



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Balanced Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Huaraca Molina, Jeniffer María Virginia

ASESOR:

Mg. CPC Alberto Alvarez López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Organización y Planificación Financiera

**LIMA – PERÚ
2018**

El presente trabajo se encuentra dedicado a mis padres quienes fueron y son un gran apoyo emocional en mi vida desde que tengo uso de razón, quienes son y serán mi motivación con sus sabios consejos; también agradezco por todo su apoyo a mi hermano y a toda mi familia. Gracias por su paciencia y amor sincero.


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña).

HUARACA MOLINA JENIFFER MARIA VIRGINIA


cuyo título es: "Balance Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).


Lugar y fecha Lima, 17 de julio del 2018



PRESIDENTE
 MARCO CULIBATO H.



SECRETARIO
 Walter G. Ibarra Fretell



VOCAL
 Alberto Alvarado Lopez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaración de autenticidad

Yo, Jeniffer Maria Virginia Huaraca Molina DNI N° 46134079, cumpliendo con el desarrollo de la tesis de investigación para la obtención del grado de contador público declaro bajo juramento que aplico el criterio de evaluación enseñado en toda la curricula y documentación acompañante en esta investigación es veraz y autentica.

Por otro lado, declaro que toda información y datos presentados en la tesis son reales, veraces y auténticos.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad 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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de julio del 2018.



Jeniffer Maria Virginia Huaraca Molina
DNI: 46134079

Presentación

Estimado jurado calificador:

Cumpliendo el reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo expongo ante ustedes la tesis titulada “*Balanced Scorecard* y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio giro venta de productos de belleza, distrito de Lima, periodo 2017”, la misma que espero cumpla los requisitos aprobados para obtener el título Profesional de Contador Público.

En este sentido, esta investigación tiene como finalidad demostrar el *balanced scorecard*, como herramienta de desarrollo y gestión, puede ayudar en los procesos de las pequeñas y medianas empresas, a modo de mejora en la gestión financiera del sector comercio. Asimismo, gracias a este documento se podrá informar a sus propietarios las ventajas que ofrecería su implementación en la gestión, evaluando identificando los riesgos y mejoras a los que se encuentran expuestos todas las empresas del rubro mencionado, por lo cual podrán acceder y determinar acciones que se deberán tomar para mitigar posibles problemas o inconvenientes ya comunes en todo ámbito de la empresa, lo cual se demostrara reflejados en los Estados Financieros de la misma.

Asimismo, cabe destacar que el presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de ocho capítulos.

- a) En el capítulo I, se expone la introducción.
- b) Capítulo II, se presenta el marco metodológico y método de investigación.
- c) Capítulo III, se muestran los resultados de la investigación.
- d) Capítulo IV, las discusiones.
- e) Capítulo V, las conclusiones.
- f) Capítulo VI, se presenta las recomendaciones.

g) Capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

El autor.

ÍNDICE.

Presentación.....	43
ÍNDICE.....	44
Índice de Tablas.....	46
Índice de Figuras	46
Resumen	47
Abstract	49
I. INTRODUCCIÒN	52
1.1 Realidad Problemática	52
1.2 Trabajos Previos	54
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	57
1.3.1. Marco teórico.....	57
1.3.1.1. Marco teórico Balance Scorcard o CMI	57
1.3.1.2. Marco teórico de Estados Financieros.....	62
1.3.2. Marco Conceptual.....	74
1.4. Formulación del problema	78
1.4.1. Problema general	78
1.4.2. Problemas específicos.....	78
1.5. Justificación	78
1.6. Objetivos	80
1.7. Hipótesis.....	80
II. MÈTODO.....	83
2.1 Tipo de estudio.....	83
2.2. Diseño de investigación.....	83
2.3. Operacionalización de Variables	84
2.4. Población y muestra	85
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	87
2.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87

2.5.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.....	88
2.6. Métodos de análisis de datos.....	89
2.7. Aspectos éticos.....	89
III. RESULTADOS	92
IV. DISCUSIÓN	123
V. CONCLUSIONES	127
VI. RECOMENDACIONES:.....	130
VII. REFERENCIAS.....	133
ANEXOS	136
ENCUESTA APLICADA	
MATRIZ DE CONSISTENCIA ANEXO 02	
CUADRO OPERACIONAL Y CONCEPTUAL ANEXO 03	
CARTA DE SOLICITUD A LA MUNICIPALIDAD DE LIMA	
DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS (CARTA DE PRESENTACIÓN)	

Índice de Tablas

Índice de Figuras

Ilustración 1 : El cuadro de Mando Integral suministra una estructura para trasfigurar una táctica en términos operacionales.	58
Ilustración 2 El cuadro de Mando Integral como una organización o marco valioso para la acción	58
Ilustración 3 Ítem 01	96
Ilustración 4 Ítem 02.....	97
Ilustración 5 Ítem 03.....	98
Ilustración 6 Ítem 04	99
Ilustración 7 Ítem 05.....	100
Ilustración 8 Ítem 06.....	101
Ilustración 9 Ítem 07.....	102
Ilustración 10 Ítem 08.....	103
Ilustración 11 Ítem 09.....	104
Ilustración 12 Ítem 10.....	105
Ilustración 13 Ítem 11.....	106
Ilustración 14 Ítem 12.....	107
Ilustración 15 Ítem 13.....	108
Ilustración 16 Ítem 14.....	109
Ilustración 17 Ítem 15.....	110
Ilustración 18 Ítem 16.....	111
Ilustración 19 Ítem 17.....	112
Ilustración 20 Ítem 18.....	113
Ilustración 21 Ítem 19.....	114
Ilustración 22 Ítem 20.....	115
Ilustración 23 Ítem 21.....	116
Ilustración 24 Ítem 22.....	117
Ilustración 25 Ítem 23.....	118

Resumen

La presente investigación titulado “Balanced Scorecard y los Estados financieros de las Pymes del sector comercio, giro ventas de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017”, tiene por finalidad comunicar la importación de una organización con procesos adecuados y controles que faciliten las actividades del ente, para así obtener información real plasmados en los Estados de situación financiera y Estado de Resultado, ayudando a tomar mejores decisiones a las personas que les corresponda.

Objetivo general de la Tesis es determinar la relación del Balanced Scorecard con los Estados Financieros de las empresas PYMES del sector comercial giro venta de productos de belleza pertenecientes al distrito de lima en el periodo 2017. Generándose la hipótesis general existe Relación entre el Balanced Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima del periodo 2017. La variable a considerar es Balanced Scorecard como independiente y Estados financieros como dependiente.

La metodología a aplicar, se basa al tipo de estudio correlacional, con el fin de conocer la covarianza que existe entre las dos variables, el diseño de investigación es no experimental dado que no alteraremos las variables analizándose en su forma natural sin alteraciones deliberas.

Los resultados confirman las hipótesis planteadas, concluyendo en que el Balanced Scorecard tiene relación con los Estados financieros de las Pymes del

sector comercio, giro ventas de productos de belleza procedente del distrito de Lima en el periodo 2017.

Por último, la tesis encontrara recomendaciones y/o sugerencias, las cuales les ayudara a mejorar la calidad de empresa y sus actividades de la misma, obteniendo como fin resultados económicos y financieros favorables con estados financieros que muestren la realidad de la empresa.

Palabras claves:

Balance Scorecard; Perspectiva financiera -Liquidez - Rentabilidad; Perspectiva del cliente - Satisfacción del cliente - Participación del mercado; Perspectiva procesos internos -Operacional - Control; Perspectiva de formación y crecimiento - Satisfacción del colaborador - Capacitación

Estados Financieros "Balance General (Activo - Pasivo – Patrimonio); Estado de Resultado (Ingresos - Costos –Gastos)"

Abstract

The present research entitled "Balance Scorecard and Financial Statements of Financial Situation, Result State of SMEs of the commerce sector, sales of beauty products of the district of Lima period 2017", aims to communicate the importation of an organization with processes adequate and controls that facilitate the activities of the entity, in order to obtain real information captured in the financial statements, helping to make better decisions to the people that correspond to them.

The general objective of the Thesis is to determine the relationship of the Scorcard Balance with the Financial Statements of the PYMES companies of the commercial sector belonging to the Lima district in the 2017 period. On the other hand, the general hypothesis is generated. There is a significant relationship between the Balance Scorecard and the financial statements of SMEs in the commerce sector of the district of Lima for the 2017 period. The variables to consider are the Balance Scorecard as an independent and financial statements as a dependent.

The methodology to be applied is based on the type of correlational study, in order to know the covariance that exists between the two variables, the research design is non-experimental since we will not alter the variables analyzed in their natural form without deliberate alterations.

The results confirmed the hypotheses, concluding that the Balance Scorecard is related to the financial statements of SMEs in the commerce sector, coming from the district of Lima in the 2017 period.

Finally, the thesis will find recommendations and / or suggestions, which will help improve the quality of the company and its activities, obtaining as a result economic and financial favorable results with financial statements that show the reality of the company.

Keywords:

Balance Scorecard; Financial perspective -Liquidity - Profitability; Customer Perspective - Customer Satisfaction - Market Share; Perspective internal processes -Operational - Control; Perspective of training and growth - Employee satisfaction - Training

Financial Statements "Balance Sheet (Assets - Liabilities - Equity); Income Statement (Income - Costs-Expenses) "

CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente uno de los países que tiene un porcentaje alto, de potencial de crecimiento en las empresas Pymes es el Perú, con más de 3 millones de pymes en el mercado empresarial, representando el 99,5% de tamaño empresarial a diferencia de las grandes empresas que tienen el 0,5 % del total, el problema es que los pequeños empresarios necesitan capacitarse dado que su crecimiento es tan repentino que no saben cómo afrontarlo, recordemos que la mayor parte de este segmento se desarrolla bajo un modelo de empresa familiar, en las cuales las decisiones adecuadas o inadecuadas las toma el patriara de la familia (padre fundador), por lo cual la mayoría no se encuentra capacitada para tener una empresa a su cargo, por la falta de capacitación educativa, desconocimiento de medidas laborales, falta de vinculo financieros, bajo capital de trabajo, etc. Por lo cual los índices de informalidad en el área contable llevan toda una vida, es difícil que las Pymes lleven control adecuado de su contabilidad y su operacionalidad.

La pymes del sector comercio que brindan la venta y distribución de los productos de belleza en el distrito de Lima centro son parte de una base importante de la economía peruana, pero dado a sus problemas como la falta de una organización adecuada, falta de producción planificada, mala distribución del trabajo, contabilidad deficiente, falta de innovación tecnológica, falta de financiamiento, falta de planificación de compras, procesos de cobranza inadecuados, falta de inventarios de los productos, inadecuada planeación de sus recursos y actividades, resumiendo no dispone de una organización estructurada que sea capaz de realizar estrategias y dirección táctica que oriente los recursos para el cumplimiento de la misión, visión, metas y objetivos trazados por la empresa, por lo cual las decisiones han sido realizadas deficientemente por la falta de información proveniente del aspecto financiero, aspecto del cliente, malos procesos empresariales, falta de capacitación y entrenamiento adecuado del personal, etc. Todo esto se visualiza en los estados financieros que muchas veces

no muestran la realidad de las pequeñas y medianas empresas teniendo como consecuencia malas decisiones.

No se dan cuenta de la capacidad que tienen para mejorar el país, desempeñando un mejor papel en la economía del mismo dado que contribuyen con la creación de empleo, incrementando el PBI Y Disminuyendo la pobreza, todas estas empresas pueden mejorar sus procesos y crecer más, realizando una gestión de acuerdo a las condiciones y exigencias de las leyes del país.

Evidenciando que las Pymes son un factor importante en el sector económico peruano, pero se debe indicar que estas no están listas para el comercio internacional globalizado, dado que sus bajos niveles tecnológicos y su falta de gestión no les permite adaptarse a los constantes cambios en el medio comercial.

Por lo expuesto se considera que no hay una sinergia que facilite la eficacia y eficiencia de las operaciones del ente, lo cual ha llevado a que no puedan crecer en el mercado peruano como una gran empresa, se considera que se podría mitigar su problemática basándonos en la herramienta del *balanced scorecard* de acuerdo a las condiciones de cada una de las pymes, considerando que esta herramienta es para la organización y realización de reglamentos, procesos adecuados, que interrelacionadas ayudan a una mejor desarrollo de las actividades de cada área de la empresa, reflejándose en los estados financieros volviéndolos reales y fidedignos.

Por lo cual queremos incentivar a las pymes de este sector que inicien un proceso de cambio en sus actividades comerciales aplicando un adecuado proceso para cada actividad que manejan y así tener un mayor control de la empresa encaminándolas así a las metas y objetivos que se han trazado.

1.2 Trabajos Previos

Alarco, B. H. (2014) en su estudio denominado “Mejora del proceso de Gestión en una empresa dedicado al saneamiento basado en la gestión del BSC”, este trabajo fue realizado para obtener el Título profesional de Ingeniero Estadístico e Informático.

Señala que el objetivo general de su investigación es, “Diseñar un adecuado modelo de gestión de indicadores basado en Balance Scorecard que permita a dicha empresa hacerlas más eficientes, respecto al cumplimiento de metas establecidas por el ente supervisor (SUNASS) y el sector (MVCS)”.

El autor concluyó, respecto al objetivo general que un modelo de gestión de indicadores basado en el *Balanced Scorecard* permite a la empresa crecer, cumplir con las metas establecidas, debido a que se controla y evalúa cada uno de los indicadores, tomando las medidas necesarias (preventivas y correlativas) para alcanzar sus objetivos.

Núñez, C. D. (2012), con su tesis: “Incidencia del cuadro de mando integral en la gestión administrativa y financiera para mejorar resultados económicos de la empresa GLOABSA S.A de la ciudad de Ambato en el año 2010” este trabajo fue realizado para obtener el Título de ingeniero en contabilidad y auditoría.

Señala que el objetivo general fue “Estudiar la incidencia del cuadro de mando integral para mejorar la gestión administrativa y financiera para mejorar resultados económicos de la empresa GLOABSA S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2010”.

El autor concluyó que en la empresa no existe un manejo coordinado de cada una de las perspectivas administrativas que le promueva una mejor participación y un alto nivel competitivo de la empresa en el mercado.

Así mismo, concluyó que en la empresa no existe un análisis de la evaluación financiera, por lo cual no se conoce la realidad económica afectando así a la toma de decisiones. La empresa no cuenta con un cuadro de mando

integral lo cual limita el manejo organizacional afectado al cliente y a la obtención de mejores resultados administrativos y económicos.

Melendez, C. J. & Juan de Dios, Leon. J. (2013). “El balanced Scorecard una estrategia para generar información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”, Contador Público.

Señala que el objetivo fue “Demostrar que el *Balanced Scorecard* es una herramienta estratégica que influye en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura”.

El autor concluyó que la herramienta estratégica influye en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, asimismo, este sistema influye en la generación de la información contable integral en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”.

Marchand, N. W. (2013). “Metodología de implementación del modelo Balanced Scorecard para la gestión estratégica de TIC. Caso: Universidad Nacional Agraria de la Selva”, este trabajo fue realizado para obtener el Título de Máster en Dirección Estratégica de Tecnologías de la información.

Señala que el objetivo fue “Proponer una metodología de implantación del modelo del *Balanced Score Card* para la gestión estratégica de TI. Caso de estudio en la Universidad Nacional Agraria de la Selva”.

El autor concluyó que el logro de los objetivos específicos planteados tiene como resultado la formulación de una metodología para la implantación del modelo de *Balanced Score Card* para la gestión estratégica de TIC, siendo esta el objetivo principal de la tesis. Esta metodología consta de seis fases, las cuales son: determinar el nivel de madurez de la gestión de TIC en la organización, análisis del soporte actual, determinación de los objetivos estratégicos de TIC, determinación de indicadores e inductores para la gestión estratégica de TIC, construcción del CMI o BSC para la gestión estratégica de TIC, y revisión de métricas. Como caso de estudio y de aplicación de la presente metodología se

eligió a la Universidad Nacional Agraria de la Selva; aunque de acuerdo a los resultados, es una metodología que pretende ser aplicable a diversos tipos de organización.

Medina (2012) presentó la tesis titulada “Falta de control interno en la tesorería y su incidencia en los estados financieros de las empresas que brindan servicios de ingeniería en el distrito de los olivos en el periodo 2011” para optar el título profesional de contador público en la universidad César Vallejo distrito de los olivos, Lima.

Señala que el objetivo general de su investigación es “Analizar la falta de control interno en la tesorería, para determinar su incidencia en los Estados Financieros de las empresas que brindan servicios de ingeniería en el distrito Los Olivos en el período 2011”.

El autor Concluyó que se ha determinado que el 63% de los encuestados responden que casi siempre la implementación de los mecanismos del control interno en la tesorería incidirá en los estados financieros de las empresas que brindan servicios de ingeniería en el distrito de los olivos. Por ello se concluye que la implementación de mecanismo de control interno es una buena opción para tener una mejor gestión en el área de tesorería. Además que les ayudará a tener una correcta administración de los fondos y valores de la empresa. Entiéndase por mecanismo de control interno que son las funciones y procedimientos establecidos en los manuales o técnicos que integran el área de tesorería, lo cual redundará en que las gestiones previas al análisis y registros de las operaciones contables estén debidamente sustentadas en la información que soporta los Estados Financieros.

Basurto (2014) presentó la tesis titulada “Control interno y los Estados financieros básicos de la empresa Scharff Internacional Courier y Cargo, Callao 2014” para obtener el título profesional de Contador Público en la universidad César Vallejo distrito de los olivos, Lima.

Señala que el objetivo general de su investigación es “Determinar la relación que hay entre el control interno y los Estados Financieros básicos de la empresa Scharff internacional Courier y Cargo, Callao 2014”.

El autor concluyó que en la investigación se encontró una correlación positiva alta entre el control interno y los estados financieros básicos de la empresa Scharff internacional Courier y Cargo, Callao 2014. (Rho de Spearman 0,719, es una correlación positiva alta). Esto indica que se confirma la hipótesis y objetivo general del estudio.

1.3. *Teorías relacionadas al tema*

1.3.1. *Marco teórico*

1.3.1.1. Marco teórico Balance Scorecard o CMI

El Balance Scorecard enfatiza y hace referencia a métricas financieras y no financieras dado que son parte del sistema de información para los colaboradores pertenecientes a todos los niveles jerárquicos. Siendo informado desde los colaboradores de primera línea para su comprensión de las consecuencias financieras que traen sus decisiones y acciones; los altos mandos deben comprender los indicadores del éxito a largo plazo. Teniendo los objetivos y medidas financieras del ente, este instrumento es algo más que una colección de indicadores de acción no financiera y financiera; derivándose de procesos verticales impulsando el objetivo con estrategias para el negocio. Es por ello que es importante que se pueda transformar el objetivo y estrategia del negocio en indicadores y objetivos que no sean visibles. (Kaplan y Norton, 2009, p. 26).

En este sentido, es importante lograr el equilibrio de indicadores externos e internos, como los de accionistas, negocios, clientes, procesos, innovación, información y crecimiento. Estos deben terminar indicando resultados pasados y los que impulsaran la acción a largo plazo.

De otro lado se puede afirmar que este es un sistema de medición táctico u operacional. El cual presenta un enfoque integral de sistemas de gestión

estratégica de una compañía, logrando una mejor misión a futuro, midiendo procesos decisivos, tal como se detallan a continuación:

1. Explicar, traducir o transfigurar la visión y la estrategia
2. Comunicación, vinculación de indicadores y objetivos pertenecientes a la estrategia.
3. Implementando el inicio estratégico estableciendo objetivos y planes.
4. Aumentar la retro alimentación y formación estratégica

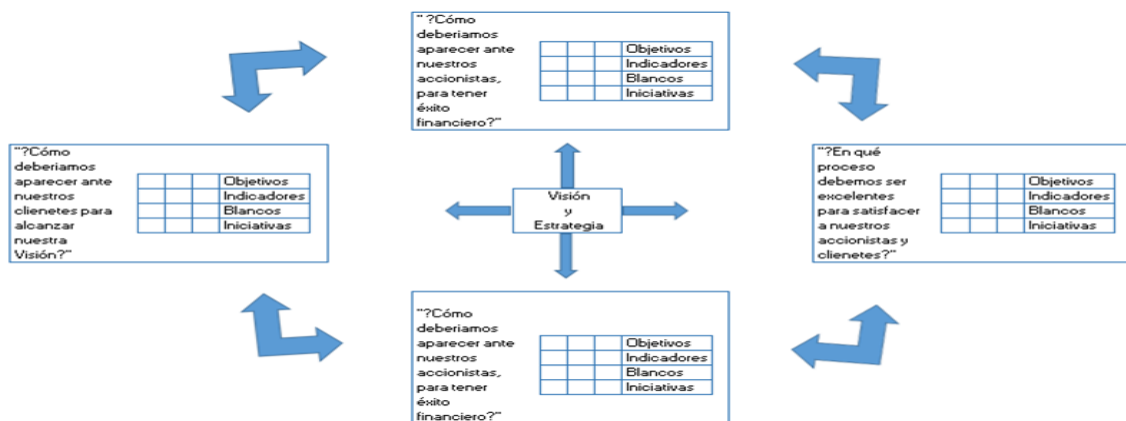


Ilustración 1 : El cuadro de Mando Integral suministra una estructura para trasfigurar una táctica en términos operacionales.

Fuente: Robert S. Kaplan y David P. Norton.

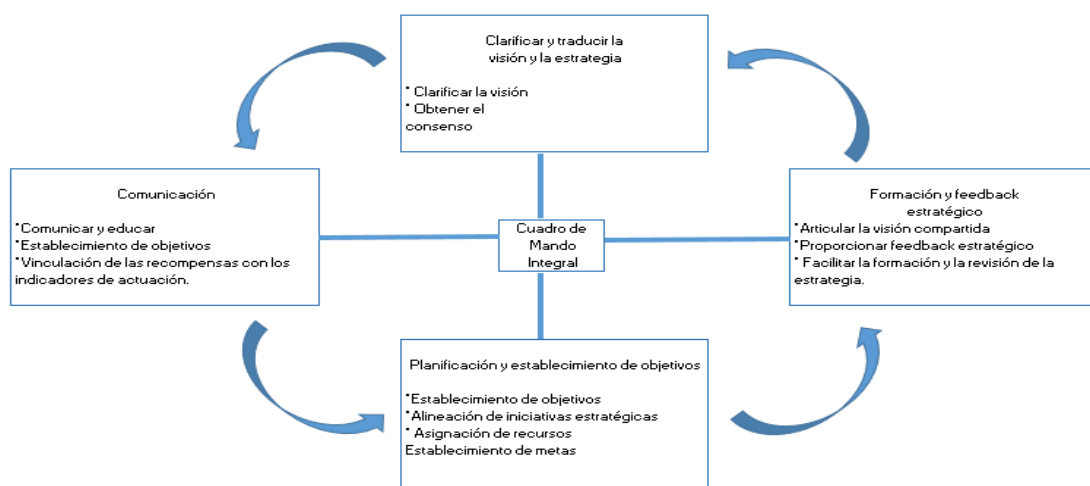


Ilustración 2 El cuadro de Mando Integral como una organización o marco valioso para la acción.

Fuente: Robert S. Kaplan y David P. Norton.

Perspectivas del cuadro de mando integral

Kaplan y Norton (2005) relatan que figuras del *Balanced Scorecard* admiten un equilibrio entre objetivos a corto y largo plazo, así como entre los resultados deseados y los inductores de actuación de los mismos; así mismo da a conocer maneras en la que los encargados utilicen esta herramienta para mover a su cliente interno, a fin de cumplir la misión del ente.

La Perspectiva Financiera

Kaplan & Norton (2009), expone que:

El objetivo es que los estados financieros presenten a largo plazo los objetivos del ente, proporcionando un rendimiento superior basándose al capital de inversión. El uso de esta herramienta no se encuentra en conflicto con el Objetivo general y más importante, dado que la herramienta hace que los objetivos financieros se vuelvan explícitos adaptándose a la medida y necesidad del ente en el transcurso de su crecimiento. La herramienta usa los objetivos financieros casi siempre en relación a intensificar la rentabilidad, rendimiento de activos e ingresos, intensificando los vínculos del cuadro de mando integral con el ente y sus objetivos del mismo. (p. 86).

Esto quiere decir que la alta dirección evalué el éxito a largo plazo con la variable impulso y creación de objetivos que puedan dar resultados en el largo plazo.

Ajustaremos los indicadores dependiendo al sector económico, estrategia del ente y entorno competitivo. (Crecimiento de ingresos, mejora de producción, contracción de costos, manejo de activos y gestión de riesgos).

Todas las vistas del Cuadro de mando integral tienen el objetivo de dar a largo plazo la procreación de rendimientos financieros a los inversionistas, por lo cual las cuatro son igual de importantes, dado que todas las tácticas, iniciativas y

programas que permiten que el ente se vuelva uno solo y logren los objetivos financieros. (Causa – efecto).

La Perspectiva del Cliente

Kaplan & Norton (2009), expone que:

Teniendo formulado la perspectiva del cliente los encargados de la dirección deben tener ideas claras de segmentos de clientes externos, seleccionando a la misma vez los indicadores, incremento, satisfacción, retención y rentabilidad, entre otros, representando los objetivos que ayuden a los procesos a desarrollar un mejor marketing en las operaciones, productos, servicios y logística, sin olvidar los defectos que poseen estos indicadores como que el cliente interno no sabe si satisface o retiene al cliente externo hasta un largo plazo que en ocasiones no se podrá modificar ya los resultados obtenidos, dado que estos indicadores no muestran lo que el cliente interno debe hacer en sus actividades para lograr el resultado que se desea. (p. 114).

Atributos para la medida de objetivos al segmento seleccionado por la empresa:

- 1) El servicio y/o producto (calidad, precio y funcionalidad).
- 2) Clientes – relación (reacción personal y calidad en la experiencia de comprar)
- 3) Notoriedad, imagen y reputación.

La Perspectiva del proceso interno

Kaplan & Norton (2009), expone que:

Proceso interno, la dirección deberá identificar los procesos en crisis sobresaliendo si desean satisfacer el segmento de los accionistas y de clientes. Los sistemas en los que se miden las actuaciones convencionales se focalizan en mejorar, controlar y seguir el indicador de calidad y costos basándose en duración de procesos ya existentes, al contrario del cuadro de

mando integral que permite enfocarse en las demandas de acción del proceso interno derivándose a los clientes externos (perspectivas concretas). (p. 149).

Ahora en estos tiempos esta familia incorporo a la innovación que expresa lo importante que es segmentar el mercado identificando sus características para que la empresa satisfaga con sus servicios y productos que ofrece novedosos, introduciendo la exploración, diseño y perfeccionamiento obteniendo productos, servicios y mercados nuevos.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento

Kaplan & Norton (2009), expone que:

Para terminar, para el alcance de metas y objetivos financieros, del cliente, procesos internos deseados, dependerá de la capacidad de crecer y aprender de la empresa. Los indicadores de aprendizaje y crecimiento provienen: de los empleados, equiparación del ente y sistemas. Se debe tener como estrategia, inversiones importantes al cliente interno, procesos y sistemas contribuyendo a las capacidades del ente, por lo cual los objetivos y medidas de estos indicadores de actuación superior a largo plazo deberán integrarse al cuadro de mando integral de todo ente. (p. 184).

Tenemos como guías de empleados centrales la productividad, retención y satisfacción, logrando medidas de resultado de las inversiones en colaboradores, sistemas y equipos. Es la perspectiva menos manejada en el mercado empresarial olvidando que resume la cobertura del trabajo estratégico, disponibilidad de información, grado de equiparación personal, que lleva a tener medidas específicas para la oportunidad de desarrollo a largo plazo de los indicadores de los colaboradores, sistemas y la organización en general, vinculándose con la estrategia del negocio.

1.3.1.2. Marco teórico de Estados Financieros

En etapas determinadas para una mejor inspección empresarial, financiero, contable y tributario, se registran operaciones que efectúan con el rol de informar el resumen del estado de la empresa con información clara, precisa y oportuna a los, ejecutivos, clientes que lo requieran, inversionistas, clientes internos, etc. Con el fin de analizar e interpretar los mismos para la adecuada toma de decisiones, y para el adecuado desarrollo del nacimiento de los estados financieros y en este análisis nos enfocaremos a dos de ellos que son los más importantes para las pymes, Estado de situación financiera y estados de resultados.

Definición:

Son cuadros sistemáticos que representan razonablemente aspectos de la situación financiera de todo ente, resultados de las operaciones, flujos de efectivo de gestión empresarial, de acuerdo con los principios contables aceptados.

Fundamentalmente de la realización de estos Estados se puede obtener porcentajes y/o relaciones de información y datos estadísticos de la paralización y estado financiero de la empresa; sin embargo, las decisiones que pesquiza, no se apoyan en estos, sustituyéndose en muchos casos por modelos de información o resúmenes con otras características. (Calderón, 2010, p.1)

Concepto:

Los Estados básicos son: en primera instancia *Balance general*, Estado de Ganancias y Pérdidas, terminando por el Estado de cambio en el Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Efectivo. Con los cuales se pretende estandarizar información de acuerdo a lo que exige la globalización económica y la internalización del mercado; en tal sentido, se determina de suma importancia tanto en la preparación como en la presentación el acatamiento correcto de los elementos de Contabilidad aceptados expuestos en las Normas Internacionales de Contabilidad, normas establecidas por el Organismo de Supervisión y Control, reglamento de informe Financiero de la

CONASEV, señalando normas específicas para su desarrollo. (Calderón, 2010, p.1)

Objetivos:

Calderón (2010), afirma:

Satisfacer la necesidad de información de acreedores, inversionistas y toda persona interesada en la actividad financiera y económica del ente, señalando los siguientes objetivos:

1. Presentación de manera prudente de la situación financiera, flujos de efectivo y resultados operacionales.
2. Ayudar a los altos directivos en la organización, control, planeación y dirección de la empresa y sus actividades.
3. Dar a conocer información que sirva como base para las decisiones tomadas sobre financiamiento e inversiones de la empresa.
4. Brindar la herramienta adecuada para evaluar la gestión, la capacidad de efectivo y equivalentes de efectivo de la empresa.
5. Consentir el control de operaciones realizadas por la empresa.
6. Ser una base para regir las políticas de la gerencia y de los accionistas de la empresa. (p.3)

Cualidades:

Calderón (2010), afirma:

Atributos que se deben exhibir en los estados financieros de mucha utilidad para el cliente internos y externos de la empresa. El Reglamento de información Financiera, señala como cualidades:

1. Comprensibilidad, información entendible y clara estudiada por especialistas involucrados en la empresa los cuales deben estar dispuestos a brindar una información razonable sobre el negocio y su actividad económica;
2. Preeminencia, información útil, entendible, accesible y oportuna para la toma de decisiones de los individuos que estén en posición de requerir información dependiendo sus necesidades. Son relevantes cuando influye en decisiones

económicas de los individuos al asistirlo en evaluaciones de eventos presentes, pasados o futuros;

3. Confidencialidad, información de características contables libre de errores y sesgos; en tal sentido, debe ser:
 - a) Fidedigna, presentación de manera razonable de los resultados y la situación financiera del ente, comprobándose mediante demostración que la acredita y confirma.
 - b) Presentación, refleja la sustancia y realidad económica de transacciones, evento adicional a su forma legal.
 - c) Neutral u objetiva, sin errores significativos.
 - d) Prudente, cuando haya incertidumbre para determinar efectos de eventos y sus circunstancias, optándose por la alternativa que tenga menos probabilidades de sobrevivir los activos y los ingresos, y de subestimar los pasivos y los gastos.
 - e) Completa, informando de manera obligatoria todo aquello que tiene significado y es necesario para entender, evaluar e interpretar la correcta situación financiera del ente, cambios que se haya experimentado, resultados operacionales y capacidad de generar flujos de efectivo.
 - f) Comparabilidad, información comparable a través del tiempo, bases de informes sobre los estados financieros. Comparando los mismos a fin de identificar la posición financiera y sus resultados. (p.4)

Los principios, contenidos en normas internacionales contables NIC 1, que muestran el adecuado proceso a tener en cuenta para la presentación de los estados financieros.

Estado de Situación financiera:

Este estado representa la situación financiera y económica de la empresa; contiene o la conforman todos los derechos, bienes y obligaciones del ente. Dentro de la situación económica muestra por cantidades activo, patrimonio y pasivos. Por otro lado, la Situación financiera, muestra los recursos que se pueden realizar de forma inmediata, capital de trabajo y otros aspectos no menos importantes. (Calderón, 2010, p.21)

Partes del Estado de situación Financiera:

- 1) Encabezado, razón social de la empresa, razón social, nombre de estado financiero, unidad monetaria en la cual se expresa el periodo comprendido y fecha.
- 2) El cuerpo que está dividido en tres partes Activo, Pasivo y patrimonio neto:

Calderón (2010), afirma:

Activo. - bienes y derechos con los que cuenta la empresa, como consecuencia de transacciones y otros eventos pasados. Dinero, productos terminados, mercadería, suministros, maquinaria, inmuebles, etc. Créditos a favor de la empresa, marcas de fábricas, llave de negocio, patente,

Pasivo. - Obligaciones y compromisos por pagar que tiene la empresa por transacciones o eventos futuros o pasados, convirtiéndose en la parte negativa del ente más el patrimonio.

- Gravan directamente en ocasiones los activos convirtiéndose cargas o deudas por pagar.
- Deudas por operabilidad del ente.
- Obligaciones por pagar afectas al patrimonio

Patrimonio. - La Diferencia resultante de los activos menos los pasivos.

- Aporte inicial de los socios o propietarios de la empresa.
- Disminución y/o aumento de lo producido en el negocio.

Se podría decir que se encuentra ligado a créditos, derechos, propiedades y obligaciones que contrae la persona jurídica o individuo. (p.22)

Los grupos que compone este estado son:

- **Activo corriente:** efectivo y equivalente de efectivo, convertidas o absorbidas en efectivo de corto plazo, no mayor a un año. Efectivo y equivalente de efectivo, Inversiones financieras, Otras cuentas por cobrar, cuentas por cobrar comerciales, Activos biológicos, gastos por contrato anticipado, otras cuentas por cobrar relacionadas, Mercadería, etc.
- **Activo No corriente:** Cuentas por cobrar comerciales terceros a largo plazo, Inversiones financieras, derecho a recuperar a plazo mayor a un año. Cuentas por cobrar, Activos por renta y diferidos, existencias, inversiones inmobiliarias, activos intangibles, inmueble, maquinaria y equipo, créditos mercantiles, entre otros.
- **Pasivo Corriente:** Deberes a corto plazo menor a un año. Entre ellos encontramos sobregiros bancarios, impuestos a la renta y otras participaciones corrientes, cuentas por pagar terceros, obligaciones financieras, entre otras.
- **Pasivo No corriente:** Obligación cuyo vencimiento pase el año. Cuentas por pagar con créditos mayor a un año, obligaciones financieras, impuesto a la renta y diferidos, provisiones entre otras relacionadas a las actividades de la empresa.
- **Patrimonio:** Diferencia del pasivo y el activo. Patrimonio neto atribuido a la matriz, interés minoritario, diferencias de conversión, capital adicionales, reserva legal, capital de trabajo, acciones, resultados acumulados entre otros.

Estado de Resultados:

Estado representante de los resultados de la gestión de un ente en un periodo determinado. Afirman que es el complemento del estado de Situación financiera, dado que reporta la utilidad o pérdida de la empresa la cual también se ve reflejado en el aumento o pérdida del patrimonio en el estado de situación financiera de la empresa.

El correcto proceso de preparación consta con una información valiosa de la estructura de los ingresos, gastos y costos de la empresa, convirtiéndose en la herramienta de verificación para visualizar errores y realizar correctivos. Cabe recalcar que también sirve para el cuidado que se debe tener en la separación de partidas afectas al periodo entre las que pertenecen a periodo futuros. (Calderón, 2010, p.57)

Formas de Presentación:

Calderón (2010), afirma:

Existen diversas formas, todas con el mismo propósito, es decir obtener el resultado de la gestión. Al igual que el balance general, las formas que adopta están supeditadas a la legislación de cada país, a la costumbre o al uso que será sometido, Entre las variables formas las diferencias son mínimas, excepto el denominado estado de ganancias y pérdidas por naturaleza que se incluye más adelante.

En nuestro medio, las formas de presentación son:

- De acuerdo al reglamento de información financiera CONASEV.
- Utilizando el formato o diseño que proporciona el ente de SUNAT.
- En forma de reporte, para uso interno de la empresa. (p. 57)

Partes del Estado de Resultado:

Encabezado: Nombre o Razón social de la empresa, nombre del estado financiero, unidad monetaria en la que se expresa, período y fecha.

Cuerpo: Ingresos y gastos del período.

Rubros que conforman este Estado:

- Ventas Netas (Ingresos referentes a la operación)
- Otros Ingresos Operacionales
- Costo de ventas (referentes a la operación)
- Otros costos operacionales
- Gastos de ventas
- Gastos administrativos
- Ganancia o pérdida por venta de activos
- Otros ingresos
- Otros gastos
- Ingresos financieros
- Gastos financieros
- Participación en el resultado de partes relacionadas por el método de participación.
- Ganancia o pérdida después de instrumentos financieros
- Participación del trabajador
- Impuesto a pagar renta
- Utilidad o pérdida del ejercicio

Estos estados financieros pueden ser medidos dependiendo la necesidad del ente en este caso logramos colocar algunas ratios de medición más frecuentes que pueden ayudar a medir el rendimiento de las partes que conforman estos estados.

Ratios de Rentabilidad

Caballero Bustamante (2008), explica:

Mide las ganancias generadas por una variable determinada, quiere decir que evalúa utilidad neta que producen los activos, ventas, capital social, ventas, etc. (Caballero Bustamante. 2008. p. A3).

1) Rentabilidad Patrimonial:

“También nombrado ROE (Return On Equity en inglés), uno de los más conocidos. Expresado a través de la relación”: (Caballero Bustamante. 2008. p. A3).

UTILIDAD (O PÉRDIDA) NETA / PATRIMONIO

Da a conocer la cantidad de utilidad neta que genera por cada sol entregado en el ente como patrimonio. Mientras más alto el indicador será mejor para la empresa.

2) Rentabilidad de los Activos:

Caballero Bustamante (2008), explica:

ROA (*Return on Assets* en inglés), mide el aporte de los activos contra la utilidad de la empresa. (p. A3).

UTILIDAD NETA / ACTIVO TOTAL

Para que los activos sean rentables este ratio tiene que tener un índice alto, informando que los activos son eficiente y productivos.

3) Rentabilidad de las Ventas Netas o margen de utilidad neta

Caballero Bustamante (2008), explica:

Cuantifica los aportes de determinada variable a la utilidad. Caso variable ventas (p. A3). Midiendo el % de cada sol de la venta convertido en ganancia.

UTILIDAD NETA/VENTAS NETAS

4) Margen Bruto

Caballero Bustamante (2008), explica:

Cuantifica los aportes obtenido de las ventas netas, sobre la utilidad bruta del ejercicio (Ventas - Costo de Ventas) (p. A4).

UTILIDAD BRUTA/ VENTAS NETAS

Analiza la capacidad de las ventas para generar utilidad bruta, basándose en la primera utilidad generada por el proceso productivo, Mientras mayor sea el

margen la empresa tendrá mayor capacidad para cubrir los costos operacionales, estableciendo los precios de ventas y obteniendo una mayor utilidad neta del ejercicio.

5) Margen Ebitda

Caballero Bustamante (2008), explica:

Este indicador proviene del estado de resultados, antes de los descuentos de los egresos a su nombre. Equivalente a la utilidad operativa si la inclusión de otros egresos e ingresos, adicionando la depreciación y amortizaciones. (p. A4).

Informa los aportes de las ventas a la rentabilidad de la empresa, incluyendo partidas importantes del resultado operativo.

EBITDA / VENTAS NETAS

Ratios de Liquidez

Caballero Bustamante (2008), explica:

Miden la disponibilidad de los recursos líquidos del ente para cubrir obligaciones a corto plazo.

1) Liquidez o Liquidez corriente

Siendo el ratio más implementado por las empresas:

ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE

Liquidez capacidad que tiene el activo para transformarse en dinero.

Activo corriente formado por activos líquidos, comparándolo con el pasivo corriente, el ratio muestra la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo o inmediato.

Siendo mayor a 1, da a conocer que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, por lo tanto, la empresa cuenta con cantidad suficiente para cubrir las obligaciones a corto plazo.

Menor a 1, da a conocer que no dispone de efectivo y equivalentes para cubrir los pasivos corrientes, por consecuencia tiene problemas de liquidez siendo insuficiente para cubrir sus compromisos a corto plazo. (p. A1).

2) Prueba Ácida

Caballero Bustamante (2008), explica:

Evaluación liquidez, pero descontando algunas partidas liquidas convirtiéndose en un índice de mayor exigencia (caja y bancos, valores de fácil negociación y cuentas por cobrar comerciales). (p. A2).

ACTIVO CORRIENTE- EXISTENCIAS – G.P. X ANTICIPADO / PASIVO CORRIENTE

3) Capital de Trabajo

Caballero Bustamante (2008), explica:

Indicador expresado por saldo monetario, cuanto más sea la diferencia indica mayor disponibilidad monetaria. Cubriendo sus otras operaciones corrientes después de cubrir con las deudas de corto plazo. (p. A2).

ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE

Ratios de gestión o Actividad

Basados en información del Estado de Situación financiera y el Estado de Resultados.

1) Liquidación de Capital de trabajo

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

Re-Liquidación:

Activo corriente o circulante / Pasivo corriente o Circulante

Mide el nivel de los gastos o costos corrientes que la empresa pueda asumir para el amparo de gastos a corto plazo. Si el indicador sale negativo da a conocer un problema con la liquidez de la empresa, dado que no podrá cubrir sus pasivos corrientes. (p. 287).

2) Rotación de Activos Fijos

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

VENTAS Y/ O INGRESOS OPERACIONALES / PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (ACTIVOS FIJOS)

Mide la eficiencia del ente internamente, como se manejan los activos para conseguir ingresos y utilidades, también ayuda a cotejar o analizar la eficiencia de entes similares. Dando a conocer la representación de ingresos por cada moneda que tenemos en los activos fijos. (p. 287).

3) Rotación de Capital de Trabajo

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

VENTAS Y / O INGRESOS OPERACIONALES / CAPITAL DE TRABAJO

Da a conocer el nivel de eficiencia de utilización de los activos (p. 287).

4) Período de cobro Promedio

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

CUENTAS POR COBRAR * 365 / INGRESOS OPERACIONALES O VENTAS

Da a conocer la duración promedio en días en que se recupera la cartera según los ingresos operacionales o de ventas. Cuanto más sea el período de cobro, menor Liquidez (p. 288).

5) Rotación de cuentas por cobrar

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

**VENTAS Y / O INGRESOS OPERACIONALES / CUENTAS POR
COBRAR (PROMEDIO)**

Rotación sea mayor a uno (1), mayor rotación, mayor liquidez de cartera.

Rotación menor a 1, problemas con la liquidez de cartera, no se podrá cubrir pasivos de corto, mediano y hasta largo plazo. (p. 288).

6) Rotación de Inventario

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

COSTO DE VENTAS / INVENTARIOS (PROMEDIO)

Si es muy alto debemos buscar estrategias para manejar y buscar un mayor nivel de rotación. Optimizando producción y disminuyendo el gasto. (p. 288).

7) Rotación de cuentas por pagar

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

COMPRAS / CUENTAS POR PAGAR

Da a conocer el periodo de financiación de la empresa en cuanto a sus proveedores, si disminuye la rotación favorece la liquidez, aumentando la capacidad para cubrir las deudas. Por lo cual es recomendable mantener este índice de cuentas por cobrar alto y el índice de cuentas por pagar de manera baja. (p. 288).

8) Rotación de Activo Total

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

VENTAS Y/O INGRESOS OPERACIONALES / ACTIVOS TOTALES

Medición de la eficiencia interna de la empresa con el total de los activos (p. 288).

Ratios de Apalancamiento

Estupiñan, R. & Estupiñan, O. (2006):

1) Razón de Endeudamiento

$$\text{(PASIVO / ACTIVOS TOTALES) *100}$$

Da a conocer porcentaje de financiamiento de empresa respecto a terceros.

2) Razón de pasivo a patrimonio

$$\text{PASIVO / PATRIMONIO}$$

Da a conocer la capacidad de endeudamiento del ente por cada moneda invertida en el capital.

3) Razón de cobertura de intereses

$$\text{UTILIDAD OPERACIONAL / INTERESES}$$

Da a conocer la cantidad de utilidad operacional generada por cada moneda de interés dado por el endeudamiento.

4) Dupont

$$\text{MARGEN DE VENTAS*ROTACIÓN DE ACTIVOS = UTILIDAD NETA / ACTIVOS}$$

Este índice ayuda a conocer la rentabilidad de activos, informando la cantidad de utilidad obtenida por cada moneda de activo en la empresa (p. 289).

1.3.2. Marco Conceptual

Administración estratégica

Ciencia y arte que formula, evalúa e implementa decisiones internacionales permitiendo a la empresa llegar a sus metas y objetivos. (Calderón y Castaño, 2005, p. 742).

Balanced Scorecard

Signos gráficos distribuidos coherentemente, muestran las estrategias de la empresa mediante objetivos ligados, midiéndose con la ayuda de indicadores de los desempeños, que afectan a las metas que se determinaron, respaldándose por el conjunto de iniciativas. (Kaplan y Norton, 1992, p 234)

Liquidez

Capacidad del ente para cubrir el pago de sus pasivos corrientes con los activos corrientes, disponibilidad para afrontar deudas a corto plazo. (Días Llanes, 2012. P59).

Rentabilidad

Relación existente entre la utilidad e inversión, mide la efectividad de gerencia, la cual se justifica con las utilidades que se obtienen en el periodo por las ventas y el uso adecuado de inversiones, siendo la conclusión de administraciones eficaces y competentes, un excelente plan integrado a los costos y gastos o cualquier acción y actividad que genere utilidades. (Zamora Torres, 2008, P 57).

Control

Conjunto de procesos que sirven para medir los objetivos de la empresa, los cuales constan de un planeamiento estratégico formulado para alcanzar las metas en un periodo determinado. (Baena, 2011 p.200).

Capacidad de Pago

Cantidad máxima de ingresos que se destinen al pago de las obligaciones y necesidades de la empresa, enfrentamiento de desafíos, siendo la previsión de fondos producidos por el desarrollo normal de las actividades operacionales durante el ejercicio destinado a las obligaciones contraídas, sin perjuicio de su capital de trabajo. (Flores Jaime, 2008, p 129).

Activo Circulante

Conformado por partidas del activo cuya conversión de efectivo y sus equivalentes no será mayor a un año, grupos que representan objetos o cosas de valor, los cuales conforman fundamentalmente la explicación económica, teniendo como fin la evolución total del ente. (Greco, Oscar, 2008, p 23).

Utilidad

Capacidad poseída por un bien o servicio para la indemnización de una necesidad, siendo mayor cuando se disminuya la disponibilidad del servicio o bien en el poder de la empresa. (Mora, 2009, p. 205).

Endeudamiento

“Suele medirse a través de un ratio que compara el nivel total de deuda con la masa de capitales propios” (Mora, 2009, p.105).

Cumplimiento de Obligaciones

“Es tener el suficiente efectivo para liquidar aquello que esta próximo y pendiente de pago, siendo aquellas las obligaciones a corto plazo como pago a proveedores, pago de nómina, pago de impuestos, pago de planilla, etcétera, de esta forma se logra satisfacer necesidades empresariales” (Orlando, 2007, p 165).

Financiamiento

Referida a la obtención de los recursos para el proceso operativo o proyectos del ente, en ocasiones no es importante de donde vengan ni el objeto en su aplicación, el hecho de concepción de fondos nuevos lo convierte en un financiamiento. (Fernández, 2006, p. 147).

Disponibilidad de Efectivo

Es tener dinero en caja, permitiendo invertir, comprar activos, mercaderías, pago de nóminas, pasivos o cualquier otro pago con fin corriente. Cubriendo las necesidades a corto plazo y eventuales el ente debe tener fondos suficientes de efectivo, por lo cual existe una proyección del flujo siendo necesario para un adecuado funcionamiento del ente. (Brusa Alijarde, et al., 2007, p 23).

Gestión Estratégica

Proceso orientado a la implementación, monitoreo y construcción de estrategias para el desarrollo adecuado de la empresa garantizando su sostenibilidad y supervivencia a largo plazo, centrado en factores o condiciones que afecten al ente provenientes del exterior como del interior del mismo. (Calderón y Castaño, 2005, p. 323).

Inversión

Destino con el fin a los medios financieros, que comprenden el pago de gasto, adquisición de un bien o deudas. Compra de un bien capital o servicio para la producción del bien a consumir u otros del capital. (Mora, 2009, p. 144).

Insolvencia

Incapacidad de financiamiento para hacer frente a los pasivos corrientes del ente. (Greco, Oscar, 2008, p237).

Solvencia

Activo total menos pasivo exigible, dando a conocer el sobrante del activo obtenido por el ente, permitiendo como resultado un mayor endeudamiento o ser un respaldo en caso de pérdidas. (Mora, 2009, p. 194).

Posicionamiento

Lograr un lugar en la percepción de la mente del consumidor, teniendo como objetivo buscar un atributo que lo diferencie, logrando que el cliente lo reconozca y siempre prefiera su producto por las características ofrecidas. (Rodríguez, 2009, p. 389).

Mypes

Unidad económica que se constituye por una persona jurídica o natural en forma de gestión u organización de empresa con el fin de producir, transformar o comercializar un bien o servicio protegida por la ley N° 28015, ley de promoción y formalización de Micro y Pequeñas empresas. (Mintra, 24 de agosto del 2012, p 1).

1.4. *Formulación del problema*

1.4.1. *Problema general*

- ¿Qué relación existe entre el *Balanced Scorecard* y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017?

1.4.2. *Problemas específicos*

- ¿Qué vínculo existe entre la herramienta del *Balanced Scorecard* y el Estado de resultados de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017?
- ¿Cuál es la relación de las perspectivas del *Balanced Scorecard* con el Estado de situación Financiera de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017?

1.5. *Justificación*

Conveniencia

Se considera que la presente investigación es de gran importancia, dado que permite conocer el *Balanced Scorecard*, una herramienta de gestión que mejora de los resultados de los estados financieros de las empresas Pymes del mercado

de Lima sector comercial periodo 2017, crea valor a su gestión y su operación maximizando su rentabilidad. Revelando las ventajas y oportunidades que se les presenta a través de la implementación de esta herramienta.

Recordando que las micro y pequeñas empresas tienen deficiencias en su gestión operativa y financiera, esta herramienta les ayudaría a crecer internamente y externamente en el mercado actual, con proyección de que a largo plazo se convierta en una gran empresa.

Relevancia social

El resultado de la investigación ayudará:

- 1) Económicamente, dado que las micro y pequeñas empresas (Pymes) generarán un gran crecimiento económico a lo largo del tiempo a nuestro país, convirtiéndose en un futuro en una gran empresa competente en el mercado nacional e internacional lo cual proveerá más trabajo y comercio al país generando ingresos por la producción y comercialización, disminuyendo así la pobreza y mejorando la calidad de vida de muchos ciudadanos.
- 2) Los Colaboradores tendrán mayor estabilidad salarial y mejora en sus beneficios por ley, porque las Pymes al tener un mayor crecimiento en el mercado con el aumento de sus ganancias deberán asociarse con algunas sociedades generando un desarrollo tanto económico, tecnológico como empresarial, Ofreciéndoles a sus colaboradores una línea de carrera dentro de la empresa, por lo cual seguirán conservando su empleo, obteniendo un mejor salario y crecimiento profesional dentro de la misma empresa.

Implicaciones prácticas

Resolverá las consultas sobre la problemática estructurada inicialmente de las pequeñas y medianas empresa (Pymes), por lo cual, ayuda a resolver sus problemas reales de este sector o población estudiada contribuyendo al desarrollo socio-económico del país.

Valor teórico

El resultado permitirá conocer la herramienta del Balanced Scorecard mediante sus perspectivas, análisis de indicadores financieros y algunas implicancias operativas para saber cómo se relaciona ello con los Estados Financieros de las pequeñas y medianas empresas PYMES, del sector comercio del distrito de Lima cercado.

1.6. Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación del Balanced Scorecard con los Estados Financieros de las empresas PYMES del sector comercial, giro venta de productos de belleza pertenecientes al distrito de Lima en el periodo 2017.

Objetivos específicos

- Reconocer el vínculo que existe entre el Balanced Scorecard y el Estado de Resultado de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza perteneciente al distrito de Lima en el periodo 2017.
- Identificar la relación de las perspectivas del Balanced Scorecard con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del Sector Comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017.

1.7. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe Relación significativa entre el Balanced Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima del periodo 2017.

Hipótesis específicas

- Existe un vínculo favorable entre el Balanced Scorecard y el estado de Resultado de las Pymes del sector Comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima del periodo 2017.
- Las perspectivas del Balance Scorecard se relacionan con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

II. MÉTODO

2.1 Tipo de estudio

Investigación correlacional

La presente investigación será correlacional, que tiene como fin dar a conocer la covarianza que existe entre dos o más factores. Dicha covarianza es conocida como correlación y se determina estadísticamente mediante el cálculo de coeficientes. (Valderrama, 2007, p.39-40)

2.2. Diseño de investigación

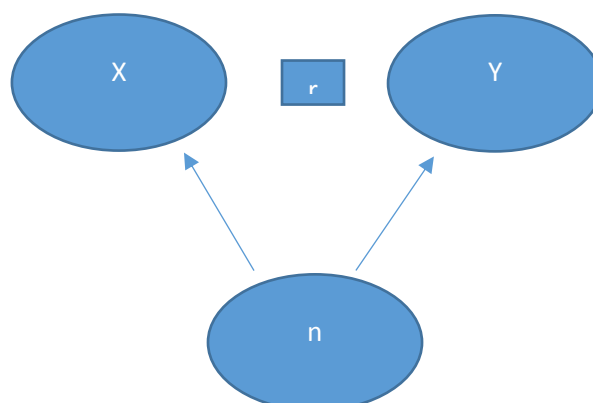
No experimental - transversal

Correlacional - no experimental

Se analizan la correlación de las variables tal como se encuentran en la naturaleza, sin alterarlas deliberadamente. Observándose el fenómeno como tal analizado en su contexto natural (Hernández, 2006, p.205).

Tratándose de una muestra donde se involucra a sujetos, se observa la ausencia o presencia de las variables a relacionar, posteriormente se realiza el proceso de relación mediante la técnica estadística correlacional. (Sánchez y Reyes, 1996, p.79).

Esquema de diseño de Investigación



Donde:

n: Tamaño de la muestra

X,Y: Son las observaciones encontradas en las variables de estudio
Balance Scorecard y Estados Financieros)

r: La relación existente de las variables.

2.3. Operacionalización de Variables

Definición de la variable independiente

Balanced Scorecard “Es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de metas determinadas y respaldadas por un conjunto de iniciativas” (Kaplan y Norton, 1992, p 234)

Dimensiones:

1) Perspectiva financiera

- Liquidez
- Rentabilidad

2) Perspectiva del cliente

- Satisfacción del cliente
- Participación del mercado

3) Perspectiva procesos internos

- Operacional
- Control

4) Perspectiva de formación y crecimiento

- Satisfacción del colaborador
- Capacitación

Definición de la Variable Dependiente:

Documentos Contables debidamente sustentados y expresados en términos monetarios que muestran la situación financiera y económica de una empresa por un periodo determinado (Flores, M. 2018).

Dimensiones:

- 1) Balance General
 - Activo
 - Pasivo
 - Patrimonio

- 2) Estado de Resultados
 - Ingresos
 - Costos
 - Gastos

2.4. Población y muestra

Población

Se encuentra integrada actualmente por 419 personas entre Dueños, administradores, gerentes y contadores de las pymes del distrito de cercado de Lima, del sector comercial, giro de venta de productos de belleza del periodo 2017.

El universo es conocido como la población, individuos contenidos en la hipótesis. (Moran, D.G. & Alvarado, C.D. 2010. p. 46).

Muestra

Método muestral será probabilístico aleatorio simple, por lo cual el tamaño de la muestra es calculado aplicando la fórmula que se presenta a continuación

La población conocida de Pymes, sector comercial, giro de venta de productos de belleza, periodo 2017 en el distrito de Lima año 2017.

Muestra, parte del universo en estudio en los que se encuentra representados elementos de los estratos, necesario para la investigación a realizar. Muestra de probabilidad, caracterizada por sujetos de igual probabilidad de presentarse en la muestra asegurando el que el muestreo sea representativo. (Garcés. 2000. P. 89).

Procedimiento:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Obteniendo así una muestra de:

n = **257** personas a encuestar.

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

Método de la investigación

Jiménez Rosa (1998), explica:

El método de investigación científica se basa en un conjunto de métodos, leyes, procedimientos y categorías orientando la realización de la investigación con el fin de encontrar la solución de la problemática plasmada científicamente con una eficiencia máxima.

Tratándose de aplicación de formas plasmadas en el método científico para la solución de la problemática o de conocimiento.

Método de investigación, resultado del estudio por generaciones de científicos con la obtención del conjunto de procesos mencionados,

mejorando los procedimientos y perfeccionándolos durante el tiempo, aceptados y validados como objeto de seguimiento para la búsqueda de solución a la problemática que se desea resolver científicamente con la realización de manera eficiente. (p. 11).

Método de la investigación utilizado será cuantitativa, puesto que las variables se pueden medir.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica a utilizar encuesta siendo el instrumento el cuestionario, conteniendo preguntas sobre determinados rasgos del objeto estudiado, realizando las preguntas a la población determinada, teniendo como fin la recaudación de los datos e información y hechos que ayuden a la investigación.

Garcés Paz (2000), explica:

Encuesta comprendida por preguntas formuladas en serie y por escrito. La cual ayuda a averiguar actitudes y opiniones mediante preguntas dirigidas con habilidad, si se pregunta específicamente sobre un acontecimiento ayuda a que las respuestas tengan objetividad. (p. 122).

Tabla 1 Medición de Escala de Likert

Escala de Likert		
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
MMPCVNMV	Ni muy pocas veces, ni muchas veces	3
PV	Pocas veces	2
N	Nunca	1

2.5.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos de medición

Confiabilidad del instrumento se realiza mediante el Alpha de Crombach. Procediendo al orden de los formularios y su enumeración correlativa para asegurarse que no falte ninguno.

Hernández (2003), explica:

Coeficiente Alfa de Cronbach. Teniendo como requerimiento la unidad de administración del instrumento a medir, produciendo valores oscilantes de 0 y 1, teniendo como ventaja que no divide en mitades los ítems del instrumento a medir, aplicando la medición y calculando el coeficiente con simplicidad. (p. 75).

Celina H. & Campo A. (2005), explican:

Calculado con dos opciones, la primera por cálculo manual y la segunda en Excel de dos formas: mediante la varianza de ítems y la matriz de correlación. Utilizando para esta investigación el software SPSS con el valor aceptable mínimo del coeficiente de 0.8 (Alfa de Cronbach), si se obtuviera un valor menor la consistencia interna utilizada en la escala seria baja. (pp. 572 - 580).

Entendiéndose como validez el grado exacto del rasgo reflejado en la medida, teniendo como característica p dimensiones que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2005, p.336)

Para que tenga un grado óptimo es necesario validar el instrumento, el cual será analizado por 3 expertos, según su juicio y opinión serán aceptados.

Tabla 2 Validación de Expertos

Expertos	Especialidad	Opinión
Mg. Zuñiga Castillo Arturo	<i>Metodólogo y Costos</i>	<i>Aplicable</i>
Mg. Gonzales Matos Marcelo	Finanzas	Aplicable
Dr. García Céspedes Ricardo	Tributación	Aplicable

2.6. Métodos de análisis de datos

La información que se obtiene por los cuestionarios pasara el proceso y análisis del sistema SPSS.

Procesamiento y análisis de datos:

- Tabulación y distribución de frecuencias

Presentación del resultado:

- Gráficos de barra

Castañeda, Cabrera, Navarro & Wietse, (2010), explican:

El programa SPSS, es un programa con un máximo uso en los EEUU y América Latina. Los procesos incluidos en la versión 14.0 son de utilidad para todos los que necesitan un desarrollo y subsecuente un análisis de base de datos para aplicaciones prácticas o para diversas necesidades de investigación. Ofreciendo por otro lado posibilidades diversas de creación de vínculos con programas comúnmente utilizados (Microsoft Word, Microsoft Power Point y Microsoft Excel. El SPSS te permite el manejo de bancos de datos con gran magnitud, por otro lado, desarrolla perfiles de usuario, proyecciones, análisis de tendencias permitiendo planificar a largo plazo, resumiendo captura la información de manera electrónica mejorando su uso.

Facilita la creación de archivo de datos de manera estructurada, organizada, obteniendo una baso de datos que puede analizarse con diversos métodos estadístico, permitiendo la captura y el análisis de datos sin tener la necesidad de dependencia de otros programas. (p. 5).

2.7. Aspectos éticos

Baca, (1996), explican:

La ética, “el estudio de los valores y sus relaciones con las pautas de conducta” (p. 39).

La siguiente información de investigación está basada en datos reales y veraces.

- No violentaremos derechos, deberes, normas, procedimientos y políticas que puedan perjudicar a las personas (empresario, trabajador, etc).
- Honestidad con las personas, grupos e instituciones estudiadas.
- Privacidad, confiabilidad y anonimato de cada uno de los documentos entregados y de las personas que los llenen.
- El participante con esta investigación no resultara lastimado físico ni psicológicamente, como resultado de nuestro estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

III. RESULTADOS

Análisis de confiabilidad del instrumento Para la validación

Para la validación del instrumento empleado en la investigación se hace uso estadístico: Alfa de Cronbach, el cual se caracteriza por determinar la media ponderada de la correlación existente entre las variables, también denominados ítems, los cuales forman parte de la encuesta.

En este sentido, el instrumento a validar está compuesto por 20 ítems, los cuales se subdividen en once afirmaciones que corresponden a los Estados Financieros, EEFF y nueve referidas al *Balance Score Card*, las cuales fueron evaluadas por los 257 encuestados. El nivel de confiabilidad de la presente tesis es del 95%, para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbrach se empleó el software estadístico SPSS, versión 22.

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] * \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- "k" es el número de preguntas o ítems.

La encuesta a validar está compuesta por 9 ítems y el tamaño de la muestra es de 257 encuestados. Nivel de confianza es de 0.7%. Sistema Estadístico utilizado SPSS.

Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	257	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	257	100,0

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

Tabla 3 Alfa de Cronbach de las variables

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,809	,713	20

Discusión:

La fiabilidad de la escala del instrumento aumentará conforme el valor del Alfa de Cronbach más se aproxime a su valor máximo uno. Es por ello que se consideró conveniente que, para garantizar la fiabilidad de la escala, este estadístico fuese mayor a 0.8, teniendo, así como resultado un ,809 permitiendo concluir que el instrumento es confiable.

Validación por ítem

Balance Score Card:

Balance Score Card	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La gestión de los ingresos (cuentas por cobrar) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.	83,50	40,087	-,281	,825
La empresa genera la rentabilidad esperada.	83,40	35,756	,290	,805
Desarrolla métodos para fidelizar al cliente continuamente.	83,07	36,604	,278	,805
Reconoce al cliente frecuente y ofrece ofertas de acuerdo a sus necesidades.	83,06	38,613	-,023	,816
Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta.	83,09	39,621	-,196	,822
Implementa políticas para optimizar procesos.	83,22	38,124	,042	,815
Mide el desempeño del personal en relación a las metas trazadas.	82,86	38,738	-,036	,813
La comunicación es fluida entre los jefes y colaboradores.	82,94	38,332	,049	,812
Implementa programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización.	83,33	34,684	,505	,794

Estados Financieros:

Estadísticas de total de elemento

Estados Financieros	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Realiza inventarios de la mercadería comercializada.	83,23	37,031	,232	,807
Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas.	84,30	32,837	,476	,794
Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.	84,57	28,457	,819	,764
Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa.	83,61	32,144	,810	,776
Tributa de acuerdos a las normas establecidas por ley.	83,33	35,674	,372	,801
Capitaliza las utilidades de la empresa.	83,49	31,423	,800	,773
Lleva un control adecuado sobre la distribución de utilidades.	83,22	36,796	,273	,805
Registra las ventas al momento en que se concretan.	82,93	38,662	-,023	,814
Mantiene una política de acuerdo a los precios registrados en sus inventarios.	83,62	27,284	,865	,757
Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta.	83,55	35,756	,318	,804
Registra sus gastos en el periodo correspondiente.	83,47	28,742	,795	,766

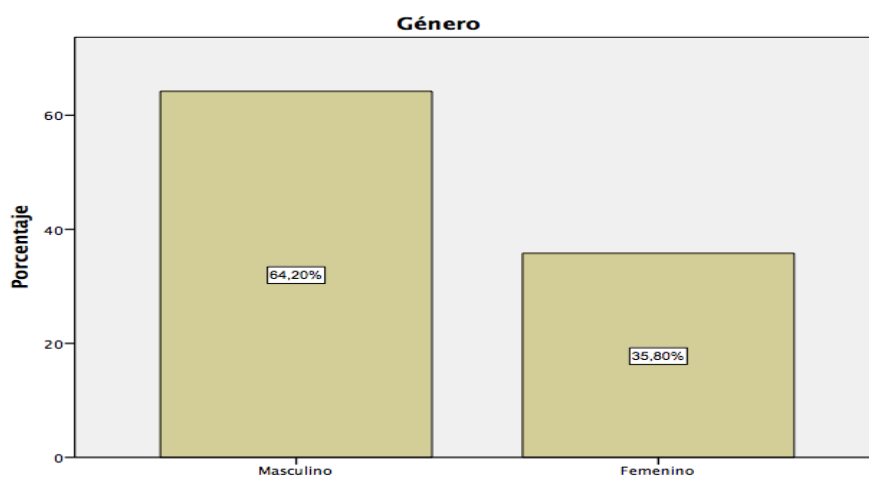
Tabla 4 Ítem 01

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	165	64,2	64,2	64,2
Femenino	92	35,8	35,8	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3 Ítem 01



Fuente: Tabla N° 04

Interpretación:

A continuación, se puede observar que la muestra encuestada ha estado compuesta por un 64.2% por el género masculino, seguido por el femenino con un 35.8%.

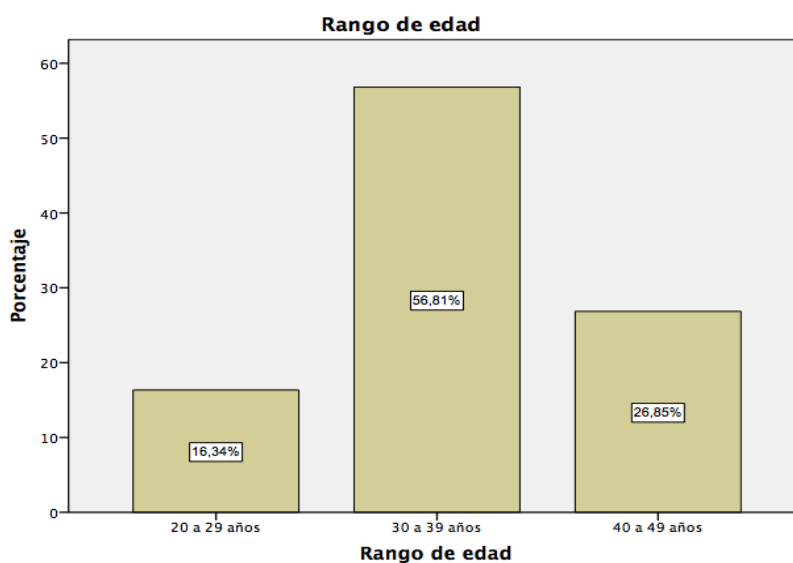
Tabla 5 Ítem 02

Rango de edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20 a 29 años	42	16,3	16,3	16,3
30 a 39 años	146	56,8	56,8	73,2
40 a 49 años	69	26,8	26,8	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4 Ítem 02



Fuente: Tabla N° 05

Interpretación:

En tabla se puede observar que el rango de edad más representativo fue el compuesto por personas cuya edad está entre los 30 a 39 años con un 56.8%, seguido por quienes tienen de 40 a 40 años con un 26.3%.

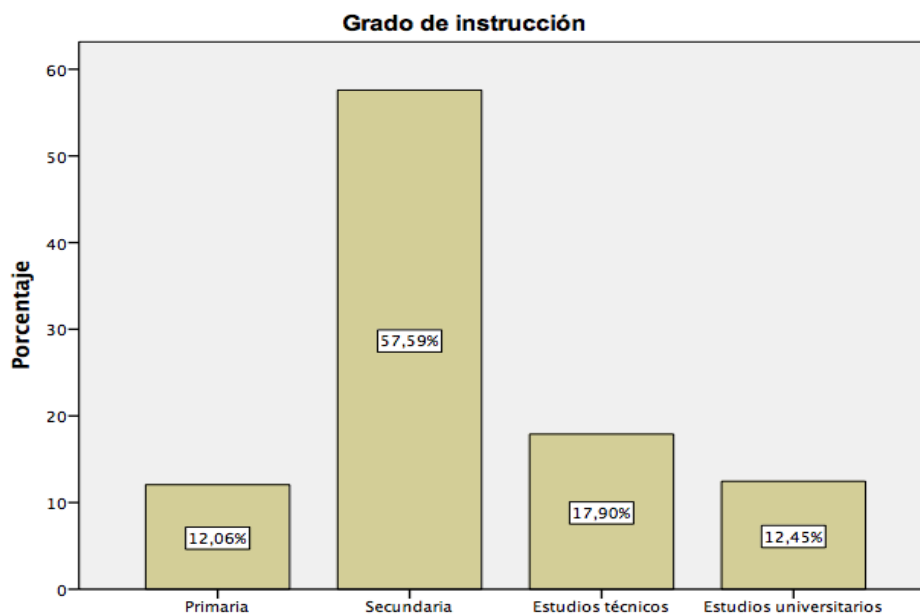
Tabla 6 Ítem 03

Grado de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	31	12,1	12,1	12,1
Secundaria	148	57,6	57,6	69,6
Estudios técnicos	46	17,9	17,9	87,5
Estudios universitarios	32	12,5	12,5	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5 Ítem 03



Fuente: Tabla N° 06

Interpretación:

Asimismo, se puede afirmar que el grado de instrucción que representa el mayor porcentaje en la muestra estudiada es de personas que cuentan con “secundaria”

con un 57.6%, seguido por aquellos que tienen “estudios técnicos” quienes representan el 17.9%.

Estados Financieros

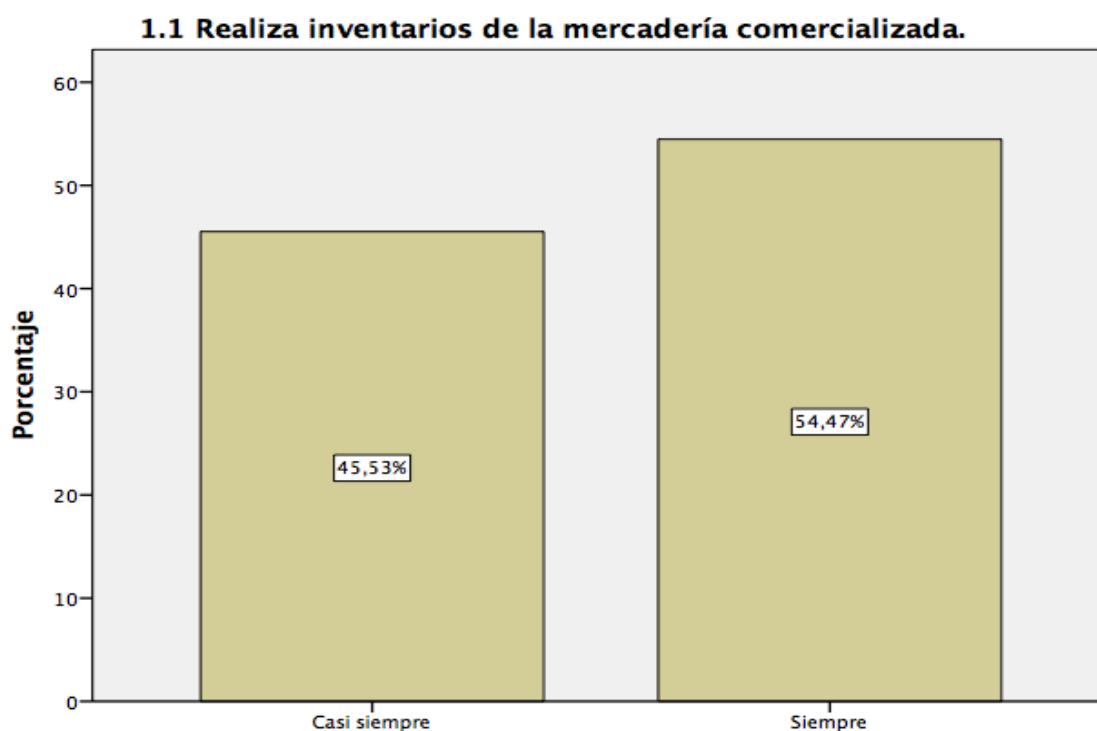
Tabla 7 Ítem 04

1.1 Realiza inventarios de la mercadería comercializada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	117	45,5	45,5	45,5
Siempre	140	54,5	54,5	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6 Ítem 04



Fuente: Tabla N° 07

Interpretación:

A continuación, se presentará la información respecto a las afirmaciones correspondientes a los estados financieros. En este sentido, al ser consultados sobre: “Realiza inventarios de la mercadería comercializada” el 54.47 manifestó que siempre lo realiza, seguido por un 45.33% que lo ejecuta “casi siempre”.

Tabla 8 Ítem 05

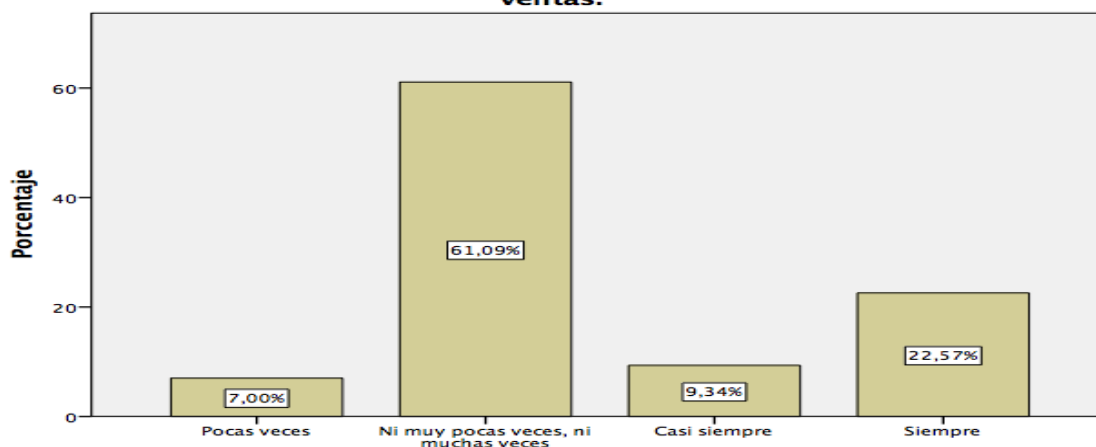
1.2. Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	18	7,0	7,0	7,0
Ni muy pocas veces, ni muchas veces	157	61,1	61,1	68,1
Casi siempre	24	9,3	9,3	77,4
Siempre	58	22,6	22,6	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7 Ítem 05

1.2. Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas.



Fuente: Tabla N° 08

Interpretación:

Al ser consultados si: “Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas”, el 61.09% afirmó que “ni muy pocas veces, ni muchas veces”, lo realiza.

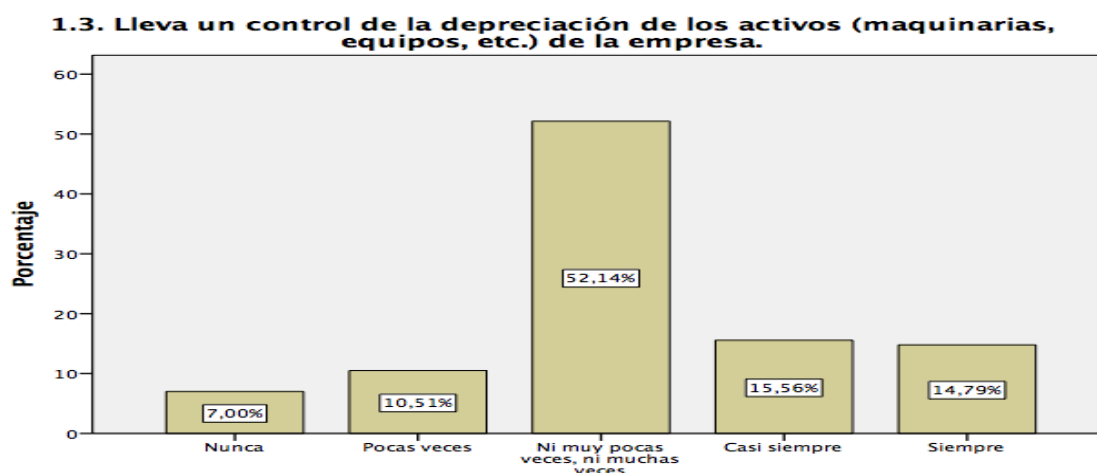
Tabla 9 Ítem 06

1.3. Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	7,0	7,0	7,0
Pocas veces	27	10,5	10,5	17,5
Ni muy pocas veces, ni muchas veces	134	52,1	52,1	69,6
Casi siempre	40	15,6	15,6	85,2
Siempre	38	14,8	14,8	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8 Ítem 06



Fuente: Tabla N° 09

Interpretación:

Al ser consultados si: “Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa”, el 52.01% afirmo que “ni muy pocas veces, ni muchas veces”, lo realiza. Sin embargo, un 30.4% afirmo sí tenerlo.

Tabla 10 Ítem 07

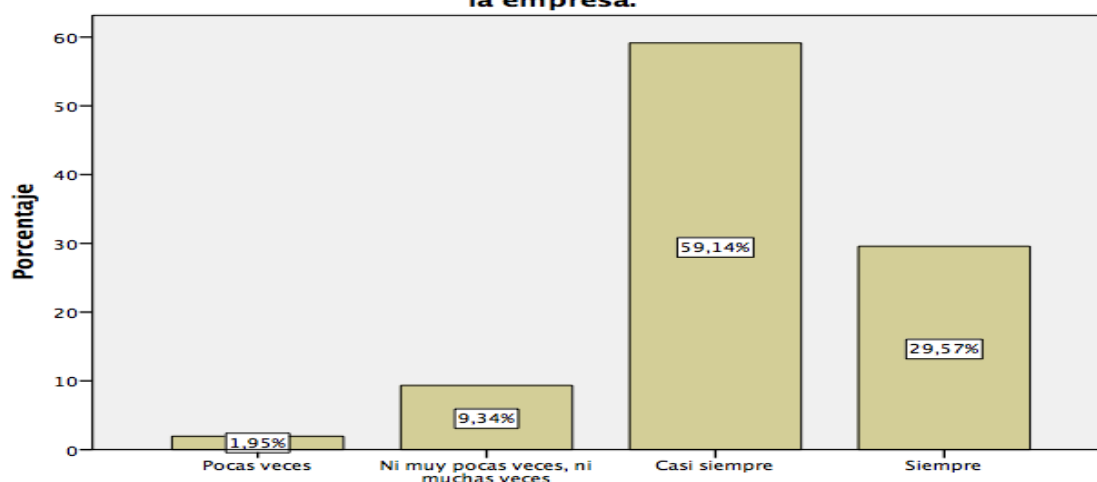
1.4. Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	5	1,9	1,9	1,9
Ni muy pocas veces, ni muchas veces	24	9,3	9,3	11,3
Casi siempre	152	59,1	59,1	70,4
Siempre	76	29,6	29,6	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9 Ítem 07

1.4. Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa.



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación:

Al ser consultados si: “Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa”, el 88.7% afirmó sí realizarlo, corroborando de acuerdo a la escala “casi siempre” y “siempre”, en sumatoria.

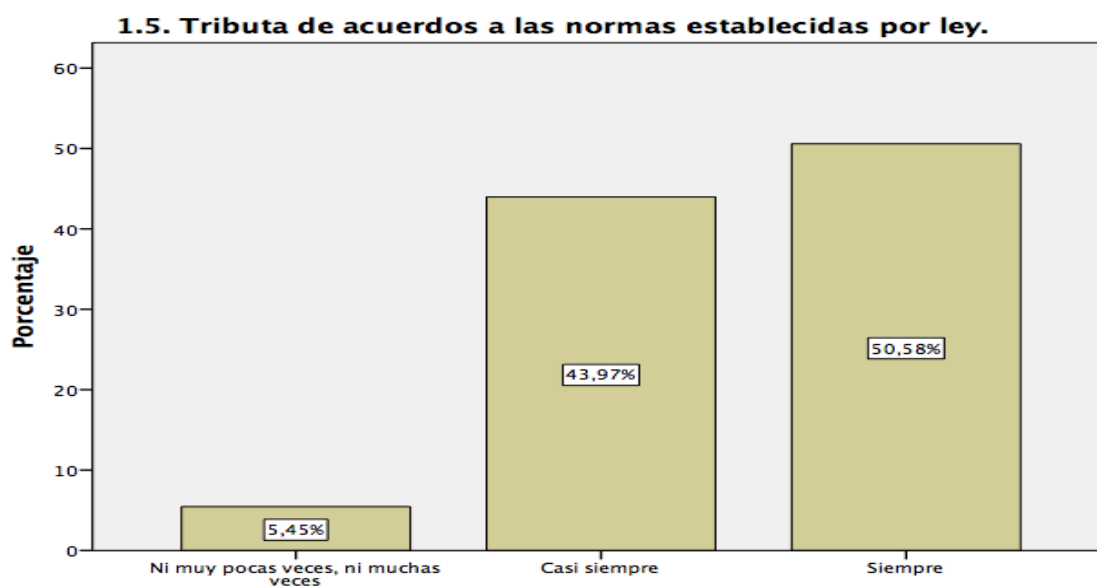
Tabla 11 Ítem 08

1.5. Tributa de acuerdos a las normas establecidas por ley.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni muy pocas veces, ni muchas veces	14	5,4	5,4	5,4
Casi siempre	113	44,0	44,0	49,4
Siempre	130	50,6	50,6	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10 Ítem 08



Fuente: Tabla N° 11

Interpretación:

Al ser consultados si: “Tributa de acuerdos a las normas establecidas por ley”, el 94..6% afirmo sí realizarlo, de acuerdo a la escala “casi siempre” y “siempre”, en sumatoria.

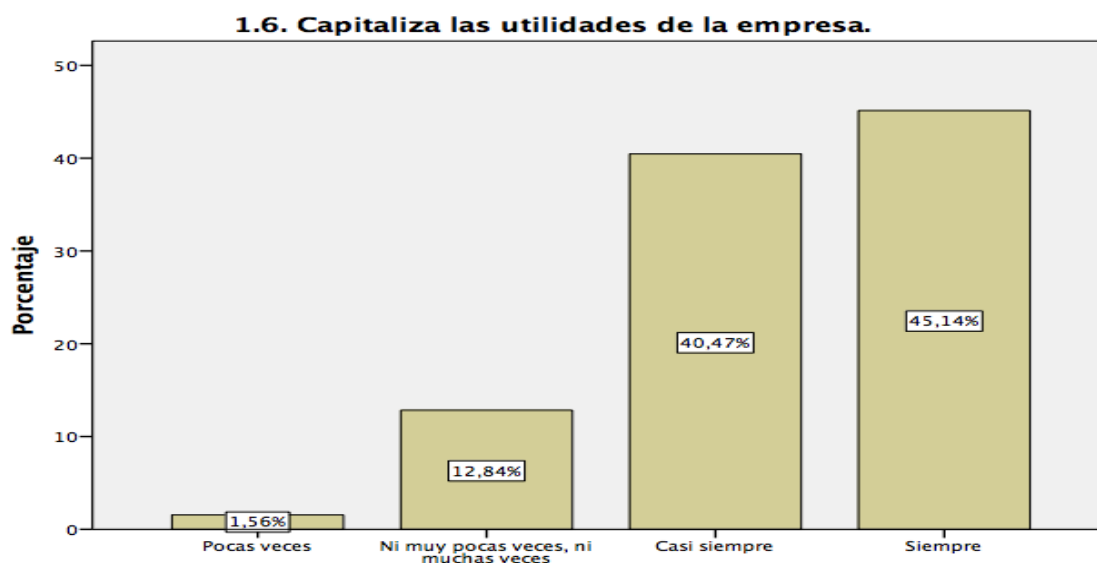
Tabla 12 Ítem 09

1.6. Capitaliza las utilidades de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pocas veces	4	1,6	1,6	1,6
Ni muy pocas veces, ni muchas veces	33	12,8	12,8	14,4
Casi siempre	104	40,5	40,5	54,9
Siempre	116	45,1	45,1	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 11 Ítem 09



Fuente: Tabla N° 12

Interpretación:

Al ser consultados si: “Capitaliza las utilidades de la empresa.”, el 85.6% afirmo sí realizarlo, de acuerdo a la escala “casi siempre” y “siempre”, en sumatoria. Seguido por un 12.8% quienes mencionarlo hacerlo “Ni muy pocas veces, ni muchas veces”.

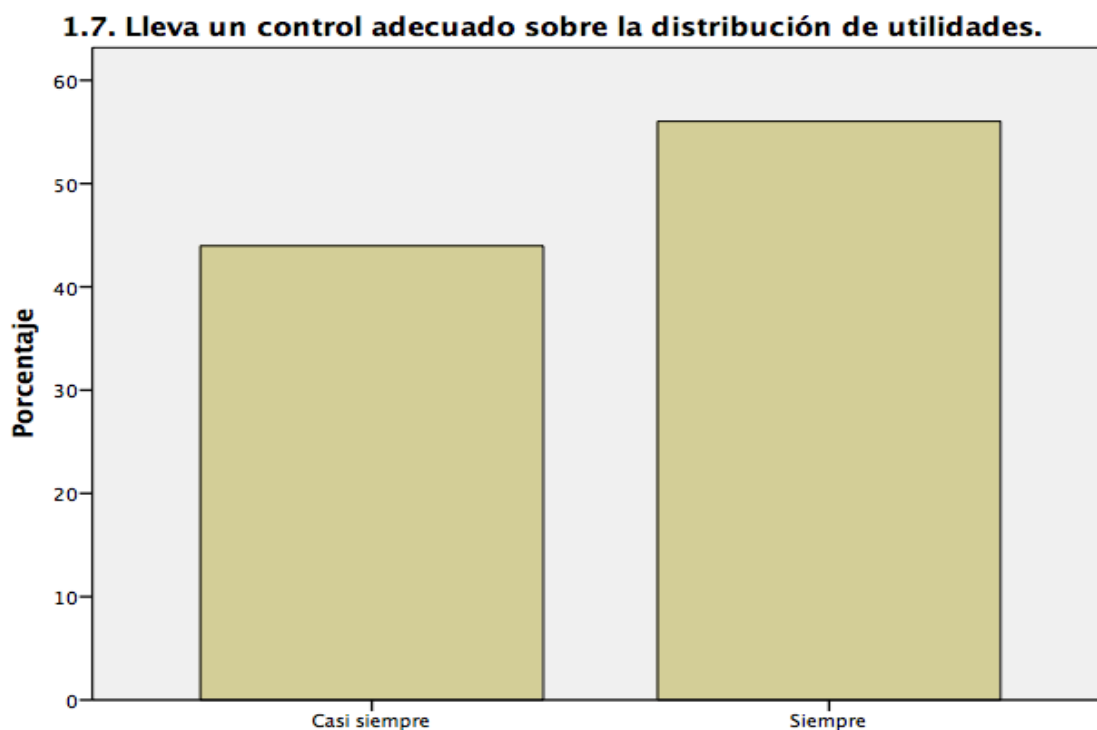
Tabla 13 Ítem 10

1.7. Lleva un control adecuado sobre la distribución de utilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	113	44,0	44,0	44,0
Siempre	144	56,0	56,0	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12 Ítem 10



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

Al ser consultados si: “Lleva un control adecuado sobre la distribución de utilidades”, el 56% afirmo sí tenerlo. Seguido por un 44% quienes mencionarlo hacerlo “casi siempre”.

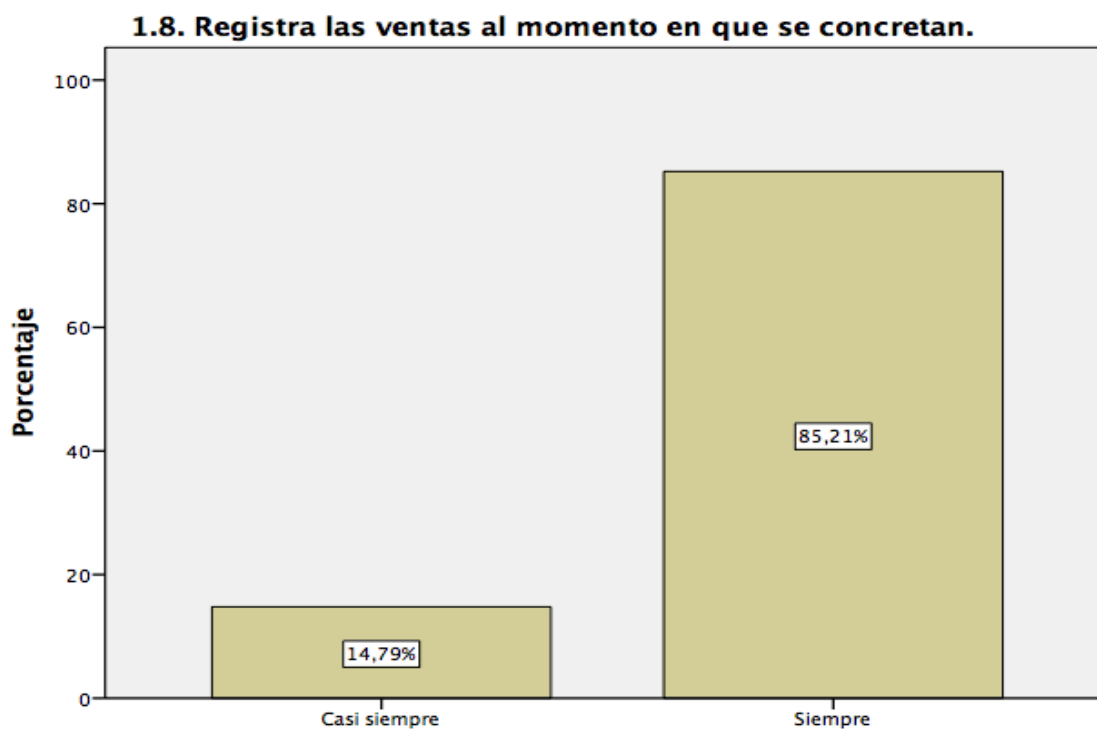
Tabla 14 Ítem 11

1.8. Registra las ventas al momento en que se concretan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	38	14,8	14,8	14,8
Siempre	219	85,2	85,2	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 13 Ítem 11



Fuente: Tabla N° 14

Interpretación:

Al ser consultados si: “Registra las ventas al momento en que se concretan”, el 85.2% afirmo sí hacerlo. Seguido por un 14.8% quienes mencionarlo registrarlas “casi siempre”.

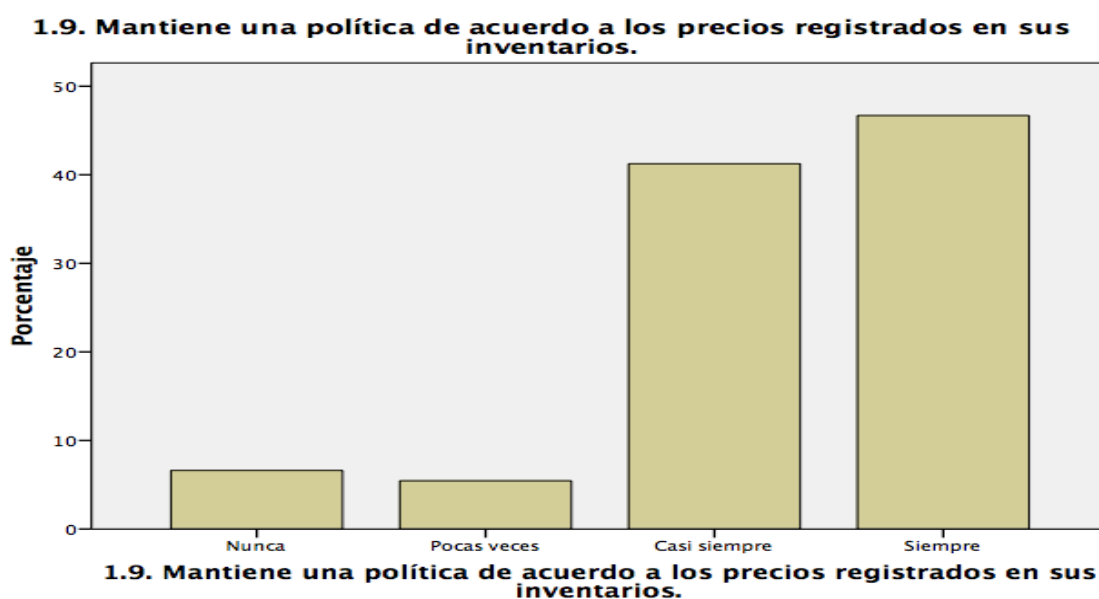
Tabla 15 Ítem 12

1.9. Mantiene una política de acuerdo a los precios registrados en sus inventarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	17	6,6	6,6	6,6
Pocas veces	14	5,4	5,4	12,1
Casi siempre	106	41,2	41,2	53,3
Siempre	120	46,7	46,7	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14 Ítem 12



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

Al ser consultados si: “Mantiene una política de acuerdo a los precios registrados en sus inventarios”, el 46.7% siempre mantenerlo. Seguido por un 41.2% quienes mencionarlo hacerlo “casi siempre”.

Tabla 16 Ítem 13

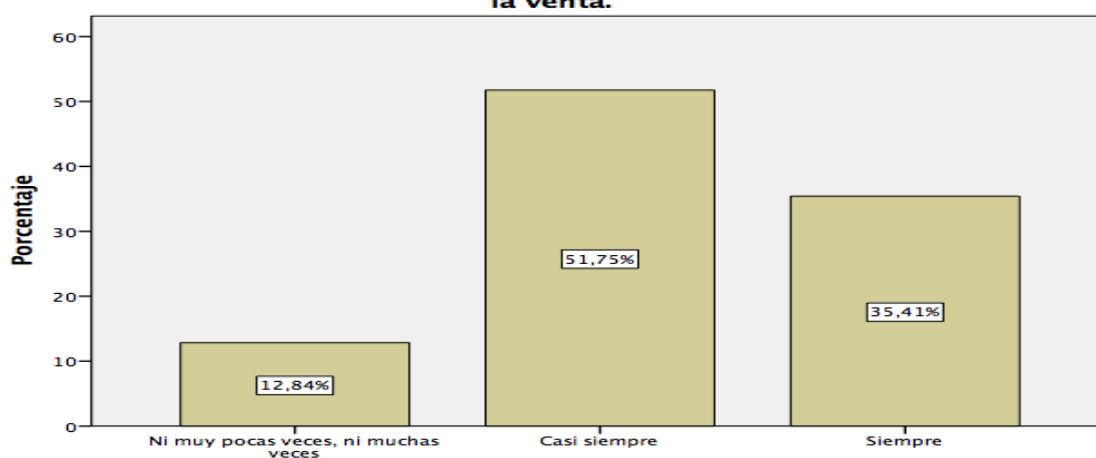
1.10. Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni muy pocas veces, ni muchas veces	33	12,8	12,8	12,8
Casi siempre	133	51,8	51,8	64,6
Siempre	91	35,4	35,4	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 15 Ítem 13

1.10. Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta.



Fuente: Tabla N° 16

Interpretación:

Al ser consultados si: “Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta”, el 51.8% manifestó hacerlo “casi siempre”. Seguido por un 35.4% quienes mencionarlo hacerlo “siempre”.

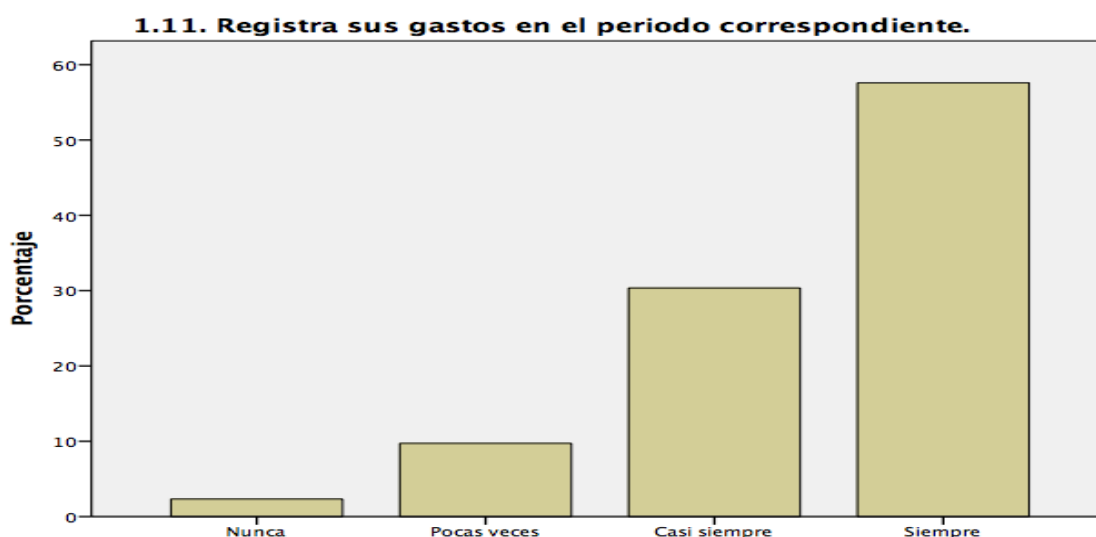
Tabla 17 Ítem 14

1.11. Registra sus gastos en el periodo correspondiente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	2,3	2,3	2,3
Pocas veces	25	9,7	9,7	12,1
Casi siempre	78	30,4	30,4	42,4
Siempre	148	57,6	57,6	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 16 Ítem 14



Fuente: Tabla N° 17

Interpretación:

Al ser consultados si: “Registra sus gastos en el periodo correspondiente”, el 57.6% manifestó hacerlo “siempre” · Seguido por un 30.4% quienes mencionaron hacerlo “casi siempre”.

Balance Score Card

Tabla 18 Ítem 15

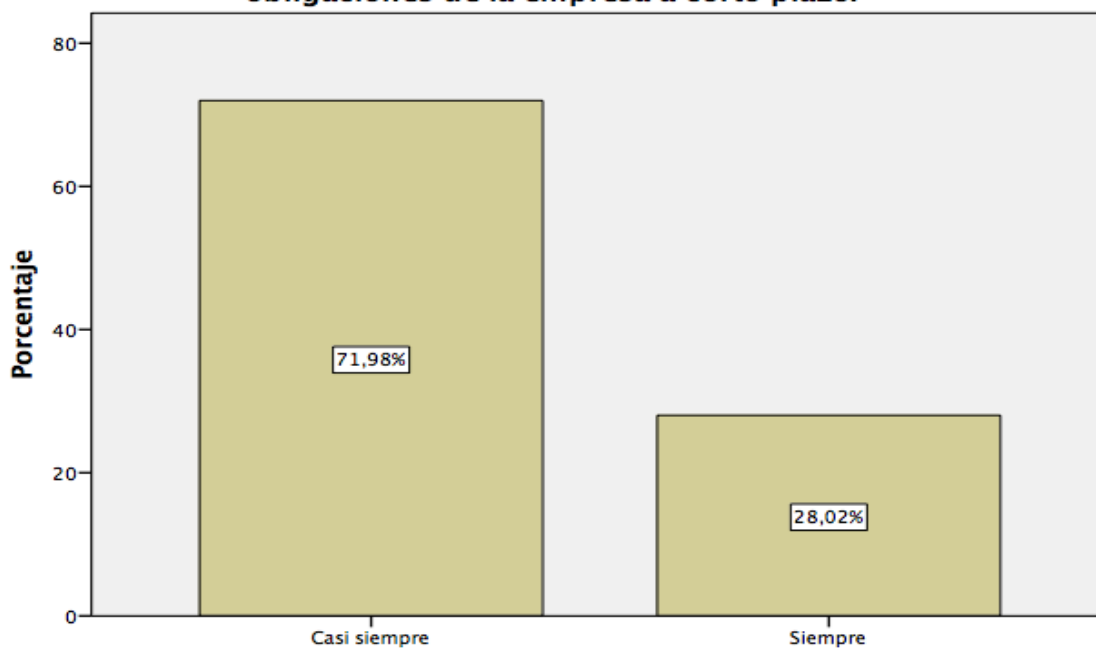
2.1. La gestión de los ingresos (cuentas por cobras) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	185	72,0	72,0	72,0
Siempre	72	28,0	28,0	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 17 Ítem 15

2.1. La gestión de los ingresos (cuentas por cobras) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.



Fuente: Tabla N° 18

Interpretación:

A continuación, se presentará la información respecto a las afirmaciones correspondientes al mando integral: *Balance Score Card*. En este sentido, al ser consultado sobre: “La gestión de los ingresos (cuentas por cobras) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo” el 72% manifestó que casi siempre le permite cubrir con sus deudas, seguido por un 28% que “siempre”.

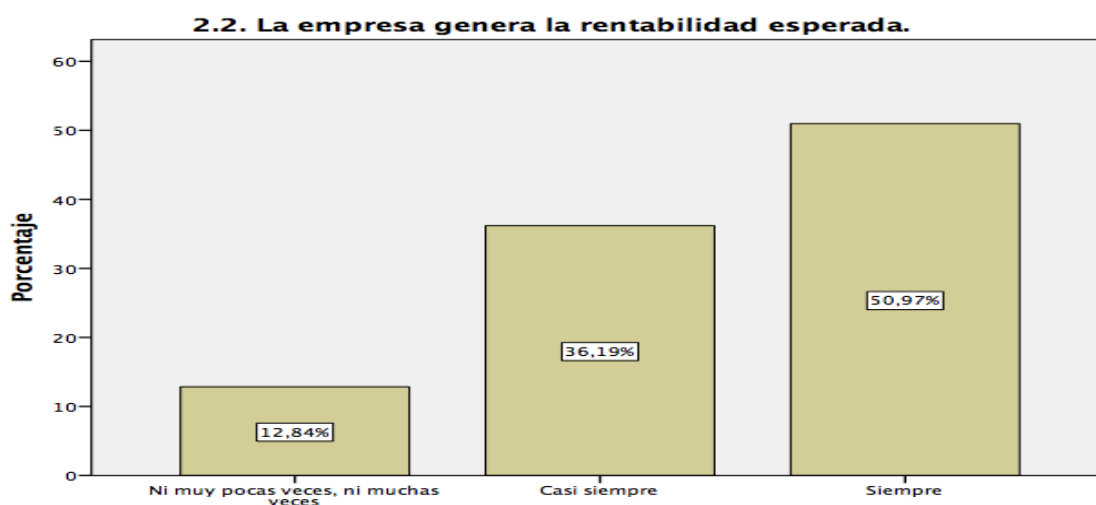
Tabla 19 Ítem 16

2.2. La empresa genera la rentabilidad esperada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni muy pocas veces, ni muchas veces	33	12,8	12,8	12,8
Casi siempre	93	36,2	36,2	49,0
Siempre	131	51,0	51,0	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 18 Ítem 16



Fuente: Tabla N° 19

Interpretación:

Al ser consultados si: “La empresa genera la rentabilidad esperada”, el 50.7% manifestó que “siempre” . Seguido por un 36.19% quienes manifestaron que “casi siempre”.

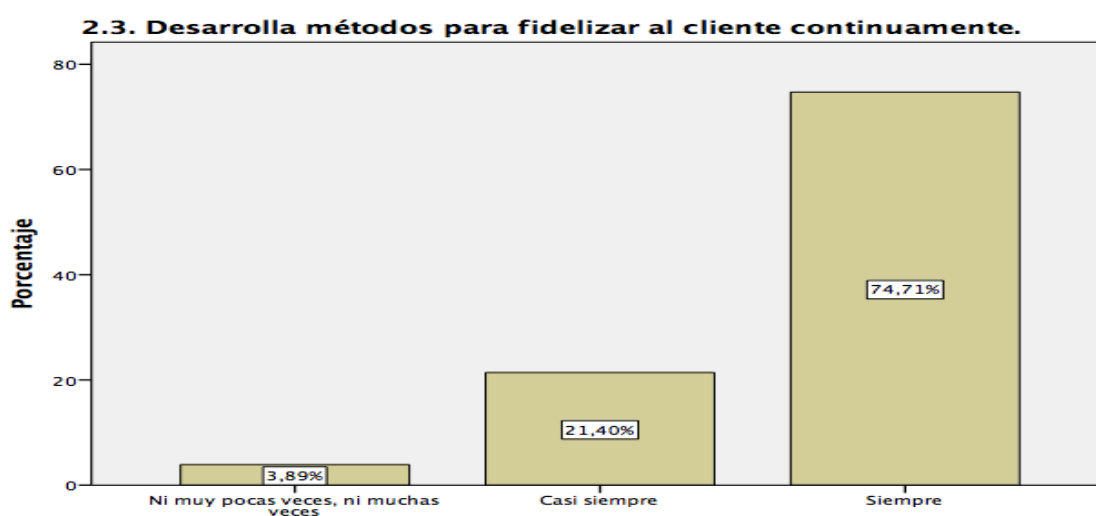
Tabla 20 Ítem 17

2.3. Desarrolla métodos para fidelizar al cliente continuamente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni muy pocas veces, ni muchas veces	10	3,9	3,9	3,9
Casi siempre	55	21,4	21,4	25,3
Siempre	192	74,7	74,7	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19 Ítem 17



Fuente: Tabla N° 20

Interpretación:

Al ser consultados si: “Desarrolla métodos para fidelizar al cliente continuamente”, el 74.7% manifestó que lo hace “siempre” . Seguido por un 21.4% quienes manifestaron que “casi siempre”.

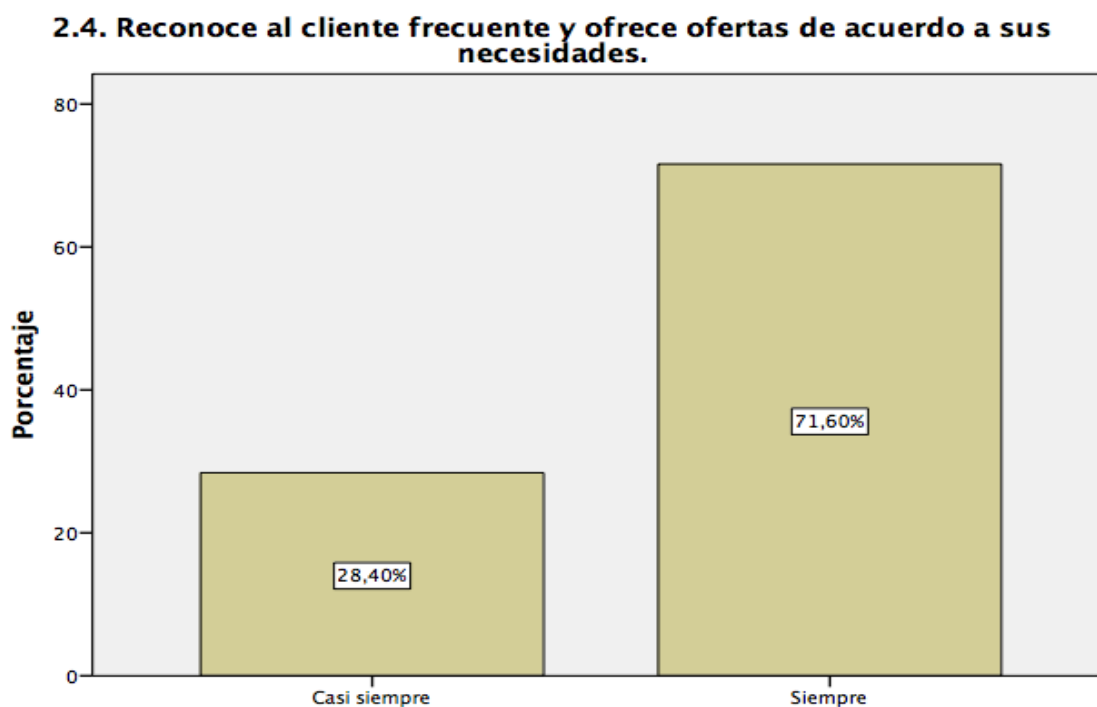
Tabla 21 Ítem 18

2.4. Reconoce al cliente frecuente y ofrece ofertas de acuerdo a sus necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	73	28,4	28,4	28,4
Siempre	184	71,6	71,6	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 20 Ítem 18



Fuente: Tabla N° 21

Interpretación:

Al ser consultados si: “Reconoce al cliente frecuente y ofrece ofertas de acuerdo a sus necesidades”, el 71.6% manifestó que lo logra “siempre” . Seguido por un 28.4% quienes manifestaron que “casi siempre”.

Tabla 22 Ítem 19

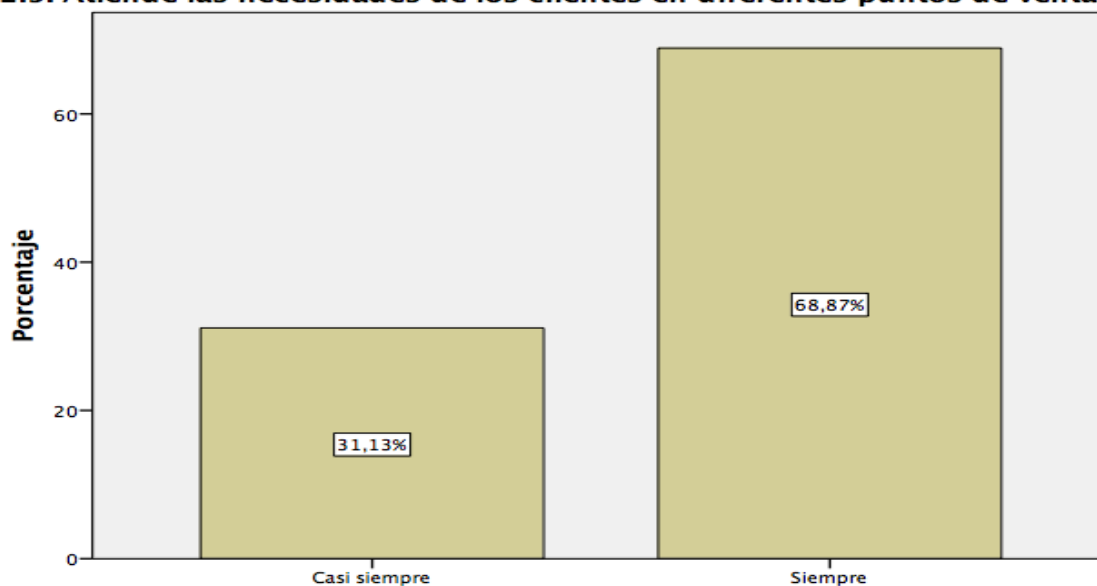
2.5. Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	80	31,1	31,1	31,1
Siempre	177	68,9	68,9	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 21 Ítem 19

2.5. Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta.



Fuente: Tabla N° 22

Interpretación:

Al ser consultados si: “Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta”, el 68.9% manifestó que lo hace “siempre” . Seguido por un 31.1% quienes manifestaron que “casi siempre”.

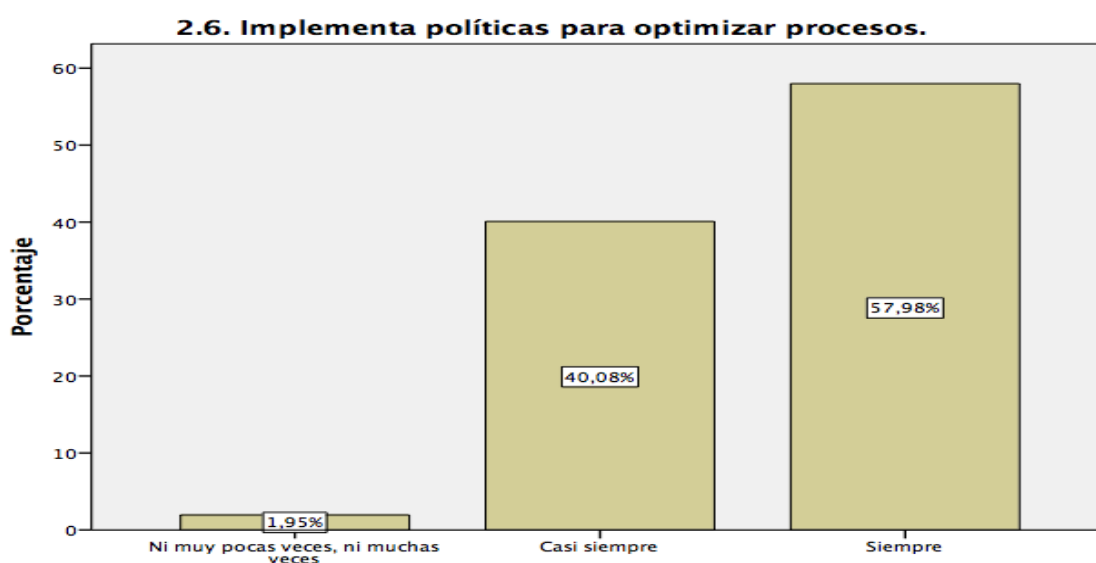
Tabla 23 Ítem 20

2.6. Implementa políticas para optimizar procesos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni muy pocas veces, ni muchas veces	5	1,9	1,9	1,9
Casi siempre	103	40,1	40,1	42,0
Siempre	149	58,0	58,0	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22 Ítem 20



Fuente: Tabla N° 23

Interpretación:

Al ser consultados si: “Implementa políticas para optimizar procesos”, el 58% manifestó que lo hace “siempre” . Seguido por un 40.1% quienes manifestaron que “casi siempre”.

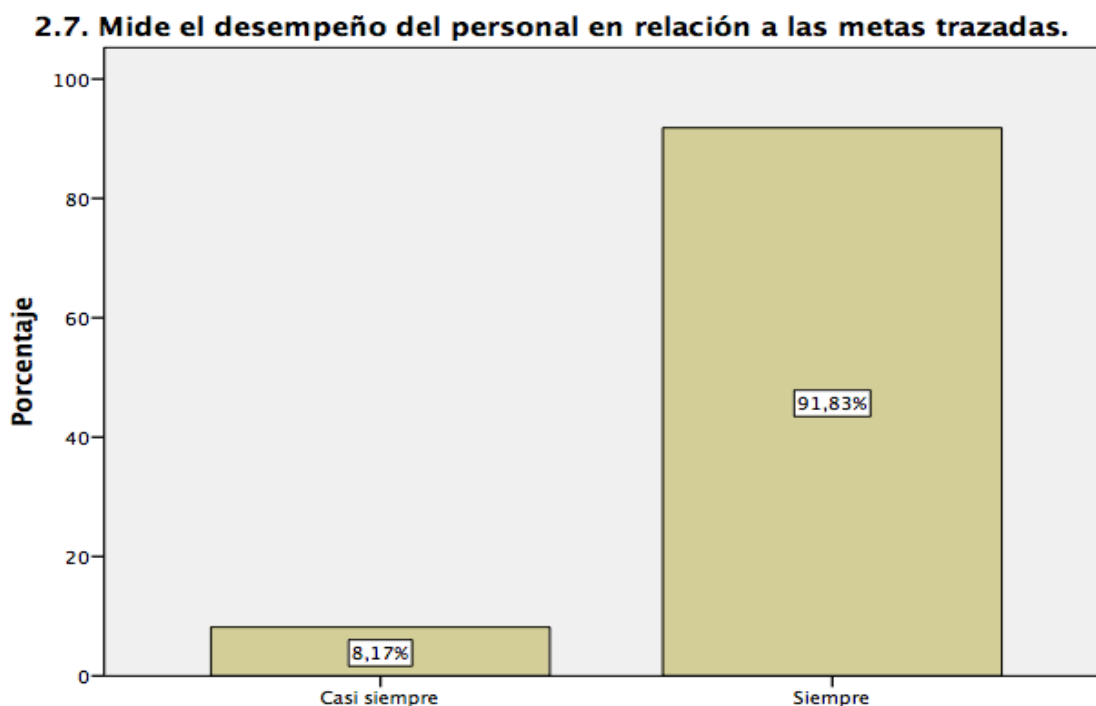
Tabla 24 Ítem 21

2.7. Mide el desempeño del personal en relación a las metas trazadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	21	8,2	8,2	8,2
Siempre	236	91,8	91,8	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 23 Ítem 21



Fuente: Tabla N° 24

Interpretación:

Al ser consultados si: “Mide el desempeño del personal en relación a las metas trazadas”, el 91.8% manifestó que lo hace “siempre” . Seguido por un 8.2% quienes manifestaron que “casi siempre”.

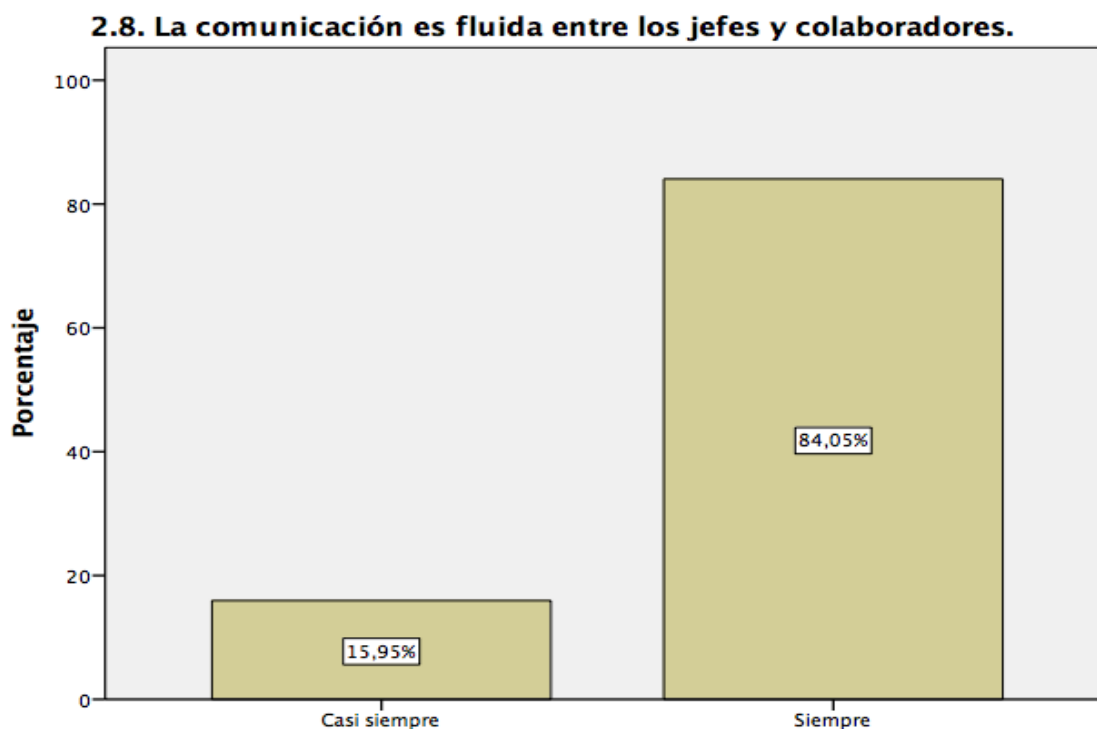
Tabla 25 Ítem 22

2.8. La comunicación es fluida entre los jefes y colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi siempre	41	16,0	16,0	16,0
Siempre	216	84,0	84,0	100,0
Total	257	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 24 Ítem 22



Fuente: Tabla N° 25

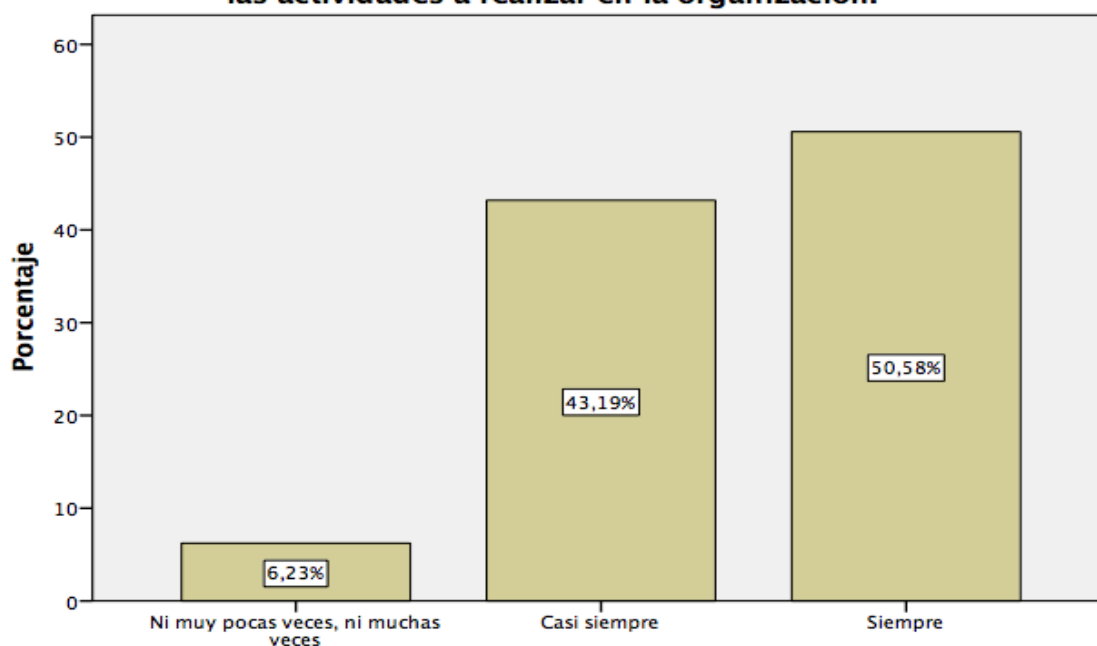
Interpretación:

Al ser consultados si: “La comunicación es fluida entre los jefes y colaboradores”, el 84% manifestó que sí lo son “siempre” . Seguido por un 16% quienes manifestaron que “casi siempre”.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 25 Ítem 23

2.9. Implementa programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización.



Interpretación:

Finalmente, al ser consultados si: “Implementa programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización”, el 50.8% manifestó que sí, “siempre” . Seguido por un 43.2% quienes manifestaron que “casi siempre”.

Finalmente, para corroborar estadísticamente la correlación de los EEFF y el BSC a continuación se han elaborado el análisis a través de tablas cruzadas para contrastar las variables de estudio.

Análisis de las variables: **“Registra las ventas al momento en que se concretan”** y **“La gestión de los ingresos (cuentas por cobras) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo”**, obteniendo así una correlación de pearson de ,016 y un Chi cuadrado del .064

Tabla 26 Correlación 01

Correlaciones

		Registra las ventas al momento en que se concretan.	La gestión de los ingresos (cuentas por cobrar) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.
Registra las ventas al momento en que se concretan.	Correlación de Pearson	1	,016
	Sig. (bilateral)		,801
	N	257	257
La gestión de los ingresos (cuentas por cobrar) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.	Correlación de Pearson	,016	1
	Sig. (bilateral)	,801	
	N	257	257

Análisis de las variables: “**Capitaliza las utilidades de la empresa**” y “**La empresa genera la rentabilidad esperada**”, obteniendo así una correlación de Pearson de ,330 y un Chi cuadrado del 74,010.

Tabla 27 *Correlación 02*

Correlaciones

		Capitaliza las utilidades de la empresa.	La empresa genera la rentabilidad esperada.
Capitaliza las utilidades de la empresa.	Correlación de Pearson	1	,330**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	257	257
La empresa genera la rentabilidad esperada.	Correlación de Pearson	,330**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	257	257

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis de las variables: “**Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa**” e “**Implementa políticas para optimizar procesos**”, obteniendo así la correlación de Pearson de ,121 y un Chi cuadrado del 40,897.

Tabla 28 Correlación 03

Correlaciones

		Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.	Implementa políticas para optimizar procesos.
Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.	Correlación de Pearson	1	,121
	Sig. (bilateral)		,053
	N	257	257
Implementa políticas para optimizar procesos.	Correlación de Pearson	,121	1
	Sig. (bilateral)	,053	
	N	257	257

CAPÍTULO IV:
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

De los resultados que se obtienen en el trabajo de investigación, se puede determinar la siguiente discusión e interpretación.

La investigación tuvo como objetivo general y muestra haber encontrado una correlación positiva media entre el Balanced Scorecard y los estados financieros de Situación Financiera y Estados de resultado, del sector comercio giro venta de productos de belleza del distrito de lima, año 2017. Rho de Spearman 0,330, siendo una correlación positiva media, lo cual nos indica que la hipótesis general del estudio se confirma. Tabla 27 correlación 02.

La investigación nos confirma la existencia de una correlación positiva mínima entre el Balanced Scorecard y el estado de Resultado de las Pymes del sector Comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima del periodo 2017 tabla 26 correlación 01 muestra una Rho de Spearman de 0,016. Confirmando la primera hipótesis específica en estudio.

El estudio también afirma que Las perspectivas del Balanced Scorecard se relacionan con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017.” Tabla 28 correlación 03, obteniendo así la correlación de Pearson de ,121. Confirmando la segunda Hipótesis específica en estudio.

En el estudio que se realizó a las pymes del sector comercio, giro productos de belleza del distrito de lima del año 2017 se puede afirmar que la gran mayoría no cuenta con un control adecuado de las cuentas por cobrar ni tienen políticas de cobranza tal como lo muestra la figura 7 en los gráficos del ítem 05, dado a los procesos que realizan que casi siempre son empíricos y que la gran mayoría de los dueños tienen un grado de instrucción de secundaria como muestra la figura 5 ítem 03 con un 57,59% tienen solo secundaria completa, por lo cual no manejan temas de gestión económica, financiera o administrativa y se dedican solo recibir las ganancias del día o semana y a dar el dinero solicitado o necesario para ejercer las actividades de su empresa.

Por otro lado no realizan el estudio adecuado del costo del producto antes de ser adquirido para la venta tal como muestra la figura 15 del ítem 13 el 57.75 % lo genera casi siempre y el 12,84% lo genera ni muy pocas veces, ni muchas veces, por lo cual se determina que desconocen la importancia del cálculo correcto de costos para la determinación de la utilidad que generara cada producto a su empresa, lo cual es alarmante por que la gran mayoría de este tipo de empresas colocan precios a sus productos sin saber si cubrirán otros costos y los gastos de la empresa por la actividad de venta que manejan, teniendo como resultado muchas veces una utilidad baja o en ocasiones hasta pérdidas irreparables. Por todas estas negligencias consideramos que los procesos administrativos deben cambiar y tener una mejor gestión donde se genere el cálculo correcto de los costos de los productos a ofrecer. Lo cual se plasmará en los estados financieros de la empresa dando información real y veraz de la misma y así tener una adecuada toma de decisiones la misma que define el futuro de toda empresa.

También, se puede observar en la figura 6 Ítem 04 que un 45.53% casi siempre realizan inventarios de la mercadería comercializada, por lo cual desconocen los movimientos generados (ingresos, salidas) de los insumos, productos o materiales que tiene su empresa. Por lo cual falta implementar un proceso de organización y control que maneje toda la actividad del almacén.

Según, la figura 9 ítem 07 el 59,14% de las empresas pymes en estudio maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa 9.34% la maneja ni muy pocas veces ni muchas veces y 1.95% pocas veces siendo esto alarmante porque no hay un análisis para saber si tienen o no la liquidez suficiente para afrontar sus pasivos corrientes (deudas a corto plazo), por lo que en algunas oportunidades se convierten en insolventes, lo cual todo se centra en los procesos empíricos que manejan, cuya responsabilidad es de los mismos dueños que solo les importa la utilidad que le genera el negocio que muchas veces es muy baja, sin permitirles que generen otro tipo de inversión o proyectarse al crecimiento de su empresa.

Finalmente, Figura 22 ítem 20 implementa políticas para optimizar procesos 57.98% siempre y 40.08% casi siempre y figura figura 25 ítem 23 implementan programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización 50.58% siempre 43,19% casi siempre se considera que estas dos preguntas generadas van de la mano por lo que ambas son herramientas que sirven para el aumento de las ventas, de las cuales una mala gestión de las mismas podría impactar a los estados financieros negativamente. Para la mejora de sus actividades y buen desarrollo de las mismas las empresas pymes del rubro comercial, giro de venta de productos de belleza deben modernizar sus herramientas de gestión y organización y a la misma vez implementar sistemas que centren la información adecuada a sus necesidades para que les ayude a tener mejor toma de decisiones a la directiva o dueños de las mismas. Una de las herramientas más completas que pueden ayudarle en todas estas necesidades es la del Balance Score card que brindara ayuda a toda las áreas de la empresa mejorando así sus actividades de las mismas con el control y procesos adecuados, lo cual todo se verá reflejado en los estados financieros correspondientes, los cuales brindaran una información clara y veras de la realidad de la empresa mejorando así la toma de decisiones de la misma y aumentando las inversiones, rentabilidad y establecer objetivos claros para alcanzar las metas que deseen, satisfaciendo tanto al cliente interno como externo.

Se resalta que para el entendimiento de cada pregunta se tuvo que explicar a qué se refería, por lo cual fueron contestadas con el criterio de cada uno de los participantes de la encuesta.

En la validación del instrumento se utilizó el método de Alpha de Cronbach, con la ayuda del sistema SPSS, obtuvimos como resultado 0,809 para los instrumentos de las variables Blanced Scorecard y Estados Financieros, los cuales constan de 20 elementos, nivel de confiabilidad 80.9% considerándose un valor razonable del Alpha de Cronbach valor que se aproxima más a 1 y que el valor sea superior a 0,8, por lo que me permito decir que el instrumento es confiable.

**CAPÍTULO V:
CONCLUSIÓN**

V. CONCLUSIONES

- En efecto, existe una relación entre el Balanced Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima del periodo 2017, ya que las tareas a ejecutar están ensambladas y comparten relación. A si mismo dado a que realizan procesos empíricos en sus actividades que abarca todas las áreas, dan como resultado la gran mayoría de veces efectos negativos, afectando los estados financieros de la empresa y la toma de decisiones de la misma.
- En efecto, se afirma que Las perspectivas del Balanced Scorecard se relacionan con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del sector comercio, giro venta de productos de belleza del distrito de Lima periodo 2017.” Tabla 28 correlación 03, obteniendo así la correlación de Pearson de ,121. Confirmando la segunda Hipótesis especifica en estudio. A sí mismo Una gran parte de estas empresas no planifican, no establecen políticas, campañas, programas, procesos, que ayuden a llegar a las metas deseadas por la empresa, por lo cual es necesario la implementación de una herramienta que ayude a la mejora de estos procesos como el Balanced Scorecard, será de gran ayuda brindando el respaldo adecuado a cada actividad de la empresa, centralizando toda información necesaria para el adecuado desarrollo de los estado financieros de las empresas pymes sector comercio, giro de venta de productos de belleza distrito de lima periodo 2017, teniendo como consecuencia el aumento de la rentabilidad y utilidad de la misma.
- De acuerdo a la investigación y a los resultados de la misma que tuvo como herramienta la encuesta, se concluye que, si existe la problemática planteada en las pymes del sector comercio, giro de ventas de producto de belleza del distrito de Lima 2017 y en el proceso de la investigación se encontró factores contribuyentes con la investigación para determinar que si necesitan herramientas que les ayuden al desarrollo de sus actividades.

- Por otro lado, no van con la modernización ni tecnología de estos tiempos, aún realizan muchos procesos manuales que no ayudan a tener una información real y veraz, porque los dueños no les toman la adecuada importancia a los resultados obtenidos en los Estados Financieros, por lo expuesto necesitan ser capacitados para que entiendan que implementar sistemas adaptados a las necesidades de cada una de las pymes los ayudara a crecer y optimizar sus tiempos.
- Concluyo con el objetivo de incentivar a las pymes de este sector a implementar la herramienta del Balanced Scorecard y no verla solo como un gasto, si no como una inversión que le dará grandes resultados a largo plazo, dado que contribuye con la mejora de sus necesidades, ayuda al desarrollo de sus metas establecidas, tendencia a mejor oportunidad en el mercado que se desempeña, minimiza la problemática que sufren brindando respuestas a sus incertidumbres, ayuda a la productividad de cliente interno, productos de mayor calidad y con el precio real de venta para no tener ninguna perdida, realización de un adecuado análisis de los costos de cada producto teniendo conocimiento de sus márgenes de utilidad y el valor que brinda a la empresa, dando como resultado un margen de ganancia alto, oportunidades de inversión y financiamiento con los bancos para realizar un crecimiento de su negocio.

CAPÍTULO VI:
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES:

Como resultado del estudio del presente documento, se permite al investigador, sugerir las recomendaciones siguientes:

1. El Balanced Scorecard es una herramienta de gestión que debe ser fomentada en todas las pequeñas y medianas empresas, dado que la gran mayoría realiza procesos empíricos, de manera que esta al final de un periodo pueda obtener un margen de utilidad razonable, y no solo se queden con un negocio creciente, también se le recomienda que implementen la motivación a sus clientes internos con la finalidad de que ejerzan sus actividades con eficiencia y eficacia.
2. Cada uno de los dueños, encargados, administradores, de estos entes deben de tratar de mejorar tomando las medidas necesarias para que todo cambie e implementen y adopten actividades, procesos, políticas, programas, campañas, determinación de métodos, procedimientos etc.; que ofrece la herramienta de Balanced Scorecard, lo cual le dará como beneficio el incremento de la renta, mejorar su nivel de liquidez, Estados financieros razonables, etc. solo deben de tener en cuenta la planificación, para fijarse metas, objetivos y llegar a la misión y visión que deben de tener toda empresa.
3. Incentivar a que estas empresas pymes apliquen el Balanced Scorecard de acuerdo a sus necesidades y economía dado que sabemos que si es un gasto muy fuerte no lo podrán cubrir y que vean este cambio como una inversión que, a corto o largo plazo, recuperaran lo invertido y mejoraran su margen de ganancias, tendrán mejores oportunidades de financiamientos, dado que los Estados financieros serán basados a su realidad y con documentos que lo sustenten.
4. Por otro lado, deben establecer un margen de utilidad y punto de equilibrio, determinar precios justos, accesibles y congruentes, diversificar sus segmentos introduciéndose en otros territorios, para captar más clientes y

aumentar sus ingresos, involucrarse con su cliente interno para fidelizarlo y que realice su labor en un agradable clima laboral. Determinar los productos que den un mayor margen de utilidad y cuantificarlos, administrarlos adecuadamente para el incremento de las ventas.

CAPÍTULO IV:
REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Alarco, B. H. (2014). "Mejora del proceso de gestión en una empresa prestadora de saneamiento basado en *Balanced Scorecard*". (Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero estadístico e Informático). Lima, Perú.
- Ávila Baray, H.L. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. España Consulta en línea [07 de Enero de 2010]: www.eumed.net/libros/2006c/203/.
- Banea G. V. (2011). Fundamentos de Marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Caballero Bustamante. (2008). Interpretación de los Ratios de Liquidez y Rentabilidad de la Empresa. 23/09/2015, de Ediciones Caballero Bustamante. Recuperado de: http://www.caballeroBustamante.com.pe/plantilla/lab/Liquidez_y_Rentabilidad.pdf
- Calderón H. G. & Castaño D. G. (2005). Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Castañeda, Cabrera, Navarro, Wietse de Vries. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS – Editora Universitaria da PUCRS.
- Celina H. & Campo A.(2005), "Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach", Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572 – 580, disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>.
- Córdova, M. (2012). Gestión Financiera. Colombia: Eco Ediciones.
- Estupiñán, G. R. & Estupiñán, G. O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. Bogotá, D.C.: Eco Ediciones.

- Fernández A.J. (2006) Principios de política económica: ejercicios de test y cuestiones resueltas. Trujillo, Perú: Delta publicaciones.
- Flores, S.J. (2008). Análisis e interpretación de las ratios financieras. Lima: Grafica Santo Domingo.
- Garcés, H. (2000). Investigación científica. Quito, Ecuador: Ediciones Abya – Yala.
- González, S. (2014). La Gestión financiera y el acceso a financiamiento de las Pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá. (Tesis para obtener la Maestría en contabilidad y Finanzas). Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá, Bogotá D.C. Colombia.
- Greco, O. (2006). Diccionario de economía (3° ed. Pp. 516). Florida: Valleta Ediciones.
- Hernández Sampieri R. (2003). “Metodología de la Investigación”, Ciudad de México, Editorial Mc. Graw Hill.
- Jiménez R. (1998). Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica. La Habana, Editorial Ciencias Médicas.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (2009). El Cuadro de Mando Integral. Barcelona: Centro de Libros PAPP, S.L.U.
- Marchand, N. W. (2013). “Metodología de implementación del modelo Balance Scorecard para la gestión estratégica de TIC. Caso: Universidad Nacional Agraria de la Selva”. (Tesis para optar el Grado de Máster en dirección Estratégica de tecnologías de la información). Piura, Lima.
- Melendez, C. J. & Juan de Dios, L. J. (2013). “El Balanced Scorecard una estrategia para generar información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”. (Tesis para optar el Título profesional de Contador Público). Huacho, Perú.
- Mora E.A. (2009) Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Lima, Perú: Ecobook.

- Morán, D. G. & Alvarado, C. D. (2010). *Métodos de Investigación*, Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A.
- Nava, M. (2009). *Análisis Financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Universidad del Zulia. 14 (48).
- Núñez, D. (2012). *Incidencia del cuadro de mando integral en la gestión administrativa y financiera para mejorar resultados económicos de la empresa GLOABSA S.A. de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de grado previo la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría). Universidad técnica de Ambato, facultad de contabilidad y auditoría, Ambato, Ecuador.
- Quiroz, G.C. (2014). *Planeamiento Estratégico Financiero para aumentar la rentabilidad de la empresa AVICO S.A.C* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Rodríguez H. R. (2009). *Comercialización con Canales de Distribución*. Lima, Perú: Don Torcuato STRUO ediciones.
- Rodríguez, C. (2009). *Diccionario de economía*. Mendoza.
- Rodríguez, J. (2009) *Control interno* (2ª. Ed). México: Trillas.
- Vilca, L. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios Turísticos en lima metropolitana*. (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 01

Encuesta aplicada

Buenos días/tardes/noches, mi nombre es Jennifer Huaraca Molina, candidata al título de Licenciada en Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando un estudio para conocer cuál es la relación entre la aplicación de los Estados Financieros y el *Balanced Scorecard*, en la gestión de *pymes* del sector comercio. Las respuestas que usted comparta, a través de este formato, serán utilizadas únicamente con fines académicos. Siéntase totalmente libre de dar su opinión.

Datos de control

Genero

- Masculino ()
- Femenino ()

Edad

- 17 a 19 años ()
- 20 a 22 años ()
- 23 a 25 años ()

Nivel de instrucción

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Estudios técnicos ()
- Estudios universitarios ()

A continuación, considerar en cada una de las afirmaciones, la siguiente equivalencia en función a su punto de vista. Siendo 1: Nunca, 2: Pocas veces; 3: Ni muy pocas veces, ni muchas veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre.

Favor, marcar una solo opción en cada uno de los módulos a continuación:

Estados Financieros	1	2	3	4	5
Realiza inventarios de la mercadería comercializada.					
Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas.					
Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.					
Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa.					
Tributa de acuerdo a las normas establecidas por ley.					
Capitaliza las utilidades de la empresa.					
Lleva un control adecuado sobre la distribución de utilidades.					
Registra las ventas al momento en que se concretan.					
Mantiene una política de acuerdo a los precios registrados en sus inventarios.					
Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta.					
Registra sus gastos en el periodo correspondiente.					

Balance Score Card	1	2	3	4	5
La gestión de los ingresos (cuentas por cobras) permiten cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo.					
La empresa genera la rentabilidad esperada.					
Desarrolla métodos para fidelizar al cliente continuamente.					
Reconoce al cliente frecuente y ofrece ofertas de acuerdo a sus necesidades.					
Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta.					
Implementa políticas para optimizar procesos.					
Mide el desempeño del personal en relación a las metas trazadas.					
La comunicación es fluida entre los jefes y colaboradores.					
Implementa programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización.					

TITULO: "Balance Scorecard y Los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017"					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Qué relación existe entre el Balance Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017?</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>¿Qué vínculo existe entre la herramienta del Balance Scorecard y el Estado de resultados de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación de las perspectivas del Balanced Scorecard y el Estado de Situación Financiera de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Determinar la relación del Balance Scorecard con los Estados Financieros de las empresas PYMES del sector comercial pertenecientes al distrito de Lima en el periodo 2017.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Reconocer el vínculo que existe entre el Balance Scorecard y el Estado de Resultado de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) del sector comercial perteneciente al distrito de Lima en el periodo 2017.</p> <p>Identificar la relación de las perspectivas del Balanced Scorecard con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del Sector Comercio del distrito de Lima periodo 2017.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Existe Relación significativa entre el Balance Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima del periodo 2017.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u></p> <p>Existe un vínculo favorable entre el Balance Scorecard y el estado de Resultado de las Pymes del sector Comercio del distrito de Lima del periodo 2017.</p> <p>Las perspectivas del Balanced Scorecard se relacionan con el Estado de Situación Financiera de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017.</p>	<p>Balanced Scorecard</p> <p>Estados Financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utilidad Inversión Satisfacción del cliente Participación del mercado Calidad Costo de producción Satisfacción del colaborador Capacitación Activos Pasivos Patrimonio Ingresos Costo Gastos 	<p>TIPO DE ESTUDIO: La presente investigación será del tipo correlacional, que tiene como finalidad conocer la covarianza que existe entre dos o más factores. Dicha covarianza es conocida como correlación y se determina estadísticamente mediante el cálculo de coeficientes. (Valderrama, 2007, p.39-40) DISEÑO DEL ESTUDIO</p> <p>El diseño de estudio es no experimental porque no se manipulan las variables. Muestra una recopilación transversal, ya que solo se realizó una recopilación de datos.</p> <p>POBLACION: Está constituido por las Pymes del Sector Comercio del distrito de Lima periodo 2017.</p> <p>MUESTRA: El método de muestra será probabilístico aleatorio simple, por lo tanto, el tamaño de muestra se calculará aplicando la fórmula que se presenta a continuación. Procedimiento:</p> $n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$ <p>TECNICA / INSTRUMENTO</p> <p>Recolección de datos - encuesta</p>

CUADRO OPERACIONAL Y CONCEPTUAL ANEXO 03

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES
Existe Relación significativa entre el Balance Scorecard y los estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza del distrito de Lima del periodo 2017.	VARIABLE INDEPENDIENTE Balance Scorecard	Balanced Scorecard “Es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de metas determinadas y respaldadas por un conjunto de iniciativas” (Kaplan y Norton, 1992, p 234) Teniendo 4 perspectivas principales: a) Financiera b) Clientes c) Procesos Internos d) Aprendizaje y crecimiento	Perspectiva Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad • Inversión
			Perspectiva del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Participación del mercado
			Perspectiva de proceso Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Costo de producción
			Perspectiva Aprendizaje y crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del colaborador • Capacitación
	VARIABLE DEPENDIENTE Estados de Resultado	Estados Financieros “Documentos Contables debidamente sustentados y expresados en términos monetarios que muestran la situación financiera y económica de una empresa por un periodo determinado” (Flores, M. 2018).	Balance General	<ul style="list-style-type: none"> • Activo • Pasivo • Patrimonio
			Estado de Resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Costo • Gastos

D3. 170387-2018

Lima, 08 de junio del 2018.

Señor

Alcalde de la Municipalidad Distrital del mercado de Lima.

Luis Castañeda Lossio

Presente.-



SOLICITO: INDICARME LA CANTIDAD DE EMPRESAS PYMES DE VENTAS AL POR MAYOR Y MENOR DEL SECTOR COMERCIAL EN SU JURISDICCION AÑO 2017 (4690-52391)

Yo, Jeniffer Maria Virginia Huaraca Molina, identificada con DNI: 46134079 y con domicilio en calle Arica 489 int 14 Santiago de Surco provincia de Lima y departamento de Lima.

Con la finalidad de cumplir con la exigencia académica de la universidad César Vallejo, en la cual vengo estudiando la especialidad de Contabilidad, por intermedio de usted solicito ordenar a quien corresponda se sirva proporcionarme la información con respecto a la estadística de número de empresas Pymes del sector comercial autorizaos por la municipalidad que se dediquen a la venta por mayor y menor.

Atentamente.

Firma

:

Nombres y Apellidos : Jeniffer Maria Virginia Huaraca Molina

DNI : 46134079

Celular : 967912746

Adjunto documentos:

- Copia de DNI
- Copia de carnet Universitario



Municipalidad Metropolitana de Lima

Lima, 27 JUN 2018

OFICIO N° 114 -2018-MML-GDE-STPE-DMA

Señorita
JENIFFER MARIA VIRGINIA HUARACA MOLINA
Calle Arica N° 489 Interior 14, Santiago de Surco
Presente.-

Asunto: Información sobre empresas comerciales de ventas al por mayor y menor del distrito del Cercado de Lima

Referencia: D/S 170387- 2018, con fecha 08 de junio del 2018

De mi consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarles mi cordial saludo y al mismo tiempo, de acuerdo al documento de la referencia y a lo conversado por teléfono, se le hace llegar un CD que contiene información sobre las empresas comerciales de ventas al por mayor y menor en el giro de cosmetología y afines, ubicados en Cercado de Lima.

Para información adicional, favor de comunicarse con el Departamento de la Microempresa y Artesanía al teléfono 632-3122.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
SECRETARÍA DE TURISMO Y PROMOCIÓN DEL DISTRITO
DEPARTAMENTO DE MICROEMPRESA Y ARTESANÍA

OMARZ BELTRÁN TORRES
JEFE DE DEPARTAMENTO

ODT/mva

Departamento de Microempresa y Artesanía
Av. Garcilaso de la Vega N° 1348 Piso 4 Sector B - Cercado de Lima
Teléfono: 632-3122

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) (ita):

Presente

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de Bachiller y Título Profesional de licenciado de Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: "BALANCE SCORECARD Y LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO DEL DISTRITO DE LIMA PERIODO 2017" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento de mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendida en mi investigación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variable y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente

Atentamente,



HUARACA MOLINA, JENIFFER MARIA VIRGINIA
DNI: 46134079

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Definición de la variable independiente:

Balance Scorecard “Es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de metas determinadas y respaldadas por un conjunto de iniciativas” (Kaplan y Norton, 1992, p 234)

Dimensiones de las variables:

- 1) Perspectiva financiera
 - Liquidez
 - Rentabilidad

- 2) Perspectiva del cliente
 - Satisfacción del cliente
 - Participación del mercado

- 3) Perspectiva procesos internos
 - Operacional
 - Control

- 4) Perspectiva de formación y crecimiento
 - Satisfacción del colaborador
 - Capacitación

Definición de la variable dependiente:

Estados Financieros “Documentos Contables debidamente sustentados y expresados en términos monetarios que muestran la situación financiera y económica de una empresa por un periodo determinado” (Flores, M. 2018).

Dimensiones de las variables:

- 1) Balance General
 - Activo
 - Pasivo
 - Patrimonio
- 2) Estado de Resultado
 - Ingresos
 - Costos
 - Gastos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES - BALANCED SCORECARD

BALANCED SCORECARD	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores		ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
	Balance Scorecard " Es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de metas determinadas y respaldadas por un conjunto de iniciativas" (Kaplan y Norton, 1992, p 234) Teniendo 4 perspectivas: a)Financiera b)Clientes c)Procesos Internos d)Aprendizaje y crecimiento	Financiera	1	Utilidad		Los siguientes indicadores serán medidos mediante la escala de Likert 1) Siempre 2) Casi siempre 3) Muchas veces 4) Muy pocas veces 5) Nunca
2			Inversión			
Cliente		3	Satisfacción del cliente			
		4	Participación del mercado			
procesos internos		5	Calidad			
		6	Costo del producción			
Aprendizaje y crecimiento		7	Satisfacción del colaborador			
		8	Capacitación			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES – GESTION FINANCIERA

	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
ESTADOS FINANCIEROS	Documentos Contables debidamente sustentado y expresados en términos monetarios que muestran la situación financiera y económica de una empresa por un periodo determinado (Flores, M. 2008, p.).	Balance General	1	Activo		Los siguientes indicadores serán medidos mediante la escala de Likert 1) Siempre 2) Casi siempre 3) Muchas veces 4) Muy pocas veces 5) Nunca
			2	Pasivo		
			3	Patrimonio		
			4			
		Estado de Resultado	5	Ingresos		
			6	Costos		
			7	Gastos		
			8			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Balance Scorecard y Los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017"

VARIABLE INDEPENDIENTE: BALANCED SCORECARD

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Balanced Scorecard Perspectiva Financiera							
1	La gestión de los ingresos (cuentas por cobrar) permite cubrir las obligaciones de la empresa a corto plazo. 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	La empresa genera la rentabilidad esperada. 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
	DIMENSIÓN 2: Balanced Scorecard Perspectiva Cliente							
1	Desarrolla métodos para fidelizar al cliente continuamente. 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	Reconoce al cliente frecuente y ofrece ofertas de acuerdo a sus necesidades. 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
3	Atiende las necesidades de los clientes en diferentes puntos de venta. 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
	DIMENSIÓN 3: Balance Scorecard Perspectiva de Procesos Internos							
1	Implementa políticas para optimizar procesos.							

	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	Mide el desempeño del personal en relación a las metas trazadas							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
	DIMENSIÓN 4: Balance Scorecard Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento							
1	La comunicación es fluida entre los jefes y colaboradores.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	Implementa programas de capacitación para el perfeccionamiento de las actividades a realizar en la organización.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Balance Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio del distrito de Lima periodo 2017"

VARIABLE DEPENDIENTE: Estados Financieros Balance General – Estado de Resultado

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		(1)	(2)	(3)	(4)			
	DIMENSIÓN 5: Balance General	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Realiza inventarios de la mercadería comercializada.							
	Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	Maneja un control de las cuentas por cobrar de acuerdo a la política de ventas.							
	Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							

3	Lleva un control de la depreciación de los activos (maquinarias, equipos, etc.) de la empresa.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
4	Maneja un control de las cuentas por pagar de acuerdo a la política de la empresa.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
5	Tributa de acuerdo a las normas establecidas por ley.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
6	Lleva un control adecuado sobre la distribución de utilidades.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
7	Capitaliza las utilidades de la empresa.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
DIMENSIÓN 6: Estado de Resultado								
1	Registra las ventas al momento en que se concretan.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
2	Mantiene una política de acuerdo a los precios registrados en sus inventarios.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							
3	Realiza un estudio del costo del producto antes de ser adquirirlo para la venta.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							

4	Registra sus gastos en el periodo correspondiente.							
	1) Nunca 2) Pocas veces 3) Ni muchas ni pocas veces 4) Casi siempre 5) Siempre							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. GARCIA CESPEDES RICARDO DNI: 08394097

Especialidad del validador: TRIBUTACION FECHA: 26/06/2018

Pertinencia (1): El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia (2): El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad (3): Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



FIRMA DEL EXPERTO INFOME

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. GONZALEZ HANIS MARCELO DNI: 08711426

Especialidad del validador: FINANZAS FECHA: 26/6/2018

Pertinencia (1): El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia (2): El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad (3): Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


FIRMA DEL EXPERTO INFOME

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. / Mg. Arturo Jiménez Ortiz DNI: 09225053

Especialidad del validador: Psicología y Corte FECHA: 26/06/2018

Pertinencia (1): El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia (2): El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


Claridad (3): Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


FIRMA DEL EXPERTO INFOME

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1074546708&v=3&c=983154333

feedback studio Balance Scorecard 70



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Balance Scorecard y los Estados Financieros (Estado de Situación Financiera - Estado de Resultado) de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017"

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

AUTOR:
Luzmila Molina, Jeniffer Maria Virginia

ASESOR:
Mg. CPC Albino Alvarez López

Resumen de coincidencias ✕

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	12 %	>
2	repositorio.uta.edu.ec <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
3	pirhua.udep.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
4	repositorio.udh.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
5	www.repositorioacade... <small>Fuente de internet</small>	1 %	>
6	pqr.contraloriabogota.g... <small>Fuente de internet</small>	1 %	>

Página: 1 de 117

Número de palabras: 18009

Text-only Report

High Resolution Activado

09:05 a.m.
17/07/2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **ALVAREZ LOPEZ ALBERTO**, docente de la Facultad DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo **SEDE LIMA NORTE**, revisor(a) de la tesis titulada

"TITULO DE TESIS" "Balance Scorecard y los Estados Financieros de las Pymes del sector comercio, giro de venta de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017" del (de la) estudiante Huaraca Molina Jeniffer Maria Virginia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Los olivos, 17 de Julio del 2018



Firma

ALVAREZ LOPEZ ALBERTO

DNI: 10690346

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huanca Malina Jeniffer María Virginia

D.N.I. : 46134079

Domicilio : Calle Arica 489 int 14 Santiago de Surco

Teléfono : Fijo : Móvil : 967912746

E-mail : je18ma06@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Trabajo de Investigación de Pregrado

[x] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Contabilidad

Carrera : Contabilidad

[] Grado [x] Título

Contador Público

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado : Mención :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huanca Malina Jeniffer María Virginia

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Balance Social y las Estructuras Financieras de las Pymes del Sector Comercio que da vista de productos de belleza, distrito de Lima periodo 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

[x] Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

[] No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

16.10.2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Horacio Malina Jorjges María Virginia

INFORME TITULADO:

Balance Scorecard y los Estados Financieros de las

Empresas del sector comercio, giro de venta de productos de
belleza, distrito de Lima periodo 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de Julio del 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN