientos

Se llevó a cabo cada uno de los pasos referidos al acatamiento de los objetivos puntuales del estudio empleando la Encuesta como forma de absorber la data y el Cuestionario como instrumental de absorción del mismo:

- Fin puntual 1: Maximizar el monitoreo estratégico económico de la empresa.

Se formuló los KPIs de supervisión económica mediante el uso de la técnica de semaforización para determinar acciones preventivas y correctivas en base a rangos de valores calculados por la parte directiva de la compañía.

- Fin puntual 2: Maximizar el monitoreo estratégico del consumidor de la empresa.

Se formuló los KPIs de supervisión del consumidor mediante el uso de la técnica de semaforización para determinar acciones preventivas y correctivas en base a rangos de valores calculados por la parte directiva de la compañía.

- Fin puntual 3: Maximizar el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa.

Se formuló los KPIs de supervisión de operaciones mediante el uso de la técnica de semaforización para determinar acciones preventivas y correctivas en base a rangos de valores calculados por la parte directiva de la compañía.

- Fin puntual 4: Maximizar el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa.

Se formuló los KPIs de supervisión de desarrollo mediante el uso de la técnica de semaforización para determinar acciones preventivas y correctivas en base a rangos de valores calculados por la parte directiva de la compañía.

3.6. Método de análisis de datos

Se recurrió a los conceptos clave del medio estadístico descriptivo e inferencial a fin de poner en marcha el modo acertado de estudio y procesamiento de la data obtenida.

En referencia al medio estadístico descriptivo, se estableció la comparativa ilustrativa y tabular de la prueba preliminar y posterior por cada indicador citado.

En referencia al medio estadístico inferencial, se estableció el examen de normalidad por cada indicador citado, al mismo tiempo que se examinó la pertinencia o no del repartimiento estadístico (parametrizado o no parametrizado) más conveniente.

3.7. Aspectos éticos:

La examinación moral se sostuvo en valores éticos que priman por el acatamiento del reglamento de principios del estudio realizado.

Se basó en el uso de las directivas y lineamientos del estatuto de ética de la Universidad desplegando el empleo del programa antiplagio Turnitin a fin de asegurar el adecuado % de similitud en los informes de estudio.

Concerniente a la elaboración del contenido documental del estudio, se acudió al uso del estándar bibliográfico ISO-690 vigente en el desarrollo de la vigente tesis.

Asimismo, se debe ser consciente de la importancia de el respeto irrestricto de la originalidad de las investigaciones, pues esto demuestra la madurez y profesionalismo en el desarrollo de las mismas.

IV. RESULTADOS

- **Análisis descriptivo**

- Indicador “Nivel de monitoreo estratégico económico”

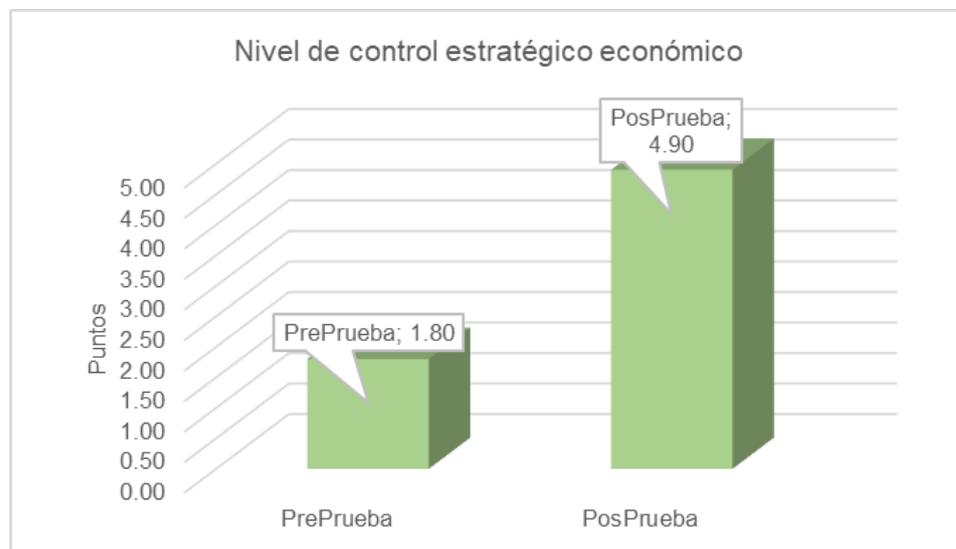


Figura 1. Análisis descriptivo del indicador uno.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Existe una maximización del nivel de monitoreo estratégico económico del 63.27% ulterior a la utilización de un tablero de supervisión completo.

- Indicador “Nivel de monitoreo estratégico de consumidores”

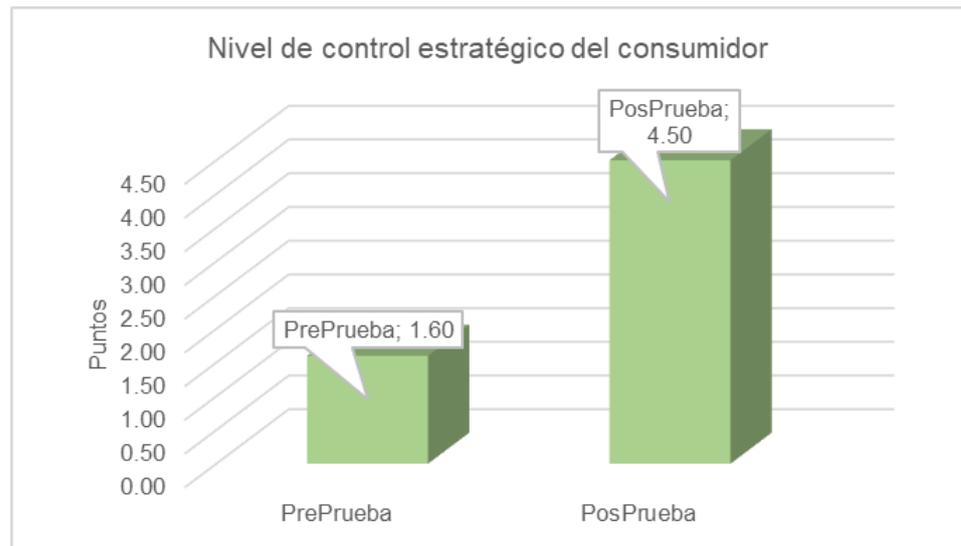


Figura 2. Análisis descriptivo del indicador dos.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Existe una maximización del nivel de monitoreo estratégico del consumidor del 64.44% ulterior a la utilización de un tablero de supervisión completo.

- Indicador “Nivel de monitoreo estratégico de operaciones”

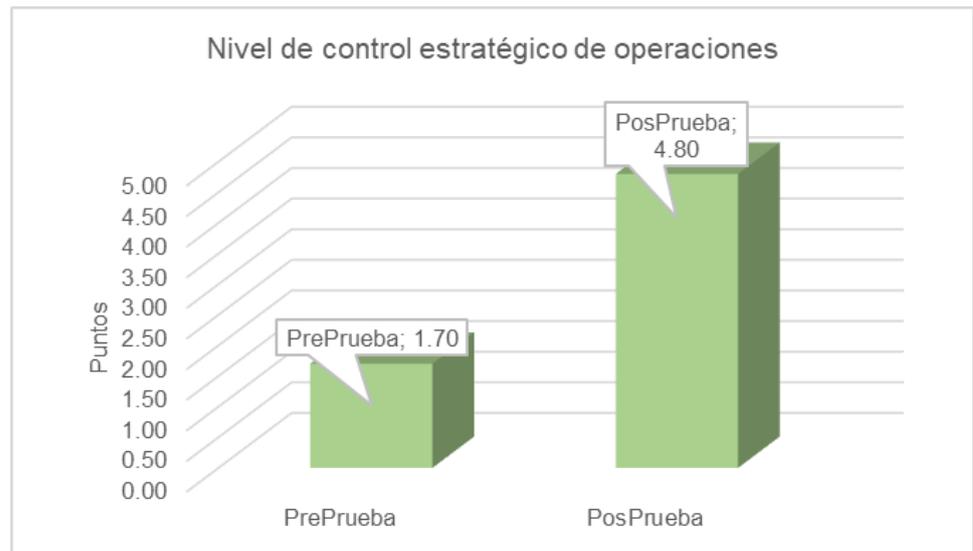


Figura 3. Análisis descriptivo del indicador tres.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Existe una maximización del nivel de monitoreo estratégico de operaciones del 64.58% ulterior a la utilización de un tablero de supervisión completo.

- Indicador “Nivel de monitoreo estratégico de desarrollo”

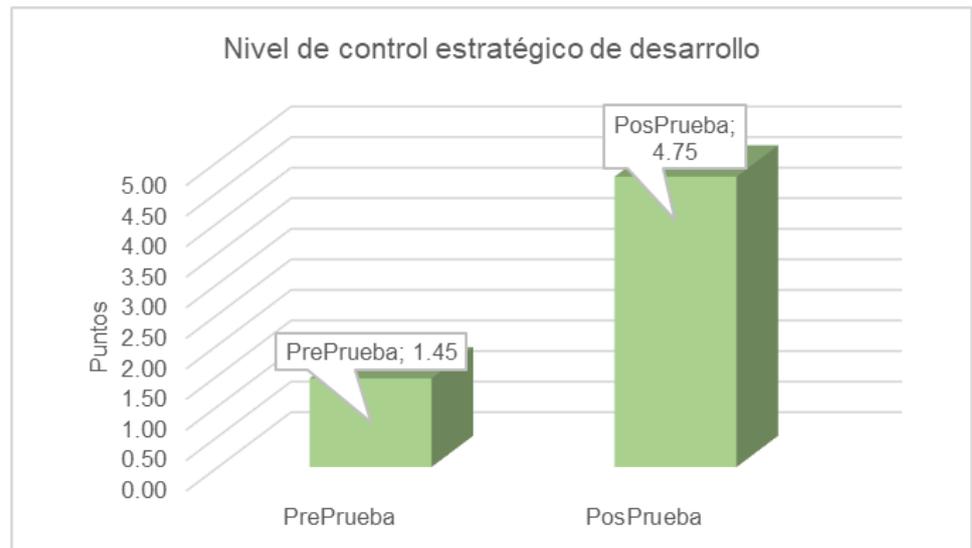


Figura 4. Análisis descriptivo del indicador cuatro.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Existe una maximización del nivel de monitoreo estratégico de desarrollo del 69.47% ulterior a la utilización de un tablero de supervisión completo.

- **Análisis inferencial**

- Indicador uno: “Nivel de monitoreo estratégico económico”

H₀: “El nivel de monitoreo estratégico económico (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

H₁: “El nivel de monitoreo estratégico económico (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.

H₀: “El nivel de monitoreo estratégico económico (con la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.

H₁: “El nivel de monitoreo estratégico económico (con la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

Se estableció como valía de significancia: $\alpha = 0.05$

Valía de significancia > 0.05 , se da la presunción nula (H₀).

Valía de significancia ≤ 0.05 , se da la presunción alternativa (H₁).

Tabla 2. Examen de normalidad del indicador uno

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NCEE-Pre	,875	16	,045
NCEE-Pos	,806	16	,058

Fuente: (Elaboración Propia, 2023).

Para las acciones estimadas en la situación antecesor (0.045) y ulterior (0.058), se ejecutó el examen de Wilcoxon por incumbir el primer indicador a una repartición no normalizada.

- Indicador dos: “Nivel de monitoreo estratégico del consumidor”

H₀: “El nivel de monitoreo estratégico del consumidor (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

H₁: “El nivel de monitoreo estratégico del consumidor (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.

H₀: “El nivel de monitoreo estratégico del consumidor (con la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.

H₁: “El nivel de monitoreo estratégico del consumidor (con la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

Se estableció como valía de significancia: $\alpha = 0.05$

Valía de significancia > 0.05 , se da la presunción nula (H₀).

Valía de significancia ≤ 0.05 , se da la presunción alternativa (H₁).

Tabla 3. Examen de normalidad del indicador dos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NCEC-Pre	,861	16	,043
NCEC-Pos	,873	16	,060

Fuente: (Elaboración Propia, 2023).

Para las acciones estimadas en la situación antecesor (0.043) y ulterior (0.060), se ejecutó el examen de Wilcoxon por incumbir el segundo indicador a una repartición no normalizada.

- Indicador tres: “Nivel de monitoreo estratégico de operaciones”
 - H₀: “El nivel de monitoreo estratégico de operaciones (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.
 - H₁: “El nivel de monitoreo estratégico de operaciones (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.
- H₀: “El nivel de monitoreo estratégico de operaciones (con la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.
- H₁: “El nivel de monitoreo estratégico de operaciones (con la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

Se estableció como valía de significancia: $\alpha = 0.05$

Valía de significancia > 0.05 , se da la presunción nula (H₀).

Valía de significancia ≤ 0.05 , se da la presunción alternativa (H₁).

Tabla 4. Examen de normalidad del indicador tres

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NCEO-Pre	,820	16	,040
NCEO-Pos	,830	16	,055

Fuente: (Elaboración Propia, 2023).

Para las acciones estimadas en la situación antecesor (0.040) y ulterior (0.055), se ejecutó el examen de Wilcoxon por incumbir el tercer indicador a una repartición no normalizada.

- Indicador cuatro: “Nivel de monitoreo estratégico de desarrollo”
 - H₀: “El nivel de monitoreo estratégico de desarrollo (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.
 - H₁: “El nivel de monitoreo estratégico de desarrollo (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.
- H₀: “El nivel de monitoreo estratégico de desarrollo (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) no ostenta repartición normalizada”.
- H₁: “El nivel de monitoreo estratégico de desarrollo (sin la utilización de un tablero de supervisión completo) si ostenta repartición normalizada”.

Se estableció como valía de significancia: $\alpha = 0.05$

Valía de significancia > 0.05 , se da la presunción nula (H₀).

Valía de significancia ≤ 0.05 , se da la presunción alternativa (H₁).

Tabla 5. Examen de normalidad del indicador cuatro

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NCED-Pre	,719	16	,043
NCED-Pos	,775	16	,051

Fuente: (Elaboración Propia, 2023).

Para las acciones estimadas en la situación antecesor (0.043) y ulterior (0.051), se ejecutó el examen de Wilcoxon por incumplir el cuarto indicador a una repartición no normalizada.

- **Contrastación de hipótesis**

Concerniente a los cálculos obtenidos de los exámenes de normalidad desarrollados preliminarmente, se infirió que, en cada una de las situaciones de las estimaciones, se consiguió una repartición no normalizada; de este modo, se ejecutó el examen no parametrizado de Wilcoxon.

- Presunción puntual 1:

“La utilización de un tablero de monitoreo completo maximiza cuantiosamente el control estratégico económico de la empresa ‘Textil del Valle’ de la ciudad de Chincha en el año 2023”.

Se dispuso de las presunciones estadísticas nula y alternativa instituyendo la valía de significancia en 0.05.

Tabla 6. Examen de Wilcoxon del indicador uno

	NCEE-Pos - NCEE-Pre
Z	-2,657 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Como se visualiza en el cuadro predecesor, se ilustra que la valía de importancia bilateral del examen de Wilcoxon para el indicador uno en preprueba y posprueba fue 0.002 (< 0.05); lo que conlleva a rechazar la presunción nula y permite la presunción alterna. De este modo, se llega a la siguiente deducción: “Se cuenta con pleno aseguramiento estadístico que la primera variable deduce de forma cuantiosa sobre la segunda variable concerniente al indicador uno”.

- Presunción puntual 2:

“La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el control estratégico de consumidores de la empresa ‘Textil del Valle’ de la ciudad de Chincha en el año 2023”.

Se dispuso de las presunciones estadísticas nula y alternativa instituyendo la valía de significancia en 0.05.

Tabla 7. Examen de Wilcoxon del indicador dos

NCEC-Pos - NCEC-Pre	
Z	-2,324 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Como se visualiza en el cuadro predecesor, se ilustra que la valía de importancia bilateral del examen de Wilcoxon para el indicador uno en preprueba y posprueba fue 0.004 (< 0.05); lo que conlleva a rechazar la presunción nula y permite la presunción alterna. De este modo, se llega a la siguiente deducción: “Se cuenta con pleno aseguramiento estadístico que la primera variable deduce de forma cuantiosa sobre la segunda variable concerniente al indicador dos”.

- Presunción puntual 3:

“La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el control estratégico de operaciones de la empresa ‘Textil del Valle’ de la ciudad de Chincha en el año 2023”.

Se dispuso de las presunciones estadísticas nula y alternativa instituyendo la valía de significancia en 0.05.

Tabla 8. Examen de Wilcoxon del indicador tres

NCEO-Pos - NCEO-Pre	
Z	-2,831 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Como se visualiza en el cuadro predecesor, se ilustra que la valía de importancia bilateral del examen de Wilcoxon para el indicador uno en preprueba y posprueba fue 0.003 (< 0.05); lo que conlleva a rechazar la presunción nula y permite la presunción alterna. De este modo, se llega a la siguiente deducción: “Se cuenta con pleno aseguramiento estadístico que la primera variable deduce de forma cuantiosa sobre la segunda variable concerniente al indicador tres”.

- Presunción puntual 4:

“La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el control estratégico de desarrollo de la empresa ‘Textil del Valle’ de la ciudad de Chincha en el año 2023”.

Se dispuso de las presunciones estadísticas nula y alternativa instituyendo la valía de significancia en 0.05.

Tabla 9. Examen de Wilcoxon del indicador cuatro

NCED-Pos - NCED-Pre	
Z	-2,496 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,001

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2023).

Como se visualiza en el cuadro predecesor, se ilustra que la valía de importancia bilateral del examen de Wilcoxon para el indicador uno en preprueba y posprueba fue 0.001 (< 0.05); lo que conlleva a rechazar la presunción nula y permite la presunción alterna. De este modo, se llega a la siguiente deducción: “Se cuenta con pleno aseguramiento estadístico que la primera variable deduce de forma cuantiosa sobre la segunda variable concerniente al indicador cuatro”.

V. DISCUSIÓN

Concerniente a los resultados del indicador uno: “Nivel de monitoreo estratégico económico”, los importes obtenidos en los test estadísticos preliminar y ulterior a la utilización de la solución desplegada (Tablero de monitoreo completo) se exhibió un máximo cuantioso de 63.27%. Estos resultados fueron similares a los logrados por (Carrillo, 2018) quien ejecutó un estudio intrínseco y extrínseco, que promovió la identificación de aspectos fuertes, débiles, oportunismos y amenazantes, gracias a lo cual se definieron tres importantes ejes estratégicos, que marcan el camino para la implementación exitosa de la estrategia: crecimiento, personal. atención y rendimiento eficiencia A esto, le siguió la inclusión de metas estratégicas, objetivos, mediciones e iniciativas o actividades a fin de obtener el cumplimiento del programa definido. A fin de obtener los logros trazados, fue importante que la alta directiva sea competente de comunicar de forma transparente y juiciosa la estrategia a cada uno de los grados y socios. Esto implicó también, la necesidad de bosquejar un sistema de estímulos en el ámbito empresarial y logístico, a través del cual se pueda conseguir una intervención permanente en el logro de la misión, visionamiento y fines estratégicos planteados por la compañía. Lo exhibido anteriormente, se soporta en las bases teóricas del tablero de monitoreo completo donde se puede distinguir cuatro enfoques o aspectos que evalúan el rendimiento empresarial de la compañía: Visionamiento del consumidor, esto define cómo los consumidores perciben a la compañía; Visionamiento financiero basada en la práctica contable de la compañía. Esta es el enfoque que más interesa a los socios de negocio; Visionamiento interno, para estudiar las operaciones internas que son fundamental en pro de la satisfacción de los consumidores; Visionamiento de desarrollo, la compañía no está paralizada y en su lugar continúa desarrollándose, conociendo y progresando (WorkMeter, 2020).

Concerniente a los resultados del indicador dos: “Nivel de monitoreo estratégico del consumidor”, los importes obtenidos en los test estadísticos preliminar y ulterior a la utilización de la solución desplegada (Tablero de monitoreo completo) se exhibió un máximo cuantioso de 64.44%. Estos

resultados fueron similares a los logrados por (Camargo, y otros, 2015) quienes dotaron a los empleados de un medio de comprensión de la situación de la empresa, fundamental si se quiere lograr el dinamismo necesario para la competitividad a largo plazo, y también proporcionó información útil para el desarrollo continuo de indicadores de control que le ayuden a alcanzar rápidamente sus objetivos. El resultado fue que, las operaciones diarias se basaron en una visión compartida de directrices de largo plazo de la compañía, lo que hizo que esta forma de trabajar fuera una realidad tangible y comprensible para todos, que permitiera comprender y motivar a los empleados. acepta el cambio y tienes derecho a implementar las decisiones de la compañía. Lo exhibido preliminarmente, se soporta en las bases teóricas del tablero de monitoreo completo donde éste es un modelo de administración o programa de gestión que incluye un grupo de perspectivas sobre el proceso de tomar providencias corporativas además de la visión financiera (WorkMeter, 2020).

Concerniente a los resultados del indicador tres: “Nivel de monitoreo estratégico de operaciones”, los importes obtenidos en los test estadísticos preliminar y ulterior a la utilización de la solución desplegada (Tablero de monitoreo completo) se exhibió un máximo cuantioso de 64.58%. Estos resultados fueron similares a los logrados por (Acosta, 2016) quien estudió si los indicadores que arroja el tablero de monitoreo como instrumento de evaluación de Modas y Textiles “Mundo Azul” son la base de la gestión administrativa, para ello se recopiló información tanto cualitativa como cuantitativa, se realizó un estudio del escenario vigente de la compañía para evaluar sus aspectos fuertes, débiles, oportunos y amenazantes para formular estrategias claras y luego alinearlas con cada perspectiva del tablero de monitoreo completo, como el componente financiero, de consumidores, de operaciones y de desarrollo. Lo exhibido anteriormente, se soporta en las bases teóricas del tablero de monitoreo completo donde se afirma que, el valor fundamental del tablero de monitoreo completo es que sobrepasa los sistemas tradicionales de valoración de las organizaciones, que en el presente únicamente han tomado en cuenta factores económicos y financieros para

establecer si la compañía va por el buen sendero. o no de sus fines y facilita la toma de decisiones (WorkMeter, 2020).

Concerniente a los resultados del indicador cuatro: “Nivel de monitoreo estratégico de desarrollo”, los importes obtenidos en los test estadísticos preliminar y ulterior a la utilización de la solución desplegada (Tablero de monitoreo completo) se exhibió un máximo cuantioso de 69.47%. Estos resultados fueron similares a los logrados por (Carrillo, 2018) quien buscó diseñar un programa de control de administración empresarial con un tablero de monitoreo completo especialmente desarrollado y su posterior aplicación. Para lograrlo, se necesita un análisis estratégico de la empresa, que comienza con la definición del visionamiento, misión y principios. Lo exhibido anteriormente, se soporta en las bases teóricas del tablero de monitoreo completo donde éste es un instrumento para la gestión proactiva de las empresas ya sea en un periodo pequeño o amplio. Representa uno de los instrumentos más convenientes en el que se puede confiar para alcanzar el triunfo de la compañía (WorkMeter, 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Se alcanzó maximizar el nivel de monitoreo estratégico económico en 63.27%. Esto asiente que, la solución propuesta generada (tablero de monitoreo completo) maximiza el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023.
2. Se alcanzó maximizar el nivel de monitoreo estratégico del consumidor en 64.44%. Esto asiente que, la solución propuesta generada (tablero de monitoreo completo) maximiza el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023.
3. Se alcanzó maximizar el nivel de monitoreo estratégico de operaciones en 64.58%. Esto asiente que, la solución propuesta generada (tablero de monitoreo completo) maximiza el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023.
4. Se alcanzó maximizar el nivel de monitoreo estratégico de desarrollo en 69.47%. Esto asiente que, la solución propuesta generada (tablero de monitoreo completo) maximiza el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente general:

Se exige tomar en cuenta la ejecución de la solución ofrecida y sobre todo el empleo de las medidas esenciales de rendimiento diseñados en el tablero de monitoreo completo a fin de tomar decisiones más efectivas.

A los Directivos:

Se exige las medidas preventivas o correctivas según los resultados arrojados por los KPIs del tablero de monitoreo completo.

A los supervisores:

Se exige emplear las buenas prácticas de monitoreo y control establecidas en el tablero realizado.

REFERENCIAS

"Diseño del Cuadro de Mando Integral con la metodología del Balanced Scorecard a una Distribuidora de Materiales de Construcción en la Ciudad de Durán".

Carranza, Alington, Espinoza, Olmedo y Márquez, Antonio. 2016. 1, Durán : ESPOL, 2016, Vol. 10.

Acosta, Maricela. 2016. *"El cuadro de mando integral y la gestión administrativa en la Empresa Modas y Textiles Mundo Azul de la ciudad de Ambato".*

Ambato : UTA, 2016.

Brandchat. 2018. Cuadro de Mando Integral - CMI". [En línea] 13 de Abril de 2018. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.]

<https://brandchats.com/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuadro-de-mando-cmi/>.

Calvo, Uriel. 2016. *Propuesta de Implantación del Cuadro de Mando Integral (CMI), en una Insrtitución Educativa.* México : UNAM, 2016.

Camargo, Javier y León, Nubia. 2015. *"Diseño de la herramienta Balanced Scorecard para el análisis de gestión en las áreas funcionales de la empresa Hilat S.A."*. Bogotá : UNISALLE, 2015.

Carrillo, María José. 2018. *"Diseño de un Cuadro de Mando Integral y su Despliegue Estratégico a través de Cascada para la Empresa 'Impordenim Importadora Textil"*. Santiago de Chile : UCH, 2018.

Castillo, Freddy. 2020. Concepto de Estrategia. [En línea] 14 de Marzo de 2020. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.]

<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>.

Castro, Edgar. 2020. Las Estrategias Competitivas y su Importancia en la Buena Gestión de las Empresas. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Abril de 2022.] <file:///C:/Users/David/Downloads/7073-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9673-1-10-20130128.pdf>.

CESUMA. 2021. ¿Qué son los objetivos estratégicos? [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.]

<https://www.cesuma.mx/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html>.

Conexión ESAN. 2017. [En línea] 20 de Julio de 2017. [Citado el: 21 de Mayo de 2022.] <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-un-mapa-estrategico-y-que-utilidad-tiene-en-la-organizacion>.

— **2017.** ¿Qué es un mapa estratégico y qué utilidad tiene en la organización?

[En línea] 20 de Julio de 2017. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.]

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-un-mapa-estrategico-y-que-utilidad-tiene-en-la-organizacion>.

Domínguez, Jorge. 2021. El control estratégico: factor para el logro de los objetivos de una organización. [En línea] 2 de Agosto de 2021. [Citado el: 20 de Abril de 2022.]

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400243.

EAL. 2016. Portal del Estudio Juridico "Abogados en la Ley". [En línea] 1 de Enero de 2016. [Citado el: 20 de Abril de 2022.]

<https://www.linkedin.com/in/jose-miranda-salas-6596aa205/?originalSubdomain=pe>.

ESERP. 2020. ¿Qué son los KPIs? Definición, Claves y Ejemplos. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.]

<https://es.eserp.com/articulos/que-son-los-kpis/>.

ESNECA. 2019. ¿Qué es y Para qué sirve la Gestión Empresarial? [En línea] 29 de Noviembre de 2019. [Citado el: 23 de Abril de 2022.]

<https://www.esneca.com/blog/gestion-empresarial-que-es/>.

Hegel. 2021. Objetivos estratégicos: Ejemplos de qué son y cómo realizarlos. [En línea] 18 de Junio de 2021. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.]

<https://hegel.edu.pe/blog/objetivos-estrategicos-ejemplos-de-que-son-y-como->

- Ronda, Guillermo. 2021.** Estrategia. Qué es, Origen, Definición según autores, Tipos. [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.] <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>.
- Sanidad. 2017.** La implantación de la promoción de la salud en los hospitales. [En línea] 1 de Enero de 2017. [Citado el: 20 de Abril de 2022.] <https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPublica/prevPromocion/promocion/hospitalesSalud/docs/PromoSaludHospitales.pdf>.
- Scalahed. 2018.** Control Estratégico. [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.] <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w19856w/ControlEstrategico.pdf>.
- SIMLA. 2021.** ¿Qué es el Cuadro de Mando Integral (CMI), para qué sirve y cómo crearlo paso a paso? [En línea] 27 de Septiembre de 2021. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://www.simla.com/blog/cuadro-de-mando-integral>.
- TDV. 2018.** Portal Institucional. [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.] <https://www.textildelvalle.pe/es/nosotros/>.
- Vásquez, Abraham y Vásquez, Willian. 2018.** *"Diseño de una Propuesta de Gestión basada en el Cuadro de Mando Integral para mejorar la Gestión Institucional en la I.E. Jesús Nazareno Cautivo .- Mensefú 2018"*. Lambayeque : USS, 2018.
- WorkMeter. 2020.** Cuadro de mando integral: Definición y Tipos. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 20 de Diciembre de 2022.] <https://www.workmeter.com/blog/cuadro-de-mando-integral-definicion-y-tipos/>.
- Zelman, Mallinda. 2019.** ¿Qué es la perspectiva estratégica? [En línea] 1 de Enero de 2019. [Citado el: 2022 de Diciembre de 2022.] <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-perspectiva-estrategica-5478.html>.

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de consistencia de la investigación

Título: “Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chincha 2023”.

Autores: Gonzáles Méndez, Fiorella Yaneth / Loza Uribe, Santa Maricela.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023?</p>	<p>General:</p> <p>Maximizar el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023 mediante la utilización de un tablero de supervisión completo.</p>	<p>General:</p> <p>“La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023”.</p>	<p>Independiente:</p> <p style="text-align: center;">Cuadro de mando integral</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico económico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023? 2. ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico del consumidor de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023? 3. ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023? 4. ¿En qué sentido la utilización de un tablero de supervisión completo deriva en el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023? 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maximizar el monitoreo estratégico económico de la empresa. 2. Maximizar el monitoreo estratégico del consumidor de la empresa. 3. Maximizar el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa. 4. Maximizar el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa. 	<p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico económico de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023”. 2. “La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico del consumidor de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023”. 3. “La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de operaciones de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023”. 4. “La utilización de un tablero de supervisión completo maximiza cuantiosamente el monitoreo estratégico de desarrollo de la empresa 'Textil del Valle' de la ciudad de Chincha en el año 2023”. 	<p>Dependiente:</p> <p style="text-align: center;">Control estratégico</p>

Metodología			
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p>	<p>Población (N):</p> <p><i>N = 7 personas</i></p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis documental 	<p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva • Estadística inferencial
<p>Diseño de investigación:</p> <p>Preexperimental</p>	<p>Muestra (n):</p> <p><i>n = 7 personas</i></p>	<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Ficha de datos 	<p>Aspectos éticos:</p> <p>Se respetará el derecho a la propiedad intelectual (Originalidad de la investigación - Reporte Turnitin).</p> <p>Se tomará en cuenta el Código de ética de la Universidad César Vallejo (RCU N° 0126-2017/UCV).</p> <p>Adicionalmente, se usará para la redacción de las referencias bibliográficas el sistema de Norma ISO-690.</p>

Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión (Sub variable)	Indicador	Escala de medición
Independiente: Cuadro de mando integral	“Elemento esencial de la administración industrial que mantiene optimizada su estrategia empresarial midiendo el progreso y sus resultados. Es un instrumento para la gestión proactiva de las empresas ya sea en un periodo pequeño o amplio. Representa uno de los instrumentos más convenientes en el que se puede confiar para alcanzar el triunfo de la compañía” (WorkMeter, 2020).	Se logró computar por la destreza, cualidad, objetivo y medida clave de rendimiento empleado.			
Dependiente: Control estratégico	“Programa que define bases de partida, pautas, mecanismos y componentes para estimar la consistencia, el progreso, la eficacia, la eficiencia y la eficacia para lograr objetivos estratégicos y también favorece un mejor conocimiento de las dificultades” (Scalahed, 2018).	Se logró computar por el control económico y no económico en la compañía (consumidor, operaciones y desarrollo).	Control	Control estratégico económico	Ordinal
				Control estratégico del consumidor	Ordinal
				Control estratégico de operaciones	Ordinal
				Control estratégico de desarrollo	Ordinal

Anexo 3 - Método de juicio experto

Apellidos y nombres del experto: Agreda Gamboa, Everson David.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Sistemas / Doctor.

Fecha: 23/12/2022.

Título del proyecto de investigación: "Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chinchá 2023".

Autores: Gonzáles Méndez, Fiorella Yaneth / Loza Uribe, Santa Maricela.

Evaluación de la metodología para la implementación del CMI

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		K&N	CMI-IRIS	BSC
1	Tiempo de implementación	3	3	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	3	3	2
5	Conocimiento	3	2	2
Total		15	13	10

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.



Firma del experto

Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

Apellidos y nombres del experto: Mendoza Rivera, Ricardo Darío.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero Industrial / Doctor.

Fecha: 23/12/2022.

Título del proyecto de investigación: "Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chincha 2023".

Autores: Gonzáles Méndez, Fiorella Yaneth / Loza Uribe, Santa Maricela.

Evaluación de la metodología para la implementación del CMI

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		K&N	CMI-IRIS	BSC
1	Tiempo de implementación	2	2	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	2	2	1
5	Conocimiento	3	2	2
Total		13	11	9

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.

Firma del experto

Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

Apellidos y nombres del experto: Cordova Utero, Juan Luis.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Computación y Sistemas / Maestro.

Fecha: 23/12/2022.

Título del proyecto de investigación: "Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chincha 2023".

Autores: Gonzáles Méndez, Fiorella Yaneth / Loza Uribe, Santa Maricela.

Evaluación de la metodología para la implementación del CMI

Mediante el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías de trabajo involucrados, mediante unas series de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología/marco de trabajo para implementar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterios	Metodología		
		K&N	CMI-IRIS	BSC
1	Tiempo de implementación	3	3	2
2	Información	3	2	2
3	Requerimientos	3	3	2
4	Complejidad	3	2	2
5	Conocimiento	3	3	2
Total		15	13	10

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: Ninguna.



Firma del experto

Criterios de evaluación de las metodologías/marcos de trabajo propuestas

Ítem	Criterio	Descripción
1	Tiempo de implementación	Es el tiempo que toma la implementación de la solución.
2	Información	Es la cantidad de información disponible sobre la metodología/marco de trabajo.
3	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos que exige la metodología/marco de trabajo.
4	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología/marco de trabajo.
5	Conocimiento	Es la cantidad de conocimiento que el investigador debe tener sobre la metodología/marco de trabajo.

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario aplicado a los directivos de la empresa 'Textil del Valle' en Chincha

A continuación, se presenta una lista de preguntas contenidas en dieciséis (16) ítems que corresponden a su percepción sobre el control estratégico en la empresa textil. Por favor, indique su apreciación objetiva marcando con una "X" sobre cualquier de los números 1, 2 ó 3 dónde:

1	2	3
Malo	Regular	Bueno

Variable	Dimensión	Ítems	Opción de respuesta		
			1	2	3
Control estratégico	Control	1. ¿Qué opina Usted sobre el control de ingresos en el estudio jurídico?			
		2. ¿Qué opina Usted sobre el control de egresos en el estudio jurídico?			
		3. ¿Qué opina Usted sobre el control de inversiones en la empresa textil?			
		4. ¿Qué opina Usted sobre el control financiero en la empresa textil?			
		5. ¿Qué opina Usted sobre el control de afiliación de nuevos consumidores en la empresa textil?			
		6. ¿Qué opina Usted sobre el control de la experiencia del consumidor en la empresa textil?			
		7. ¿Qué opina Usted sobre el control de casos de consumidores en la empresa textil?			
		8. ¿Qué opina Usted sobre el control del cliente en la empresa textil?			
		9. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones estratégicas en la empresa textil?			
		10. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de negocio en la empresa textil?			
		11. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de soporte en la empresa textil?			

	12. ¿Qué opina Usted sobre el control del proceso internos en la empresa textil?			
	13. ¿Qué opina Usted sobre el control de reclutamiento de personal la empresa textil?			
	14. ¿Qué opina Usted sobre el control de desarrollo de personal en la empresa textil?			
	15. ¿Qué opina Usted sobre el control de evaluación del personal en la empresa textil?			
	16. ¿Qué opina Usted sobre el control de aprendizaje y crecimiento en la empresa textil?			

Anexo 5 - Validación de los instrumentos de recolección de datos

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

Cuestionario

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad*, *Pertinencia* o *Relevancia*.

Dimensiones	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Control							
1. ¿Qué opina Usted sobre el control de ingresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el control de egresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el control de inversiones en la empresa textil?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre el control financiero en la empresa textil?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre el control de afiliación de nuevos consumidores en la empresa textil?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre el control de la experiencia del consumidor en la empresa textil?	x		x		x		
7. ¿Qué opina Usted sobre el control de casos de consumidores en la empresa textil?	x		x		x		
8. ¿Qué opina Usted sobre el control del cliente en la empresa textil?	x		x		x		
9. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones estratégicas en la empresa textil?	x		x		x		
10. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de negocio en la empresa textil?	x		x		x		
11. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de soporte en la empresa textil?	x		x		x		

12. ¿Qué opina Usted sobre el control del proceso internos en la empresa textil?	x		x		x		
13. ¿Qué opina Usted sobre el control de reclutamiento de personal la empresa textil?	x		x		x		
14. ¿Qué opina Usted sobre el control de desarrollo de personal en la empresa textil?	x		x		x		
15. ¿Qué opina Usted sobre el control de evaluación del personal en la empresa textil?	x		x		x		
16. ¿Qué opina Usted sobre el control de aprendizaje y crecimiento en la empresa textil?	x		x		x		

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: Es suficiente	
Opinión de aplicabilidad	
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []	
Apellidos y nombres del juez evaluador	Dr. Agreda Gamboa, Everson David
Especialidad del evaluador	Redes y Comunicaciones
 DNI: 18161457 Trujillo, 23 de diciembre del 2022	

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

Cuestionario

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (√) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad*, *Pertinencia* o *Relevancia*.

Dimensiones	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Control							
1. ¿Qué opina Usted sobre el control de ingresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el control de egresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el control de inversiones en la empresa textil?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre el control financiero en la empresa textil?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre el control de afiliación de nuevos consumidores en la empresa textil?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre el control de la experiencia del consumidor en la empresa textil?	x		x		x		
7. ¿Qué opina Usted sobre el control de casos de consumidores en la empresa textil?	x		x		x		
8. ¿Qué opina Usted sobre el control del cliente en la empresa textil?	x		x		x		
9. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones estratégicas en la empresa textil?	x		x		x		
10. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de negocio en la empresa textil?	x		x		x		
11. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de soporte en la empresa textil?	x		x		x		

12. ¿Qué opina Usted sobre el control del proceso internos en la empresa textil?	x		x		x		
13. ¿Qué opina Usted sobre el control de reclutamiento de personal la empresa textil?	x		x		x		
14. ¿Qué opina Usted sobre el control de desarrollo de personal en la empresa textil?	x		x		x		
15. ¿Qué opina Usted sobre el control de evaluación del personal en la empresa textil?	x		x		x		
16. ¿Qué opina Usted sobre el control de aprendizaje y crecimiento en la empresa textil?	x		x		x		

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: Es suficiente	
Opinión de aplicabilidad	
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []	
Apellidos y nombres del juez evaluador	Dr. Mendoza Rivera, Ricardo Darío
Especialidad del evaluador	Gestión de Proyectos de TIC
	
DNI: 18070765	Trujillo, 23 de diciembre del 2022

Hoja de validación del instrumento

I. Datos generales:

Cuestionario

II. Instrucciones:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.

Dimensiones	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión: Control							
1. ¿Qué opina Usted sobre el control de ingresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el control de egresos en el estudio jurídico?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el control de inversiones en la empresa textil?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre el control financiero en la empresa textil?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre el control de afiliación de nuevos consumidores en la empresa textil?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre el control de la experiencia del consumidor en la empresa textil?	x		x		x		
7. ¿Qué opina Usted sobre el control de casos de consumidores en la empresa textil?							
8. ¿Qué opina Usted sobre el control del cliente en la empresa textil?	x		x		x		
9. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones estratégicas en la empresa textil?	x		x		x		
10. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de negocio en la empresa textil?	x		x		x		
11. ¿Qué opina Usted sobre el control de operaciones de soporte en la empresa textil?	x		x		x		

12. ¿Qué opina Usted sobre el control del proceso internos en la empresa textil?	x		x		x		
13. ¿Qué opina Usted sobre el control de reclutamiento de personal la empresa textil?	x		x		x		
14. ¿Qué opina Usted sobre el control de desarrollo de personal en la empresa textil?	x		x		x		
15. ¿Qué opina Usted sobre el control de evaluación del personal en la empresa textil?	x		x		x		
16. ¿Qué opina Usted sobre el control de aprendizaje y crecimiento en la empresa textil?	x		x		x		

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: Es suficiente	
Opinión de aplicabilidad	
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []	
Apellidos y nombres del juez evaluador	Ms. Córdova Otero, Juan Luis
Especialidad del evaluador	Sistemas de información y comunicación
	
DNI: 18122765	Trujillo, 22 de diciembre del 2022

Anexo 6 - Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	16

Anexo 7 - Solución propuesta

1. **Objetivos Estratégicos del CMI**

Los objetivos estratégicos a obtener para el CMI del presente trabajo de investigación, están integrados y alineados a la Visión Misión, y a los Lineamiento Estratégicos (denominadas estrategias) del negocio.

Este punto representa el grado mayor de dificultad y a la vez es un punto crítico en la toda elaboración del CMI. Tenemos:

a. Perspectiva Financiera:

- ✓ Incrementar el nivel de venta de los productos que fabrica y comercializa la empresa.
- ✓ Incrementar la rentabilidad empresarial para obtener excedentes que satisfagan las expectativas de los socios de negocio.

b. Perspectiva del Cliente:

- ✓ Mejorar el cumplimiento de entrega de pedidos hacia el consumidor.
- ✓ Aumentar el nivel de satisfacción del consumidor para poder obtener una mayor retención y fidelización del mismo.

c. Perspectiva de Procesos Internos:

- ✓ Aumentar la productividad del empleado anualmente.
- ✓ Reducir el costo operacional de los procesos productivos.

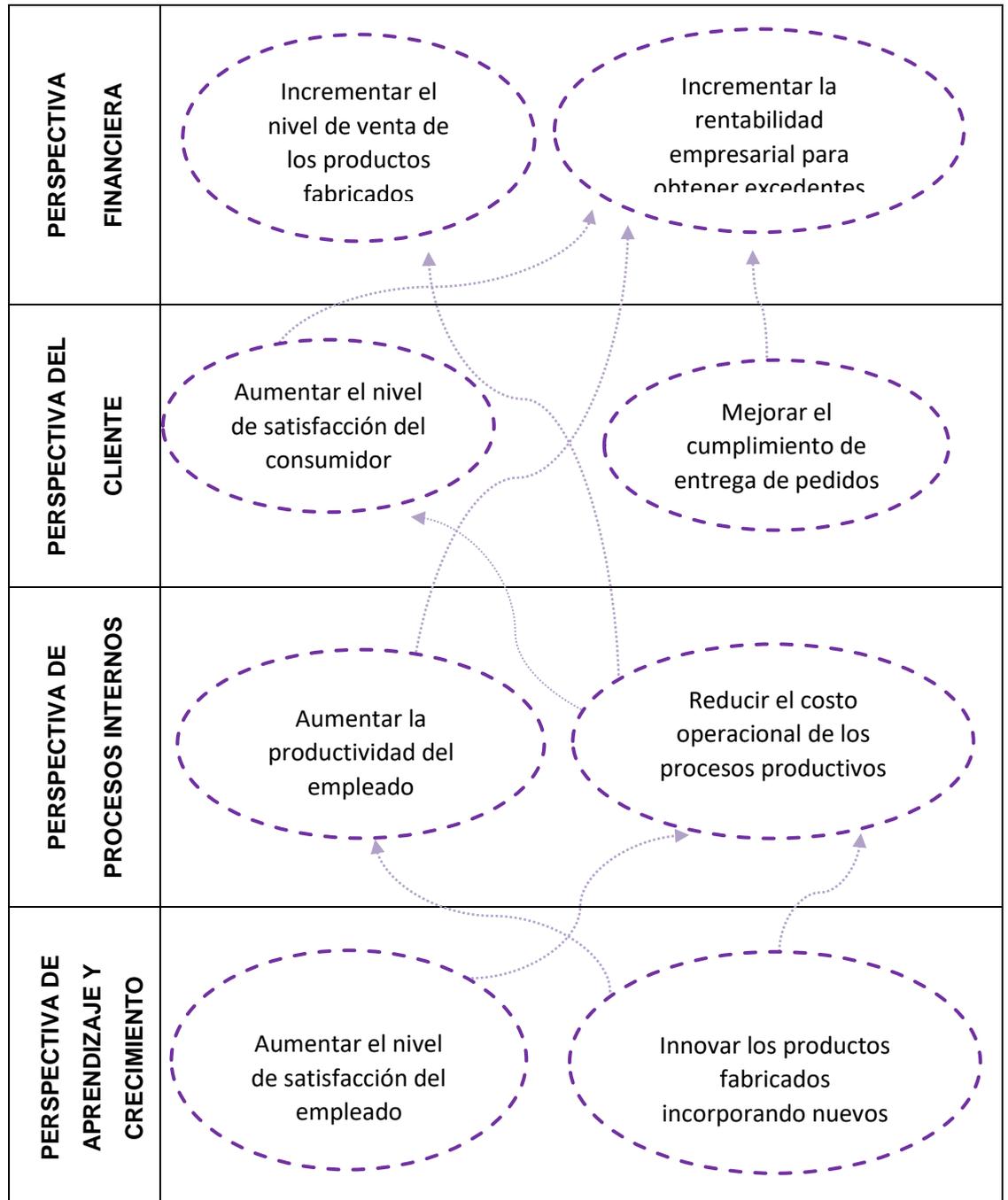
d. Perspectiva de Innovación y Aprendizaje:

- ✓ Innovar los productos que la empresa fabrica incorporando nuevos diseños y estándares permanentes de calidad.
- ✓ Aumentar el nivel de satisfacción del empleado a través del diseño de un sistema de recompensas.

2. Mapa Estratégico del CMI

A continuación, se muestra el Mapa Estratégico del CMI tomando en cuenta las cuatro perspectivas: Financiera, Cliente, Procesos Internos e Innovación-Aprendizaje.

Figura: Mapa Estratégico



Fuente: (Elaboración Propia, 2023)

3. Objetivos, Estrategias e Iniciativas

a. Perspectiva Financiera:

✓ **Objetivos:**

- Incrementar el nivel de venta de los productos que fabrica y comercializa la empresa.
- Incrementar la rentabilidad empresarial para obtener excedentes que satisfagan las expectativas de los socios de negocio.

✓ **Estrategias:**

- Buscar convenios con organizaciones comerciales para incrementar el nivel de ventas.
- Restablecer convenios financieros para mejorar la rentabilidad de los proyectos de inversión.

✓ **Iniciativas:**

- Administración adecuada de las ventas.
- Estados financieros actualizados.

b. Perspectiva del Cliente:

✓ **Objetivos:**

- Mejorar el cumplimiento de entrega de pedidos hacia el consumidor.
- Aumentar el nivel de satisfacción del consumidor para poder obtener una mayor retención del mismo.

✓ **Estrategia:**

- Fidelización del cliente a través de la implementación de una propuesta de Sistema CRM (Gestión de la Relación con el Cliente).

✓ **Iniciativas:**

- Programa de seguimientos a clientes clave.
- Manejo de un trato personalizado a los clientes clave.

c. Perspectiva de Procesos Internos:

✓ **Objetivos:**

- Aumentar la productividad del empleado anualmente.

- Reducir el costo operacional de los procesos productivos.

✓ **Estrategia:**

- Aprovechamiento efectivo de los recursos de información a través de la implementación de una propuesta de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones).

✓ **Iniciativas:**

- Base de Datos de Clientes y Proveedores.
- Sistemas de Información Automatizados e Integrados.

d. Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:

✓ **Objetivos:**

- Innovar los productos que la empresa fabrica incorporando nuevos diseños y estándares permanentes de calidad.
- Aumentar el nivel de satisfacción del empleado a través del diseño de un sistema de recompensas.

✓ **Estrategia:**

- Implementación de un Plan de Calidad.
- Implementación de un Plan de Desarrollo Profesional para los empleados.

✓ **Iniciativas:**

- Certificación ISO 9001.
- Base de Datos de Recursos Humanos.
- Programación de Formación del Talento Humano.
- Medición del desempeño laboral.

4. Selección y Diseño de Indicadores

a. Perspectiva Financiera

Históricamente los indicadores financieros han sido los más utilizados, pues son el reflejo de lo que está ocurriendo con las inversiones y el valor añadido económico, de hecho, todas las medidas que forman parte de la relación causa-efecto, culminan en la mejor actuación financiera.

Los indicadores propuestos para esta perspectiva son:

- ✓ Nivel de Venta de Productos (NVP):

$$NVP = \frac{\text{Total de Productos Vendidos}}{\text{Total de Productos Fabricados}} \times 100$$

- ✓ Rentabilidad Financiera Empresarial (RFE):

$$RFE = ROI, ROE, ROA$$

b. Perspectiva del Cliente

La perspectiva del cliente es un reflejo del mercado en el cual se está compitiendo. Brinda información importante para generar, adquirir, retener y satisfacer a los clientes, obtener cuota de mercado, etc.

Los indicadores propuestos para esta perspectiva son:

- ✓ Cumplimiento de Entrega de Pedidos (CEP):

$$CEP = \frac{\text{Total de Entregas Realizadas}}{\text{Total de Entregas Pactadas}} \times 100$$

- ✓ Nivel de Satisfacción del Consumidor (NSC):

$$NSC = \sum_{i=1}^n S_i$$

c. Perspectiva de Procesos Internos

Para alcanzar los objetivos de clientes y financieros es necesario realizar con excelencia ciertos procesos que dan vida al desembarcadero Puerto Pizarro. Esos procesos en los que se debe ser excelente son los que identifican los directivos y ponen especial atención para que se lleven a cabo de una forma perfecta, y así influyan a conseguir los objetivos.

Los indicadores propuestos para esta perspectiva son:

- ✓ Nivel de Productividad del Empleado:

$$NPE = \frac{\text{Total de Productos Fabricados}}{\text{Total de Productos Programados}} \times 100$$

- ✓ Costo Promedio de Operaciones:

$$\overline{CPO} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i}{n}$$

d. Perspectiva de Aprendizaje

Es la perspectiva donde más tiene que ponerse atención, sobre todo si piensan obtenerse resultados constantes a largo plazo. Aquí se establecen identificadores relacionados con capacitación a personas, software o desarrollos y todo lo que hay que potenciar para alcanzar los objetivos de las perspectivas anteriores.

Los indicadores propuestos para esta perspectiva son:

- ✓ Nivel de Satisfacción del Empleado (NSE)

$$NSE = \sum_{i=1}^n S_i$$

- ✓ Innovación de Bienes y/o Servicios

$$IBS = \frac{N^{\circ} \text{ Innovaciones Aceptadas}}{N^{\circ} \text{ Innovaciones Creadas}} \times 100$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Despliegue del Cuadro de mando integral para el Control estratégico de la empresa 'Textil del Valle', Chincha 2023", cuyos autores son LOZA URIBE SANTA MARICELA, GONZALES MENDEZ FIORELLA YANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EVERSON DAVID AGREDA GAMBOA DNI: 18161457 ORCID: 0000-0003-1252-9692	Firmado electrónicamente por: AGREDA el 27-03- 2023 07:59:55

Código documento Trilce: TRI - 0534677