



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa  
Marcaja SAC, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR**

Br. Primitivo Uchasara Uchasara

**ASESOR:**

Dr. Carlos Sotelo Estacio.

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Diseño Organizacional

**PERÚ - 2018**

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a todas las personas que buscan la superación, teniendo como base los valores y se atreven asumir retos, priorizando el bienestar común.

**Agradecimiento**

A todas las personas que aportaron para hacer posible el desarrollo de este trabajo, a través de una información o palabras de aliento.

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC. 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de Administración de Negocios en especial en los aspectos relacionados con Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice de contenido

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Pág.</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	68
1.4 Problema	69
1.5 Hipótesis	72
1.6 Objetivos	72
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	75
2.2 Operacionalización de variables	76
2.3. Metodología	78
2.4. Tipos de estudio	78
2.5. Diseño	78
2.6. Población, muestra y muestreo	80
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
2.8 Método de Análisis	85
2.9. Aspectos éticos	86
<b>III: Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados	88

	Pág.
3.2. Contrastación de hipótesis	96
<b>IV: Discusión de resultados.</b>	101
<b>V: Conclusiones</b>	106
<b>VI: Recomendaciones</b>	108
<b>VII: Referencias</b>	110
<b>Anexos</b>	
Apéndice 1: Matriz de consistencia	
Apéndice 2: Instrumento de medición de la variable Balanced Scorecard	
Apéndice 3: Instrumento de medición de la variable rentabilidad	
Apéndice 4: Base de datos de la muestra	
Apéndice 5: Certificados de validez de contenido	

### Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable balanced scorecard	77
Tabla 2: Operacionalización de la variable Rentabilidad	77
Tabla 3: Jurados expertos	83
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	84
Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Balanced Scorecard	84
Tabla 6: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable rentabilidad	84
Tabla 7: Distribución frecuencia de la variable Balanced Scorecard en la empresa Marcaja SAC, 2017.	88
Tabla 8: Distribución frecuencia de la dimensión Perspectiva financiera en la empresa Marcaja SAC, 2017	89
Tabla 9: Distribución frecuencia de la dimensión Perspectiva del cliente en la empresa Marcaja SAC, 2017	90
Tabla 10: Distribución frecuencia de la dimensión Perspectiva de proceso en la empresa Marcaja SAC, 2017	91
Tabla 11: Distribución frecuencia de la dimensión Perspectiva de formación y crecimiento en la empresa Marcaja SAC, 2017	92
Tabla 12: Distribución frecuencia de la variable rentabilidad y crecimiento en la empresa Marcaja SAC, 2017	93
Tabla 13: Distribución frecuencia de la dimensión rentabilidad económica en la empresa Marcaja SAC, 2017	94
Tabla 14: Distribución frecuencia de la dimensión rentabilidad financiera en la empresa Marcaja SAC, 2017	95
Tabla 15: Correlación de Spearman entre balanced scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC. 2017.	96
Tabla 16: Correlación de Spearman entre perspectiva financiera y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.	97
Tabla 17: Correlación de Spearman entre perspectiva del cliente y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.	98

Tabla 18:	Correlación de Spearman entre perspectiva de proceso y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.	99
Tabla 19	Correlación de Spearman entre perspectivas de formación y crecimiento y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.	100

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1: Niveles de Balanced Scorecard	88
Figura 2: Niveles de Perspectiva financiera.	89
Figura 3: Niveles de Perspectiva del cliente	90
Figura 4: Niveles de Perspectiva de proceso	91
Figura 5: Niveles de perspectiva de formación y crecimiento	92
Figura 6: Niveles de rentabilidad	93
Figura 7 Niveles de rentabilidad económica	94
Figura 8 Niveles de rentabilidad financiera	95

## Resumen

En la investigación titulada Balanced Scorecard y rentabilidad de la empresa Marcaja SAC, 2017, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,989 para la variable Balanced Scorecard y 0,966 para la variable rentabilidad.

Con referencia al objetivo general: se concluye que existe relación directa y significativa entre el variable Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC, 2017. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .978).

**Palabras Clave:** Balanced Scorecard, rentabilidad, perspectiva financiera, perspectiva del cliente, perspectiva de procesos, perspectiva de formación y crecimiento, rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

## Abstract

In the research titled Balanced Scorecard and profitability of the company Marcaja SAC, 2017, the general objective of the research was to determine the relationship between Balanced Scorecard and profitability in the Marcaja SAC company, 2017.

The type of research is basic, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 48 workers. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to workers. For the validity of the instruments we used the judgment expert for the reliability of each instrument the Crombach's alpha was used which came out very high in both variables: 0.989 for the variable Balanced Scorecard and 0.966 for the variable profitability.

With reference to the general objective: it is concluded that there is a direct and significant relationship between the variable Balanced and profitability in Marcaja SAC, 2017 What is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .978).

**Keywords:** Balanced Scorecard, profitability, financial perspective, customer perspective, process perspective, formation and growth perspective, economic profitability and financial profitability.



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Carlos W. Sotelo Estacio, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Balanced Scorecard y rentabilidad en la empresa Marcaja SAC. 2017"** del estudiante **Primitivo Uchasara Uchasara**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 15% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Setiembre del 2017



---

Dr. Carlos Sotelo Estacio

DNI: 18168818