



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Propuesta de un Balanced Scorecard para la competitividad de la  
empresa Inversiones Generales Beatriz S.RL., Piura 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE.  
Ingeniero en Sistemas de Información y Comunicaciones**

**AUTOR:**

Adriano Valencia, Erick Excequiel ([orcid.org/0000-0002-9355-2060](https://orcid.org/0000-0002-9355-2060))

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso.

A mis Padres ser los mejores del mundo.

A mis familiares por su apoyo incondicional.

Erick Excequiel

### **Agradecimiento**

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

A la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. por la información brindada.

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

El autor

## 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 .....	4
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2. Variables y operacionalización .....	8
3.3. Población, muestra y muestreo: .....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	10
3.5. Procedimientos .....	10
3.6. Método de análisis de datos .....	11
3.7. Aspectos éticos: .....	12
IV. RESULTADOS .....	13
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS .....	1

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Población .....	9
<b>Tabla 2.</b> Prueba de normalidad del primer indicador .....	15
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad del segundo indicador .....	16
<b>Tabla 4.</b> Prueba de normalidad del segundo indicador .....	17
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad del segundo indicador .....	18
<b>Tabla 6.</b> Prueba de Wilcoxon para el primer indicador – Estadísticos de Prueba <sup>a</sup> 19	
<b>Tabla 7.</b> Prueba de Wilcoxon para el segundo indicador – Estadísticos de Prueba <sup>a</sup> .....	20
<b>Tabla 8.</b> Prueba de Wilcoxon para el tercer indicador – Estadísticos de Prueba <sup>a</sup> 21	
<b>Tabla 9.</b> Prueba de Wilcoxon para el cuarto indicador – Estadísticos de Prueba <sup>a</sup> 22	

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Promedio de logros previo y ulterior del primer indicador. ....	13
Figura 2. Promedio de logros previo y ulterior del segundo indicador. ....	13
Figura 3. Promedio de logros previo y ulterior del tercer indicador. ....	14
Figura 4. Promedio de logros previo y ulterior del cuarto indicador. ....	14

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo mejorar la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022 mediante la propuesta de un balanced scorecard; la investigación fue de tipo aplicada y de diseño preexperimental. Se utilizó una muestra poblacional de 7 personas, además del uso de la metodología CMI-IRIS para el desarrollo la solución propuesta. Como resultados se tuvo que, para el primer indicador “Competitividad empresarial en el rubro económico” hubo un aumento de 68.55% de satisfacción, para el segundo indicador “Competitividad empresarial en el rubro consumidor” hubo un aumento de 70.23% de satisfacción, para el tercer indicador “Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas” hubo un aumento de 65.72% de satisfacción y para el cuarto indicador “Competitividad empresarial en el rubro desarrollo” hubo un aumento de 73.55% de satisfacción, lo cual permitió un resultado favorable al aplicar la solución propuesta. Como conclusión general se tuvo que, la propuesta del balanced scorecard mejora significativamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. en estudio.

*Palabras clave: Balanced scorecard, competitividad, organización empresarial.*

## **Abstract**

The objective of this research was to improve the competitiveness of the company Inversiones Generales Beatriz S.R.L. in the city of Piura in the year 2022 through the proposal of a balanced scorecard; the research was applied and pre-experimental design. A population sample of 7 people was used, in addition to the use of the CMI-IRIS methodology for the development of the proposed solution. As results, for the first indicator "Business competitiveness in the economic area" there was an increase of 68.55% of satisfaction, for the second indicator "Business competitiveness in the consumer area" there was an increase of 70.23% of satisfaction, for the third indicator "Business competitiveness in the internal operations area" there was an increase of 65.72% of satisfaction and for the fourth indicator "Business competitiveness in the development area" there was an increase of 73.55% of satisfaction, which allowed a favorable result when applying the proposed solution. As a general conclusion, it was concluded that the balanced scorecard proposal significantly improves the competitiveness of the company Inversiones Generales Beatriz S.R.L. under study.

*Keywords: Balanced scorecard, competitiveness, business organization.*

## I. INTRODUCCIÓN

Arango (2017) sostiene que, el programa de control de una compañía impacta en gran medida en la conducta de los colaboradores tanto dentro como al interno como al externo de la misma. Para sobrevivir y tener éxito en el sector competitivo donde abunda la información, las empresas deben usar programas de cálculo y administración fomentados a partir de tácticas y potencialidades. Lamentablemente, varias compañías incorporan tácticas relacionadas con los vínculos de los consumidores, las potencialidades básicas y las habilidades organizacionales, motivando y midiendo el desempeño basándose únicamente en métricas financieras.

Alveiro (2021) manifiesta que, el Balanced Scorecard (BSC) mantiene las métricas financieras como un compendio juicioso del desempeño de la gestión, incluso enfatiza un bloque de métricas globales y unificadas que enlazan el desempeño vigente de los consumidores, operaciones internas, colaboradores y sistemas con éxito.

Martinelli (2022) argumenta que, las compañías deben usar el balanced scorecard porque permite generar y planificar múltiples tácticas a fin de alcanzar objetivos definidos en la compañía, incluso en brindar data existente sobre el estado vigente de la compañía, fomentando un visionamiento total de su significado y una mejor potencialidad para intervenir y accionar ante latentes dificultades.

SBI (2020) afirma que, el balanced scorecard, de igual forma reconocido como tablero de monitoreo, es una herramienta de control de negocios que se puede utilizar para establecer y supervisar los fines de una empresa y los diversos departamentos o unidades que lo conforman.

De esta forma, se cuenta con la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. es una compañía orientada a la venta mayorista de insumos de edificación, productos de ferretería, dispositivos e insumos de agua, desagüe y ventilación. Fue instituida y organizada el 27 de agosto del año 2003 y, está inscrita como una sociedad mercantil y comercial; es decir, como una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada - S.R.L. La compañía actualmente se encuentra ubicada en Av. Bayóvar, Mz. "E", Lote 04 del

Asentamiento Humano Los Pinos (costado del Grifo Curo) en la ciudad de Sechura - Piura) y, mantiene un estatus activo como compañía en el rubro económico del país (IGSB-SRL, 2015).

Luego de realizarse una Entrevista con el Administrador de la compañía, se infirió que, en el presente esta organización encara un bloque de dificultades (**problemas específicos**) vinculados con su competitividad a nivel empresarial, como: existencia de operaciones que no sustentan rentabilidad en la empresa promoviendo uso de tácticas de progreso poco convenientes; existencia de un cuidado poco atento al consumidor promoviendo disminución de clientes fieles; existencia de operaciones administrativas poco efectivas promoviendo que la consecución de fines propuestos en los campos de control financiero y no financiero sea conveniente; existencia de un desperdicio en el uso de las capacidades de talento humano promoviendo un clima laboral negativo.

Se instauró la **formulación del problema**: *General*: ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022? *Específicos*: ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel económico en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022? ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de consumidores en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022? ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de operaciones internas en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022? ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de desarrollo en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?

Se instauró la **justificación de la investigación**: *Conveniencia*, fomentó una optimización de la competitividad empresarial; *Relevancia social*,

promovió un bienestar comunitario entre trabajadores puesto que se alberga empleados y prospectos vinculados a la compañía; *Utilidad metodológica*, representó el cimiento de las venideras exploraciones referente a tablero de monitoreo integral; *Implicancias prácticas*, coadyuvó a fomentar una reacción positiva frente a dificultades correspondientes de competitividad organizacional; *Valor teórico*, incentivó la comprensión de los soportes teóricos en referencia a BSC y competitividad empresarial.

Se instauró los **objetivos**: *General*: Maximizar la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en 2022 mediante la propuesta de un BSC; *Específicos*: Objeto puntal 1 - Maximizar la competitividad empresarial en el rubro económico, Objeto puntal 2 - Maximizar la competitividad empresarial en el rubro consumidor, Objeto puntal 3 - Maximizar la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas, Objeto puntal 4 - Maximizar competitividad empresarial en el rubro desarrollo.

Se instauró la **hipótesis**: *General*: “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”. *Específicas*: Conjetura puntual 1 - “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”; Conjetura puntual 2 - “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro consumidor de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”; Conjetura puntual 3 - “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”; Conjetura puntual 4 - “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro desarrollo de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideró un grupo de **antecedentes** previos a la investigación:

Bugueño (2021) en su investigación tuvo como objeto replantear la entidad en un centro de saneamiento: generador de cuidados de salud, incorporando diseños de estudio español afrontando los retos del futuro, trasladándose al presente utilizando las recientes innovaciones tecnológicas (examinación y tratamiento), fomentando el flujo ambulatorio, otras opciones de atención hospitalaria como la extensión de las tecnologías informativas y comunicativas, incremento referencial de lechos de internos con dificultad en el despliegue del tablero de monitoreo integral.

Paredes (2016) en su investigación tuvo como objeto mejorar continuamente los procesos de una empresa mediante la implementación de un Balanced Scorecard (BSC) como sistema de gestión estratégica.

Miguel (2022) en su investigación tuvo como objeto lograr que una compañía referida apunte fuertemente por la actitud innovadora en sus activos, ya que esta industria está experimentando cambios técnicos muy importantes. Esto sugiere que se deben tomar medidas para automatizar el proceso de innovación y optimizar su capacidad administrativa en la generación de situaciones competitivas sostenibles en el paso del tiempo.

Presas (2022) en su investigación tuvo como objeto examinar las métricas que se utilizan actualmente en la industria de los hipermercados para saber si son los necesarios y adecuados para medir los fines tácticos. Luego de desarrollarse esta examinación, el siguiente camino fue presentar el uso de mediciones o perfeccionamientos a los actuales y completar en el tablero de monitoreo integral hasta ahora no utilizado.

Fue conveniente la examinación de un grupo de **bases teóricas** como:

*Balanced scorecard*, respecto a su *Definición*, es una metodología y herramienta de gestión que transforma la estrategia de una organización en indicadores unificados, donde la visión y táctica empresarial orientan el pasaje por donde deben direccionarse los arrojados personales y grupales de la compañía. Definir tácticas es intrínsecamente difícil, pero implementarlas

suele ser el mayor obstáculo. El desafío es ubicar estrictamente lo que se debe monitorear, para informar a todos los estratos de la compañía cuando se logran tácticas con actividades muy específicas. El BSC es un instrumento metodológico clave que transforma la táctica en un grupo de métricas de desempeño que crean el diseño suficiente para un programa de administración y cálculo. En cuanto a sus *Beneficios*, proporciona un conjunto de logros que fomenta la administración empresarial, pero para conseguirlo es fundamental desarrollar un método y un programa de monitoreo sobre el estudio de indicadores resultantes del análisis. Entre otras cosas, se dispone de algunas ventajas como: orientar a los operarios al visionamiento empresarial, comunicar a todos los empleados sobre las metas y su implementación, redefinir la estrategia en función de los resultados, convertir la visión y las estrategias en acciones, priorizando la creación del futuro. valor, unificación de la data de diferentes departamentos organizacionales, suficiencia analítica, mejora de indicadores económicos, generación de puestos de trabajo de jefes de proyecto (TiedCOMM, 2020). En cuanto a sus *Perspectivas*, El BSC logra la conversión de la visión empresarial en operación al medir cuatro conjuntos de indicadores agrupados en categorías específicas que cubren completamente los procesos que una empresa debe desarrollar para operar con éxito. La perspectiva económica tiene que ver con los indicadores empleados para la medición del desempeño empresarial vinculado fuertemente a proyectos de inversión y beneficios financieros. La perspectiva del consumidor logra identificar el mercado y el prospecto al que se dirigen los bienes o servicios empresariales. Se manifiesta la condición mercantil en el que rivaliza la compañía e informa cómo aumentar la participación de mercado mediante la creación, adquisición y retención de clientes. La perspectiva de las operaciones internas, permite la consecución de los fines económicos y de los consumidores, lo cual coadyuva a los gerentes a identificar metas e indicadores estratégicos relacionados con las operaciones centrales de una compañía o negocio. La perspectiva de desarrollo es la más relevante en términos de resultados a amplio periodo, que se puede utilizar para delimitar la construcción necesaria a fin de generarr satisfacción plena a largo plazo en una empresa. Esta categoría incluye 3

áreas de formación y crecimiento empresarial: sistemas, personas y clima organizacional (KPI-BSC, 2021).

*Competitividad empresarial*, se define como el porte de una compañía estatal o particular, con o sin fines de lucro, de sostener integralmente preeminencias comparativas que coadyuven a lograr, mantener y optimizar una situación preestablecida en el contexto socioeconómico. Es un concepto usado en los círculos industriales, gubernativos y socioeconómicos en global para mejorar las perspectivas de los actores económicos al pasar de una actitud autoprotectora a una planificación más abierta, expansiva y proactiva. Es un factor que influye en cómo se plantea y desarrolla una iniciativa empresarial, lo que obviamente conduce al desarrollo del negocio y del modelo de negocio (López, 2020).

*Empresa comercial*, se define como aquella compañía mercantil responsable de proveer insumos y bienes para luego venderlos sin cambios. En otras palabras, estas empresas comerciales actúan como intermediarios entre productores y consumidores. Entre sus funcionalidades tienes: venta. Se orienta únicamente a la transacción de productos, pues la empresa no realiza el proceso productivo; Ganancia. El objeto principal de las empresas comerciales, como cualquier otra entidad, es ganar dinero y adquirir la riqueza necesaria para su crecimiento y expansión; Se pueden mezclar. No tienen por qué ser puramente comerciales, sino que también pueden combinarse con otras actividades, como el ejemplo dado en el segundo punto; Desarrollar la demanda. Como intermediario entre fabricantes y compradores, es la empresa responsable de generar demanda, dando visibilidad a las necesidades especiales que cubre el producto (PQS, 2021).

Se consideró un bloque de **enfoques conceptuales** como:

*Estrategia*: Tácticas de operación que enfatizan las responsabilidades y los recursos para llevar a cabo una tarea principal. Estos son modelos de objetivos que se crean e implementan y que tiene como objetivo proporcionar una orientación integral en la compañía. (Carmona, 2021).

*Objetivo estratégico*: Son los fines u objetivos que espera conseguir una empresa o entidad pública. Es la implementación de una tarea que una

organización quiere completar dentro de un cierto lapso de tiempo. Los fines permiten asumir las decisiones, acciones o curso que se deben encaminar para direccionar la organización en el sentido correcto (AMBB, 2020).

*Indicador clave de desempeño:* O llamados también KPI, son aquellos elementos, componentes y mecanismos de medición para la formulación de la táctica. Si se desea que un KPI actúe como uno quisiera, debe seguir las siguientes condiciones: Factible, las metas establecidas deben ser viables; Medible, lo que quiere decir que, un KPI debe ser sujeto a medición por un instrumento; es importante destacar que no se sobrecargue con información, sino que elija la más importante; Periódico, el indicador debe ser examinado cada cierto tiempo; Preciso, con referencia a la parte más precisa de los datos recopilados (KPI-BSC, 2021).

*Perspectiva estratégica:* Una perspectiva financiera enfocada a entender la capacidad fiscal, crecimiento, accionariado y rentabilidad de la compañía; tomando como referencia al cliente, se analizan los pormenores del mercado a fin de descubrir lo que desea la compañía para solucionar y complacer las insuficiencias de los consumidores; Desde el punto de vista de las operaciones internas, se identifican objetos tácticos relacionados con las actividades del interno, es decir: aquellas que ayuden a ubicar preeminencias expertas para tener éxito en el campo; Una perspectiva de desarrollo y superación, piensa en lo que debe mejorar la compañía (SIMBSC, 2020).

*Mapa estratégico:* Representa una relación de origen y consecuencia entre los objetivos establecidos y las razones tácticas. Este mapa recomienda la orientación de la empresa a fin de lograr sus fines, que incorpora socios que conocen qué realizar y cómo conseguirlo (CONEXESAN, 2018).

Se incluyó al **módulo de examinación experta** a fin de elegir el método más conveniente para el despliegue del BSC como fue el *Método de CMI-IRIS* (ver Anexo 3).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación**

*Aplicada* pues recurre a logros ya conseguidos exitosamente en base a mecanismos ya probados.

- **Diseño de investigación**

*Preexperimental* pues se realizar cierta manipulación a los sujetos de la muestra poblacional.

#### 3.2. Variables y operacionalización

- **Variables**

- **Variable independiente:** Balanced scorecard

- **Definición conceptual:**

“Metodología y herramienta de gestión que transforma la estrategia de una organización en indicadores unificados, donde la visión y táctica empresarial orientan el pasaje por donde deben direccionarse los arrojados personales y grupales de la compañía” (TiedCOMM, 2020).

- **Definición operacional:**

Un Balanced scorecard se puede medir por la destreza, calidad, fin e indicador fundamental de rendimiento ejecutado.

- **Variable dependiente:** Competitividad empresarial

- **Definición conceptual:**

“Porte de una compañía estatal o particular, con o sin fines de lucro, de sostener integralmente

preeminencias comparativas que coadyuven a lograr, mantener y optimizar una situación preestablecida en el contexto socioeconómico” (López, 2020).

- **Definición operacional:**

La competitividad empresarial se puede medir por su componente económico y no económico (consumidor, operaciones internas y desarrollo).

▪ **Operacionalización**

La operativización de las variables citadas, se exhibe de modo meticuloso en la tabla matricial del Anexo 2.

**3.3. Población, muestra y muestreo:**

▪ **Población (N)**

Estuvo integrada por los ejecutivos que diseñan las decisiones en la organización empresarial.

**Tabla 1.** Población

Rol	Cantidad
Administrador	1
Jefe	4
Controlador	2
Total	7

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

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

▪ **Muestra (n)**

Teniendo en cuenta el valor inferior a 30 en la población, se puede decir que la muestra deriva siendo análoga. Así, se tiene:

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

- **Muestreo**

De clasificación no probabilística, dado que existió la manipulación de la data a voluntad o conveniencia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- **Técnicas**

Se dispuso de mecanismos de absorción de data como:

- Encuesta.
- Análisis documental.

- **Instrumentos**

Se dispuso de herramientas de absorción de data como:

- Cuestionario.
- Ficha de datos.

- **Validez y confiabilidad**

El Cuestionario empleado se validó a partir del juicio especializado de una terna de evaluadores con amplia experticia según se aprecia en el Anexo 5.

El Cuestionario empleado fue probado usando el coeficiente alfa de Cronbach, para determinar su grado de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Cada paso realizado en el cumplimiento de objetivos de la investigación, implicó lo siguiente:

- Para el objeto puntal 1: Mejorar la competitividad empresarial a nivel financiero, se buscó absorber la data correspondiente a los

logros obtenidos en el rubro económico de la empresa mediante el mecanismo de la Encuesta que recurrió a la herramienta especializada respectiva como fue el Cuestionario.

- Para el objeto puntal 2: Mejorar la competitividad empresarial a nivel no financiero (consumidor), se buscó absorber la data correspondiente a los logros obtenidos en el rubro de consumidores de la empresa mediante el mecanismo de la Encuesta que recurrió a la herramienta especializada respectiva como fue el Cuestionario.
- Para el objeto puntal 3: Mejorar la competitividad empresarial a nivel no financiero (operaciones internas), se buscó absorber la data correspondiente a los logros conseguidos en el rubro de las operaciones internas de la empresa mediante el mecanismo de la Encuesta que recurrió a la herramienta especializada respectiva como fue el Cuestionario.
- Para el objeto puntal 4: Mejorar la competitividad empresarial a nivel no financiero (desarrollo), se buscó absorber la data correspondiente a los logros obtenidos en el rubro de desarrollo de la empresa mediante el mecanismo de la Encuesta que recurrió a la herramienta especializada respectiva como fue el Cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La analítica de la data procesada necesitó apoyarse en el mecanismo de la estadística descriptiva e inferencial luego de la absorción de la data empresarial.

El mecanismo de la estadística descriptiva permitió exhibir la data comparativa en el campo ilustrativo y tabular con la propuesta del balanced scorecard.

El mecanismo de la estadística inferencial, estableció los exámenes de normalidad para los indicadores referidos en la medición de cada objeto puntual, toda vez que se definió la mejor distribución estadística a emplear en la obtención de resultados.

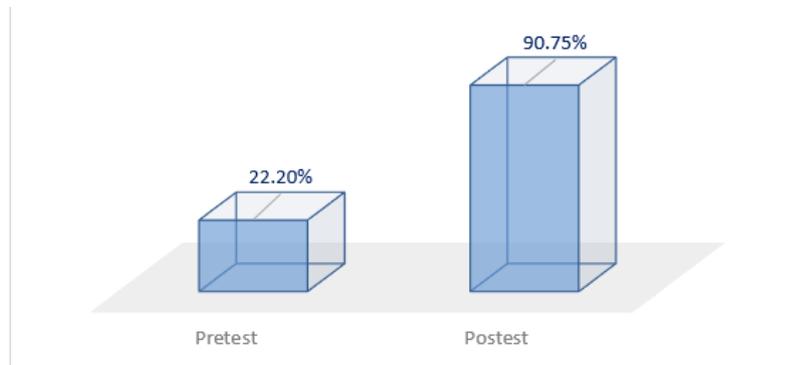
### **3.7. Aspectos éticos:**

La investigación realizada se sustenta en bases éticas que sopesan el reclamo a la autoría y originalidad de la misma, todo bajo la atenta mirada del reglamento oficial de principios morales de la Universidad, así como el uso del programa Turnitin para la revisión antiplagio correspondiente respetando el índice de similitud establecido por la Universidad y, el empleo del estándar mundial para citas bibliográficas como es el caso de la norma ISO-690, la cual preferentemente es empleada para el caso de la Facultad de Ingeniería.

#### IV. RESULTADOS

- **Análisis descriptivo**

- Primer indicador “Competitividad empresarial en el rubro económico”

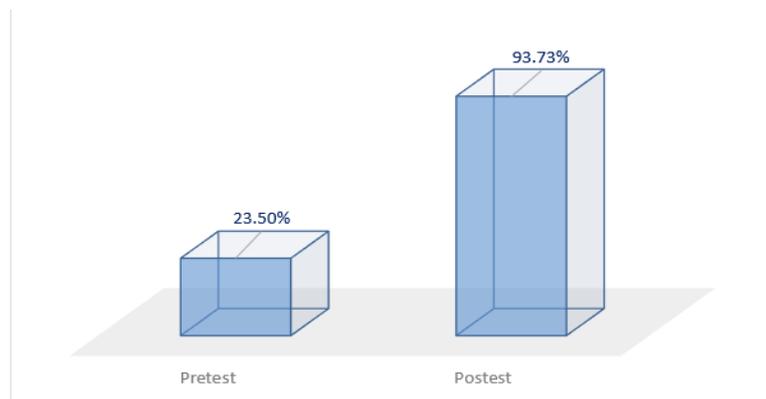


*Figura 1.* Promedio de logros previo y ulterior del primer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Se aprecia mejoría en la competitividad empresarial en el rubro económico del 68.55% ulterior a la aplicación del balanced scorecard.

- Segundo indicador “Competitividad empresarial en el rubro consumidor”



*Figura 2.* Promedio de logros previo y ulterior del segundo indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Se aprecia mejoría en la competitividad empresarial en el rubro consumidor del 70.23% ulterior a la aplicación del balanced scorecard.

- Tercer indicador “Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas”

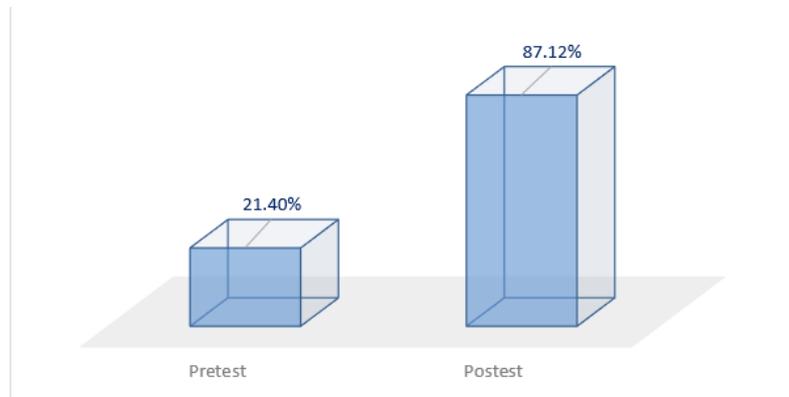


Figura 3. Promedio de logros previo y ulterior del tercer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Se aprecia mejoría en la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas del 65.72% ulterior a la aplicación del balanced scorecard.

- Cuarto indicador “Competitividad empresarial en el rubro desarrollo”

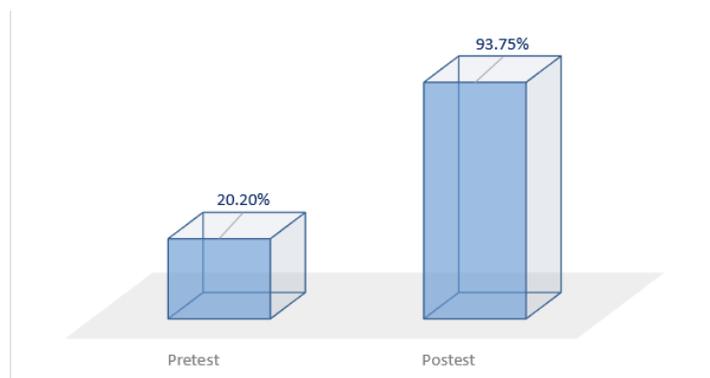


Figura 4. Promedio de logros previo y ulterior del cuarto indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

Se aprecia mejoría en la competitividad empresarial en el rubro desarrollo del 73.55% ulterior a la aplicación del balanced scorecard.

- **Análisis inferencial**

- Primer indicador “Competitividad empresarial en el rubro económico”

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro económico (sin la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro económico (sin la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro económico (con la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro económico (con la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

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

Valía de significancia  $> 0.05$ , se asume la conjetura nula (H<sub>0</sub>).

Valía de significancia  $\leq 0.05$ , se asume la conjetura alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 2.** Prueba de normalidad del primer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CEE-PrePrueba	,853	3	,042
CEE-PosPrueba	,847	3	,120

Fuente: (Elaboración Propia, 2022).

Concerniente a la tabla adjunta apreciada, la valía de significancia previa al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.042 ( $\leq 0.05$ ) y ulterior al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.120 ( $> 0.05$ ). Por cuanto, basado en ambos resultados, se induce que el primer indicador conserva una distribución no normal que se debe contrastar con el examen estadístico de Wilcoxon.

- Segundo indicador “Competitividad empresarial en el rubro consumidor”

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro consumidor (sin la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro consumidor (sin la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro consumidor (con la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro consumidor (con la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

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

Valía de significancia  $> 0.05$ , se asume la conjetura nula (H<sub>0</sub>).

Valía de significancia  $\leq 0.05$ , se asume la conjetura alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 3.** Prueba de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CEC-PrePrueba	,895	3	,046
CEC-PosPrueba	,814	3	,105

Fuente: (Elaboración Propia, 2022).

Concerniente a la tabla adjunta apreciada, la valía de significancia previa al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.046 ( $\leq 0.05$ ) y ulterior al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.105 ( $> 0.05$ ). Por cuanto, basado en ambos resultados, se induce que el segundo indicador conserva una distribución no normal que se debe contrastar con el examen estadístico de Wilcoxon.

- Tercer indicador “Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas”

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro operaciones internas (sin la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro operaciones internas (sin la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro operaciones internas (con la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro operaciones internas (con la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

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

Valía de significancia  $> 0.05$ , se asume la conjetura nula (H<sub>0</sub>).

Valía de significancia  $\leq 0.05$ , se asume la conjetura alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 4.** Prueba de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CEOI-PrePrueba	,784	3	,041
CEOI-PosPrueba	,792	3	,100

Fuente: (Elaboración Propia, 2022).

Concerniente a la tabla adjunta apreciada, la valía de significancia previa al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.041 ( $\leq 0.05$ ) y ulterior al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.100 ( $> 0.05$ ). Por cuanto, basado en ambos resultados, se induce que el tercer indicador conserva una distribución no normal que se debe contrastar con el examen estadístico de Wilcoxon.

- Cuarto indicador “Competitividad empresarial en el rubro desarrollo”

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro desarrollo (sin la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro desarrollo (sin la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>0</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro desarrollo (con la propuesta del balanced scorecard) no asume distribución normal”.

H<sub>1</sub>: “La competitividad empresarial en el rubro de desarrollo (con la propuesta del balanced scorecard) si asume distribución normal”.

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

Valía de significancia  $> 0.05$ , se asume la conjetura nula (H<sub>0</sub>).

Valía de significancia  $\leq 0.05$ , se asume la conjetura alterna (H<sub>1</sub>).

**Tabla 5.** Prueba de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CED-PrePrueba	,763	3	,050
CED-PosPrueba	,779	3	,098

Fuente: (Elaboración Propia, 2022).

Concerniente a la tabla adjunta apreciada, la valía de significancia previa al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.050 ( $\leq 0.05$ ) y ulterior al despliegue de la solución proveída (BSC) fue 0.098 ( $> 0.05$ ). Por cuanto, basado en ambos resultados, se induce que el cuarto indicador conserva una distribución no normal que se debe contrastar con el examen estadístico de Wilcoxon.

- **Contrastación de hipótesis**

Según los efectos de normalización previamente mostrados, se aprecia que, en todos los casos, se alcanzó una distribución normal, por lo que, se empleó el examen estadístico de Wilcoxon.

- **Conjetura puntual 1:**

“La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

Se delimitó las conjeturas estadísticas nula y alterna asumiendo la valía de significancia en 0.05.

**Tabla 6.** Prueba de Wilcoxon para el primer indicador – Estadísticos de Prueba<sup>a</sup>

	CEE-Pos - CEE-Pre
Z	-3,652 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,003
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

En la tabla adjunta previamente, se muestra que la valía de significancia bilateral del examen de Wilcoxon para el primer indicador “Competitividad empresarial en el rubro económico” evaluado en el escenario previo y ulterior a la propuesta del BSC fue 0.003 ( $\leq 0.05$ ). En tal forma, se desestima la conjetura nula ( $H_0$ ) y se asimila la conjetura alterna ( $H_1$ ); infiriendo: “Existe la necesaria seguridad estadística (95%) para sostener que, la propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

- Conjetura puntual 2:

“La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro consumidor de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

Se delimitó las conjeturas estadísticas nula y alterna asumiendo la valía de significancia en 0.05.

**Tabla 7.** Prueba de Wilcoxon para el segundo indicador – Estadísticos de Prueba<sup>a</sup>

	CEC-Pos - CEC-Pre
Z	-3,247 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,002
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

En la tabla adjunta previamente, se muestra que la valía de significancia bilateral del examen de Wilcoxon para el segundo indicador “Competitividad empresarial en el rubro consumidor” evaluado en el escenario previo y ulterior a la propuesta del BSC fue 0.002 ( $\leq 0.05$ ). En tal forma, se desestima la conjetura nula ( $H_0$ ) y se asimila la conjetura alterna ( $H_1$ ); infiriendo: “Existe la necesaria seguridad estadística (95%) para sostener que, la propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

- Conjetura puntual 3:

“La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

Se delimitó las conjeturas estadísticas nula y alterna asumiendo la valía de significancia en 0.05.

**Tabla 8.** Prueba de Wilcoxon para el tercer indicador – Estadísticos de Prueba<sup>a</sup>

	CEOI-Pos - CEOI-Pre
Z	-3,135 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,004
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

En la tabla adjunta previamente, se muestra que la valía de significancia bilateral del examen de Wilcoxon para el tercer indicador “Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas” evaluado en el escenario previo y ulterior a la propuesta del BSC fue 0.004 ( $\leq 0.05$ ). En tal forma, se desestima la conjetura nula ( $H_0$ ) y se asimila la conjetura alterna ( $H_1$ ); infiriendo: “Existe la necesaria seguridad estadística (95%) para sostener que, la propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

- Conjetura puntual 4:

“La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro desarrollo de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

Se delimitó las conjeturas estadísticas nula y alterna asumiendo la valía de significancia en 0.05.

**Tabla 9.** Prueba de Wilcoxon para el cuarto indicador – Estadísticos de Prueba<sup>a</sup>

	CED-Pos - CED-Pre
Z	-3,147 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,001
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos positivos.	

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

En la tabla adjunta previamente, se muestra que la valía de significancia bilateral del examen de Wilcoxon para el cuarto indicador “Competitividad empresarial en el rubro desarrollo” evaluado en el escenario previo y ulterior a la propuesta del BSC fue 0.001 ( $\leq 0.05$ ). En tal forma, se desestima la conjetura nula ( $H_0$ ) y se asimila la conjetura alterna ( $H_1$ ); infiriendo: “Existe la necesaria seguridad estadística (95%) para sostener que, la propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.

## V. DISCUSIÓN

Según lo obtenido en los cálculos del primer indicador “Competitividad empresarial en el rubro económico”, los resultados conseguidos en el examen estadístico previo y ulterior a la propuesta del balanced scorecard (BSC) exhibió una mejoría relevante de 68.55%. Estos logros son análogos a los conseguidos por (Bugueño, 2021), quien transformó la entidad en un centro de saneamiento: generador de cuidados de salud, incorporando diseños de estudio español afrontando los retos del futuro, trasladándose al presente utilizando las recientes innovaciones tecnológicas (examinación y tratamiento), fomentando el flujo ambulatorio, otras opciones de atención hospitalaria como la extensión de las tecnologías informativas y comunicativas, incremento referencial de lechos de internos con dificultad en el despliegue del tablero de monitoreo integral. También, son análogos a los conseguidos por (Paredes, 2016), quien optimizó los procesos de una empresa mediante la implementación de un Balanced Scorecard (BSC) como programa de administración táctica. El soporte teórico de estos resultados se basa en el balanced scorecard, la cual es una metodología e instrumento de administración que transforma la táctica de una organización en indicadores unificados, donde la visión y táctica empresarial direccionan el pasaje hacia donde orientar los arrosos personales y grupales de la compañía (TiedCOMM, 2020).

Según lo obtenido en los cálculos del segundo indicador “Competitividad empresarial en el rubro consumidor”, los resultados conseguidos en el examen estadístico previo y ulterior a la propuesta del balanced scorecard (BSC) exhibió una mejoría relevante de 70.23%. Estos logros son análogos a los conseguidos por (Miguel, 2022), quien promovió a una compañía referida para apuntar fuertemente por la actitud innovadora en sus activos, ya que esta industria está experimentando cambios técnicos muy importantes. Esto sugiere que se deben tomar medidas para automatizar el proceso de innovación y optimizar su capacidad administrativa en la generación de situaciones competitivas sostenibles en el paso del tiempo. También, son análogos a los conseguidos por (Presas, 2022), quien examinó las métricas

que se utilizan actualmente en la industria de los hipermercados para saber si son los necesarios y adecuados para medir los fines tácticos. Luego de desarrollarse esta examinación, el siguiente camino fue presentar el uso de mediciones o perfeccionamientos a los actuales y completar en el tablero de monitoreo integral hasta ahora no utilizado. El soporte teórico de estos resultados se basa en el balanced scorecard, cuyo desafío es ubicar puntualmente lo que se debe monitorear, para informar a todos los estratos de la compañía cuando se logran tácticas con actividades muy específicas (KPI-BSC, 2021).

Según lo obtenido en los cálculos del tercer indicador “Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas”, los resultados conseguidos en el examen estadístico previo y ulterior a la propuesta del balanced scorecard (BSC) exhibió una mejoría relevante de 65.72%. Estos logros son análogos a los conseguidos por (Paredes, 2016), quien optimizó los procesos de una empresa mediante la implementación de un Balanced Scorecard (BSC) como sistema de gestión estratégica. También, son análogos a los conseguidos por (Presas, 2022), quien examinó las métricas que se utilizan actualmente en la industria de los hipermercados para saber si son los necesarios y adecuados para medir los fines tácticos. Luego de desarrollarse esta examinación, el siguiente camino fue presentar el uso de mediciones o perfeccionamientos a los actuales y completar en el tablero de monitoreo integral hasta ahora no utilizado. El soporte teórico de estos resultados se basa en el balanced scorecard, como un instrumento metodológico clave que transforma la táctica en un grupo de métricas de desempeño que crean el diseño suficiente para un programa de administración y cálculo (TiedCOMM, 2020).

Según lo obtenido en los cálculos del cuarto indicador “Competitividad empresarial en el rubro desarrollo”, los resultados conseguidos en el examen estadístico previo y ulterior a la propuesta del balanced scorecard (BSC) exhibió una mejoría relevante de 73.55%. Estos logros son análogos a los conseguidos por (Miguel, 2022), quien logró que una compañía referida apunte fuertemente por la actitud innovadora en sus activos, ya que esta industria está experimentando cambios técnicos muy importantes. También,

son análogos a los conseguidos por (Bugueño, 2021), quien transformó la entidad en un centro de saneamiento: generador de cuidados de salud, incorporando diseños de estudio español afrontando los retos del futuro, trasladándose al presente utilizando las recientes innovaciones tecnológicas (examinación y tratamiento), fomentando el flujo ambulatorio, otras opciones de atención hospitalaria como la extensión de las tecnologías informativas y comunicativas, incremento referencial de lechos de internos con dificultad en el despliegue del tablero de monitoreo integral. El soporte teórico de estos resultados se basa en el balanced scorecard, el cual proporciona un conjunto de efectos que promueven la administración empresarial, pero para obtenerlo es fundamental desplegar un método y un programa de control donde se examine los indicadores cuidadosamente (KPI-BSC, 2021).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se consiguió una mejoría relevante de 68.55% en referencia al primer indicador sobre competitividad empresarial en el rubro económico. Esto demuestra que la solución propuesta (balanced scorecard) mejora la competitividad empresarial de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022.
2. Se consiguió una mejoría relevante de 70.23% en referencia al segundo indicador sobre competitividad empresarial en el rubro consumidor. Esto demuestra que la solución propuesta (balanced scorecard) mejora la competitividad empresarial de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022.
3. Se consiguió una mejoría relevante de 65.72% en referencia al tercer indicador sobre competitividad empresarial en el rubro operaciones internas. Esto demuestra que la solución propuesta (balanced scorecard) mejora la competitividad empresarial de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022.
4. Se consiguió una mejoría relevante de 73.55% en referencia al cuarto indicador sobre competitividad empresarial en el rubro económico. Esto demuestra que la solución propuesta (balanced scorecard) mejora la competitividad empresarial de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Administrador:

Se recomienda poner en ejecución real la propuesta elaborada para mejorar el nivel competitivo de la compañía en su procedimiento de tomar decisiones.

A los Jefes de área:

Se recomienda que gestionen el cambio positivo en sus respectivas áreas organizacionales mediante los resultados del tablero de control.

Al Jefe de personal:

Se recomienda que establezca capacitaciones permanentes sobre tablero de control en las diferentes unidades organizacionales.

A los Controladores:

Se recomienda emplear permanentemente los KPIs que contempla el tablero de control.

## REFERENCIAS

- Alveiro, César. 2021.** El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación de la Gestión Administrativa. [En línea] 2 de Diciembre de 2021. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935478003.pdf>.
- Alzócer, Gilberto. 2020.** Balanced Scorecard. Gestión de la Estrategia. [En línea] 19 de Julio de 2020. <https://docplayer.es/111035088-Balanced-scorecard-gestion-de-la-estrategia-gilberto-alcocer-lopez-mba.html>.
- AMBB. 2020.** Objetivos estratégicos: Ejemplos de qué son y cómo realizarlos. [En línea] 18 de Junio de 2020. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://hegel.edu.pe/blog/objetivos-estrategicos-ejemplos-de-que-son-y-como-realizarlos/#:~:text=Los%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos%20son%20los,un%20lapso%20de%20tiempo%20determinado..>
- Apaza Meza, Mario. 2016.** *Balanced Scorecard: Gerencia Estratégica y del Valor.* México : Limusa, 2016.
- Arango, María. 2017.** Control Organizacional. [En línea] 11 de Julio de 2017. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <file:///C:/Users/David/Downloads/Dialnet-ControlOrganizacional-7024420.pdf>.
- Bugueño, Moisés. 2021.** *"Aplicación del Cuadro de Mando Integral en el Hospital San José, Chile"*. Santiago de Chile : USACH, 2021.
- Carmona, Arturo. 2021.** Concepto de Estrategia. [En línea] 14 de Marzo de 2021. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.]

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

**CEUPE. 2021.** ¿Qué es el mapa estratégico? [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-mapa-estrategico.html>.

**CONEXESAN. 2018.** [En línea] 20 de Julio de 2018. [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>.

**Díaz, Marcela del Pilar. 2018.** Metodología del BSC. [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11531/Articulo%20MARCELA%20D%C4DAZ%20MART%CDNEZ.pdf;jsessionid=A6520AF55A05EAE9448EF304E77B153B?sequence=1>.

**Drew GBC. 2020.** Gestión por procesos. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://www.wearedrew.co/gestion-por-procesos>.

**IGSB-SRL. 2015.** Página de Facebook. [En línea] 1 de Enero de 2015. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://m.facebook.com/people/Inversiones-Generales-Beatriz-SCRL/100071956860882/>.

**Itop. 2022.** Cuadro de Mando Integral: Qué es y Para qué sirve en una empresa. [En línea] 1 de Enero de 2022. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://www.itop.es/blog/item/cuadro-de-mando-integral-que-es-para-que-sirve-empresa.html>.

**KPI-BSC. 2021.** ¿Qué es un KPI y para qué sirve? [En línea] 1 de Noviembre de 2021. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.]

<https://www.isdi.education/es/blog/que-es-un-kpi-y-para-que-sirve>.

**López, Jorge. 2020.** Competitividad Estratégica. [En línea] 17 de Junio de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.]

<https://www.emb.cl/electroindustria/articulo.mvc?xid=1395&ni=competitividad-estrategica>.

**Martinelli, Paula. 2022.** Cuadro de Mando Integral. [En línea] 1 de Enero de 2022. [Citado el: 20 de Abril de 2022.] <https://www.itop.es/blog/item/cuadro-de-mando-integral-que-es-para-que-sirve-empresa.html>.

**Miguel, José Antonio. 2022.** *“Implantación del Cuadro de Mando Integral como Sistema de Gestión Estratégica en la Empresa de Servicios Internet: ‘Arenque Multimedia’, Zaragoza 2022”*. . Zaragoza : UZ, 2022.

**Norton, David y Kaplan, Robert. 2015.** *Balanced Scorecard*. Madrid : Prentice Hall, 2015.

**Paredes, Carlos. 2016.** *"Aplicación del BSC como Sistema de Gestión Estratégica en la Empresa 'Representaciones Comerciales e Industriales RCI S.A.C.', Piura 2016"*. Piura : UP, 2016.

**Pérez, Roberto. 2020.** Las Métricas más importantes para monitorear el Desempeño de una Empresa. [En línea] 5 de Febrero de 2020. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://blog.up.edu.mx/las-metricas-mas-importantes-para-monitorear-el-desempeno-de-una-empresa>.

**PQS, Alexander. 2021.** Empresa comercial: ¿Qué es y qué ejemplos se pueden encontrar en el mercado? [En línea] 5 de Mayo de 2021. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <https://pqs.pe/actualidad/empresa-comercial-que-es-y-que-ejemplos-se-pueden-encontrar-en-el-mercado/#:~:text=Una%20empresa%20comercial%20es%20aquella,los%20productores%20y%20los%20consumidores..>

**Presas, Liliana. 2022.** *"Balanced Socrecard de un Hipermercado"*. La Plata : ULP, 2022.

**SBI. 2020.** La importancia de los cuadro de mando. [En línea] 23 de Abril de 2020. [Citado el: 15 de Abril de 2022.] <https://brandchats.com/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuadro-de-mando-cmi/>.

**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>.

**SIMBSC. 2020.** ¿Qué es el Balanced Scorecard (BSC), para qué sirve y cómo crearlo paso a paso? [En línea] 27 de Septiembre de 2020. [Citado el: 15 de Marzo de 2022.] <https://www.simla.com/blog/cuadro-de-mando-integral>.

**TiedCOMM. 2020.** Balanced Scorecard. Con un enfoque objetivo y en tiempo real. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 15 de Mayo de 2022.] <http://www.infoviews.com.mx/Bitam/ScoreCard/>.

## ANEXOS

### Anexo 1 - Matriz de consistencia

Título: Propuesta de un Balanced scorecard para la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L., Piura 2022

Autora: Adriano Valencia, Erick Excequiel

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Maximizar la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en 2022 mediante la propuesta de un BSC.</p>	<p>General:</p> <p>“La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022”.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Balanced scorecard</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel económico en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?</li> <li>2. ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de consumidores en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?</li> <li>3. ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de operaciones internas en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?</li> <li>4. ¿En qué circunstancia la propuesta de un balanced scorecard influye en la competitividad empresarial a nivel de desarrollo en la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el año 2022?</li> </ol>	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maximizar la competitividad empresarial en el rubro económico.</li> <li>2. Maximizar la competitividad empresarial en el rubro consumidor.</li> <li>3. Maximizar la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas.</li> <li>4. Maximizar competitividad empresarial en el rubro desarrollo.</li> </ol>	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”.</li> <li>2. “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro consumidor de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”.</li> <li>3. “La propuesta de un balanced scorecard maximiza cuantiosamente la competitividad empresarial en el rubro operaciones internas de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad de Piura en el 2022”</li> </ol>	<p>Dependiente:</p> <p>Competitividad empresarial</p>

Metodología			
Tipo de investigación: Aplicada	Población (N):  <i>N = 7 personas</i>	Técnicas de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis documental</li> </ul>	Método de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva</li> <li>• Estadística inferencial</li> </ul>
Diseño de investigación: Preexperimental	Muestra (n):  <i>n = 7 personas</i>	Instrumentos de recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Ficha de datos</li> </ul>	Aspectos éticos: <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 normas ISO-690.</p>

## Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión (Sub variable)	Indicador	Escala de medición
Independiente: Balanced scorecard	“Metodología y herramienta de gestión que transforma la estrategia de una organización en indicadores unificados, donde la visión y táctica empresarial orientan el pasaje por donde deben direccionarse los arrosos personales y grupales de la compañía” (TiedCOMM, 2020).	Un Balanced scorecard se puede medir por la destreza, cualidad, fin e indicador fundamental de rendimiento ejecutado.			
Dependiente: Competitividad empresarial	“Porte de una compañía estatal o particular, con o sin fines de lucro, de sostener integralmente preeminencias comparativas que coadyuven a lograr, mantener y optimizar una situación preestablecida en el contexto socioeconómico” (López, 2020)	La competitividad empresarial se puede medir por su componente económico y no económico (consumidor, operaciones internas y desarrollo).	Competitividad	Competitividad empresarial en el rubro económico	Ordinal
				Competitividad empresarial en el rubro consumidor	Ordinal
				Competitividad empresarial en el rubro operaciones internas	Ordinal
				Competitividad empresarial en el rubro 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: 04/06/2022.

Título del proyecto de investigación: "Propuesta de un Balanced scorecard para la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L., Piura 2022".

Autor: Adriano Valencia, Erick Excequiel.

#### Evaluación de la metodología para la propuesta del BSC

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

Ítem	Criterios	Metodología candidata		
		CMI-IRIS	K&N	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: 04/06/2022

Título del proyecto de investigación: "Propuesta de un Balanced scorecard para la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L., Piura 2022".

Autor: Adriano Valencia, Erick Excequiel.

### Evaluación de la metodología para la propuesta del BSC

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

Ítem	Criterios	Metodología candidata		
		CMI-IRIS	K&N	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: Córdova Otero, Juan Luis

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

Fecha: 04/06/2022

Título del proyecto de investigación: "Propuesta de un Balanced scorecard para la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L., Piura 2022".

Autor: Adriano Valencia, Erick Excequiel.

### Evaluación de la metodología para la propuesta del BSC

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

Ítem	Criterios	Metodología candidata		
		CMI-IRIS	K&N	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 Inversiones Generales Beatriz S.R.L., Piura

A continuación, se presenta una lista de preguntas contenidas en dieciséis (16) ítems que corresponden a su percepción sobre la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.R.L. Por favor, indique su apreciación objetiva marcando con una "X" sobre cualquier de los números 1, 2, 3, 4 ó 5, dónde:

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Variable	Dimensión	Ítems	Opción de respuesta				
			1	2	3	4	5
Competitividad empresarial	Competitividad	1. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus ingresos?					
		2. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus egresos?					
		3. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus inversiones?					
		4. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a su rentabilidad?					
		5. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su captación?					
		6. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su relación?					
		7. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto al manejo de reclamos?					
		8. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su satisfacción?					
		9. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su planificación?					
		10. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su organización?					

	11. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su dirección?					
	12. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su mejora continua?					
	13. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su reclutamiento?					
	14. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su capacitación?					
	15. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su promoción?					
	16. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su satisfacción?					

## 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 <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Confidencialidad							
1. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus ingresos?	x		x		x		
2. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus egresos?	x		x		x		
3. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus inversiones?	x		x		x		
4. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a su rentabilidad?	x		x		x		
5. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su captación?	x		x		x		
6. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su relación?	x		x		x		
7. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto al manejo de reclamos?	x		x		x		
8. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su satisfacción?	x		x		x		
9. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el	x		x		x		

10. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su organización?	x		x		x		
11. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su dirección?	x		x		x		
12. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su mejora continua?	x		x		x		
13. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su reclutamiento?	x		x		x		
14. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su capacitación?	x		x		x		
15. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su promoción?	x		x		x		
16. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su satisfacción?	x		x		x		

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

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**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.

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <input checked="" type="checkbox"/> ]      Aplicable después de corregir [ <input type="checkbox"/> ]      No aplicable [ <input type="checkbox"/> ]	
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Dr. Agreda Gamboa, Everson David
<b>Especialidad del evaluador</b>	Redes y Comunicaciones
	
<b>DNI:</b> 18161457	Trujillo, 16 de mayo 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 <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Confidencialidad</b>							
1. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus ingresos?	x		x		x		
2. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus egresos?	x		x		x		
3. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus inversiones?	x		x		x		
4. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a su rentabilidad?	x		x		x		
5. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su captación?	x		x		x		
6. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su relación?	x		x		x		
7. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto al manejo de reclamos?	x		x		x		
8. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su satisfacción?	x		x		x		

empresa respecto a su planificación?							
10. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su organización?	x		x		x		
11. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su dirección?	x		x		x		
12. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su mejora continua?	x		x		x		
13. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su reclutamiento?	x		x		x		
14. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su capacitación?	x		x		x		
15. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su promoción?	x		x		x		
16. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su satisfacción?	x		x		x		

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

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**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.

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <input checked="" type="checkbox"/> ]      Aplicable después de corregir [ <input type="checkbox"/> ]      No aplicable [ <input type="checkbox"/> ]	
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Dr. Mendoza Rivera, Ricardo Darío
<b>Especialidad del evaluador</b>	Gestión de Proyectos
	
<b>DNI:</b> 18070765	Trujillo, 16 de mayo 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 <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Confidencialidad</b>							
1. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus ingresos?	x		x		x		
2. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus egresos?	x		x		x		
3. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a sus inversiones?	x		x		x		
4. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro económico de la empresa respecto a su rentabilidad?	x		x		x		
5. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su captación?	x		x		x		
6. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su relación?	x		x		x		
7. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto al manejo de reclamos?	x		x		x		
8. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro del consumidor de la empresa respecto a su satisfacción?	x		x		x		

empresa respecto a su planificación?						
10. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su organización?	x		x		x	
11. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su dirección?	x		x		x	
12. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de operaciones internas de la empresa respecto a su mejora continua?	x		x		x	
13. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su reclutamiento?	x		x		x	
14. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su capacitación?	x		x		x	
15. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su promoción?	x		x		x	
16. ¿Cuál es su opinión sobre la competitividad empresarial en el rubro de desarrollo de personal respecto a su satisfacción?	x		x		x	

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

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**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.

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <input checked="" type="checkbox"/> ]      Aplicable después de corregir [ <input type="checkbox"/> ]      No aplicable [ <input type="checkbox"/> ]	
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Ms. Córdova Otero, Juan Luis
<b>Especialidad del evaluador</b>	Sistemas de comunicación
 <b>DNI:</b> 18122765	
Trujillo, 16 de mayo del 2022	

## Anexo 6 - Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
,857	16

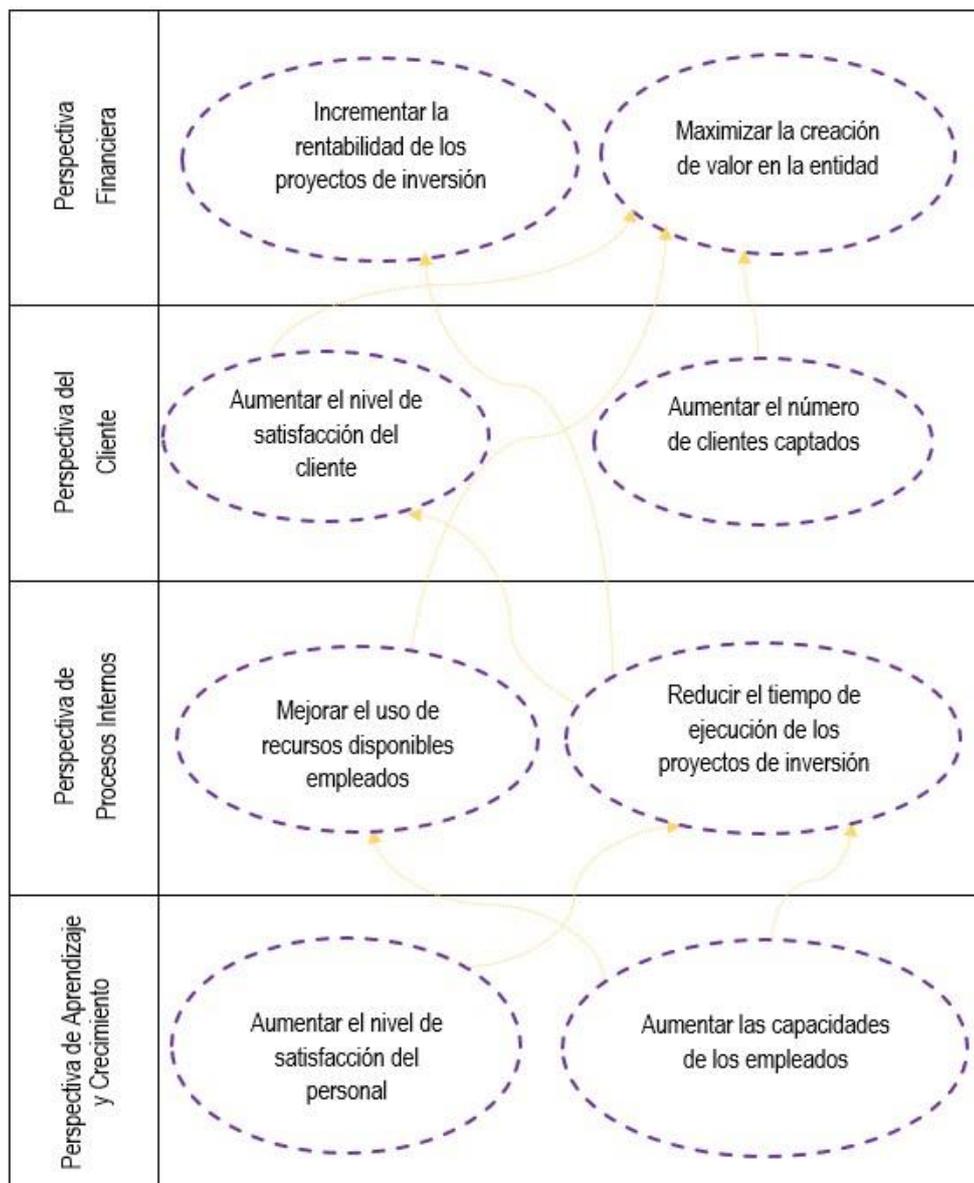
## Anexo 7 - Solución propuesta

### BALANCED SCORECARD PARA LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES BEATRIZ S.R.L. DE LA CIUDAD DE PIURA



Figura. Metodología CMI-IRIS.

## Mapa estratégico de la empresa



### IMPORTANTE:

La empresa en estudio (Inversiones Generales Beatriz S.R.L. de la ciudad Piura) es una organización comercial que tiene un posicionamiento ganado y líder la venta mayorista de insumos de edificación, productos de ferretería, dispositivos e insumos de agua, desagüe y ventilación; en tal sentido, debido el principio de confidencialidad de la información, pues se dispone de información sensible, el investigador mantiene en reserva el detalle principal del desarrollo de la solución (Diseño de los KPIs y sus resultados).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID, 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: "Propuesta de un Balanced scorecard para la Competitividad de la empresa Inversiones Generales Beatriz S.RL, Piura 2022", cuyo autor es ADRIANO VALENCIA ERICK EXCEQUIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 12 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID <b>DNI:</b> 18161457 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1252-9692	Firmado electrónicamente por: AGREDA el 12-10- 2022 07:23:46

Código documento Trilce: TRI - 0433896