



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE CONTABILIDAD

**SISTEMA BALANCED SCORECARD EN LA GERENCIA DE
FINANZAS DE LA EMPRESA INMOBILIARIA MAZTER S.A.C.,
SANTIAGO DE SURCO - 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Richard Portugal Iglesias

ASESORA:

Dra. Grisi Bernardo Santiago

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y Control Financiero

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Presidente: Mgtr Aníbal Zavaleta Dávila

Secretario: Dr. José Luis Flores Bravo

Vocal: Dra. Grisi Bernardo Santiago

Dedicatoria

A los profesionales docentes y por su
paciencia y a mis futuros colegas por su
constancia.

El autor.

Agradecimiento

A mi madre, mi fuente de fortaleza que siempre me inspira a continuar.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Richard Portugal Iglesias, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela Académica de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Setiembre de 2014.

.....

Richard Portugal Iglesias

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académica de Contabilidad de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Sistema balanced scorecard en la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar el nivel del Sistema Balanced Scorecard en la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C. Santiago de Surco, 2014

La presente investigación conto con una población total de 20 trabajadores y se estableció una muestra censal de 20 trabajadores. Los resultados se elaboraron con la base de datos obtenida con el instrumento de medición encuesta, así mismo cabe mencionar que el referido instrumento fue validado por juicio de expertos en investigación.

La presente investigación comprende siete capítulos, en el primero es la Introducción que describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos que ofrece los primeros conocimientos del tema, también contiene la fundamentación científica y técnica, en el segundo capítulo presenta los componentes metodológicos, en el tercer capítulo los resultados, en el cuarto capítulo la discusión del tema, en la quinta sección las conclusiones de la investigación, luego en el sexto capítulo las recomendaciones y en el sétimo capítulo se encuentran las referencias bibliográficas y en el último capítulo los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Richard Portugal Iglesias

Índice

| | Página |
|---|------------|
| Página del jurado | <i>ii</i> |
| Dedicatoria | <i>iii</i> |
| Agradecimiento | <i>iv</i> |
| Declaratoria de autenticidad | <i>v</i> |
| Presentación | <i>vi</i> |
| Índice | <i>vii</i> |
| Resumen | <i>x</i> |
| Abstract | <i>11</i> |
| I: INTRODUCCIÓN | <i>13</i> |
| Antecedentes y fundamentación científica y técnica | <i>15</i> |
| Justificación | <i>43</i> |
| 1.1 Problema | <i>45</i> |
| 1.2 Objetivos | <i>46</i> |
| | |
| II: MARCO METODOLÓGICO | <i>47</i> |
| 2.1 Variables | <i>48</i> |
| 2.2 Operacionalización de las variables | <i>48</i> |
| 2.3 Metodología | <i>49</i> |
| 2.4 Tipos de estudio | <i>49</i> |
| 2.5 Diseño | <i>49</i> |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | <i>50</i> |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | <i>50</i> |

| | | |
|------|------------------------------|----|
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 51 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 28 |
| III: | RESULTADOS | 53 |
| IV: | DISCUSIÓN | 59 |
| V: | CONCLUSIONES | 62 |
| VI: | RECOMENDACIONES | 64 |
| VII: | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 66 |
| | ANEXOS | 68 |

Lista de tablas

| | | Página |
|----------|---|--------|
| Tabla 1. | <i>El Sistema Balanced Scorecard de la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014</i> | 58 |
| Tabla 2. | <i>Dimensión 1: Perspectiva financiera</i> | 59 |
| Tabla 3. | <i>Dimensión 2: Perspectiva del cliente.</i> | 60 |
| Tabla 4. | <i>Dimensión 3: Perspectiva del proceso interno.</i> | 61 |
| Tabla 5. | <i>Dimensión 4: Perspectiva del desarrollo y crecimiento</i> | 62 |

Lista de figuras

| | Página |
|---|--------|
| <i>Figura 1. El Sistema Balanced Scorecard de la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014</i> | 58 |
| <i>Figura 2. Figura 2: Dimensión 1: Perspectiva financiera</i> | 59 |
| <i>Figura 3. Figura 3: Dimensión 2: Perspectiva del cliente</i> | 60 |
| <i>Figura 4. Figura 4: Dimensión 3: Perspectiva del proceso interno.</i> | 61 |
| <i>Figura 5. Figura 5: Dimensión 4: Perspectiva del desarrollo y crecimiento</i> | 62 |

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar el nivel del Sistema Balanced Scorecard en la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014

El presente documento de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental.

La población estuvo comprendida por 20 trabajadores de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014. y la muestra fue no probabilística de 20 de trabajadores. Se empleó como técnica de recopilación de datos de la variable, la encuesta. Además se usó como instrumento un cuestionario N° 1.

El cuestionario fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable, tal como consta en los anexos los respectivos certificados.

Para validar el contenido del cuestionario se lo sometió al juicio de 3 expertos con resultado aplicable, como constan en los certificados en el anexo respectivo

Se aplicó el índice Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento con un valor de 0.95% que indica una alta confiabilidad.

Los resultados de la investigación indican que el Sistema Balanced Scorecard es aplicable a la necesidad de la empresa. El Sistema Balanced Scorecard siempre se dan en liquidez, en rentabilidad, en solvencia, en volumen de clientes, satisfacción de clientes, fidelización, incidencia de rechazos, funcionalidad, costos, capacidad, productividad, satisfacción del personal de la gerencia de finanzas de la empresa inmobiliaria Mazter S.A.C, Santiago de Surco - 2014.

Palabra clave:

Sistema Balanced Scorecard

Abstract

This research was made in order to determine the level of Balanced Scorecard System in finance management from the Mazter SAC real estate company Santiago de Surco - 2014.

This research paper has a quantitative approach, basic type, with a descriptive level and a non-experimental design.

The survey population was comprised of 20 employees from Mazter SAC Company, and the sample was not random of 20 workers. It was used as a technique for data collection variable, the survey. Also, it was used as a instrument, the questionnaire No. 1.

The questionnaire was subjected to content validity through the judgment of three experts with a applicable result, these are shown in the respective certificates Annexes.

Cronbach Alpha was used to measure the reliability of the instrument with a value of 0.95% indicating good reliability.

The research indicate that the Balanced Scorecard System is applicable to business needs. The Balanced Scorecard System always appears in liquidity, profitability, solvency, customer volume, customer satisfaction, loyalty, incidence of rejection, functionality, cost, capacity, productivity, staff satisfaction of finance management from the Mazter SAC real estate company Santiago de Surco - 2014.

Keyword:

Balanced Scorecard System